

# 行動 HCT 社群 無限商機帶著走!

2011 ATCC

政治大學 IdeaStorm

國際顧問/王崇軒

創意總監/沈哲緒

財務規劃/周均亭

專案管理/黃資婉

品牌公關/葉靜



# 目錄

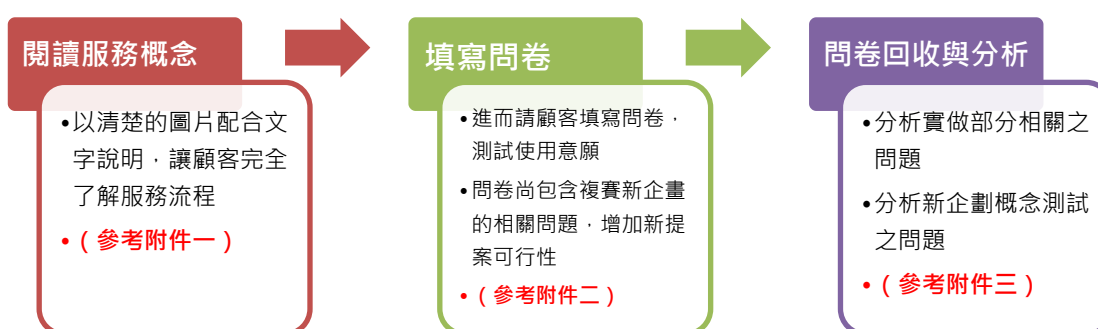
<b>壹.</b>	<b>市場調查</b> .....	3
一.	初賽結果分析 .....	3
二.	需求面分析 .....	4
三.	供給面分析 .....	4
<b>貳.</b>	<b>服務企劃方向與目標</b> .....	5
一.	企劃方向 - 以科技輔助服務 .....	5
二.	服務目標與內容簡述 .....	5
<b>參.</b>	<b>科技創新服務</b> .....	7
一.	商務社交服務 .....	7
	(一) 服務主旨 .....	7
	(二) 執行方式 .....	7
二.	E 化溝通服務 .....	9
	(一) 服務主旨 .....	9
	(二) 執行方式 .....	9
三.	商情服務 .....	10
	(一) 服務主旨 .....	10
	(二) 執行方式 .....	11
四.	即時供需服務 .....	12
	(一) 服務主旨 .....	12
	(二) 執行方式 .....	12
	.....	13
<b>肆.</b>	<b>財務分析</b> .....	14
一.	成本面 .....	14
二.	效益面 .....	14
<b>伍.</b>	<b>總結</b> .....	15
<b>陸.</b>	<b>附錄</b> .....	16
附件一.	實做驗證 HCT 小幫手 - 服務概念 .....	16
附件二.	實做驗證 HCT 小幫手 - 客戶使用意願問卷與結果 .....	18

## 壹. 市場調查

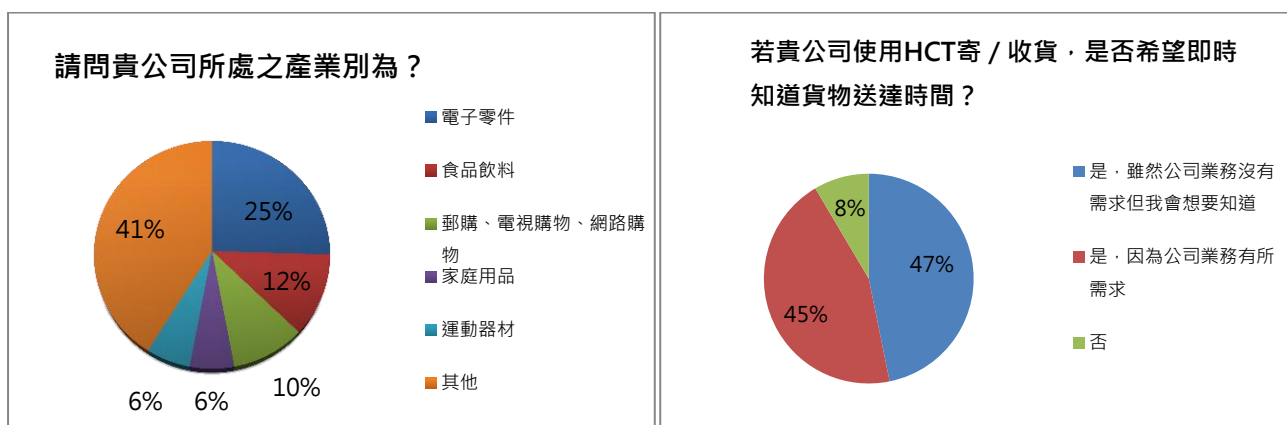
貨運業在跳脫傳統架構，被劃分至服務業的範疇後，不僅客戶端會期盼得到更好的服務，公司本身也要不斷嘗試創新的作法。在上一階段的比賽中，我們提出多個新企畫方案，並針對能提升送貨效率的「貨前提醒 - HCT 小幫手」，以及後續新服務的發展，進行問卷實做，以期能真正解決顧客未被滿足的需求。

