

出國報告 (出國類別：會議)

參加「2019 泰國商貿暨跨境電商物流商機聯合參展」及參訪當地相關產業

服務機關：交通部

姓名職稱：陳韻如科長 黃若溼視察

派赴國家：泰國曼谷

出國期間：108 年 8 月 25 日至 8 月 29 日

報告日期：108 年 11 月 21 日

公務出國報告提要

| | |
|--------|--|
| 出國目的 | 參加「2019 泰國商貿暨跨境電商物流商機聯合參展」及參訪當地相關產業 |
| 服務機關 | 交通部 |
| 出國人員 | 陳韻如、黃若滢 |
| 人員職稱 | 科長、視察 |
| 出國類別 | <input type="checkbox"/> 實習(訓練) <input checked="" type="checkbox"/> 其他 (<input type="checkbox"/> 研討會 <input checked="" type="checkbox"/> 會議 <input type="checkbox"/> 考察、觀摩、參訪) |
| 出國地區 | 泰國曼谷 |
| 出國期間 | 108 年 8 月 25 日至 8 月 29 日 |
| 報告日期 | 108 年 11 月 25 日 |
| 關鍵字 | TILOG Thai LogistiX 、招商、自由貿易港區 |
| 報告頁數 | 27 |
| 報告內容摘要 | <p>「2019 泰國國際運輸、物流暨倉儲設備大展(TILOG 2019 Thai LogistiX)」係東南亞地區規模最大的國際物流貿易展覽會，考量本部港務公司及桃機公司均設置自由貿易港區，爰派員會同港務公司、桃機公司及遠雄公司設攤參展，展出自由貿易港區的特色及優惠措施，成功吸引外國業者至攤位洽詢合作可能及來臺投資之資訊，顯見參與會展可提高開發案件曝光度，達到國際行銷及促進投資臺灣效果。</p> <p>本部所屬機關(構)有許多港埠商業設施、港區土地開發、國際機場附屬商業設施、軌道站體及土地開發與特定觀光風景區商場營運等招商案件，亟待民間業者投資，復值行政院推動投資臺灣政策，爰建議所屬機關(構)未來可視需要持續參與或組隊參與此類國際性會展，吸引更多國際業者投資我國陸海空開發案件。</p> |

目次

| | |
|-----------------------|----|
| 第一章 參展及參訪目的 | 4 |
| 第二章 展覽介紹及參展攤位內容 | 6 |
| 2.1 展覽介紹 | 6 |
| 2.2 展場攤位部分 | 7 |
| 第三章 參訪行程 | 17 |
| 3.1 參訪業者介紹及參訪內容 | 17 |
| 第四章 心得與建議 | 26 |
| 4.1 心得 | 26 |
| 4.2 建議 | 26 |

第一章 參展及參訪目的

為展現我國運籌服務能力，並拓展海外商機，我國商貿物流服務產業等民間機構及政府機關（構）於「2019 泰國國際運輸、物流暨倉儲設備大展 (TILOG 2019 Thai LogistiX)」中聯合參展，以尋求國際合作及產業鏈結的機會，進一步吸引國際廠商投資台灣。為因應行政院投資臺灣政策，本部近年除積極辦理年度招商大會及參與財政部招商大會外，亦會擇選部屬機關（構）招商案件組成招商團隊赴國外參展，吸引國內外業者投資陸海空開發案件，本年本部招商績效為各部會之冠，甫獲行政院院長頒發「招商卓越獎」；又本部所屬機關，目前港務公司及機場公司表示高雄港、台中港、台北港及桃園機場均尚有開發案件待業者投資進駐，參與「泰國國際運輸、物流暨倉儲設備大展」將有助提升案件曝光率，為持續創造本部招商績效，爰本部與港務公司、桃機公司及遠雄公司組成招商團隊聯合設攤展示自由貿易港區的特色及優惠措施，吸引國外業者至攤位進行深度瞭解及意見交流洽談投資進駐之可能性等。



