



行政院生產力4.0 發展方案

生產力4.0-商業服務業

經濟部

報告人：商業司 江司長文若

中華民國104年11月26日

簡報大綱

- 一、商業服務生產力4.0策略
- 二、商業服務生產力4.0推動作法
- 三、未來情境
- 四、結語

一、商業服務生產力4.0策略

推動重點產業

優先推動商業服務中，產值或就業人口較多，且較有機會運用生產力4.0相關科技提高競爭優勢之次產業

零售

生產總額：1兆4,054億元
受僱人數：42.3萬人



百貨購物中心

連鎖店

品牌專賣店

量販店

無店面零售業

大型業者
快速升級

商業4.0

精緻個人消費服務
強調虛實通路整合

物流

生產總額：1兆1,297億元
受僱人數：27.7萬人



倉儲運輸業

自動化設備業

宅配與快遞業

中小型業者
厚植實力與轉型

商業3.0

行動化及電子商務
強調價值鏈整合與顧客忠誠度管理

整合型科技服務



電子支付

資訊服務

物聯網與系統整合

一、商業服務生產力4.0策略

願景與目標

願景

以科技驅動商業服務升級轉型

目標

- ◆ 透過大數據、物聯網、自動化等應用科技，打造消費優質體驗環境，提升商業服務生產力與競爭力
- ◆ 零售業及物流業人均產值於2024年成長至230萬元(較2014年提升44%)