### 一. 初賽結果分析

因為時間限制，且避免影響 HCT 目前的業務運作，我們以下述方式進行實做測試：

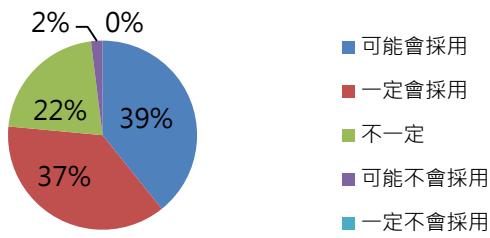


填寫問卷的顧客來自各種背景，有來自電子零件、食品飲料、家庭用品等產業，他們有些透過新竹貨運寄貨、有收單純收貨，另一大部分是收發貨物皆有，有 92% (= 47% + 45%) 的客戶表示有貨物送達前提醒的需求。

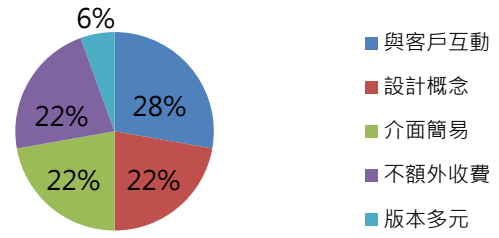


而在客戶們閱讀完兩頁的新服務說明 (參考附件一) 後，對於 HCT 小幫手皆表示高度的興趣與喜好，也高度認同這項新服務是新竹貨運對於提升顧客滿意所做的努力；若日後 HCT 小幫手正式上路，他們採用此服務的意願高達 76% (= 39% + 37%)。

看完以上HCT小幫手的敘述，您是否願意使用此項服務？



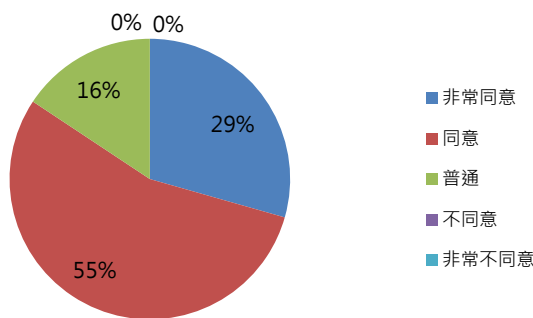
看完以上HCT小幫手的敘述，您認為他的哪項特點吸引您？



小幫手有「電腦桌面小工具」、「智慧手機 App」、「手機簡訊」等三個版本，皆各有擁護的客群；而在小幫手的各項特點中，「與顧客互動」是最吸引人的特點，也暗示客戶有意在單純的運送物品的關係上，與貨運公司進一步建立其他友誼橋梁，與新竹貨運一直以來，希望加深和顧客間互動、友好的關係不謀而合。

## 二. 需求面分析

除了小幫手外，我希望HCT能提供更多科技整合的服務（如網路互動平台、數位裝置等等）？



根據之前的問卷調查，小幫手的版本多元，應用在現今三種主要的數位科技平台上；而現今科技輔助業務已成為趨勢，有高達84% (= 29% + 55%) 的客戶表示，希望新竹貨運能在小幫手之外，進一步提供深化的科技整合服務，可知新科技整合服務的需求必然成為趨勢。

而隨著科技與網路時代的來臨，網路平台的地位更顯重要，而其應用也從傳統的資訊查詢功能進而轉向「互動」的功能導向，如FACEBOOK在短短三年內便創造出數近三十億美元的收益，而分析師更預言五年內收益可達三百億美元以上，可知互動平台市場潛力極大。而目前HCT已成立互惠網之交流購物平台，更是與此趨勢做結合。

## 三. 供給面分析

在台灣的貨運產業中，參與的競爭者眾多，但新竹貨運很早就踏入市場，累積豐富經驗，也是同業中引入科技作業系統與配套服務的先驅（例如HHT、EDI、電子簽收）等等，對於科技已有一定涉略，往後若要提供顧客與科技相關的服務，其經驗與企業實力都有很大的加分效果。

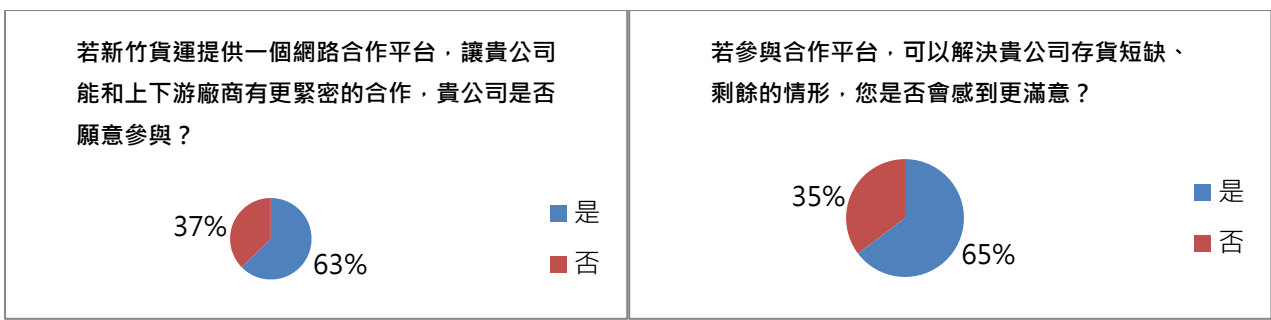
## 貳. 服務企劃方向與目標

### 一. 企劃方向 - 以科技輔助服務

延續上述分析，HCT 小幫手運用科技使服務內容加值，得到客戶端很大的肯定，加上顧客希望能得到進一步的科技整合服務，因此本企劃將延續初賽的脈絡，延伸「利用科技使顧客滿意」的概念，提供更多相關的整合服務提升 HCT 之服務價值。