圖 1-1 泰國國際運輸、物流暨倉儲設備大展 Logo

本次亦於展覽期間參訪泰國在地倉儲、電商物流、臺商 PCHOME 及威名運輸等具臺泰標竿之業者，透過與國外業者面對面交流，吸引跨境電商及物流等業者來臺設置海外倉及集貨中心。本次展覽自 108 年 8 月 28 日起至 8 月 30 日計 3 日，參訪行程則安排於 8 月 26、27 日，行程表如下。

| 日期 | 行程內容 |
|----------|---|
| 8 月 25 日 | 去程：從臺北啟程飛往泰國曼谷 |
| 8 月 26 日 | 參訪威名運輸報關有限公司、PCHOME 泰國總部 |
| 8 月 27 日 | 參訪阪急阪神曼谷物流中心、Kerry Express(嘉里快遞) |
| 8 月 28 日 | 參觀 2019 泰國國際運輸、物流暨倉儲設備大展 (TILOG 2019 Thai LogistiX) |
| 8 月 29 日 | 返程：從泰國曼谷返回臺北 |

表 1-1 行程內容

第二章 展覽介紹及參展攤位內容

2.1 展覽介紹

「泰國國際運輸、物流暨倉儲設備大展(TILOG Thai LogistiX)」係東南亞地區規模最大的國際物流貿易展覽會，每年舉辦一次，已成功舉辦 14 屆，以去（107）年為例，計有中國、日本、韓國、馬來西亞、美國、新加坡等 12 個國家近 250 家企業參展，超過 1 萬名以上人士觀展。本（108）年由泰國國際貿易促進部、商務部與泰國會場規劃公司 Reed Tradex 聯合舉辦，於 8 月 28 日至 30 日在泰國曼谷國際貿易展覽中心（BITEC）舉辦，本屆主題為「明日轉型與合作(Transforming and Collaboration for Tomorrow)」，吸引來自泰國國內外約 200 家廠商參展，包括物流硬體設備廠及軟體服務商，其中設備商有許多中國廠商承租大型展位展示各項倉儲與運輸移動設備，泰國參展廠商則以展示在地物流服務為主。會展除聚集國際物流廠商及業者交換全球新技術、新應用外，亦提供各大物流專業單位展現貿易競爭力與廠商行銷媒合商機之平臺。展場共分為搬運設備、物流通訊及包裝設備、倉儲設備、物流運輸及服務等 4 大區域，展出面積約 9,600 平方公尺。



圖 2-1 泰國國際運輸、物流暨倉儲設備大展入口處看板

2.2 展場攤位部分

一、臺灣相關機關(構)與民間業者攤位

本次本部主要由臺灣港務股份有限公司、桃園國際機場股份有限公司及遠雄自由貿易港區聯合參展，將本部海空港、自由貿易港區行銷到泰國，另有民間業者包含世倉國際、世聯倉運（喜提達物流）、凌菲商貿、勝建工業、智邦數位、翔丰物流、律僑國際物流、東立物流、台北港國際物流等亦參與展覽，涵蓋物流設備、保稅倉庫、冷鏈技術、跨境電商物流等各個層面，展出情形如下：