主軸策略



優化通路與
物流服務



催生新創
事業



國產解
決方案



人才
培育



政策
工具

具體
行動
措施

- ✓ 發展智慧通路創新服務
- ✓ 組織跨領域商業顧問服務團
- ✓ 打造商品與服務輸出機會
- ✓ 輔導補助措施

- ✓ 建立第三方整合型科技服務
- ✓ 透過創意競賽篩選與扶植

- ✓ 開發國產化商業服務科技
 - 物流智動化
 - 零售通路與物流軟硬體
 - 網實整合應用科技

- ✓ 辦理人才培訓
 - 培訓課程
 - 海外課程與見習

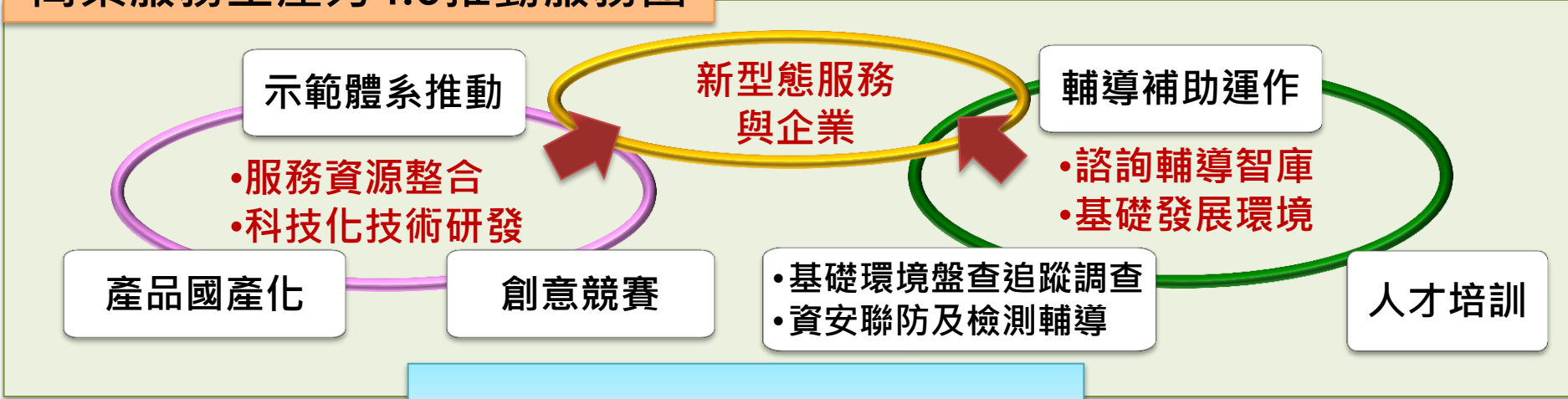
- ✓ 研發投資抵減
- ✓ 流通服務業優惠貸款

二、商業服務生產力4.0推動作法

推動組織

整合法人與公協會執行相關技術與營運模式輔導，並串連零售業、物流業、整合型科技服務業參與推動與示範

商業服務生產力4.0推動服務團



交流平台

商業公協會/研究單位 4.0委員會	物流公協會/研究單位 4.0委員會	資源整合型服務單位	核心企業
<ul style="list-style-type: none"> • 零售、加盟、百貨等相關公協會 • 商業服務相關顧問研究單位 	<ul style="list-style-type: none"> • 物流運籌相關公協會 • 物流服務相關顧問研究單位 	<ul style="list-style-type: none"> • 金流、資訊流及商流整合業者 • 資訊服務公協會 	<ul style="list-style-type: none"> • 電商、零售通路品牌、百貨、購物中心、量販、超市等零售業者 • 物流倉儲、陸/海/空運輸、宅配、承攬等主要業者

二、商業服務生產力4.0推動作法

優化零售供應鏈(1/2)