### 二. 服務目標與內容簡述

在實做問卷的第二部分，我們發現顧客對於整合性服務的一些期待，像是希望能與上下游廠商有更緊密的連結、或是透過平台解決存貨的問題等等。



初賽中所提的 HCT 小幫手，旨在以科技提升收 / 送貨的效率，而基於問卷的各項分析結果，我們將擴充小幫手的業務範圍：**建立一個整合性平台「i-HCT」，讓 HCT 小幫手搖身一變成為新平台上的虛擬 SD，幫客戶尋找更多潛在客戶與商機。**而此『社群概念』的互動平台，利用雲端科技與實體結合，讓使用者能夠達到行動商務帶著走，進而方便廠商與客戶間的互動，以提高 HCT 的運輸需求量以及提升客戶滿意度，更可以吸引目前市場上的潛在客戶加入使用 HCT 的服務。



「i-HCT」所提供的服務主要為「商務社交服務」、「E化溝通服務」、「商情服務」、「即時供需服務」四大主要功能，當註冊戶登入「i-HCT」平台後首先可以進入商務社交服務進行簡單的名片撰寫並透過虛擬SD向其他有興趣認識的廠商互換名片，在建立自己的好友網絡後可以使用「E化溝通服務」、「商情服務」、「即時供需服務」尋找並打造屬於自身需求的專屬服務，接下來我們將會詳述以上四項平台之功能與應用。

**商務社交**

您有六張未接受的名片，趕緊拓展您的人脈圈吧！

**E化溝通**

您有七張未接受的名片；四則新的產品資訊！

**商情服務**

這項創新商品，是今天的人氣提案喔！

**即時供需**

這項是最新的商品需求喔！

讓虛擬SD滿足您的商務需求！

## 參. 科技創新服務

「i-HCT」商務整合平台的首頁如下，畫面左方為個人狀態；上方有搜尋工具，並有連回新竹貨運官網和互惠網的連結；右而畫面右方分別為四個主要服務的欄位：

**i-HCT** 讓虛擬SD滿足您的商務需求！

HCT官網 互惠網 搜尋類別 商務社交 GO

**商務社交**  
名片邀請 友情推薦 產業社團 我的名片 自訂分頁

**E化溝通**  
產品資訊 訂單處理 退換貨 運送時程 交易紀錄

**商情服務**  
最新提案 熱門排行 我要投資 我要提案 自訂分頁

**即時供需**  
需求發佈 商品搜尋 廠商聯繫 出貨資訊 自訂分頁

吳維翰  
睿柏科技顧問產品經理

您有六張未接受的名片；四則新的產品資訊！

隱藏小幫手 登出

網站地圖 客戶保密條款 | 與我們聯絡

Copyright © 2011 HCT All rights reserved.

### 一. 商務社交服務

#### (一) 服務主旨

透過名片交換系統，客戶可客製化專屬的履歷頁面及名片，並利用電子版的名片來和平台上的其他企業使用者認識及交換名片，進而可在此平台上進行關係建立及線上即時通訊、通話。

#### (二) 執行方式

透過名片交換系統，HCT客戶之間可以彼此認識，不分產業別，並且可依照系統建檔方式快速地尋找到相同產業或不同產業的對象，或是在背景上有關係的對象，建立不同議題專屬溝通的社團，為未來合作或商業知識交流奠定基礎。因此名片系統的設計方式將分產業別及關

係別，將其他使用者的資料顯示在每一使用者的專屬頁面上，供其搜尋及點選加入好友。當點選加入好友時，虛擬人物 SD 小幫手，將會為使用者親自把名片送至欲邀請成為好友之使用者手機或電腦界面上，利用雲端科技與實體結合，讓使用者能夠達到行動商務帶著走，使 HCT 的 SD 成為客戶線上的 Sales 分身。

平台使用的各項功能項目，則如下說明：



### 註冊

- 使用者可選擇用常用信箱帳號或Facebook帳號註冊名片系統，且可選擇是否要將其他系統的背景資料轉入
- 若使用者已擁有互惠網帳號則不用再次申請。



### 名片及履歷編輯

- 在名片的頁面上，使用者可匯入公司名片影像，或是自行設計專屬之名片。名片則是用來邀請其他使用者的媒介。
- 於履歷的頁面上，使用者可放置學經歷資料以找出和其他使用者之交集，縮短彼此成為好友的距離。



### 友情推薦


- 系統會依使用者的個人資料，在使用者進入使用界面時，推薦相同產業或是相同背景的人，供其加入好友名單。



### 產業社團建立


- 系統一開始便會依產業內建社團，使用者可自行選擇是否要加入。在社團內，提供使用者們產業最新的動態交流，以及分享各公司人事動態。
- 使用者也可以彼此的需求及愛好，成立不同主題的社團，探討特定的議題。






**忙碌中**  
上一次登入：  
2011/06/10  
AM 11:10

**吳維翰**  
睿柏科技顧問產品經理



專業經理  
吳維翰  
0919-611-882

睿柏科技顧問有限公司  
地址：台北市松山區民生東路二段17號  
TEL: 886-2-8861-1238  
FAX: 886-2-8861-1239  
E-mail: rui@rui.com.tw  
www.rui.com.tw



