

新冠疫情衝擊百業

科技董座姜長安：不要輕忽中小企業競爭能力！

文 / 劉偉瑩

圖 / 台灣服務業發展協會提供

新冠肺炎疫情延燒，對各行各業造成不小衝擊，涵蓋餐飲、批發零售、物流等業態業種的商業服務業也陷入寒冬，台灣服務業發展協會理事長、普誠科技董事長姜長安推估，這波疫情對商業服務業營業額的影響依行業不同，可能從一至二成到七至八成都有，且以觀光、旅遊、旅館業受到的衝擊最大，他也信心喊話，企業一定會找出自己的應對模式，「不要輕忽台灣中小企業、服務業競爭的能力！」

產業將有一輪洗牌 汰弱留強顧體質

服務業為台灣內需市場的主力產業，根據經濟部資料，2018年我國服務業產值逾10兆元，約占GDP的六成。另一方面，服務業就業人數679萬人亦占總就業人數六成，是吸納我國就業人口最高的產業。

在服務業迅速發展的數十年間，台灣服務業發展協會對於提升服務素質和服務業產業有很大的貢獻，包括定期舉辦店經理學、督導學、加盟學和總部學系列課程，不定期辦理各種講座和會員充電會。每年舉辦服務業創新獎，鼓勵服務業在品牌上的不斷創新、精進。最近配合政府對企業紓困，協會也已啟動會員服務措施，針對企業一百萬元紓困貸款，協會已和土地銀行協調辦理當中。據了解，目前有此需求的會員不多，顯示企業體質都很不錯，後續樂觀。

姜長安表示，服務業差異性大，這波疫情當中，剛性需求仍在，人們照樣需要吃飯喝水，餐飲業影響較小；但是大家會不敢出門或減少一些非必需的購物、旅遊行為，像旅行、住宿、服裝飾品等產業受到的衝擊非常大。



姜長安表示，台灣中小企業有很強的競爭能力。

目前預期二月控制疫情、三月清理戰場、四月復甦，假使不幸疫情持續延燒到下半年，以一般中小企業的現金儲備率大概只有一到兩個月來看，恐有一半旅宿業者承受不了巨大損失而倒閉。

有人預測，服務業或零售業龍頭將重新洗牌，姜長安認為，疫情對產業會有一輪洗牌，但是「頭部」不至於受太大影響，而是底部體質不好的會有一定的汰弱存強，對服務業的整體提升或許不是件壞事。

從 NEC、TOSHIBA 手中搶下生意 都是因為「這句話」

上櫃公司普誠科技創立 34 年，主要產品有汽車顯示器驅動 IC、馬達驅動晶片和多媒體音響晶片。公司在 1996 年開始與日本 TOYOTA 生意往來，當時汽車主要使用真空螢光顯示器（VFD），普誠就是生產 VFD 的驅動 IC，賣到日本和全世界。如果說起 2000 年代，全球有三分之一到一半的汽車是用普誠的驅動 IC，可就更令人「肅然起敬」！



姜長安出席服務業創新獎頒獎典禮。

姜長安提起一段往事，當時製造 VFD 最大的工廠是日本雙葉電子，FUTABA 要找驅動 IC 來跟他們的產品配合，原本都跟 NEC、TOSHIBA 等大公司合作，來自台灣的普誠要打入生產鏈非常不容易，這時他說了一句：「我們服務比他們好！」沒想到真的因此勝出。現在很多人問他，科技公司怎算服務業？他總是笑稱：「我們是技術服務業。」

肺炎打亂工作步調 員工健康優先

即使是布局全球的科技公司，突發疫情也打亂了原本的工作步調，姜長安過完年後召集主管開會：「現在只能談未來一個禮拜的事情，未來一個月會怎樣都無法預測，遑論更久遠的計畫。」

「碰到這樣的事情，員工的健康當然是第一優先，提供大家健康、開心的工作環境最重要。」有感於平日就要做好健康管理，抵抗力越強，疫情的威脅就越小，因此長期以來，普誠每年都提供員工健康檢查，每周會有一位護理師駐站服務，姜長安還會提醒護理師：「健檢有紅字的員工，你要主動跟他聯絡，多多發揮你的魅力！」員工是企業的最大資產一點兒不假。

姜長安說，早期的老闆與員工互動關係很溫暖，而且會將員工的健康與生活狀況視為一種責任；因此公司上下約 180 多名員工，每年都可享受健檢，以每個人平均費用 3000 元計算，一年要花 50 多萬元照顧員工的健康，這還不包括聘請醫護人員的醫療臨場服務費用。

