

歪 - Five



台灣大學

黃彥捷

呂蕙如

楊孟倫

林普晴

張真瑋



HCT TRANSPORTATION
新竹貨運



創新服務

Always Smart, Always Connected.



了解顧客需求

人性化的心服務



提高連結性

HCiTy

公司簡介

公司分析

內部分析

外部分析

產業分析

顧客洞察

三心服務

安心

貼心

揪甘心

HCiTy

不只是貨運!



台灣最大

營業額87億

市場佔率35%

貨運

服務差

2,500輛車

傳統產業70,000家客戶



無組織 走在客戶需求之前

新竹貨運 專業物流



Highly
Confident
Transportation



核心業務

B2B



工廠製造

B2B



行銷通路



零售貨運

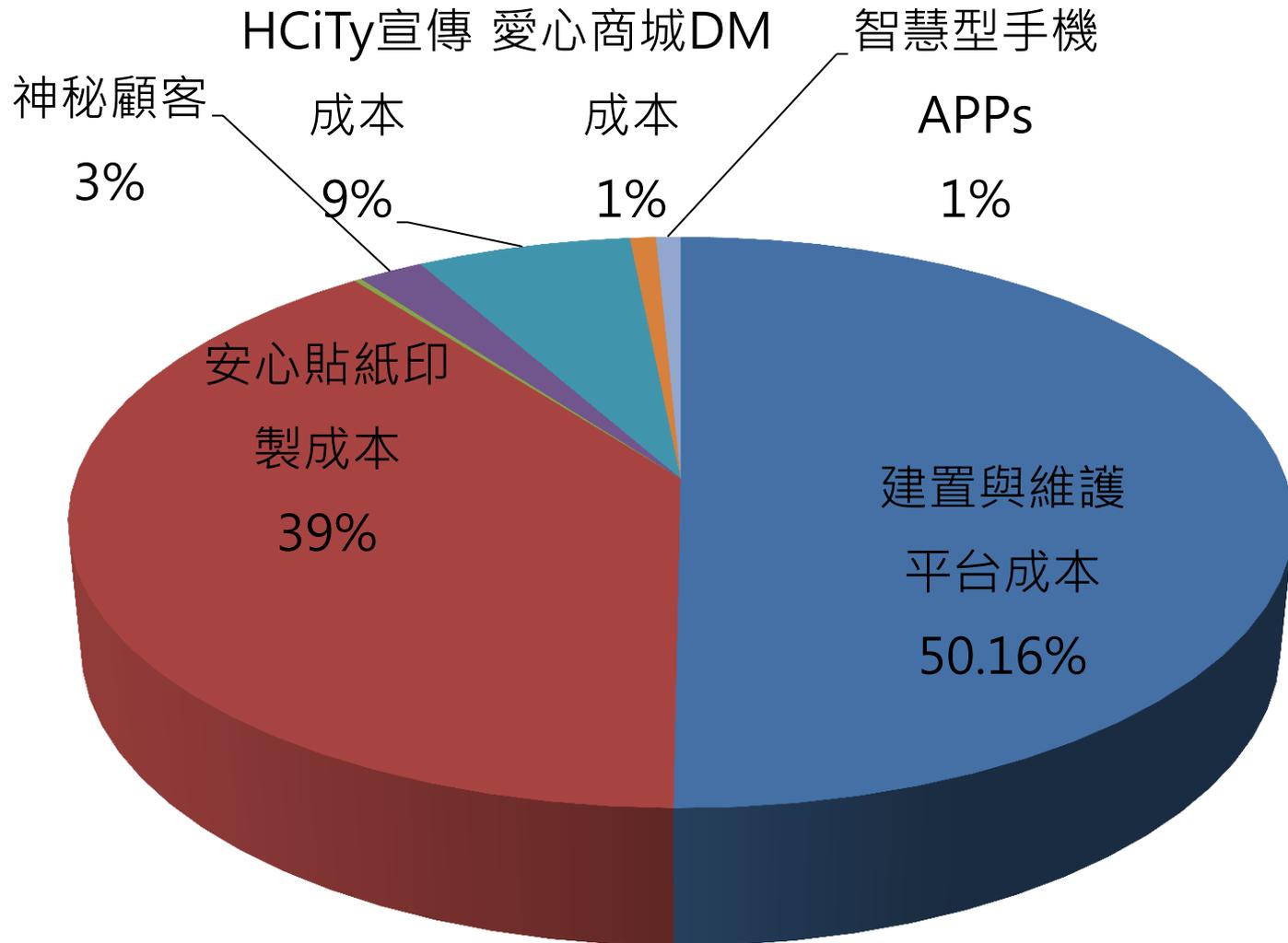
B2B



B2C



第一年企劃成本分配



差異化是關鍵

成熟市場

長

寡占市場

新竹貨運35%
大榮貨運32%

如何拉開與競爭對手的差距？

資本投入高

退出障礙高

服務易被模仿

服務向質性高



T·JOIN

核心能力再檢視

差異化



競爭優勢

IT系統



營運效率

創新能力



差異化服務

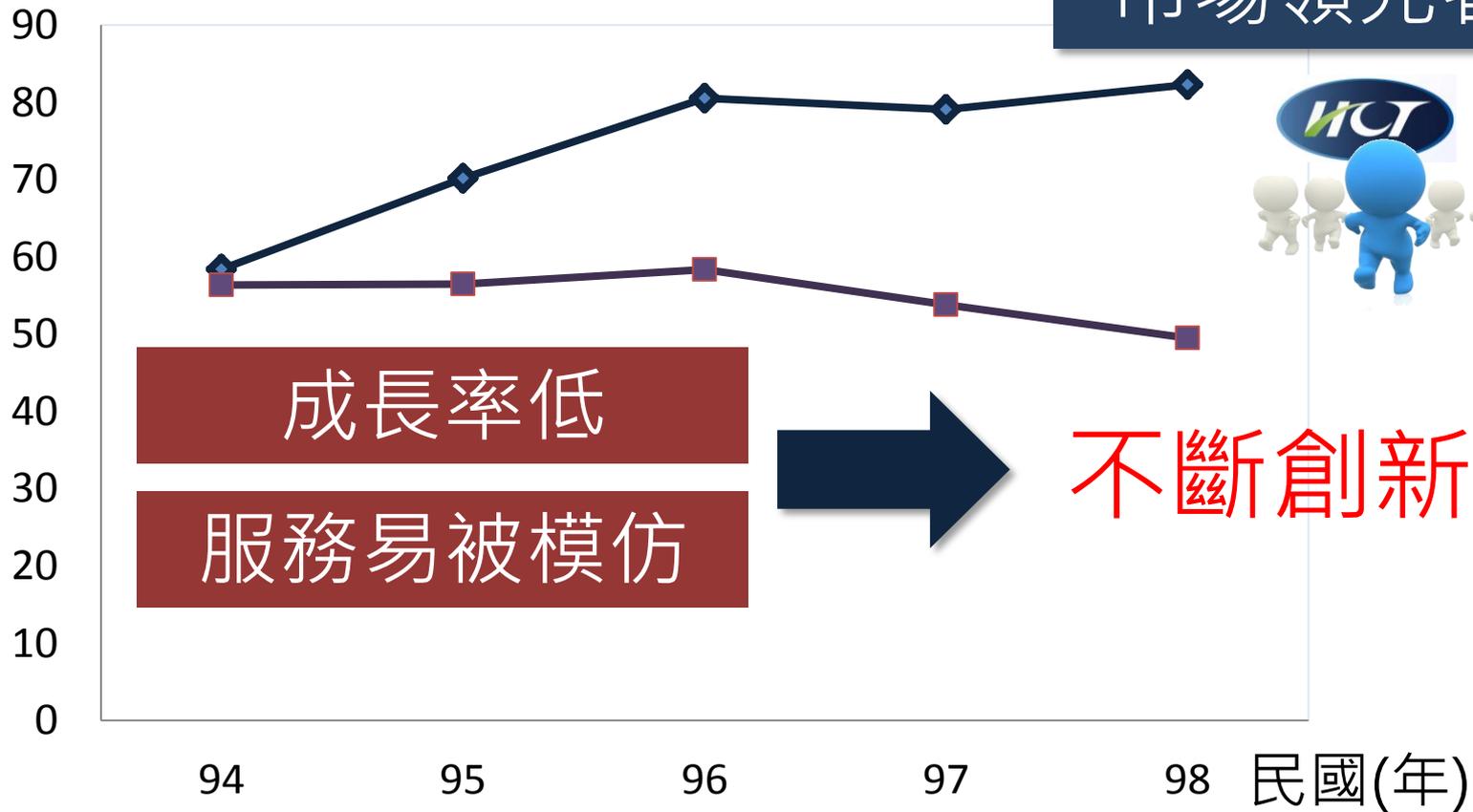
營業駕駛人(SD)



