

2003 年全球營運高峰論壇

服務業的未來：高附加價值知識型服務業

開幕致詞

經濟部工業局 歐嘉瑞副局長

在 2001 年 6 月，日本大前研一先生曾到台灣，對未來全球產業會如何轉變，以及企業應如何定位等課題發表專題演講。他提到未來的產業勢必要創造專業的服務，而且要能提供經濟活動的價值。過去這二、三十年來，我們所創造的經濟與產業奇蹟，不論是高附加價值的生產製造中心，或是過去所累積與運籌管理等經濟活動有關的經驗，都似與大前研一先生所說的方向相符。各位可以很明顯地看到，未來整個產業的競爭能力，將會從過去以生產要素為主的型態，轉型為以知識經濟為主的型態，這是一個新紀元、新契機的來臨。所以這次工業局配合時代基金會、中華經濟研究院舉辦這次的活動，主要是要傳達，包括企業營運總部以及國際物流配銷中心，將是本局在服務以製造業為主的產業活動之外的新領域。營運總部過去推動一年多來，透過促進產業升級條例之租稅相關獎勵措施，在產業價值鏈活動，無論是研發、設計、創新到製造或品牌、行銷等，只要是可創造以台灣為營運樞紐的經濟活動，都是要協助業者積極推動的。到目前為止，經過我們登錄，可以適用營運總部優惠措施的廠家數，已達一百二十家。由營運總部派遣到海外從事相關活動的員工人數，也有超過四千位的專業人才在全球各地。透過這樣的推動，我們估計由此衍生出來的服務所得與投資收益，以民國九十一年來看，已超過台幣二百二十五億元，衍生出來的新就業人口也將近六千位，所以這是非常符合產業發展趨勢，而由工業局來執行的項目。

另外，物流倉儲的服務，也是營運總部中非常重要的一項經濟活動。剛剛向各位報告的國際物流配銷中心，也是現階段政府宜積極推動發展的項目，因為這可以鼓勵海外的企業或

國際著名的公司在台灣從事儲存、簡單加工，以及運送的過程。到目前為止，也有四家國際知名的公司申請登錄合格。我們也期待，以這樣的基礎，繼續地將國內優勢的資源，與國際競爭的環境相結合，來發揮我們的產業優勢。

另外，大家也知道，技術服務業是未來讓我們整個產業能做有效轉型的一個重要發展領域，所以目前已將技術服務業納入新興重要策略性產業的範圍。可適用五年免稅的優惠。此外，我們也陸續完成包括設計服務業、智慧財產服務業，以及研發服務業之發展策略與措施。這些都是積極回應未來以顧客導向的產業環境所勢在必行的工作。最後預祝今天的研討會順利成功，也期待各與會先進透過本研討會，有更多的收穫。謝謝各位。

專題演講

服務業的未來：高附加價值知識型服務業

時代基金會 徐小波 執行長

今天非常榮幸有這個機會來跟各位表達個人的一些想法，本來這一場是要安排麻省理工學院前管理學院院長梭羅教授主講，可是他原本要到遠東的行程，但因為 SARS 的關係取消。我先引用梭羅教授的一句話作為開場：他曾經對台灣有這樣的期許，台灣的經濟發展過去有這麼好的成績，現在應該思考的是，若把台灣比喻成一座機場，政府所要扮演的角色應該是把機場的設備做好，讓世界各地的飛機都想來我們這裡降落。政府的角色不應是塔台，管制哪一架飛機能來、哪一架飛機不能來。重點應是把機場做好，管制的工作應是其次。他這樣的說法是深得吾心，若我們把台灣的環境弄得更好，變成一座好機場，讓世界各地的飛機都想到台灣降落，亞太營運中心、全球運籌中心這些偉大的想法才有可能實現。

大家來看台灣現在所面臨的問題，「法規鬆綁無法落實，行政效率低落」。由於我們整個法律制度是承繼歐洲大陸法系，例如在德國，若車子可以右轉，會有一個標誌寫「右轉」，告

訴駕駛人可以右轉。但是在英美法系，他們會如何去想這種交通問題呢？他們不會寫「右轉」，而會寫「不得左轉」，也就是只告訴駕駛人不應該做的事，至於其他要怎麼做則是你的自由。我想這一點可以讓我們思考，將來我們政府的角色是不是也能像前面所說的，只要告訴我們「不得左轉」就好，而不是每一件事情都要政府告訴我們「你可以左轉」、「你可以右轉」、「你可以直走」，要做的事情都一定要政府的核准。也就是說，我們是不是有可能用負面表列的思考模式來取代正面表列？

台灣經濟第一個階段的發展，被公認是經濟奇蹟。但若我們通盤審查一下過去締造經濟奇蹟十政府的政策法令，可以發現都是鎖定在鼓勵製造業，製造業受到很多的優惠，這是一九六〇年代、七〇年代，甚至到八〇年代初期台灣第一次經濟奇蹟所表現出來的政策法令面。現在我們的工廠不斷地移出、出走，大家都很擔心，但是我們要思考的是，我們要爭取的究竟是什麼？是想讓工廠都繼續留在台灣嗎？台灣經過三、四十年的經濟發展，我們還有可能再去跟別人爭取工資低廉的優勢嗎？我想那個時代應該已經過去了，過去我們玩過的老的遊戲，現在別人開始在玩，我們不見得拼得過他們。我們的思考有必要做大幅度的改變，我們要思考台灣是否可以用不同的策略，對未來的經濟發展許下一個新的願景。