從數位化中尋找商業模式 等待新機會

目前大家都在談疫情的負面影響，但有沒有產業可能成長？姜長安用經濟學中「一隻看不見的手」來比喻，每個企業主遭遇重大衝擊時，都會做 SWOT 分析：自己的威脅在哪裡？面對當前環境有何優缺點？看到什麼新的機會？他說，在這個行業中有人受的衝擊大，有人受的衝擊小，無論如何，大家都在尋找新的機會，觀光、旅遊、餐飲業也是，「我會特別關心他們的數位經濟和數位化做到什麼層次？」

比如說，大家害怕群聚感染，補習班可以把多年累積下來的教材數位化，把實體教室改成遠距教學、錄影教學，一對一、一對三教學，學生可以先上網閱讀教材，老師只要花 10 分鐘實際講解，最後用二、三十分鐘測驗和寫作業，那麼花 60 分鐘就可以照顧 6 間教室。

「我覺得這次疫情是危機，也是轉機」，姜長安說，「有些行業過去非常排斥數位化，不過同業都接受了數位化，只有你不接受，那麼對你的威脅更大，各行各業如何在數位化之下找到自己的商業模式，很重要！」

危機也是轉機 轉得快就能活下來

姜長安進一步舉例，中國面對肺炎疫情時，武漢採取封城措施，規定每個家戶要隔好幾天才能讓一個人出門，於是上網購買蔬果的電商平台商機大爆發，ABC 套餐，菜類、肉類、份量都依需要配好，點完餐後，平台把菜送到小區口通知消費者去拿，菜錢也用微信就可支付，全程零接觸，一切都是在政府管控之下營運作業。

當然，大陸數位經濟發展已有一定的成熟度，台灣還有努力空間，姜長安說，過去這個行業也積極在跟政府爭取，因為整個經濟型態轉變，金融市場和金融法規也應適度調整，「好比計程車運將都在抗議 Uber 平台搶生意，但這已是擋不住的趨勢，那麼法規是不是可以調整，讓小黃司機也加入『小黃平台』，提供民眾更便利的線上預約，讓他們也變成數位經濟的受惠者就不會抗議了。」

換句話說，新冠疫情危機可以促進新型態、新業態的經濟發展，算得上是另外一個轉機，「轉得快的人就活得下來！」

若說經營者要用什麼心態面對衝擊、走過寒冬，姜長安直白地說，經營公司要戰戰兢兢，而危機處理的準備本來就是公司經營的一部份，相信他們會找到自己的應對模式！「各行各業都要找到應對模式，就算今年沒遇到，未來也可能遇到，這次疫情讓各行各業多了一次危機處理的經驗。」

紓困方案救不了所有企業 應做疫情損害調查

行政院二月底、三月初已展開企業紓困方案，姜長安並不認為「政府應該把每一個公司都救起來」，也不認為「政府有這麼大的資源可以這麼做」，他解釋，所謂見死不救這件事不見得需要遭受責難，因為資源要發揮最大效益，要看長看遠。

「紓困是救急不救窮」，姜長安建議，政府應針對企業做更細緻的診斷，了解哪些企業是體質不佳，哪些是真正受到疫情波及，「對症下藥，才能幫扶到真正有需要的公司。」

協會也建議，政府應做各業別的疫情損害調查，了解各產業的損害程度，未來振興方案可分業別提供不同力度的支持，對業者較有扶持效果，而疫情損害評估現在就應展開。

未來疫情過去後，大家最關切的，是後續補償性和遞延性消費來臨的振興方案。政府預計發放 600 元至 800 元的振興抵用券，姜長安認為力度不夠，誘因不大，民眾不見得會為了幾百元特別去消費；香港發給 18 歲以上公民現金 10000 元港幣（台幣約 36000 元），政府振興券也應該讓人民「有感」！

開展創新作法與思維 準備好度過難關

面對未來大環境的挑戰，外部環境有中美貿易戰、大陸觀光客減少，內部有新冠肺炎蔓延、外送平台及電商對實體店面的衝擊等，姜長安認為，「持續創新」是服務業的突破點，除了產品、裝修創新之外，業態更要創新。

姜長安舉今年服務業創新獎「台灣希望創新公司」，發展出台灣唯一本土研發的無人機群飛燈光秀展演控制系統，表示如果只談無人機的技術層面，一架無人機的產值相當有限，但是一次六百架、一千架無人機在台灣燈會、高雄建城活動表演或提供系統性的服務，對觀光或地方發展都有很大助益，從中可以看見運用科技創造出服務業的新形態、新業態和新價值。



協會理事長姜長安（右四）、創會理事長賴勁麟（左四）與理監事。

此外，數位經濟是革命性的改變，姜長安說，如果不進到那個平台，形同跟別人不在同一個競爭市場，希望整個服務業都要有不同的思維，若在危機中有創新的作法、建設性的作為，就能有「準備好了」的信心，度過危機。