探測顧客需求

新竹貨運拉開與大榮貨運差距

營業額(億)



市場領先者



成長率低

服務易被模仿



不斷創新!

◆ 新竹貨運 ■ 大榮貨運



B2B

B2C



85%

B2B顧客中90%為
顧客想要什麼?
15%小型B2B企業?



顧客洞悉

創新來自聆聽顧客需求！

SD

安全送達

節省成本

缺乏行銷管道

安心

貼心

揪甘心



公司簡介

```
graph TD; A[公司簡介] --> B[內部分析]; A --> C[外部分析]; B --> D[三心服務]; C --> D; D --> E[安心]; D --> F[貼心]; D --> G[揪甘心];
```

內部分析

外部分析

三心服務

安心

貼心

揪甘心

安心

打造最安全的品牌價值

選擇貨運決策因素

安全送達

服務態度

價格

配送效率



B2B企業重視口碑

安全送達

成本考量

行銷通路

安心

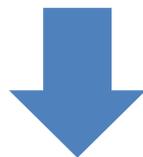
打造最安全的品牌價值

利用條碼追蹤每件貨物



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Google Maps查詢貨物位置



帶給顧客安心的品牌價值

安全送達

成本考量

行銷通路

安心

打造最安全的品牌價值



安心貼紙

傳遞安全的品牌價值

新竹貨運，讓您安心的好夥伴！

安全送達

成本考量

行銷通路

安心

多10%的貨損賠償



寄件人



新竹貨運SD



安全送達

成本考量

行銷通路

公司簡介

```
graph TD; A[公司簡介] --> B[內部分析]; A --> C[外部分析]; B --> D[三心服務]; C --> D; D --> E[安心]; D --> F[貼心]; D --> G[揪甘心];
```

內部分析

外部分析

三心服務

安心

貼心

揪甘心

貼心

顧客決策因素

安全送達

服務態度

價格

配送效率

新竹貨運表現



安全送達

成本考量

行銷通路

利用剩餘產能節省顧客成本

安全送達

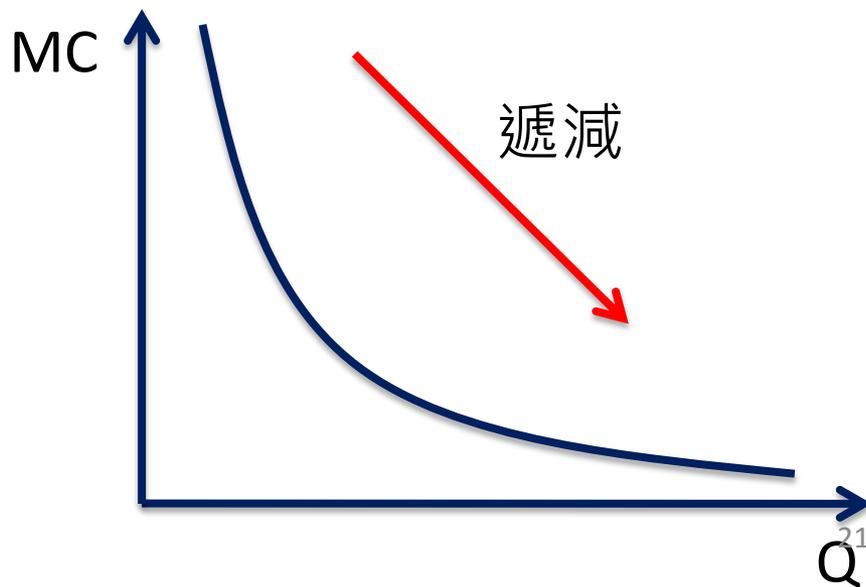
成本考量

行銷通路

固定成本高

每增加一件貨物的邊際成本低

離峰時段載貨率低



貼心

剩餘產能

不具時間敏感性

滿足顧客需求

有效利用產能

安全送達

成本考量

行銷通路

公司簡介

```
graph TD; A[公司簡介] --> B[內部分析]; A --> C[外部分析]; B --> D[三心服務]; C --> D; D --> E[安心]; D --> F[貼心]; D --> G[揪甘心];
```

內部分析

外部分析

三心服務

安心

貼心

揪甘心

為顧客找商品，為商品找顧客

公司規模小，沒有多餘的人力和資源可以找尋B2B行銷管道。



收件人



新竹貨運SD

為顧客找商品，為商品找顧客

通路媒合服務
上游製造商客戶

下游經銷商/
製造商客戶



安全送達

成本考量

行銷通路

為顧客帶來的價值

-  加值服務滿足需求
-  拓展業務開創商機

為新竹貨運帶來的價值

-  差異化服務
-  深化與顧客關係
-  增加長期運費收益

多樣性服務如何聚焦，

創造顧客價值？

滿足顧客與企業需求的三項創新服務：
安心貼紙、彈性訂價、通路媒合一全部整合。
看新竹貨運利用網路科技，
結合商務與社群平台概念，打造全新物流體驗！



掌握網路經濟原則，建構競爭優勢，

網路特性

創造營收新成長！

 方便性

降低交易成本



電子商務+

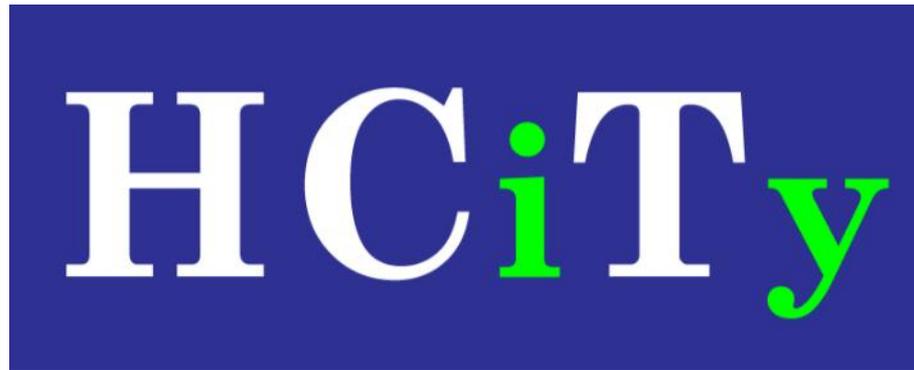
 外部性

提高顧客黏著度



社群經

HCiTy



Always Smart, Always Connected

電子商務

HCiTy

社群網絡



H*Ci*T*y*

Always Smart, Always Connected

電子化流程

電子商務

顧客關係管理

通路媒合

刊登廣告

社群網絡

動態消息

傳送訊息



歪-Five 冠軍股份有限公司

最新動態

寄送貨品

查詢貨物

收件夾訊息

服務申請

意見反應

新手上路

美商默沙東藥廠找尋經銷商.....