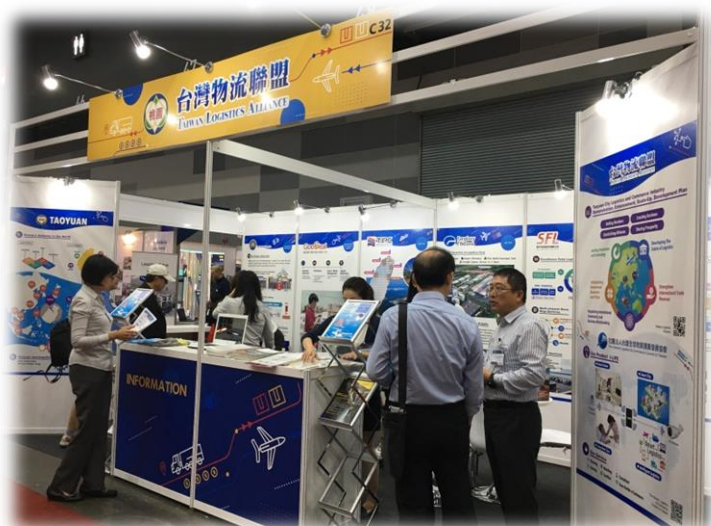


圖 2-2 臺灣相關機關(構)及民間業者展示攤位



圖 2-3 臺灣相關機關(構)及民間業者展示攤位

(一) 海港自由貿易港區

臺灣展出 6 個臺灣海港自由貿易港區，分別為基隆港、臺北港、蘇澳港、臺中港、高雄港、安平港，於此自由貿易港區內可從事貿易、倉儲、物流、貨櫃（物）之集散、轉口、轉運、承攬運送、報關服務、組裝、重整、包裝、修理、裝配、加工、製造、檢驗、測試、展覽或技術服務之事業，採「高度自主管理、低度行政干預」方式，來創造自由貿易港區之利基。區內所提供之優惠措施與制度，包含：境內關外設計、享有賦稅優惠、貨物自由流通、港區事業自主管理、單一服務窗口及貨品加值。



圖 2-4 臺灣海港自由貿易港區現場海報

(二) 遠雄自由貿易港區

遠雄自由貿易港區是臺灣第一個，也是唯一的自由貿易港區空港，位於桃園市區域，鄰近臺北港，具優越地理位置，為國家重要門戶，雙港效應引領其走入雙贏，相對於一般自由貿易港區為「三合一」功能（即通關保稅、理貨倉儲及機邊貨），此自由貿

易港區另有加值園區及企業運籌總部，為「五合一」自由貿易港區，最具經濟效益和競爭力，其六大優勢為：境內關外、賦稅優惠、准許深層加值為他業者從事物流、引進商務活動、提高外勞僱用比例（可達 40%）、單一行政窗口。



圖 2-5 遠雄自由貿易港區現場海報(一)

遠雄自由貿易港區具備包含加值園區、航空貨運站、國內外物流中心、倉辦大樓、企業運籌中心等五大功能，提供一條快速服務流程。該自由貿易港區之特色為其位居亞太海空運輸樞紐中心，為桃園國際機場之空港，結合桃園航空城的規劃與自由經濟示範區優勢，徹底發揮空港聯運功能，協助企業於短時間將物流、人才、商務活動一次到位。



圖 2-6 遠雄自由貿易港區現場海報(二)

(三) 桃園國際空港

桃園國際機場位居亞太空運樞紐位置，是連接國際的門戶、飛向世界的窗口，平均 175 分鐘內即能抵達亞洲五大主要機場，為亞太地區機場中最具地理優越性的機場，其位屬東亞樞紐，可有效整合人流、物流、金流、資訊流，吸引投資人投資，提供優質便捷之客貨流通環境，是世界航空鏈重要的一個據點，並提供多樣且密集的航線服務，其空港優勢包含：海空聯運及雙港物流（桃園機場、臺北港）營運方式、桃園機場自由貿易港區加企業生產力及競爭優勢、物流產業群聚以創新的物流管理模式，提供貨物承攬作業。



圖 2-7 桃園國際空港現場海報

桃園國際機場 107 年度統計客運量達 4,653 萬人次，較前一年（2017）成長 3.69%，年旅運量已晉身全球前 50 大機場之列；貨運量為 230 萬噸，93 家航空公司連結全球 168 個國際航點，每天有 701 個航班。另以 108 年 1-6 月統計資料，桃園空港自由港區進出口貨量 1.79 萬噸，較去年同期成長 27.86%，進出口貿易值 2797.66 億元，較去年同期成長 41.45%，成效亮眼。

二、 泰國空港及海港相關展示攤位

（一） 泰國曼谷蘇汪納蓬國際機場

蘇汪納蓬國際機場於 2006 年正式啟用，由泰國機場公司（AOT/Airports of Thailand）負責營運，目前是東南亞最大的空運

轉運站，航空貨運進口商品以機械及電子零組件與寶石及半寶石為大宗，分別占 41%及 32%，出口商品首兩類則為印刷產品如書本報紙及圖畫等（約 49%），以及機械及電子零組件（約 32%）。其自貿港區距離曼谷市中心約 30 公里，對外交交通便利，佔地面積 660,572 平方公尺，毗鄰機場停機坪區域。整個機場物流園區提供保稅倉庫、物流配送中心、電商支援服務及醫藥中心。