以「端網雲服」架構，讓商業服務業者與消費者直接對話與互動

消費者

智慧終端

物聯網

雲平台

服務模式



虛實通路



自動設備
感測元件



大數據
決策分析



高效與高質服務
網絡

零售與物流商

753

感冒指數

日本7-11

- 收銀機(POS)
- 溫溼度感測器

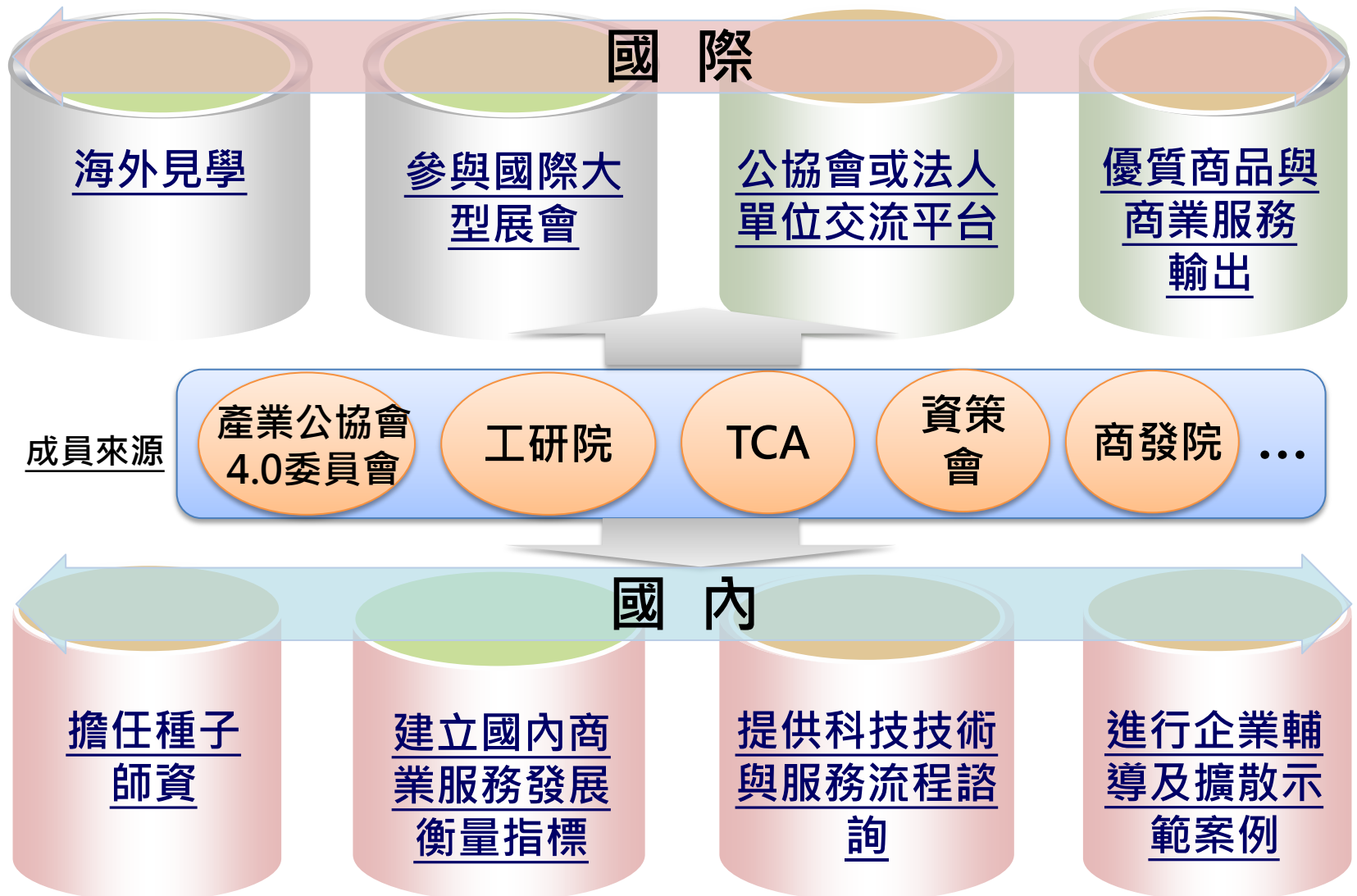
分析銷售品項
與天氣變化之
關聯

防流感周邊商
品預先上架

二、商業服務生產力4.0推動作法

優化零售供應鏈(2/2)

■ 組織跨領域商業推動服務團

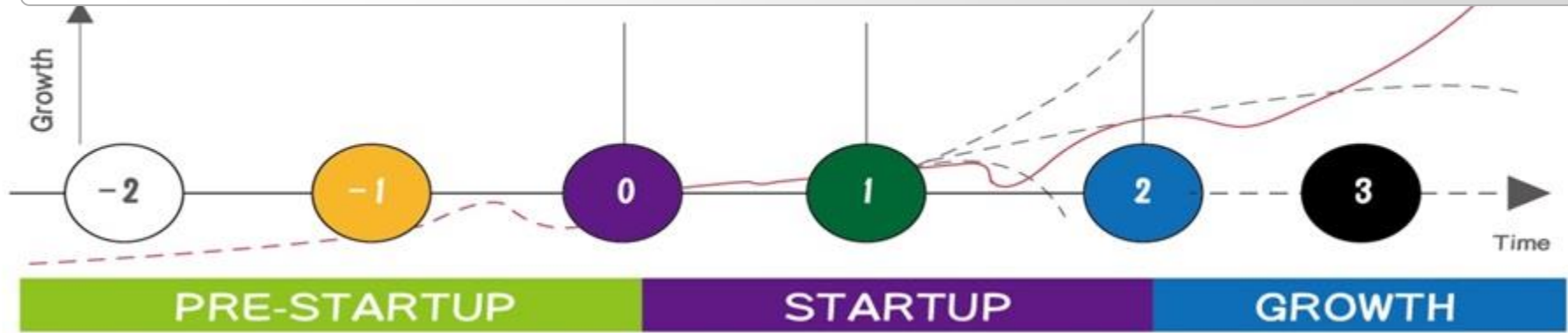


二、商業服務生產力4.0推動作法

催生新創事業

■ 透過創意競賽篩選與扶植

透過**IDEAS Show**的一條龍輔導培育機制，加速服務成型，催生商業4.0新創事業，並建立整合型科技應用媒合機制，促成創新服務外銷全球。



二、商業服務生產力4.0推動作法

國產化商業服務科技

<以物流智動化為例>

- 針對物流中心之進貨、儲存、揀貨、出貨、配送、遞交等活動，發展國產化智動解決方案
- 結合感測技術，動態整合貨物、車機、溫度感測器等狀態，透過物聯網(IoT)匯集至雲平台進行各項分析，達成智慧物流