[見詳情](#)



今日默沙東藥廠(MSD)致力於全球健康照護服務。透過藥品、疫苗、生物製藥、消費保健產品及動物用藥，我們與客戶在全球超過140

巨大機械工業找尋零件製造商.....

[見詳情](#)



以生產捷安特自行車聞名全球的巨大公司，成立於民國61年，目前不僅是台灣規模最大、品牌形象良好的自行車專業廠商，近年來

米其林忠欣公司找尋經銷商.....

[見詳情](#)



米其林輪胎是世界輪胎業界的領導品牌之一 米其林的 銷售網絡超過170個國家 在全球有超過82家的生產工廠 3個技術中心(美國、

[更多資訊](#)



新竹貨運最新消息

新竹貨運安心貼紙



「安全性」一直以來是運輸業最重要的「產業關鍵成功因素」之一，從本研究報告的產業分析、競爭者分析和公司內部分析可發現，大部分的廠商花了很多精力和時間在提升「便利」和「迅速」..... [看更多](#)

互惠網



新竹貨運於今年五月三十一日，推出眾所期待的新竹貨運互惠網（HCT MALL），藉由此互惠網擴增新竹貨運客戶的通路，結合網路外部性的特性，打到HCT與顧客雙贏的效果..... [看更多](#)



歪-Five 冠軍股份有限公司

 最新動態

 寄送貨品

 查詢貨物

 收件夾訊息

 服務申請

 意見反應

 新手上路





歪-Five 冠軍股份有限公司

最新動態

寄送貨品

查詢貨物

收件夾訊息

服務申請

意見反應

新手上路

步驟一
填寫基本資料

步驟二
確認訂單

步驟三
結帳 / 發票



寄件人資料

1

公司名稱	安通股份有限公司
電話	0933-333-333
地址	台北市大安區基隆路1號3樓
寄件人姓名	陳億仟

直接匯入



歪-Five 冠軍股份有限公司

最新動態

寄送貨品

查詢貨物

收件夾訊息

服務申請

意見反應

新手上路

步驟一
填寫基本資料

步驟二
確認訂單

步驟三
結帳 / 發票

友好企業清單

收件人資料

2

公司名稱

電話

地址

寄件人姓名





歪-Five 冠軍股份有限公司

 **最新動態**

 **寄送貨品**

 **查詢貨物**

 **收件夾訊息**

 **服務申請**

 **意見反應**

 **新手上路**

步驟一
填寫基本資料

步驟二
確認訂單

步驟三
結帳 / 發票

安心貼紙服務

貨物資料



3

品名	冠軍獎杯
件數	1個
易碎物	是
安心貼紙	是
報值	200000



歪-Five 冠軍股份有限公司

最新動態

寄送貨品

查詢貨物

收件夾訊息

服務申請

意見反應

新手上路

步驟一
填寫基本資料

步驟二
確認訂單

步驟三
結帳 / 發票



預計送達時間



彈性定價方案

9折運費

H*Ci*T*y*

Always Smart, Always Connected

電子化流程

電子商務

顧客關係管理

通路媒合

刊登廣告

社群網絡

動態消息

傳送訊息



歪-Five 冠軍股份有限公司

 最新動態

 寄送貨品

 查詢貨物

 收件夾訊息

 服務申請

 意見反應

您好，對於此次事件新竹貨運深感抱歉，並感謝您主動告知，我們將盡快做處理。謝謝！

新竹貨運 2011年6月12日17點05分

今天打破掉了

客訴電子化

即時回應客訴
便利的申訴管道

反應意願提高



歪-Five 冠軍股份有限公司

 最新動態

 寄送貨品

 查詢貨物

 收件夾訊息

 服務申請

 意見反應

 新手上路

傳送訊息

問卷回饋

親愛的顧客您好：

新竹貨運希望調查您對於2011年7月4日貨單編號456793019送貨服務的滿意度調查。您的填寫將是我們進步的動力，填寫問卷並送出後，可獲得HCiTy廣告刊登點數一點。

	很差	差	普通	好	很好
對這次服務的滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
對這次SD的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

其他建議：

回饋機制

 提高SD服務品質

點數累計

 提高填表意願

送出

H*Ci*T*y*

Always Smart, Always Connected

電子化流程

電子商務

顧客關係管理

通路媒合

刊登廣告

社群網絡

動態消息

傳送訊息

美商默沙東藥廠找尋經銷商.....

[見詳情](#)



今日默沙東藥廠(MSD)致力於全球健康照護服務。透過藥品、疫苗、生物製藥、消費保健產品及動物用藥，我們與客戶在全球超過140

巨大機械工業找尋零件製造商.....

[見詳情](#)



以生產捷安特自行車聞名全球的巨大公司，成立於民國61年，目前不僅是台灣規模最大、品牌形象良好的自行車專業廠商，近年來

米其林忠欣公司找尋經銷商.....

[見詳情](#)



米其林輪胎是世界輪胎業界的領導品牌之一 米其林的 銷售網絡超越170個國家 在全球有超過82家的生產工廠 3個技術中心(美國、

[更多資訊](#)

結合通路媒合服務

增加點閱率

提高媒合成功率

H*Ci*T*y*

Always Smart, Always Connected

電子化流程

電子商務

顧客關係管理

通路媒合

刊登廣告

社群網絡

動態消息

傳送訊息

付費刊登廣告

行銷精準度 ↑



H*Ci*T*y*

Always Smart, Always Connected

電子化流程

電子商務

顧客關係管理

通路媒合

刊登廣告

社群網絡

動態消息

傳送訊息



歪-Five 冠軍股份有限公司

最新動態

寄送貨品

查詢貨物

收件夾訊息

服務申請

意見反應

新手上路

美商默沙東藥廠找尋經銷商.....

[見詳情](#)



今日默沙東藥廠(MSD)致力於全球健康照護服務。透過藥品、疫苗、生物製藥、消費保健產品及動物用藥，我們與客戶在全球超過140

巨大機械工業找尋零件製造商.....

[見詳情](#)



以生產捷安特自行車聞名全球的巨大公司，成立於民國61年，目前不僅是台灣規模最大、品牌形象良好的自行車專業廠商，近年來

米其林忠欣公司找尋經銷商.....

[見詳情](#)



米其林輪胎是世界輪胎業界的領導品牌之一 米其林的 銷售網絡超過170個國家 在全球有超過82家的生產工廠 3個技術中心(美國、

[更多資訊](#)

新竹貨運最新消息

新竹貨運安心貼紙



「安全性」一直以來是運輸業最重要的「產業關鍵成功因素」之一，從本研究報告的產業分析、競爭者分析和公司內部分析可發現，大部分的廠商花了很多精力和時間在提升「便利」和「迅速」..... [看更多](#)

互惠網



新竹貨運於今年五月三十一日，推出眾所期待的新竹貨運互惠網（HCT MALL），藉由此互惠網擴增新竹貨運客戶的通路，結合網路外部性的特性，打到HCT與顧客雙贏的效果..... [看更多](#)



 最新動態

想發表新訊息嗎？

九歌出版社 ▶

本出版社即將於7/4發表舉辦七把刀新書發表會，誠摯邀請各界共襄盛舉

6/20 15:30 發表 讚 · 留言 · 分享

查看全部14則留言

大愛出版社：本出版社三人參加

小品出版社：本出版社兩人參加

留言.....