為促進國際貿易流通，因應泰國不斷增長的物流市場，並為泰國經濟帶來重大利益，泰國政府結合民間的力量，港區部分區塊（約 10,000 平方公尺）委由 EA Logistics Link 公司營運，在自貿港區採用了現代化的管理和技術，以增加產品的附加價值。



圖 2-8 泰國機場公司 AOT 攤位



圖 2-9 EA Logistics Link 公司攤位

(二) 和記黃埔港口控股有限公司（Hutchison Ports）攤位

和記黃埔港口控股有限公司於 2018 年 6 月起，於泰國蘭查邦港（Laem Chabang）進行無人貨櫃碼頭工程，該工程將分成三個階段營運，計劃於 2024 年完工。蘭查邦是泰國最大的商業港口，依照「泰國 4.0」計畫的目標，其為泰國東部經濟走廊的一部分，透過改善基礎設施及創新，進一步促使泰國經濟現代化。新碼頭範圍將長達 1.7 公里，斥資 6 億美元，完工後將使蘭查邦增加 350 萬 TEU 貨櫃處理能量，碼頭及橋式起重機也將由電腦遠端控制。和記黃埔目前是泰國最大的碼頭營運商，蘭查邦現有的 3 個碼頭中，有 2 個由其營運，而目前該公司在中國大陸也擁有相當廣泛的經營業務，該碼頭開發後，預估將對泰國的貿易成長量有所助益。



圖 2-10 和記黃埔港口控股有限公司攤位

(三) 斯瑞拉查港(Sriracha Harbour)

斯瑞拉查港是泰國第一個且為最大的私人國際深水港，自1992年啟用，原僅4個泊位，2013年新建2個泊位及設備，目前共有6個泊位，並設有2台25噸帶鉤的軌道式港口起重機，能夠覆蓋整個泊位長度，其移動式港口起重機容量為104公噸，適用重型貨物。該港口主要設計用於處理各種散裝貨物，其優勢包含關稅具競爭力，落地貨物可隨時清關等。該港位於曼谷灣東岸，南與蘭查邦港口相連，距北方之曼谷港56海浬，距南方隸屬於泰國皇家海軍的梭桃邑（Sattahip）則為51海浬，港口碼頭呈“T”形突堤伸展海域，一年四季均可使用。



圖 2-11 斯瑞拉查港攤位



圖 2-12 斯瑞拉查港空照圖下載自其官網(<http://www.srirachaport.com>)

三、 其他國家及各類物流產業展示攤位

(一) 韓國平澤港

平澤港位於平澤市西部臨海區，而平澤市處於韓國西海岸中部，京畿道最南端，與中國山東半島隔海相望，是韓國距中國最近的五大港口城市之一。平澤港自 1986 年啟用，目前是韓國第 1 大汽車出口運送港、第 4 大貨櫃港，吞吐貨櫃量則是該國排名第 5，居於釜山、光陽、蔚山、仁川之後，會場展示資料顯示其 2017 年貨櫃量為 1.12 億噸。

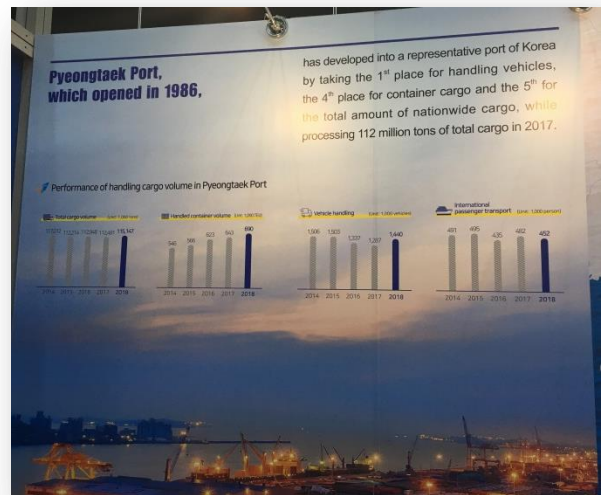
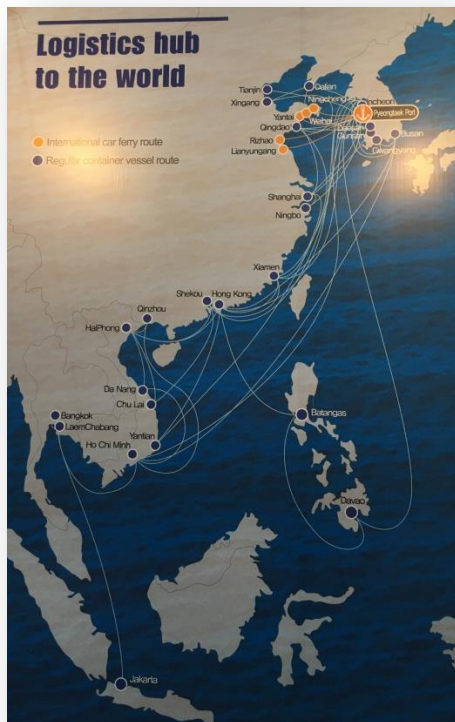


