



## ECFA 時代：展望產業新局

鼎新電腦副總裁 林隆潤

### 兩岸經貿自由化對服務業的影響

兩岸經貿措施與政策逐漸鬆綁之後，隨著台灣內需市場規模的擴大，一方面將帶動更多的消費人口與產業活動的興旺，促進台灣服務業的發展；另一方面，挾帶豐沛資金的陸資進入台灣市場，也可能驅使台灣服務市場更趨於大型化與集團化，將因此改變了產業結構。

台灣服務業不同於製造業以外銷出口為主要的經營型態，以內需市場為其主要的服務範圍，且絕大部分屬於中小型企業。八〇年代台幣升值、工資高漲，台灣製造業大量西進移往製造成本相對低廉的中國大陸與東協各國，在歷經二十多年的高速經濟成長和 2008 年的金融海嘯衝擊之下，中國大陸與東協出口導向的經濟型態逐漸轉變為內需市場型態，「世界工廠」轉型為「世界市場」，這對一向以台灣內需市場為主的服務業，不啻是個拓展市場的大好機會。同時，過去畫分為台灣、大陸和國際三大市場的區塊，也隨著東亞經濟型態的改變與兩岸互動往來頻繁的催化下，跨兩岸市場明顯崛起，成為變化最大、成長最快速的市場，也一併衍生出跨兩岸企業與跨兩岸人才的問題。

服務性商品的外銷與製造或代工型態的外銷所創造的產值有著截然不同的關鍵成功要素。鼎新電腦在資訊服務產業耕耘二十八年，長年服務於兩岸製造與流通買賣業企業客戶資訊化應用解決方案，今天將以在此領域服務所獲得的專業知識與實務經驗，分享兩岸經貿自由化對資訊服務業影響的看法。

### 進攻新市場

中國大陸早於 2001 年 12 月 11 日加入世界貿易組織(WTO) 以來，對於各行業的市場准入條件隨著時間的推移已逐漸放寬，如外資持股比例的提升、由合資開放成獨資、開放的地域由沿海城市逐漸放寬至內陸地區。到 2010 年的現在，再擴大開放的條款已經十分有限。對於想要搶進新市場的服務業者，如何利用已有的成功經營模式，再精進？又後進者如何搭在已經成功的先行者的肩膀上，共同合作、擴大成效，或許會是比較容易入門的捷徑。例如：找成功的先行者一起合設前進基地、共建服務平台、共同投資建設、共用價值鏈、共享價值活動（聯合行銷、共創通路品牌、聯合接單、聯合採購）以及共同配送等等，加總量化與一致化的服務機制，借力使力，擴大戰果。

就資訊服務業來說，台灣企業長年與歐美日等先進國家企業的供應鏈接軌，



並融合華人社會的靈活彈性，歷練出獨特的經營管理模式與領域知識的專業優勢。故應將台灣定位為新創生意模式的實驗場及練兵場，結合西方先進管理技術與在地文化特性的創新經營管理模式，並將之成功複製到有世界工廠及全球成長最迅速市場之稱的中國大陸與東亞新興經濟區域，形成優勢經濟規模，進一步在世界排名佔一席之地。

## 防禦既有市場

相對於一般買賣服務業，被稱之為複雜型服務業的資訊服務業，在資訊化的應用與服務上，通常有其先天的語言差異與服務能量佈建的限制。換句話說，從資訊化較落後的後進國家販賣資訊產品、解決方案及客戶服務到資訊化程度較高的先進國家，其困難度是高的。然而，即便有此如同護城河般的天然屏障存在，若從同文、同種的跨兩岸市場來看，放寬陸資來台限制後，中國大陸業者挾其 1、規模優勢；2、價格優勢(人力成本低)；3、資本優勢，透過策略性收購有價值的公司和知識財來逐步形成市場佔有，後續潛在的威脅仍不容小覷。如何保有持續創新的資訊技術與服務思維，將會是資訊服務業者鞏固既有市場最重要的課題。

## 跨兩岸人才的移動

兩岸經貿往來愈來愈頻繁，隨著陸客來台、陸資來台的限制條件日漸鬆綁，跨兩岸人才的交流將是時勢所趨，難以抵擋。因此，未來能夠縱橫兩岸市場、展現價值的人才將更加珍貴和搶手。任何企業想要成為跨兩岸市場的贏家，能不能掌握或培養足夠的跨兩岸人才將會是成功的關鍵要素之一。您自己是跨兩岸人才嗎？您的公司裡有足夠的跨兩岸人才嗎？

## 總結

在關稅障礙逐漸解除的 ECFA 時代，企業必須重新審視自身企業上中下游的產業價值鏈。上游的供應鏈是否能接軌世界工廠，而下游的需求鏈是否直通全球成長最快速的中國大陸及東亞新興經濟體。當經貿往來自由流通後，市場板塊的界線愈來愈模糊，只有提升企業本身的產業價值與差異化競爭的能力，以創新思維去建立新的夥伴關係，打造跨兩岸供應鏈的新合作模式，例如：台灣在新應用、新領域扮演先驅開創者，大陸則發揮量化行銷、量化服務的運作機制，普及應用、形成經濟規模的優勢，那麼您的企業勢將成為 ECFA 時代的贏家。