發布狀態



友好企業



關係更緊密

H*Ci*T*y*

Always Smart, Always Connected

電子化流程

電子商務

顧客關係管理

通路媒合

刊登廣告

社群網絡

動態消息

傳送訊息



歪-Five 冠軍股份有限公司

 最新動態 寄送貨品 查詢貨物 收件夾訊息 服務申請 意見反應

選擇您欲傳訊息的友好公司：

▼ 正-Five

手動輸入...

訊息內容：

致正-Five公司

貴公司昨日寄發的包裹已收到，有關於此包裹有幾項關於包裝的問題想與貴公司做溝通，如下.....

歪-Five

公司電話02-33663366

顧客間溝通平台

傳送

[查看歷史訊息](#)

HCiTy Apps



HCiTy



隨時隨地查詢

輕鬆連結HCiTy



Miracle Island Taiwan

讓世界看見台灣



企業社會
責任



品牌形象



Doing Well By Doing Good.

與新竹貨運一起做公益，
讓世界更美好！

偏遠地區原住民



弱勢團體

網路行銷
企業團購



優惠運送

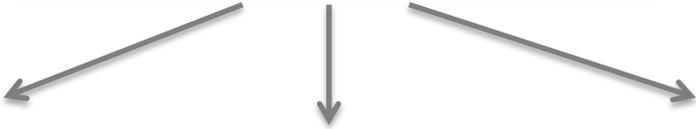
公司簡介



電子商務 內部分析

外部分析 社群網絡

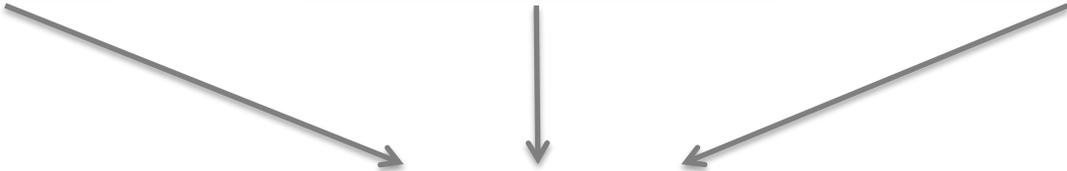
三心服務



安心

貼心

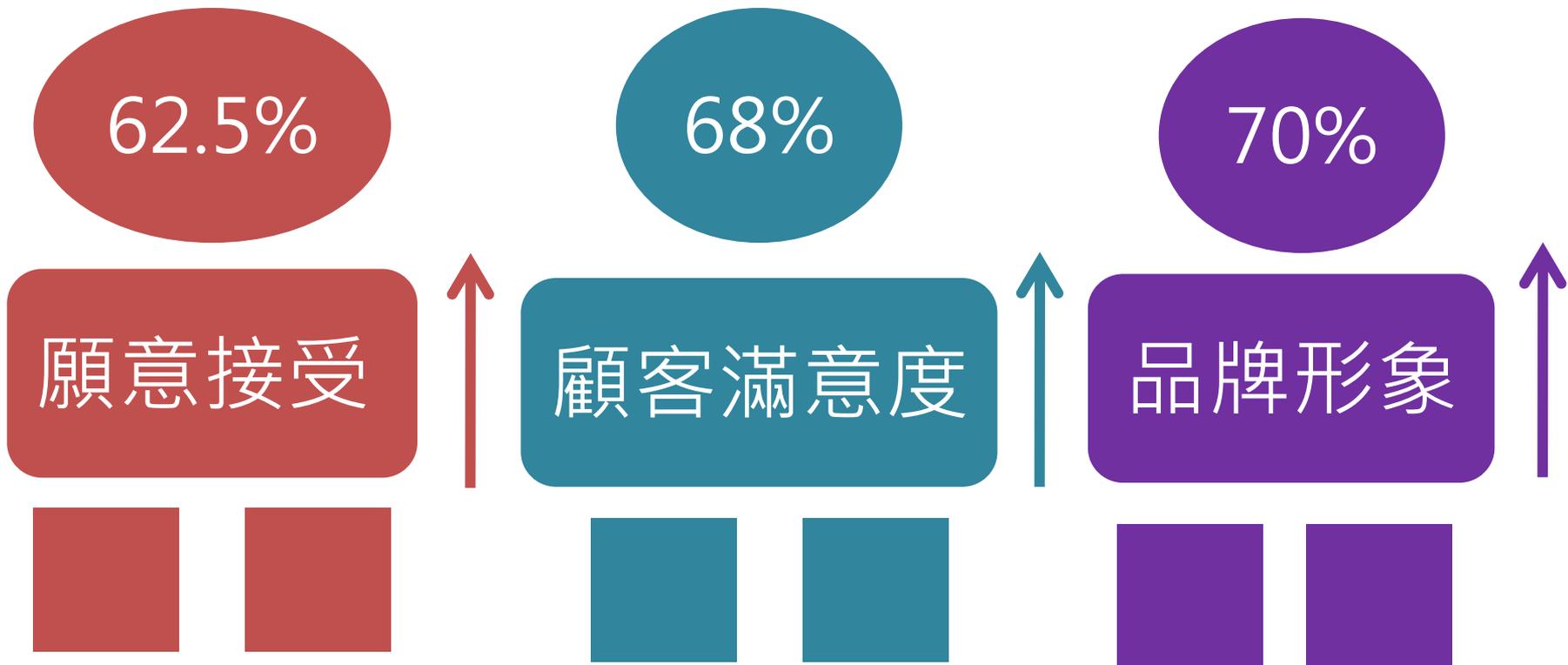
揪甘心



HCiTy



Always Smart, Always Connected





服務價值

安全運送、通路媒合
廣告行銷、B2B消息發布



貨幣成本

彈性定價方案節省運費

時間成本

簡化寄件流程、即時客服回應
APPs隨時查貨、
快速配對上下游廠商



形象價值

品牌科技感、安全、環保、公益

服務價值

服務差異化、顧客滿意度提升

貨幣價值

運費收益、廣告費收益



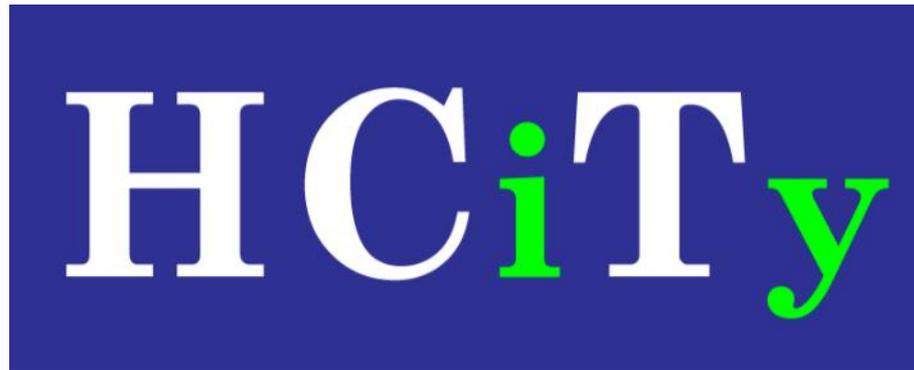
貨幣成本

紙張成本、行銷成本

時間成本

減少客服建檔工作、接寄貨電話的時間->節省6%的工作時間





Always Smart, Always Connected

Q & A

基本分析

- 1.中小企業定義
- 2.產業成長率低
- 3.大榮貨運比較

通路媒合

- 1.隱私資訊揭漏
- 2.提供的價值
- 3.負面形象影響
- 4.通路媒合顧客價值

安心貼紙

- 1.安心貼紙價值
- 2.金三角
- 3.貨損賠償
- 4.打造最安全

彈性定價

- 1.離峰如何定義

成本效益

- 1.總成本(表格)
- 2.總成本(分配)
- 3.增加收入
- 4.損益評估
- 5.增加之運費收益

HCiTy

- 1.定位
- 2.如何宣傳&成本
- 3.廣告費收益
- 4.廣告的效益
- 5.節省之接寄貨時間
- 6.與現有網站比較
- 7.企業社群收益
- 8.集點機制