圖 2-13 平澤港地理位置及簡介

港區內包含現代鋼鐵碼頭(Songak pier)、哥達碼頭(Godae pier)、西碼頭(West pier)及東碼頭(East pier)，分別裝卸及加工鋼鐵礦石、雜貨、水泥、穀物及汽車，而海豚碼頭(Dolphin pier)則由韓國國家石油、天然氣及電力公司營運，主要加工貨品為液化

天然氣(LNG)、液化石油氣(LPG)、潤滑油等。



圖 2-14 平澤港港口配置，下載自平澤港官網 (<http://pyeongtaek.mof.go.kr>)

平澤港因處於韓國首都圈和中部圈的物流中心，具有獨特的地理優勢，是韓國政府指定的三大對中國貿易港之一，且韓國 8 個自由經濟區中的「黃海經濟自由區」即緊鄰平澤港，該區規劃為尖端技術產業的國際合作據點，韓國政府已與數個國內外企業簽署黃海經濟自由區投資協議，在該區設立太陽能板物流中心、汽車出貨前檢驗及車輛物流基地、新鮮食品物流中心和保稅倉庫及貨櫃物流中心等；此外，三星電子和 LG 電子兩大韓國電子企業均投資近百萬億韓元，在平澤港周邊設立產業園區，將兩家公司的上下游企業搬遷至該地，產生產業聚落之增長效益，整體而言，帶動港區蓬勃發展。平澤港的進出口貨櫃裝卸量中，有 91%往返於中國，但近年來韓國政府亦持續開拓東南亞航線，並吸引東南亞等外國企業於平澤港內港腹地之浦升物流基地投資設立物流中心及保稅倉庫等。

第三章 參訪行程

3.1 參訪業者介紹及參訪內容

一、 威名運輸報關有限公司

本次拜會泰國威名運輸報關有限公司創辦人暨總經理，台商蔡鳳柏先生，該公司係於 2009 年在曼谷創立，是一家能為客戶提供中、英、泰等多國語言全方位服務的國際物流公司。該公司專精進出口代理報關業務、大型工程 / 散裝船運輸報關、海空運輸承攬業務、倉儲配送業務；此外，亦投資泰國當地服務拖車業者，也與快遞業者合作協助收貨，又因熟稔泰國當地法令而衍生代辦服務，因此跨足拖車運輸業務和國際空運快遞業務及各類代辦工作證、註冊公司、商業簽證、食品及化妝品衛生許可證服務，亦提供外帳申報服務。



圖 3-1 威名公司進出口報關剪影(威名公司提供)



圖 3-2 威名公司出口快遞作業剪影(威名公司提供)

訪談間，蔡總經理分享臺灣客戶以及企業進入泰國市場常見的問題，包含因為語言障礙而使客戶無法和泰國報關行有效溝通、或出現客戶直接用翻譯軟體將貨物中文品名翻譯成英文及泰文而產生錯誤之情事；此外，也常出現客戶對泰國法定管制進口之貨物品項不了解（對食藥署 FDA 及工業標準研究院 TISI 等規定不熟悉）、報關文件有錯誤或引用錯誤海關編碼造成泰國海關扣關或罰款、亦有泰國進口商未將貨櫃中出口商免費提供之樣品據實申報，以及泰國海關對於進口貨物價值認定之差異等情形。