1 包裹尺寸重量自動量測



靜置量測



移動中量測

2 全程貨況追蹤與查詢

全程貨況與品質追蹤



快速排車出貨



3 隨時寄取貨服務

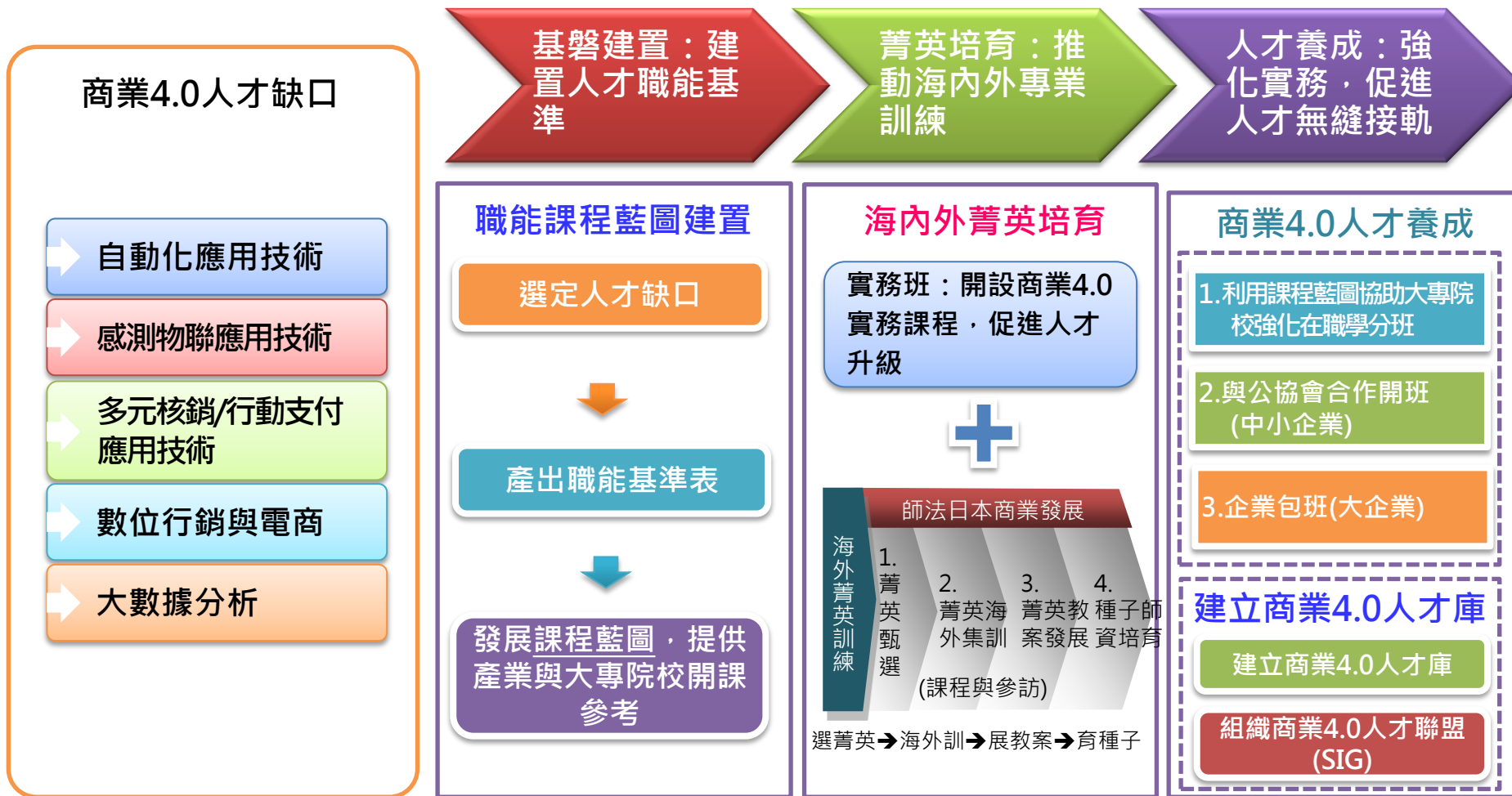
無人寄取貨站



二、商業服務生產力4.0推動作法

培育商業4.0菁英人才

- 從短期的基磐建置，至中期的菁英培育，再到長期的人才養成，培育**T型**及**π型**的商業4.0人才
- 規劃特色：著重商業服務業所需4.0人才能力，建立商業4.0人才庫



三、未來情境

一切，起因於今天的一則簡訊.....

寒流到了，信義門市進了一批羽絨衣，下午兩點開始限時搶購!!



✓ 專屬推薦



購物前



購物中

- ✓ 個人化優惠推播
- ✓ 智慧門市導引
- ✓ 商品線上即時比價
- ✓ 行動支付

打造以消費者為核心的 通路與物流服務



售後服務

- ✓ 專屬推薦
- ✓ 多元通路退換貨



購物後

- ✓ 快速送貨服務
- ✓ 個人化折價優惠



四、結語

提升產業生產力，拓展商業新動力

建基磐

發展國產化技術，催生新創服務與企業，加速提升生產力4.0；維運電商資安服務中心，促進網路交易安全

創多贏

以示範標竿案例帶動系統整合廠商，進而扶持中小企業，創造共贏

擴內需

成立商業推動服務團整合產業價值鏈，促進服務與消費直接對話，擴大市場內需

促輸出

善用臺灣優勢，整合臺商國際資源，創造服務與技術輸出契機

簡報完畢