- 6.愛心商城運費收益
- 7.寄貨單印製成本
- 8.增加之行銷效益
- 9.神秘顧客成本
- 10.貼紙成本估算

問卷調查

- 1.HCiTy顧客調查
- 2.消費者決策因素
- 3.新竹貨運表現

愛心商城

- 1.購物流程
- 2.服務提供方式

其他

- 1.滿意度雷達圖

績效衡量

- 1.關鍵績效指標
- 2.HCiTy績效指標

中小企業定義

營業額

- 製造業8000萬
- 服務業1億元

員工數

- 製造業未滿200人
- 服務業未滿50人

產業成長率低原因

- 製造業外移，B2B的活動減緩
- 網路經濟的興起商家無店面化
=> B2B的物流轉變成B2C

競爭者分析

- 製造業外移，B2B的活動減緩
- 網路經濟的興起商家無店面化
=> B2B的物流轉變成B2C

安心貼紙的價值

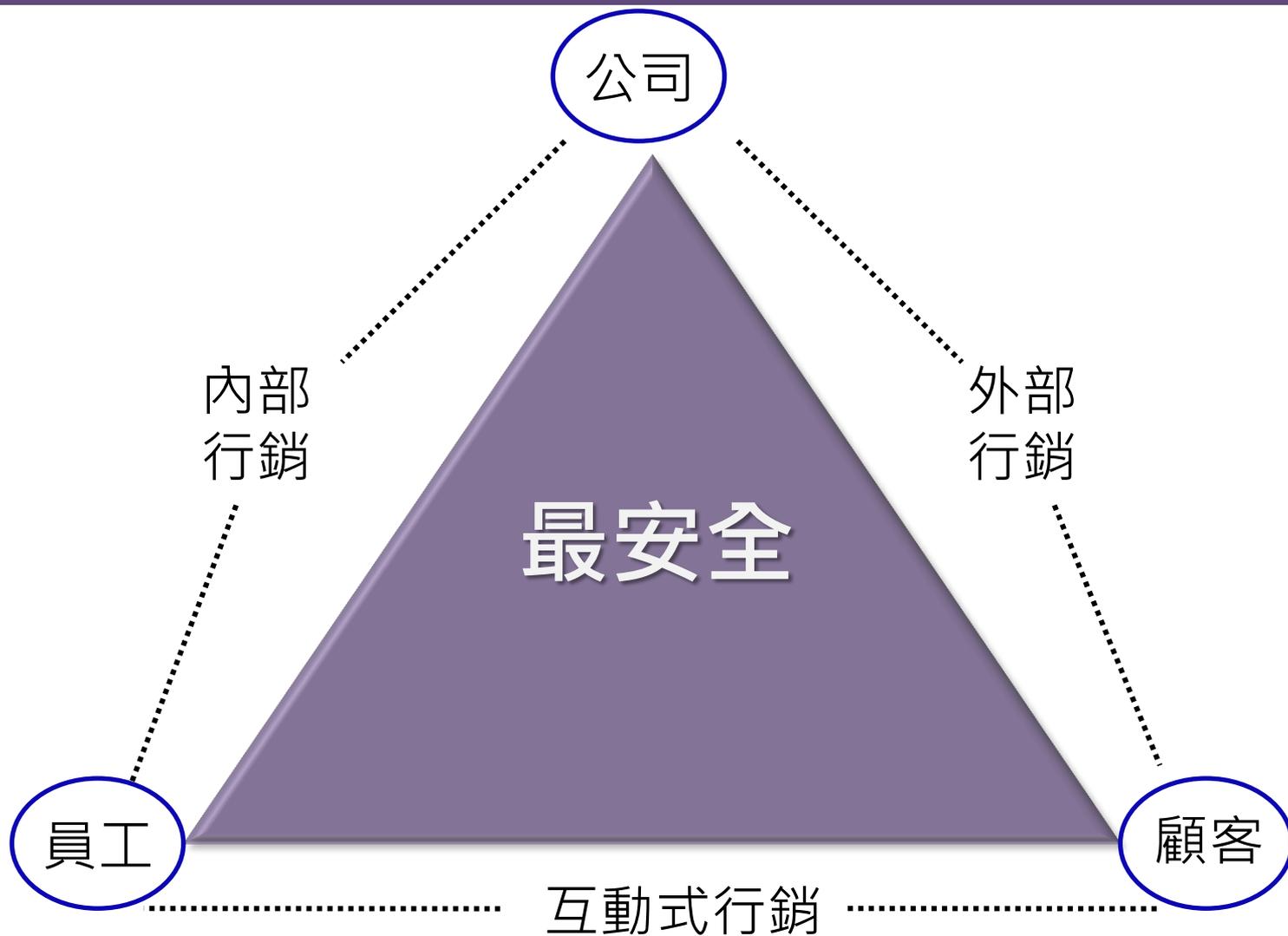
新竹
貨運

- 改變傳統貨運業的形象
- 建立安全的品牌形象

顧客

- 增加貨物的形象價值
- 實質的保障

服務金三角打造最安全!