又就泰國目前電商的發展，蔡總經理提到目前泰國海關相關規定尚未完備，仍存在自由心證，而發生因報關價格的認定較高而加收稅金等情事。蔡總經理表示，泰國政府在曼谷機場旁新開設一處電商專區，流程簡化如可 FDA 免批文等，應有發展潛力，但仍提醒有興趣進入泰國電商市場者，因泰國政治風險高，法規很容易改，需多關注相關法規的發展。

蔡總經理亦談及關稅問題，以化妝品為例，因臺泰間並無貿易協定，關稅約為 30%-60%，而泰國跟日本、中國、澳洲等國家則有貿易協定，

是零關稅，因此臺灣化妝品在泰國市場沒有價格上的競爭力。該公司目前主要作單向派貨出口至臺灣，未來希望能拓展作內陸物流（Inland logistics）把貨從台灣派至泰國（雙向）。



圖 3-3 本團團員與威名蔡鳳柏總經理於公司大門前合影

二、 PChome 泰國總部

本次拜會 PChome Thai 總經理蔡文雄先生，蔡總經理已在 PChome 服務 15 年，於 2017 年調來泰國總部。PChome 和泰國上市公司泰金寶係於 2015 年 1 月合資成立 C2C(消費者對消費者)電子商務平台 PChome Thai，該平台目前已招募 2 萬個商家，上架商品數 200 萬件，目標是將台灣的優質商品賣向泰國，也將泰國當地企業的特色商品賣進台灣市場，加速泰國與台灣兩地電商市場的流通，擴大跨境電商市場的規模。

蔡文雄總經理表示，電商在東南亞的發展在 2015 年以前由於市場環境尚未成熟，因此除了新加坡之外，其他區域市場的電商營收在整體

零售業的占比都不超過 1%，反觀臺灣當時電商的占比已達 15%（現在是 17%），相較之下臺灣的電商發展是非常先進的。該公司選擇泰國作為首發海外市場的原因，主要是因為泰國人口 6,800 萬，其中 5000 萬人使用手機，人民社交依賴手機通訊，而當中有 4,800 萬人透過手機購物。該公司觀察到大曼谷地區是主要消費人口，舉例而言，賓士汽車密集度高、50 層以上大樓多過臺北、星巴克拿鐵價格高達泰銖 115，高端人民購物能力強；又捷運通勤族收入普通，但超過 40% 使用 iPhone，可見一般民眾購物慾望也高。對比臺灣六都的消費佔 PChome 臺灣營業額的 70%，因此，PChome 設定電商的目標市場為首都。此外，合資的泰金寶在當地深耕 30 年，給予許多提醒指導，是該公司能成功打入泰國電商市場的關鍵。

蔡文雄總經理分析，電商平台要能營運成功，除了物流、金流基礎建設必須到位之外，平台上的產品數量必須夠多也是關鍵的要素。由於目前泰國電商前兩名的平台 Lazada（阿里巴巴資金）與蝦皮（騰訊）皆為中國背景，平台上多以來自中國的低質量物件為主。因此，PChome Thai 強調商品獨特性，並往高質量品項市場經營，除了把臺灣的物件上架到泰國平台之外，也將來自日本的商品推廣到東南亞市場。但因為商品較具獨特性，所以單量不高，無法承諾物流公司訂單定量，造成運費每件單位成本高達新臺幣 300 元以上，而中國與泰國陸地相連，可採陸上運輸，運費低，爰高運費對該公司來說是一大挑戰。另外，依其個人的觀察，進入泰國市場，每年要準備美金 10 億元資金才足夠。舉例而言，日本樂天市場（Rakuten）從 2012 年進入泰國市場，到 2016 年均賠本，2017 年退出市場；韓國企業 SK 集團先金電信 2012 年進來（11STREET 平台），2017 年也退出市場；蝦皮則每季投入 2 至 3 億美金，2018 年即投入美金 40 億元、LAZADA 在 2018 年則投入 50 億元