您有六張未接受的名片，趕緊拓展您的人脈圈吧！

[隱藏小幫手](#) [登出](#)

## 商務社交


名片邀請 友情推薦 產業社團 我的名片 我的經歷

- 騰網科技 王OO課長
- NOKIA 劉OO經理**
- 展碁科技 李OO副理
- 志旭科技 陳OO副理
- 全虹通信 謝OO店長
- 捷寶光電 黃OO業務

上頁 下頁 跳至第  頁

### NOKIA 台中特約店經理 劉OO


邀請時間：23小時前  
註冊時間：三周以前  
好友人數：47人



紅橋品特約店 台中縣潭子鄉雅潭路一段1號  
電話：04-2535-7680  
傳真：04-2535-6720  
E-mail: k901118@ms49.hinet.net

接受 稍後 上一張 下一張

其他邀請



[商務社交](#) [E化溝通](#) [商情服務](#) [即時供需](#)

## 二. E 化溝通服務

### (一) 服務主旨

溝通平台是一個替客戶打造與其收貨端溝通之空間。在此平台上，上游供貨商與下游的收貨商業者可進行溝通下訂單、產品資訊、退換貨、運送貨物之時程安排以及交易記錄等服務。

### (二) 執行方式

HCT 客戶可在溝通平台上，建立與不同收貨者專屬的雙向溝通平台頁面，在溝通平台上，供貨端業者可提供其產品資訊、庫存資訊供下游收貨端業者參考。而在此平台上則將設計五個子頁面區便利客戶與其下游廠商溝通，子頁面區包含：產品資訊、訂單處理、退換貨處理、貨物運送，以及交易記錄。此平台希望能省去客戶平日溝通所花費的時間，以及雙方因公務繁忙而造成相互等待及書信往返的時間。因此我們期許 HCT 能作為客戶的全方位資訊流處理專家，協助他們提升工作上的效率，提供一條龍的完整配套服務，讓物流及資訊流的相關處理都變得簡易，且帶給他們能夠一機在手，就能便利且效率地處理完公務的最高科技。



### 產品資訊

- 供貨商在此可提供其最新產品資訊、各項產品庫存資訊予客戶。
- 下游收貨者能在此詢價及提出任何產品相關問題。



### 訂單處理

- 提供各項訂單所需之項目，客戶在此可自行設定其所需的訂單項目，自行與其下游廠商溝通。
- 下游廠商可在此頁面上，與客戶下訂單，並且溝通訂貨的各項需求。



### 退換貨處理

- 客戶於此可放置退換貨規定給下游收貨者參考，並可了解下游供應商退換貨的各項原因及情形為何，進行資料統合及了解。
- 下游收貨端可藉由此平台迅速地將換貨需求回報給供貨之HCT客戶。
- 各項換貨記錄皆會製作成每月報表供客戶查詢參考。



### 貨物運送時程

- 在此頁面客戶可和其下游業者溝通送貨知時間排程，並清楚預估及掌握每批貨物預定到達的時間。
- 雙方可直接填寫HCT電子送貨單，無論是否為契約客戶。



### 交易記錄

- 收送貨端的客戶可登入此區，了解及查詢過去每筆透過HCT運送貨物之明細內容，以及各筆運送時間、金額等資訊。
- 透過交易記錄所整理成的報表，HCT客戶可輕鬆簡易地理解其下游客戶叫貨的需求波動現象，進而進一步規畫設計適合其下游廠商的供貨方案，並且進行進一步的推銷策略擬訂。

## 三. 商情服務

### (一) 服務主旨

結合新竹貨運持續創新的企業文化，期許以創意跳脫傳統競爭模式，不斷創造價值，並找到新的藍海市場。因此，商情網 - 創新方案的募資平台，使「有創意、有想法，但缺乏資金」與「有資金，也願意投資創意」的客戶與創意發想者提供交流機會。一個好的創意，在透過適

當的溝通是可以快速廣為流傳的；而新竹貨運利用其物流核心競爭優勢，能將創意發想一直到實踐完成計劃的過程，提供一條龍的服務方案。

## (二) 執行方式

發想者直接在商情網上發表創意並展示樣品、產品概念，進而獲得投資資金。創意得以獲得執行後，創意發起人將透過提供聰明、有趣而且實際的獎勵回饋給投資方案者。這些回饋可能是某些的商品最終的成品或是分紅。此商情網的功能同時也設立於手機版本，以「行動 HCT 商機社群」帶著走做為目標，無論何時發現商機，都能隨時留意並且關注。

### 1. 發展步驟：

網站設立初期目標是希望能透過商情網，讓新竹貨運本身客戶在有新提案的合作機會時，能透過商情網尋找資金或者技術支援的合作夥伴，加深新竹貨運與合作夥伴之關係；當網站穩定成長之後，最終希望能將此概念推展至所有想要提案之創意者、小型企業，提高更多人使用此網站，以及與新竹貨運合作之機會進而提升新竹貨運的知曉度與採用量。