員工教育

- 各產業易碎品清單
- 安心貼紙貨物特別小心注意
- SD安全服務案例
- 安心貼紙專題



內部競賽

- 「最安全」企劃競賽
- 高額獎金20萬
- 46個營業所良性競爭

- 神秘顧客計畫
- 抽樣意見反映調查



確保SD服務品質







貨損賠償10%怎麼來？

最小差異閾

- 10%以下顧客感覺不到差異
- 10%以上成本太高

隱私資訊揭漏？

有可能！

自願式

精準式

通路媒合提供的價值？



資訊不對稱

5萬家中小型
B2B客戶



提供資訊的價值

負面形象影響

資訊的平台



客戶有自己篩選的機制

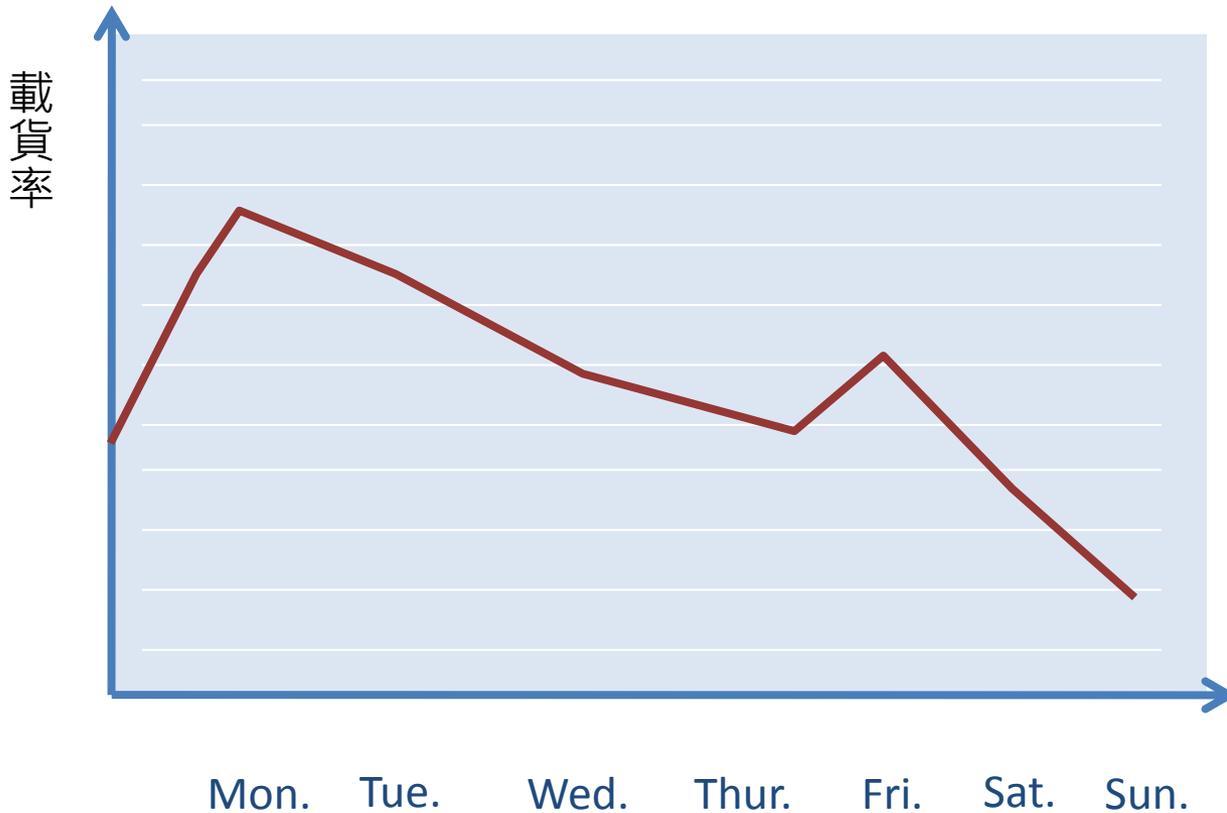
回饋機制



104 人力銀行

若客戶評價極差
則會限制其媒合服務

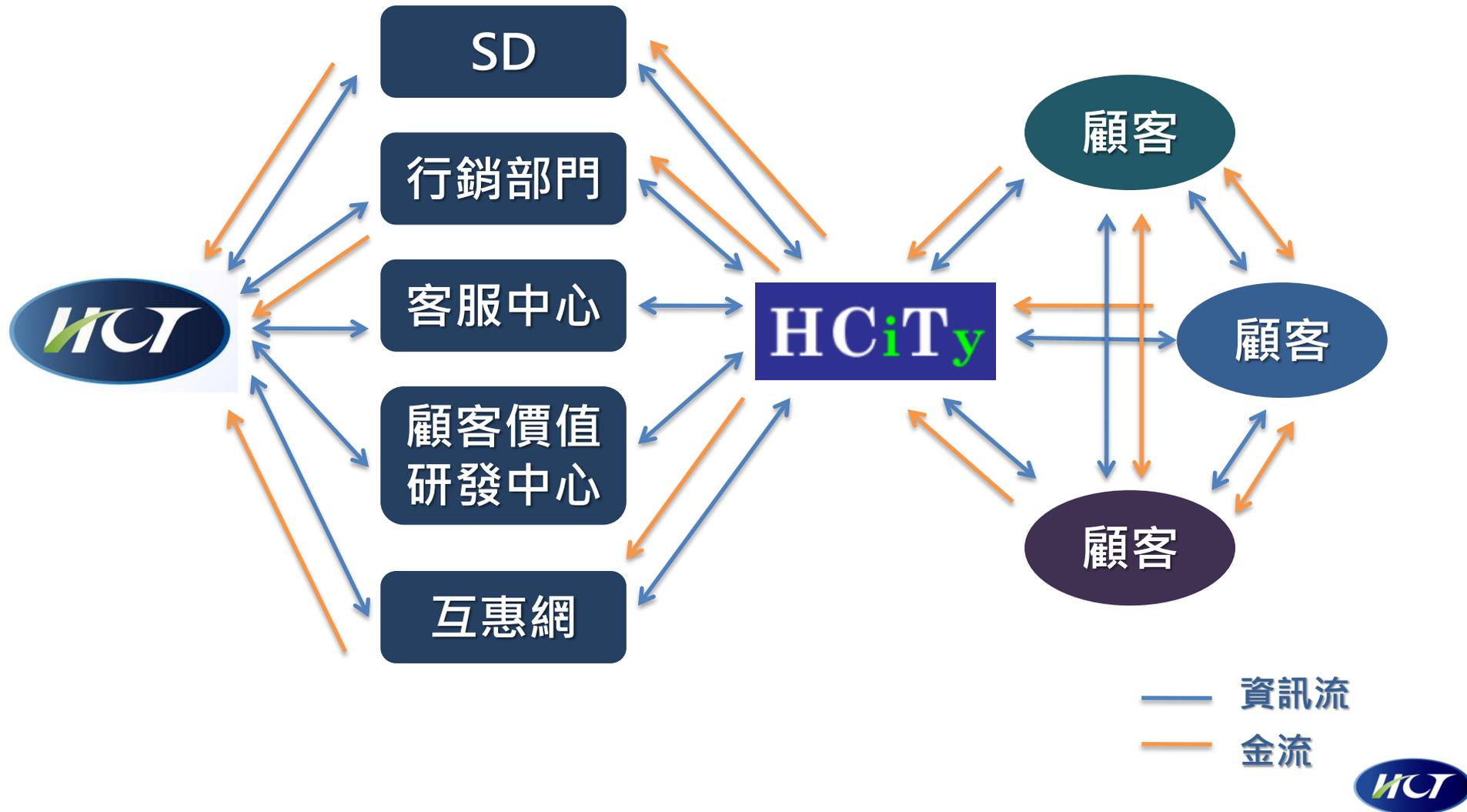
定義離峰



自動調整

限量件數

創造現金流和資訊流



企劃第一年總成本

項目	金額
建置與維護平台成本	\$2,000,000
安心貼紙印製成本	1,575,000
貨損賠償費用預估	8,700
神秘顧客培訓成本和津貼	80,000
HCiTy宣傳成本	261,719
愛心商城DM成本	31,720
智慧型手機APPs	30,000
總成本	\$ 3,987,139

企劃第一年增額收入估計

增額收入/節省之成本	金額
愛心商城運費收入	\$372,395
節省之紙張成本	700,000
預期增加之運費收入	8,700,000
合計	\$ 9,772,395

企劃第一年損益評估

項目	金額
企劃相關預期收入	\$9,772,395
企劃相關總成本	3,987,139
企劃第一年淨利	\$6,785,256

設定關鍵績效指標

顧客面

目標	衡量標準	目前表現	目標值
提升顧客滿意度	服務滿意度評分 (1-5分)	5分:29.17% 4分:37.5% (問卷調查)	獲得5分的比率 達到七成
提升品牌形象	品牌形象良好程度 評分(1-5分)	5分:41.67% 4分:25% (問卷調查)	獲得5分的比率 達到七成

HCiTy第一年績效指標

評估項目	衡量指標
客戶使用率	會員數
網站流量	各月網站瀏覽人次/數
廣告效益	點擊次數
通路媒合服務有效性	服務申請次數

平台宣傳成本



寄貨單、帳單
印製消息

官方網頁宣傳

客戶email寄送

宣傳DM發放

SD口頭宣傳

項目	參數	金額
廠商說明會	在46個營業所各舉辦一場HCity推廣說明會，成本以每次5,000元計算	\$230,000
宣傳DM發放	<ul style="list-style-type: none"> 根據DM印製廠商價格，32,000份A4雙面銅版紙 \$14,500 若預估七萬個企業客戶每個客戶送一份 70,000份/32,000份 *14,500元=\$31,719元 	31,719
總計		\$261,719