做行銷、補貼賣家運費，泰國電商市場已進入價格戰的時代。

蔡文雄總經理表示，PChome Thai 現在亦轉型提供協助台灣賣家專案，幫忙賣家從事跨境電商，進入市場，在物流、銷貨、寄艙、金流、資訊流等各層面提供指導，也幫忙台灣賣家在印尼、馬來西亞、越南等國銷售台灣貨品。目前在平台上，因為買家很多，但賣家少、供貨少，供需是不平衡的；因此該公司辦理招商說明會，教賣家上網拍照。目前統計，網路平台上，泰國本地物件大概只有 800 萬件，中國大陸來的物件又快又多；PChome 則採不同策略，進日貨，韓貨，美貨，臺灣貨，讓平台產生差異化，也以代操的方式幫賣家在其他平台上賣（用 P Mall 的名義開），但只做交易抽成。

另，蔡總經理亦提到社群商務（Social commerce，如在 FB、IG 上面的交易）約佔電商的 51%，其中有很多交易的斷點，例如「+1」服務大概有 20 家，但沒有領導品牌，結構相對鬆散，PChome 也將針對社群商務進行全面布局。



圖 3-4 參訪 PChome 泰國總部/本部陳科長與蔡文雄總經理互換名片

三、 阪急阪神曼谷物流中心

阪急阪神集團提供廣泛的全球海、空運網絡，以及專業的國際物流服務，包括基本倉儲與完整的供應鏈管理解決方案，可客製化協助客戶需求。泰國阪急阪神國際貨運創立於 1992 年，在曼谷、蘇凡納布機場、曼谷廊曼機場、清邁、及蘭查邦設立辦公室，倉庫則設立在產業交通樞紐，以配合貨運頻繁出入的需要。總經理木村亮介先生（Mr. Ryosuke Kimura, General Manager）表示，該公司在泰國有 4 個租用的倉庫，包含一般倉（已完稅的商品）及自由經濟區(FreeZone)保稅倉庫，實際操作人員均為公司員工；本次參訪的 Bangplee 倉庫設有 1 號及 2 號倉庫，共計 10 位員工。



圖 3-5 參訪團於 1 號倉庫前合影(左)/倉庫內部(右上)/參訪團聽取公司簡報(右下)

泰國阪急阪神國際貨運主要出口商品為汽車零件、電子零件及機械產品，平均每月海運 3900 噸、空運 1300 噸貨物。近期針對銷售市場推出低成本空運服務（LCC Freight），與泰國當地航空公司合作，獲得較佳貨櫃位置，進而提升服務品質。此外，該公司於 2015 年在泰國廊

曼機場設立之辦公室，以增值服務型態為客戶提供空運替代方案，使客戶在控制供應鏈成本與運輸時間中間獲得更多的彈性。

四、 Kerry Express（嘉里快遞）

負責接待本團之 Kerry Express 公司代表表示，該公司成立於 2006 年，目前在泰國各省擁有超過 5,500 個服務點。其隔夜（ND:Next Day）送達服務覆蓋了 99.9% 的泰國人口，97% 的包裹在第一次送貨即送達。

該公司每日送至企業、倉庫、零售商店和家庭的包裹超過 110 萬件，其主要客戶包括國際物流公司、電子商務公司、家庭購物頻道、銀行、科技公司、電信公司、金融機構、學校以及當地零售商。自 2013 年起，該公司開始在各省社區設立包裹寄領站（Parcel Shops）來提供 C2C 服務。也在各公司行號和公寓設立自取櫃（Parcel Lockers），以幫助曼谷成千上萬的個人和中小企業輕鬆寄送包裹至全國各地的家人，朋友，客戶和商業夥伴。

Kerry Express 也是泰國最大的當地及國際貨到付款服務承包商，範圍包括香港，台灣，越南，柬埔寨和馬來西亞，其定位自己為城市快遞，提供包裹運送最後一哩的服務。