#### 創意提案

創意發想者將自己熱愛、有趣或是過去的經驗，而刺激了發想提案的背後故事，發想者將這些故事藉由文章、照片或影像具體的讓人們知道這些故事、點子將如何實現。



#### 提案審核

商情網會先初步審視這些提案者的計畫，看是否完整，符合商情網之規則，監控提案品質，如果審核過關後，則能夠在商情網上刊登。



#### 網路募資

創新方案必須說明在限定一段時間內，需要多少資金，以及承諾給予有興趣的人，一個實質報酬。透過這個平台，讓發想者跟投資者之間互動。



#### 成果展現

成功募得資金的創新方案，在完成後，新竹貨運利用其物流核心競爭優勢，提供提案廠商一條龍的服務方式實現方案。

## 2. 以「Ipod Nano 手錶」為例：

國外有個知名創投網站曾將手錶與蘋果 ipod 結合的概念提出創新發想，並獲得大家的喜愛，進而在網路上募得近 3000 萬台幣的金額，目前產品已經進入生產階段。可知若設計的創新方案產品能有一群穩定支持者的話，在實際推廣時，便較容易能獲得廣大迴響。

使用商情網也許是我們的廠商客戶、個人、甚至小工作室。而新竹貨運從中扮演的角色除了提供媒合的平台，也能促使平台上商家的合作更加緊密。譬如說 Ipod nano 手錶產品實踐了在生產過程中所需要上下游合作之原料廠商的交流，以及之後如何運送給商家、店鋪等。新竹貨運能憑在物流業的專長，於整個過程中提供完整一條龍的服務，扮演搭起成功案例與合作廠商之間的橋樑，甚至可以跟互惠網結合，尋找可能合作之商家。

商情服務

最新提案 熱門排行 我要投資 我要提案 自訂分頁

**ipod Nano手錶!**

- 結合心情象徵的設計款雨傘
- 新的多功能充電器!
- 平板電腦的創意周邊商品, 各品牌適用
- iphone 專用智慧型耳機
- 小巧、方便好用的 LED 手寫板!

上頁 下頁 跳至第 [ ] 頁

186 個人都說讚。

**iPod Nano 手錶**

想聽音樂, 卻又嫌帶 mp3 在身上麻煩? 這款 ipod 周邊商品-專用手錶套件能解決您的問題! 只要簡單幾個動作, 就能把 ipod 變成您的專屬手錶! 不僅方便、時髦, 又能提供無線娛樂!

< 提供資助之優惠 >  
贊助2000以上者, 可以拿到樣品。

資助者: 120人  
目標金額: 30,000  
累積金額: 23,7000  
剩餘時間: 10天

由於創意實踐涉及到信任跟品質的問題，所以商情網初期大多以小規模、容易達成的創意方案為主，這些方案所需的資金也是相對容易募集的。一旦達成率變高，受惠的人變多，其後所蘊含的商機將會相當可觀。

## 四. 即時供需服務

### (一) 服務主旨

藉由 HCT 客戶廣闊的優勢，提供給使用我們服務的廠商彼此相互搓和的平台，透過此平台的交流，上下游廠商可以更加了解彼此的供需狀況，並自行挑選合適的廠商進行合作或交易，以避免部分產能或存貨過剩或不足的問題。除了提升原有廠商對我們的運輸需求量外，進而吸引非客戶廠商加入以增加客源。

### (二) 執行方式

在登入 iHCT 系統後即可享用此平台服務。對上下游廠商來說，由於廠商間隨著月份的不同將有不同的下游產品銷售量以及上游原料提供量，這些「臨時性」的變動往往會造成廠商利

潤的減損。透過將過多或不足供需發表於平台上，若其他廠商能提供解決時，則提供機會讓廠商間互相合作。另外，也能增加同類產品廠商的合作機會，增加互動或合作的可能性。

媒合方式分為兩種，一為廠商間彼此在平台上提供資訊自行進行聯絡媒合，另外則是 iHCT 系統將會結合小幫手系統隨時提供符合媒合需求的名單。舉例來說，若是電子零件廠商在平台上發表有 10 組主機板的需求，則 HCT 將會使用模糊對比媒合，進而將目前平台上有的 IC 材料廠商與原始晶圓板的製造商告知該廠商，方便媒合之進行。



### 發表資訊

登入iHCT並進入平台，發表自己臨時性的超額供給或需求之商品。



### 商品搜尋

- 廠商可以透過介面上的搜尋欄位，蒐尋所需要尋找的商品、原料以及其供應商資訊。
- 廠商也可以透過HCT系統推薦提供可能需要合作的上下游或同業廠商，以獲取所需產品資訊。



### 廠商間聯繫

- 找到想交易的商品，廠商可以進一步透過系統詢問對方意願以及提供聯絡資訊。
- 廠商可以透過資訊自行向對方洽談，尋求雙方可以接受的數量以及價格。



### 出貨與預期效益

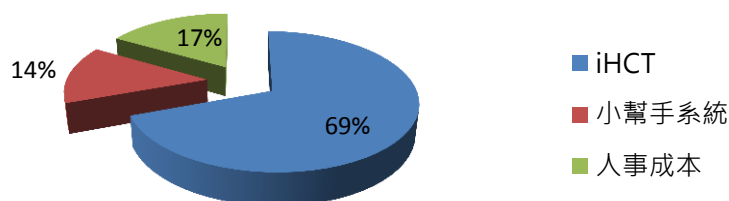
- 廠商雙方確定交易後，系統將會進行紀錄，接著將使用
- HCT進行商品運送。
- 透過用戶的口耳相傳，除了提供原有客戶額外的服務外可
- 吸引新客戶加入使用，以增加客戶對HCT的使用量以及開發潛在客源。