廣告費收益

- 企劃第一年廣告刊登免費
- 長期廣告費收益(以年計算)：

假設值	<ul style="list-style-type: none">• 預估平台使用率60%• 每則廣告收入每月2,000元• 預估刊登廣告率10%• 每年七萬名客戶• 以為期一年估算
預估平台使用率20%	$2,000\text{元} \times 12\text{月} \times 7\text{萬} \times 20\% \times 10\% = 3,360\text{萬}$ (99年營收之0.3%)
預估平台使用率50%	$2,000\text{元} \times 12\text{月} \times 7\text{萬} \times 50\% \times 10\% = 8,400\text{萬}$ (99年營收之0.966%)
預估平台使用率80%	$2,000\text{元} \times 12\text{月} \times 7\text{萬} \times 80\% \times 10\% = 1.344\text{億}$ (99年營收之1.54%)

增加之運費收益

- 安心的品牌形象
- 愛心商城商機
- 顧客信賴感
- 顧客黏著度



- 顧客數增加
- 運費收益增加



運費收益增加

運費收益增加

參數

- 預期營收成長率達到4%
(參考值：98年營收成長率3.3% 97年營收成長-5.42% 96年)
- 假設0.1%的成長來自於本企劃的顧客滿意度和品牌形象提升所創造
- 2010年營業收入87億元

增加營收預估

87億x0.1%=**870萬**

愛心商城運費收益

愛心商城運費收益

參數值	<ul style="list-style-type: none">• 第一季每月交易金額20萬• 第一季每月400件貨物 <p>(參考值：互惠網第一個月交易金額25萬,平均每件500元、500件貨物)</p> <ul style="list-style-type: none">• 二、三、四季每月運輸件數以5%成長• 運費每件72元估算(每件80元打九折)
預估運費收益	<p>第一季：400件x72元x3個月=86,400</p> <p>第二季：86,400x1.05=90,720</p> <p>第三季：90,720x1.05=95,256</p> <p>第四季：95,256x1.05=100,019</p> <p>合計：\$ 372,395元</p>

節省之寄貨單印製成本

節省之寄貨單印製成本

參數

- 每張寄貨單成本0.1元
- 每年7,700萬件貨物
- 全國七萬家客戶
- 平均每家客戶每天運送2件
- 一週五日運送
- 平台使用率20%

節省之紙張成本

$0.1\text{元}/\text{張} \times 2\text{件} \times 70,000\text{萬} \times 5\text{天} \times 50\text{週}$
 $\times 20\% = \mathbf{700,000\text{元}}$

增加之行銷效益

增加之行銷效益

參數1	<ul style="list-style-type: none">• 預估第一年新增使用平台客戶率5%• 網路上取得一位顧客的成本100元
效益	$100\text{元} \times 70,000\text{家} \times 20\% \times 0.05 = 70,000\text{元}$
參數2	預估第一年新增使用平台客戶率10%
效益	$100\text{元} \times 70,000\text{家} \times 20\% \times 0.1 = 140,000\text{元}$
參數3	預估第一年新增使用平台客戶率15%
效益	$100\text{元} \times 70,000\text{家} \times 20\% \times 0.15 = 210,000\text{元}$

神秘顧客培訓和津貼成本

- 培訓40位神秘顧客，八個月內進行2次神秘訪查，平均每人培訓成本1000元，每人每次神秘訪查津貼1000元。

神秘顧客培訓費用： $40人 \times 1000元 = 40000元$

神秘顧客津貼： $40人 \times 1000元 \times 2次 = 80000$

貼紙成本估算

貼紙成本估算	
參數	<ul style="list-style-type: none">• 平均貼紙成本\$ 0.1 (元/個)• 活動期7個月，預計前2個月有20%貨物可貼上安全貼紙，3-5月50%，6-7月80%• 每天固定客戶貨件：150,000件
前兩個月	$150,000 * 0.2 * 60 \text{天} = 1,800,000 \text{件}$
三到五個月	$150,000 * 0.5 * 90 \text{天} = 6,750,000 \text{件}$
六到七個月	$150,000 * 0.8 * 60 \text{天} = 7,200,000 \text{件}$
貼紙需求總數	15,750,000個
貼紙總成本	$\$15,750,000 * 0.1 = \text{\$ 1,575,000}$

HCiTy專案小組人員薪資成本

假設參數	預估專案小組共三人 每人每月薪水以四萬元估算
薪資成本	40,000元*3人*12個月= 1,440,000元



HCiTy服務之顧客價值調查

調查項目	調查結果
寄件流程電子化能增加寄貨時的便利性	70.83%
刊登廣告在特定產業頁面可以提高行銷精準度	33.33%
若每月2000元可刊登廣告願意接受此服務	5%
離尖峰彈性定價可以節省成本	66.66%

廣告刊登對顧客的效益

- 質性效益

偏遠地區、小規模製造商增加曝光機會

- 量化效益

假設值	<ul style="list-style-type: none">• 現有客戶七萬家• 刊登廣告率5%(根據問卷結果)• 目標行銷以24個產業計算
預期效益	每則廣告將有至少 $70,000 \times 5\% / 24$ = 146 家目標企業的曝光率

通路媒合顧客價值

實作調查	<ul style="list-style-type: none">• 50%的客戶表示有通路媒合的需求• 64%客戶願意接受此項服務
假設參數	<ul style="list-style-type: none">• 媒合成功率70%• 平台使用率20%
效益預估	70,000名客戶x20%x50%x70%=4,900家 幫助 4,900名 客戶找到上下游廠商

節省之接寄貨電話時間

參數	<ul style="list-style-type: none">• 平均每通寄貨電話時間1.5分鐘• 每年7,700萬件• 每位客戶每打一通電話寄兩件貨物• 共163個客服人員• 每年250個工作天
預期節省之時間成本	<p>1.5分鐘x7700萬件x50%x20%=2406個工作天 2406天/163人=15天/人</p> <p>減少15/250=6%的工作量</p>

HCiTy與HCT現有網站比較

HCT現有官網	HCiTy
單向式的客訴頁面	客訴和回應的對話式紀錄
	即時線上客服小天使和Skype客訴
無法線上寄貨	便利的線上寄貨流程 彈性定價節省運費
無社群網站的功能	公司消息發布、友好企業清單、收件夾、廣告刊登、通路媒合
不提供	愛心商城企業團購

HCiTy對中小企業的社群效益

特色	社群網站創造的效益
用戶數	新竹貨運有最廣大的客戶群，提高HCiTy的外部性
廣告刊登	有效的目標行銷管道
動態消息	對外發布公司消息，毋須額外成本
友好企業	方便企業溝通
愛心商城	結合企業團購、電子商務和社群行銷，提供弱勢族群簡易的網路開店管道