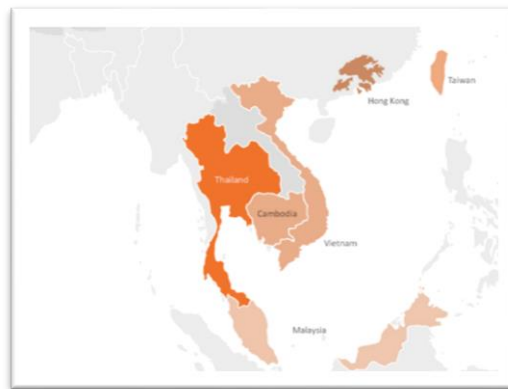


圖 3-6 Kerry Express 的服務範圍（節錄自該公司官網）



圖 3-7 本部陳科長與 Kerry Express 泰國總部零售管理部門區域經理 Mr.Chanaphat Boonsiri 互換名片(左)/該公司向參訪團簡報(右)

參訪團聽取上開公司簡報後，即前往門市參觀。該公司除設置傳統人工交寄窗口提供服務，另為加速交寄處理速率、方便客戶自助寄貨，亦設置自助式快速交寄機台及桌機，結合條碼掃描及標籤印刷功能，省卻客戶手寫地址的手續；在客戶操作有困難時，即有門市人員前來協助。公司代表表示，該公司非常重視顧客經驗(UX；User Experience)，在顧客中心(Call center)設置 600 名員工，24 小時負責處理客戶需要；重要客戶(Key account)安排專人服務，亦提供專人到站協助(On site staff) 2 至 3 人，並同時設置直接回復系統(Zendesk)，公司也會每天更新官網問答集(Q&A)，以上都是為了提供顧客更滿意的服務體驗。



圖 3-8 Kerry Express 泰國總部代表解說自助式快速交寄機台之功能



圖 3-9 參訪團與 Kerry Express 泰國總部代表合影

第四章 心得與建議

4.1 心得

泰國位於中印半島的中心，鄰近緬甸、寮國、柬埔寨及馬來西亞等國，在鄰境國家的發展及東協經濟共同體促成之區域經濟融合下，其邊境貿易穩定成長，具市場開發潛力。因應泰國政府推動「泰國 4.0」及「十大策略產業聚落」政策之發展，泰國的物流業者開始朝向智慧化升級，物聯網的應用提高了對物品生產、配送、倉儲及銷售之監控，改變供應鏈流程與管理模式，有效降低物流倉儲成本並提升物流效率。加上泰國自 2017 年起推動 5 年期的東部經濟走廊(Eastern Economic Corridor，簡稱 EEC)計畫，投資 4,000 億泰銖改善基礎設施與公共事業系統，同步強化物流與運輸系統，降低物流成本，連接曼谷及東協其他區域，吸引投資帶動區域發展。

綜上，泰國目前大量需求供應鏈管理、設立先進資訊科技系統、及物流整合業者相關專業技術知識等，正是臺灣相關產業與在地廠商合作鏈結拓展商機的好時機。本次參訪當地具標竿之臺泰業者，所獲致泰國市場發展趨勢及法令相關限制等資訊，應可做為兩國互為投資之評估參考。

4.2 建議

泰國為提升當地及東南亞國協各國的貿易品質，並媒合商業活動，每年均舉辦國際運輸、物流暨倉儲設備大展，港口經營業者亦於展場積極進行招商；本次展覽吸引相當多來自東南亞國家的業者觀展，設攤者可與觀展業者面對面交流，達到行銷及招商的目的。臺灣所設置的攤位，以聯展方式整合陸海空物流服務鏈等多家業者，展現台灣物流整合服務，

在參展期間也確實吸引國際倉儲物流業者、製造業者、報關承攬業者及投資開發商至攤位高度詢問，洽詢合作可能及來臺投資之資訊，並透過參展平台與當地機場、港口、郵政及貨運部門及業者建立聯繫管道，顯見參與國際會展確實可增加我國案件曝光度，吸引國際業者關注，並與當地國拓展官方及民間之關係及增加合作之契機。

本部所屬機關（構）持續有港埠商業設施、港區土地開發、國際機場附屬商業設施、軌道站體及土地開發與特定觀光風景區商場營運等招商案件，亟待民間業者投資，復值行政院近年來推動投資臺灣政策，建議上開開發案件主辦機關（構）未來可視需要持續參與或組隊參與此類國際性會展，以吸引更多國際業者投資臺灣。