## 肆. 財務分析

### 一. 成本面

項目	計算結果
iHCT 系統架構	5,000,000
小幫手系統架構	1,000,000
人事成本	5 人*40000*8 個=1,600,000
總成本預估	7,600,000

成本比例



### 二. 效益面

#### (一) 商情服務效益預估

根據之前的經驗，類似的平台一年內大約可以成功搓合 3250 個創新方案

**124285.71(每家廠商每年所花運費)\*3250(成功搓合且使用貨運廠商) = 403,928,557.5**

#### (二) i-HCT 之商務社交、e 化溝通、及時供需服務效益評估

這些項目以廠商與廠商間成功合作而增加物流使用流為效益評估基準，然而事實上 e 化溝通服務使現有客戶滿意度的提升在這部分仍未量化。根據問卷所得結果，HCT 現有 70,000 客戶中，約有 62.75% 願意參與。

**參與家數推估為 43,925(70,000\*62.75%)家廠商**

以 B2B 商務平台數據進行推估，資策會資料指出，2011 年商務平台所創造商機預估金額大約為 10.1750 億元，每年以 8.40% 數據成長。

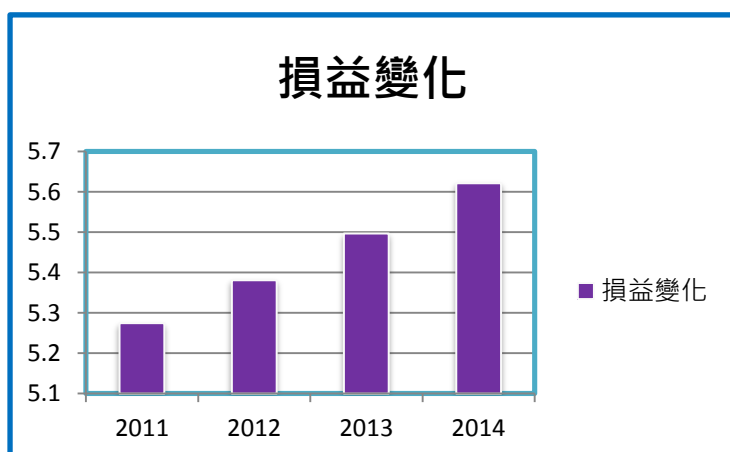
**每家廠商使用新竹貨運年平均運費 = 87(億)年收入/70000(現有客戶)=124,285(元)**

假設媒合率 0.2，且由 2010 年財報得知淨利率為 0.12。

**iHCT 服務獲利=**

**每家廠商每年所花的運費\*廠商家數(43925)\*成長率(1+8.4%)\* 媒合率成功率(0.2) \*淨利率 (0.12)**

每家貨運平均運費	124,285.71	124,285.71	124,285.71	124,285.71
參與廠商	43,925	47,500.50	51,367.04	55,548.31
實得收入	1,091,850,000	1,180,726,590	1,276,837,734	1,380,772,326
實得淨利	131,022,000	141,687,190.8	153,220,528.1	165,692,679.1
商情服務效益	403,928,557.5	403,928,557.5	403,928,557.5	403,928,557.5
兩項服務加總	534,950,557.5	545,615,748.3	557,149,085.6	569,621,236.6
成本	7,200,000	7,200,000	7,200,000	7,200,000
損益	527,750,557.5	538,415,748.3	549,949,085.6	562,421,236.6



每年淨收益不斷成長，投資此創新  
服務存在超額價值！

## 伍. 總結

我們奠基於初賽的「貨前提醒 HCT 小幫手」概念，期許 HCT 成為客戶全方位的物流及資訊流專家。而本次企劃在分析客戶需求後，我們也發現除了簡易的應用提醒程式外，客戶還期望能擁有與其收貨商及潛在客戶互動的溝通平台，因此決定提出「行動 HCT 社群，無限商機帶著走」的服務概念，打造客戶專屬的「iHCT 平台」協助處理客戶各項資訊流的溝通需求，提供「商務社交服務」、「E 化溝通服務」、「商情服務」、「即時供需服務」四大主要服務，除了可以提升原有客戶的服務滿意度之外，也能透過台平加入者的聚集效果、口耳相傳等吸引更多原本非客戶廠商加入使用平台，進而成為 HCT 的忠誠用戶。而 HCT 將會扮演企業好幫手的角色，提供一條龍的服務，增加廠商之間的合作以及協助提供解決方案，而廠商合作越增加，相對使用 HCT 送貨的服務也會更為增加，最後達到 **win-win 的互利互助的效果**。

