

第一章 緒 論

第一節 研究背景與動機

隨著世界經濟的發展與貿易的不斷擴張，國際金融與貿易體系產生前所未有之全球化趨勢。全球科技化時代的來臨，也意味著世界邁入全球化單一經濟體系，企業體如電子產業等技術、資金密集的產業，可從世界任何地區籌集資金，藉由充沛的資金結合尖端科技、通訊、專業人才、供應鏈管理及自然資源，在最具經濟效益的地區製造生產，銷售至世界各地市場的終端消費者已成為企業經營者的目標。

台灣為資訊產業的重鎮，資訊產品尤其以筆記型電腦對研發、生產、製造及運送、配銷速度的嚴苛要求，遠勝於其他傳統產業。為反應市場需求，台灣已不再只是倚賴低廉的製造成本取得國際大廠 OEM/ODM 訂單，而是配合國際大廠的行銷策略提供完整的供貨服務，以「全球運籌管理 (Global Logistics)」、「台灣直接出貨 (Taiwan Direct Shipment ; TDS)」、與「接單後組裝」等方式進行與客戶間的產銷合作模式，因此企業於海外據點建構生產線及配銷體系，與全球資訊系統，靈活運用當地資源，進行地區性整合調度方式，並與供應鏈建立更緊密以促進全球運籌模式，與在各市場區域建立「運籌中心」已成為必

然。未來，隨著全球運籌供應鏈物流體系的高度需求，可謂商機無限，風險亦相對提昇，而對產業與保險業而言，是商機也是危機。如何透過風險控管將危機轉為商機，為保險從業人員所關注的議題。

傳統運輸保險，長久以來屬於穩健獲利的險種，此保單乃因應國際貿易而生。隨著高科技產業運籌模式的演變，風險的形態由單一的運送人運輸風險，轉型為運送人、承攬人、次承攬人、倉儲、物流等錯綜複雜的供應鏈網狀物流風險。貨損程度也由幅度小可抑制部分毀損、滅失，大幅轉變為高度不確定，難以控制，損失形態或為整批貨物的失竊、搶劫，或為不明原因遺失的損失型態，損失頻率與損失幅度大幅攀升。保險業面對強勢的高科技業者，長久以來，企業欠缺損害防阻的觀念及壓縮轉嫁風險的成本，使得保費始終無法達到風險應有的對價關係。台灣近三年來天災、人禍不斷，使得居高不下的「損失率」已造成國際再保公司損失慘重，甚至將台灣電子業列為「拒絕往來戶」，與南韓的半導體產業一併列入「觀察名單」。國際再保險市場於年度更新合約均已陸續調高國內產業的再保險費，嚴重面臨國際再保人的「反撲」，使電子業相關業務無法透過再保險分散風險，保險經營更形困難。

第二節 研究目的

本研究的目的，在探討如何因應高科技電子業居高不下損失率及市場惡性競爭所導致的保費與風險不對價的經營窘境。藉由重大賠案的損失經驗探討供應鏈物流作業可能的運輸風險控管點及其損失原因，提出損害防阻對策供全球運籌業者參考，檢討現行核保、理賠經營及建置專業理賠團隊以區隔市場，提昇客戶滿意，達到保險業者、全球運籌業者與物流供應商三贏。

歸納研究目的如下：

一、電子業全球運籌風險損害防阻對策

透過個案研究，以個案公司過去的重大損失案例，歸納高科技電子業物流造成重大損失的原因，據以分析探討損害防阻對策。

二、保險業面對電子業全球運籌風險之因應對策

- (一) 經由個案研究，分析現行全球運籌理賠處理模式之缺失，(及歸納理賠應注意事項，包括管理受委託之公證人、統計報表分析整理，損防建議資訊之收集與執行，以建置專業的理賠服務團隊，完成重大客戶專案管理目標)，探討提升理賠服務品質及客戶滿意度之專業理賠服務流程。

- (二) 分析目前電子業全球運籌模式下，電子業者及物流業者保險需求，比較目前保險公司相關保險產品之保障缺口，探討修改航程保單及發展物流綜合責任險保險單之可行性。
- (三) 藉由本研究，喚起保險界對電子業全球運籌的特殊風險之重視。保險業設計保障完整的航程保單滿足客戶需要，並以同業合作代替惡性競爭審慎核保，取得足夠保費，而貨主透過保險轉嫁全球運籌相關風險以避免物流運送延誤造成營業中斷嚴重影響業務，達到雙贏。
- (四) 講求速度的電子業產業，在過度倚賴物流業而又無法完全掌控損防及可能的風險，保險公司透過綜合責任險保單，轉嫁物流業不確定的風險為可量化的損失，以間接達到損防及風險控制的目標。

第三節 研究方法與研究步驟

一、研究方法與步驟：

(一) 研究方法

本研究針對個案公司理賠資訊的的收集與文獻進行探討，分析該產業之損失頻率及損失幅度、風險矩陣與風險水平落點，再以案例進行風險控管點及損失原因的分

析，探討高科技電子業全球運籌主要風險與降低風險解決之道，最終依研究結果作出結論與建議。

(二) 研究步驟

本文研究步驟如下：

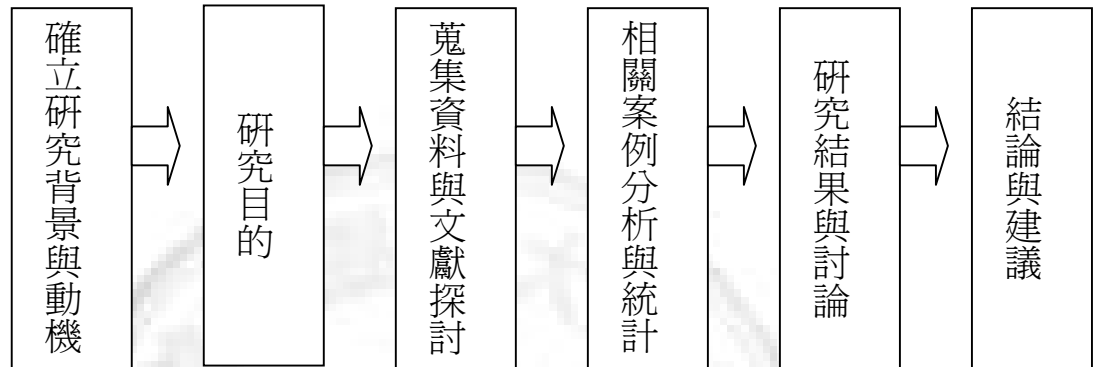


圖 1-1 研究步驟

第四節 研究範圍與限制

- 一、本研究僅針對全球運籌模式之實物流，從原料生產、出貨到客戶端，活動範圍涵蓋出口報關、陸運到機場、空運、進口報關、卸貨倉儲、陸運到達客戶端等過程之運輸風險探討，其餘資金流及資訊流並不在本研究探討範圍。
- 二、全球運籌物流作業過程涉及相關成員角色眾多，空運流程與海運流程分屬不同的作業流程體系，而全球運籌模式之企業，多屬跨國企業且以高科技產業居多，因應高科技產業的快速特性，為能及時反映市場及滿足客戶需求，跨國物流運送多採空運運送方式，本研究僅針對空運運輸風險

做研究，海運運輸之相關風險議題不在本研究之探討範圍。

三、個案公司為全球性企業，企業版圖遍及美洲，歐洲及亞洲，考量理賠資訊的收集及所涉及物流業之相關角色過於龐雜，本研究僅限於對歐洲地區之運輸風險作評估，美洲及亞洲地區不在本研究範圍。