消費者決策因素重要程度

● 品牌知名度



● 安全送達



● 服務態度



● 科技化



● 價格



● 配送效率





新竹貨運表現



愛心商城購物流程



愛心商城服務提供方式

主動聯繫公益團體和弱勢供應商



- A. HCity發布商品訊息，提供連結到商品網頁
- B. 供應商自行編輯HCity上商品網頁



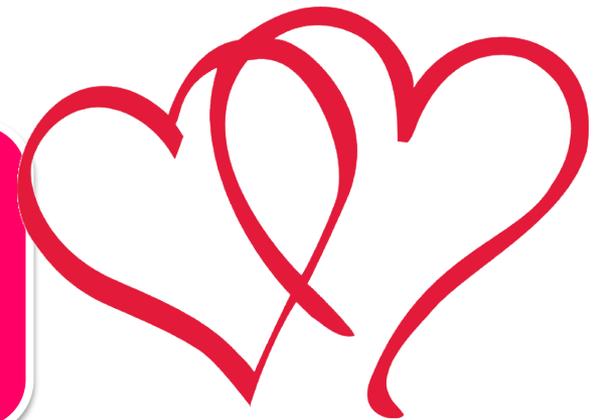
幫助弱勢族群自立，與新竹貨運共榮共贏

HCiTy集點機制

邀請一名客戶成HCiTy會員即可獲得 5 點

填寫一份問卷即可獲得 1 點

集滿一定點數即可獲得愛心商城企業團購E-Coupon



顧客滿意度提升

安全的承諾(安心貼紙)
顧客回饋機制

可靠性
(Reliability)

通路媒合服務
電子化寄貨流程
彈性定價節省運費
廣告刊登目標行銷

同理心
(Empathy)

HCiTy人性化頁面
企業社會責任

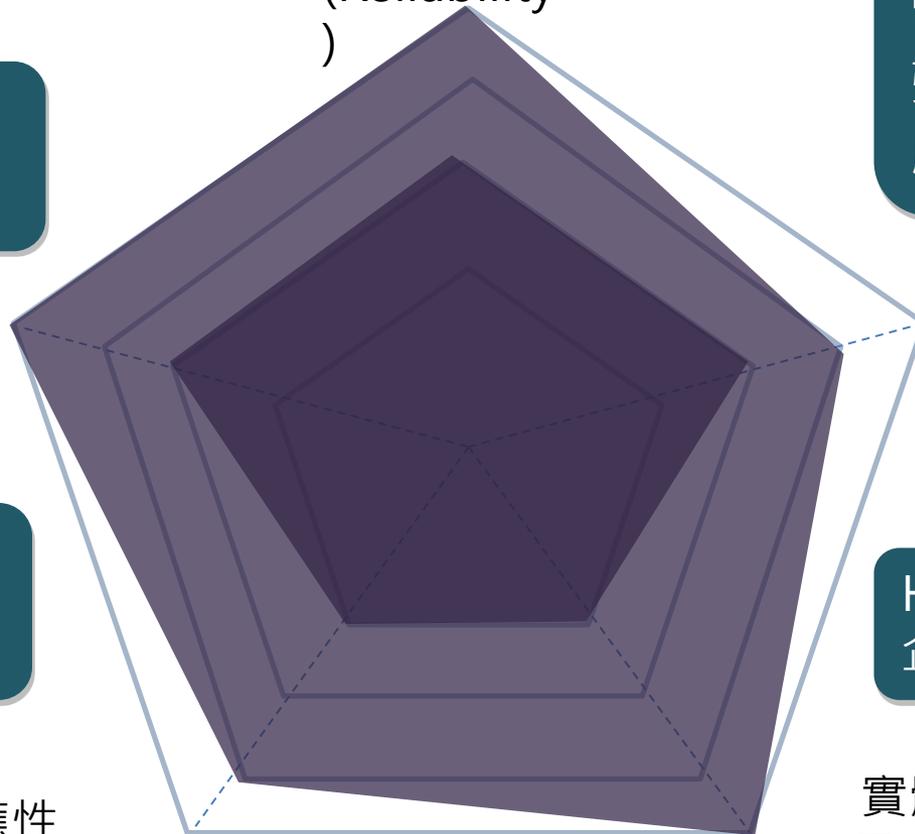
實體印象
(Tangibles)

反應性
(Responsiveness)

即時客服
HCiTy雙向互動

保證性
(Assurance)

通路媒合服務
彈性定價方案



打造最安全的品牌價值

- 實體物品：安心貼紙(8x12cm)
- 目標：傳遞安全的品牌價值
- 設計理念：讓顧客安心



HCT Beside !

最安全的送達

品牌行銷



收件人



新竹貨運SD

提高貨物的價值

新竹貨運與大榮貨運比較表一

公司名稱	新竹貨運	大榮貨運
創立年份	1938 年	1954 年
資本額	24.79 億	53.8 億
營業額	87 億(2010)	56.6 億(2010)
營業據點	200 處	150 處
員工人數	4,000 人(2,500+外包 1,500)	3,800 人
車輛數	2,500 輛	1,800 輛
技術來源	(日)佐川宅急便	(日)西濃
貨物溫層	常溫	常溫、低溫
物流產品	倉儲、配送（一般零擔托運、快遞、宅配）、物流整體規劃、物流資訊系統設計	國內快遞、國外快遞、宅配、常溫物流、低溫物流及低溫運通

新竹貨運與大榮貨運比較表二

主要運送物品內容	家用品、運動用品、化妝品、食品、百貨類、貴重工業原料	常溫、低溫、3C 產品、文件、大宗貨物、快遞
配送範圍	全台、金門、馬祖及各離島地區	全台、金門、馬祖、各離島及國際快遞
核心能力	<ul style="list-style-type: none"> (1) 全程電腦系統作業 (2) 以科技建立流通的環境 (3) 經濟有效率的查詢 (4) 靈活調度車隊 (5) 專業規劃的能力 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 較早進入市場，取得的土地成本相對便宜。 (2) 倉庫規模大，而營業據點多，配送區域廣。 (3) 規模經濟使車隊、人力、營運路線的規劃及調度更具彈性，效率更高。
IT 服務	貨到刷卡、線上查詢、電話查詢、EDI 電子資料交換系統	線上預約、線上查詢、電話查詢、EDI 電子資料交換系統

新竹貨運與大榮貨運比較表三

<p>國際化發展 項目</p>	<p>(1) 保稅物流中心、儲運、報關、流通加工。 (2) 海空聯運、多國併裝 (3) 國際運輸及複合式運輸</p>	<p>(1) 貨櫃運送服務、拆併櫃服務。歐美、兩岸便捷之國際快遞服務。 (2) 碼頭、貨櫃場、機場等託運、拖櫃服務。 (3) 提供噸貨、50 加侖油桶、機器等加大貨件配送。 (4) 小三通海運服務。</p>
<p>合作外商</p>	<p>(1) 與日本佐川急便簽訂技術合作，加入宅配市場。 (2) 與香港商嘉里大通合資成立國際貨運公司（嘉里佔股 51%，新竹佔股 31%，大榮佔股 9%，其他 10%）。</p>	<p>(1) 與日本西濃貨運簽約合作，形成大榮一日配。 (2) 與香港商嘉里大通合資成立國際貨運公司（嘉里佔股 51%，新竹佔股 31%，大榮佔股 9%，其他 10%）。</p>

節省之寄貨單印製成本

節省之寄貨單印製成本

參數

- 每張寄貨單成本0.1元
- 每年7,700萬件貨物
- 全國七萬家客戶
- 平均每家客戶每天運送2件
- 一週五日運送
- 平台使用率20%

節省之紙張成本

$0.1\text{元}/\text{張} \times 2\text{件} \times 70,000\text{萬} \times 5\text{天} \times 50\text{週}$
 $\times 20\% = \mathbf{700,000\text{元}}$

HCiTy服務之顧客價值調查

調查項目	調查結果
寄件流程電子化能增加寄貨時的便利性	70.83%
刊登廣告在特定產業頁面可以提高行銷精準度	33.33%
若每月2000元可刊登廣告願意接受此服務	5%
離尖峰彈性定價可以節省成本	66.66%
線上客服能增加反應意見的意願	87.5%