## 陸. 附錄

### 附件一.實做驗證 HCT 小幫手 - 服務概念

# HCT 小幫手 您工作上的好助手

「貨前提醒服務 要為您提升營運效率」

HCT 向來秉持著迅速、安全、確實及親切的精神為客戶服務

因此，為了協助客戶能更加迅速及便利地完成收貨及寄貨的過程

我們預期透過電腦桌面工具、智慧型手機應用程式及手機簡訊

在營業司機(Sales Driver)到達貴公司配送或收取貨物前十分鐘左右

HCT 後端資訊平台便會發送訊息提醒您營業司機的即將造訪

以利您準備收取貨物或寄送貨物的各項事宜

透過下列三種提醒方式，我們希望能讓營業司機的造訪

不會影響您正著手進行的工作項目

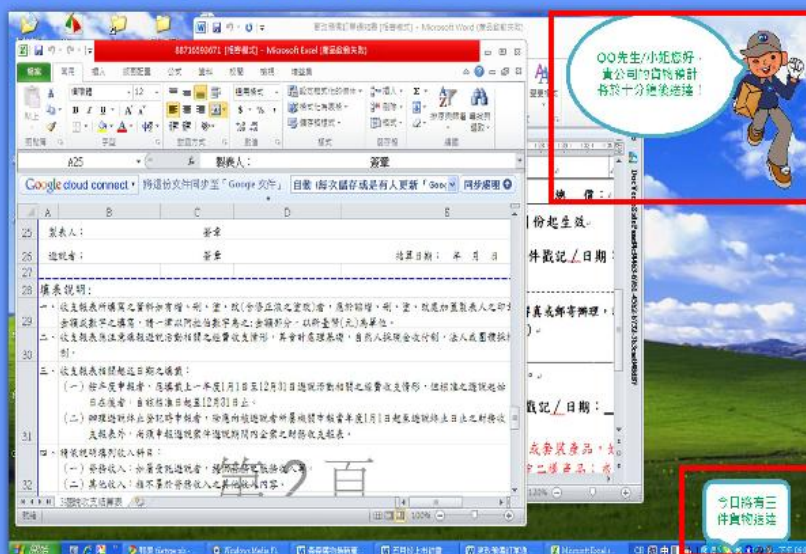
並且在最短的時間內迅速且確實地完成我們物流配送及貨物收取的服務

三種提醒工具之範例和說明如下：

#### 一、電腦桌面工具

營業司機(SD)前往配送貨物或送取貨物前，工具介面會出現通知之訊息提醒您。

(如下圖右上角所示) 另外，於每天辦公開啟電腦時，系統便會提醒當天預計收取貨物配送的貨件數目。(如下圖右下角所示)





## 二、智慧型手機應用程式(APP)

營業司機(SD)前往配送貨物或送取貨物前，HCT 資訊平台會透過系統發送訊息，手機會依您的設定震動或鈴響後出現通知訊息提醒您，範例如下圖所示。



## 三、手機簡訊發送通知

營業司機(SD)前往配送貨物或送取貨物前，HCT 資訊平台會透過系統發送簡訊至手機提醒您。



## 附件二. 實做驗證 HCT 小幫手 - 客戶使用意願問卷與結果

針對工作時有使用過貨運服務的上班族，總計 154 份有效樣本。

### 1. 請問貴公司所處之產業別為？



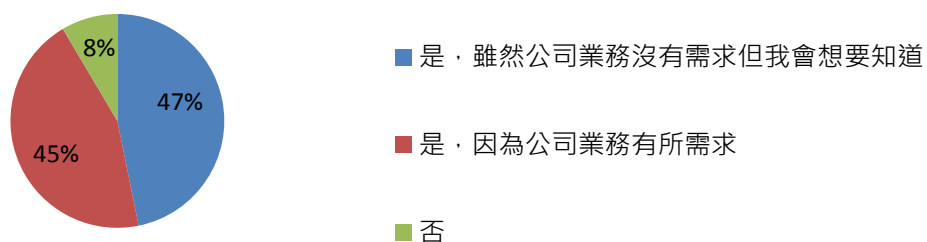
### 2. 請問貴公司與新竹貨運之合作關係為？



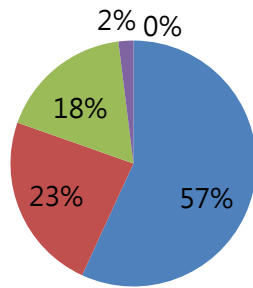
### 3. 請問貴公司除了新竹貨運外，是否有其他長期合作之貨運公司？



### 4. 若貴公司使用HCT寄貨，是否希望即時知道貨物送達時間？

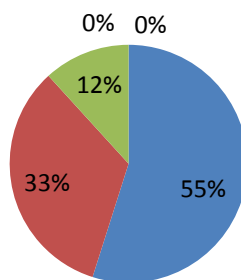


5.請問貴公司對新竹貨運運送準確性上的滿意度為？



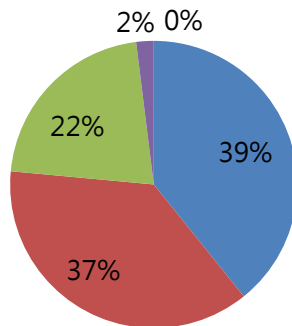
- 滿意
- 非常滿意
- 普通
- 非常不滿意
- 不滿意

6.請問貴公司對新竹貨運營業司機 ( sales driver ) 的服務滿意度為？



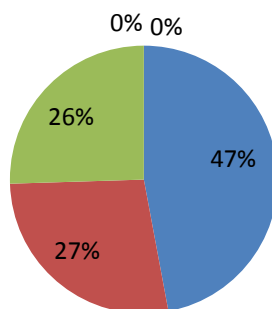
- 滿意
- 非常滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意

7.看完以上HCT小幫手的敘述，您是否願意使用此項服務？



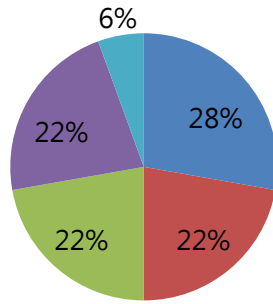
- 可能會採用
- 一定會採用
- 不一定
- 可能不會採用
- 一定不會採用

8.看完以上HCT小幫手的敘述，您對這項服務的喜好程度為何？



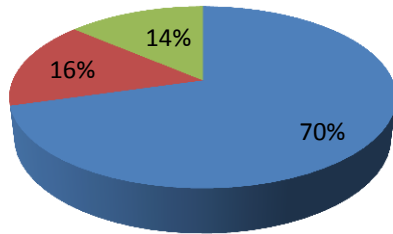
- 喜歡
- 普通
- 非常喜歡
- 不喜歡
- 非常不喜歡

9.看完以上HCT小幫手的敘述，您認為他的哪項特點吸引您？



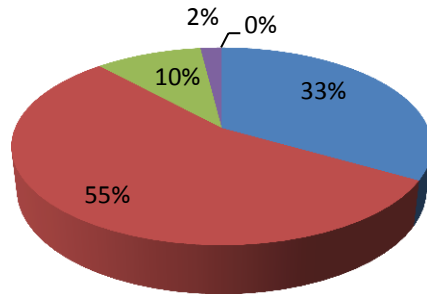
- 與客戶互動
- 設計概念
- 介面簡易
- 不額外收費
- 版本多元

10. 看完以上HCT小幫手的敘述，您認哪個版本最適合您使用？



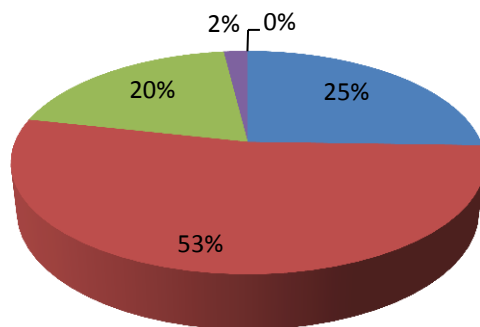
- 電腦桌面小工具版
- 智慧型手機應用程式(APP)版
- 手機簡訊版

11.(1)我認為HCT小幫手的服務是很貼心的



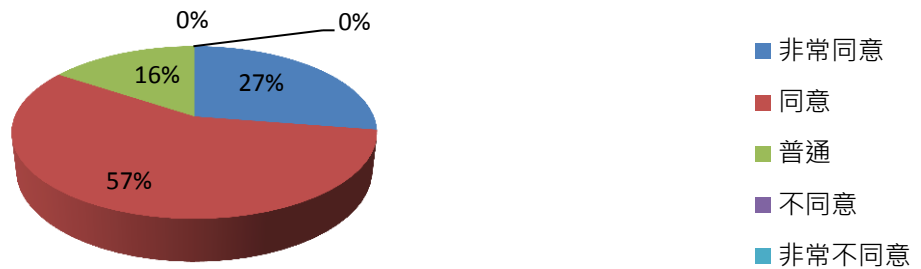
- 非常同意
- 同意
- 普通
- 不同意
- 非常不同意

11.(2)我認為HCT小幫手的服務能便利我的工作

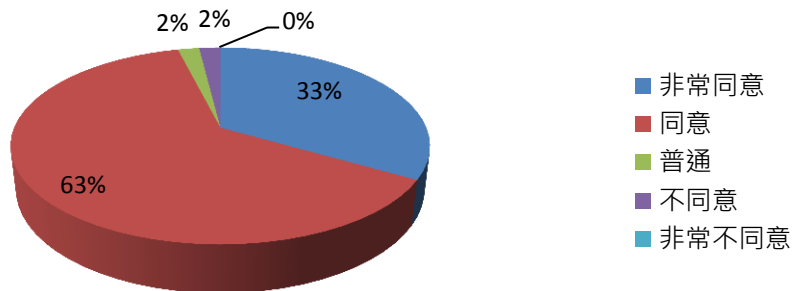


- 非常同意
- 同意
- 普通
- 不同意
- 非常不同意

11.(3)我認為HCT小幫手的服務使用起來很容易



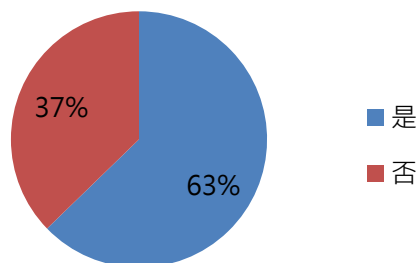
11.(4)我認同HCT小幫手的服務，代表HCT為滿足客戶需求所做的努力



11.(5)除了小幫手外，我希望HCT能提供更多科技整合的服務（如網路互動平台、數位裝置等等）



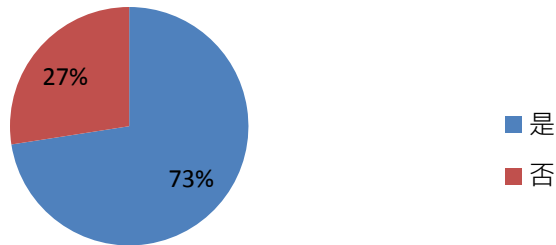
12.若新竹貨運提供一個網路合作平台，讓貴公司能和上下游廠商有更緊密的合作，貴公司是否願意參與？



13.若參與合作平台，可以解決貴公司存貨短缺、剩餘的情形，您是否會感到更滿意？



14.如果此合作平台，能提供一個廠商認證機制，是否會增加您使用此平台的意願？



15.您是否希望經由上部分所敘述之新竹貨運小幫手的免費通知，獲得合作平台最新相關資訊？