若台灣還要有第二次的經濟奇蹟，想要化危機為轉機，發展高附加價值知識型的服務業是一個策略。若從主計處的統計資料來看，服務業佔 GDP 的 67%，它的內容包括理髮廳、三溫暖、餐廳等，但有一些世界公認發展潛力最大的服務業類型卻沒有包括在裡面，例如健康醫療服務業，居然不在這個定義裡。

我們若以發展高附加價值知識型服務業作為重要目標，為了填補台商製造業全球佈局所產生的產業真空與就業不足，我們有必要思考，現在真的是產業真空嗎？我們的產業向外擴張，向外佔有更多的市場，這種態勢是產業真空嗎？另外，我們有就業不足的現象，這一點實在蠻矛盾的，我們雖然統計出許多就業不足的數字，但我們還是容許許多外籍勞工進入台灣。我想真正的問題癥結是台灣人現在對某些工作沒有興趣，不願去做。美國的經驗可以給我們一些參考：美國在第二次世界大戰之後，一九四五到一九四六年間，退伍的軍人有一千兩百萬人，再加上軍火產業大量減少，也有一千多萬人因此失業，在當時美國一億六千多萬的總人口中，有兩千多萬人失業，是一件相當嚴重的事情。美國政府於是提出 GI Bill，輔助當時從軍中退伍下來的年輕人讀書，去學新的技術。這一批新的人才在五〇年代大繁榮的時

代於是就派上用場。所以我們現在也要思考，在我們的教育體系、訓練體系中，如何讓年輕人、甚至是中年人去學新的技術，這可能是解決就業問題的一個方案。

剛才歐副局長就經濟部的思考，勾勒出策略型服務業。但是就服務業中的次類型中，如教育服務和醫療服務，這兩塊好像並不是由經濟部主管，我覺得這兩塊的潛力是非常大的。我們可以想想，如何在教育領域注入產業政策的思考？目前在政府的政策下，醫療服務是界定為公益事業，換句話說，任何一個醫院都要用財團法人的型態，而不能用公司的型態。我們確實需要一個產業政策來推動它，它絕對是高附加價值。

我們現在國內的服務業，彼此差距很大，且有不同的政府部門在作主管機關，所以並無一套完整政策上的思考，事權也不統一。我們有一些很有趣的例子，例如食品加工業，明明與農業很有關係，但據我了解食品加工業現在是由經濟部主管。我們的政府農業部門——農委會有沒有可能也配合作一些思考，來發展一系列跟農業技術有關的產業？另外，我們究竟是需要一個統一的產業部呢？還是在每一個部會中都放入發展產業的單位？將來政府再造時究竟該如何設計？現在大家是比較傾向於在每一個部會中都擺一個單位，讓人才注入每一個部會，協助每一個部會主管的產業作一些產業政策。

現在我們大部分的服務業都是高度受管制的產業，並沒有鼓勵他們作產業發展，當然任何一個國家都會遇到這樣的問題，也就是當地國法令限制所造成的障礙，往往超過產業技術 know how 進入的門檻。從台灣經驗發展的過程來看，這種現象非常明顯，在一九八〇年代中期以前，政府在計畫經濟的大前提下，對於台灣的經濟發展，政府是站在民間前面，帶領民間發展。八〇年代中期以後，我們大部分都是聽到民間在抱怨政府管得太多，這是台灣的產業成熟化以後發生的現象。

知識型服務業的發展，是目前產業經濟發展不可忽視的一環。我們現在最大的瓶頸是重製造業、輕服務業，每次提到發展產業時想到的都是製造業。我們有必要將整個方向作一個轉變，將重點放在高附加價值知識型服務業，隨著產業的轉型與台商全球佈局的趨勢來加以修正我們的策略。事實上，台商在各地的佈局已經變成我們服務業最好的市場、既存的市場，如果我們不去善加利用這個市場，是非常可惜的事。

評論人—中華經濟研究院 蕭萬長 董事長

台灣的經濟發展從四十年前以農業為主的第一產業，成功轉型到以製造業為主的第二產業，帶動台灣長期的經濟成長，也使台灣過去的經濟表現在世界上被稱為奇蹟。但一個國家的經濟發展不可能永遠都是高成長，也不可能永遠都維持既有的型態，因為一國經濟的起伏往往是跟國際經濟情勢有著正比例的轉變。台灣從一九九〇年代開始，我們的產業結構有非常大的轉型，這個轉變是製造業轉型到以資訊科技、技術密集、資本密集的產業，OECD用了一個新的名詞—知識經濟。台灣搭上這部列車，讓我們一九九〇年代的經濟非常順利地可以轉型到某一程度。在知識經濟中，製造業和服務業就很難區分了，因為在知識經濟的型態，可看出製造業一定要有服務的價值在裡面，而服務業也要以製造作為背景。我們可以舉一個例子，在座有統一超商的徐重仁總經理，他們現在代理的 Starbucks 大家都耳熟能詳。我二、三十年前常到美國，當時還沒有 Starbucks，咖啡像水一樣，半塊美金就買得到，沒有形成一種飲食文化，但 Starbucks 出來之後，就把咖啡文化塑造出來。現在喝咖啡變成一件詩情畫意的事情，喝咖啡可能要花三美金以上，咖啡的價值變高了。這是一個顯著的例子，附加價值若不主動去創造，產品的價值就永遠停留在原來的價位上，但若加上服務的價值，產品的價值就會提高。

剛才小波兄提到，台灣的服務業依照主計處的統計，已佔 GDP 的 67%，但是政府的政策對於服務業似乎沒有整體的推動方案，關於服務業輔導的法令規章似乎也沒有跟著走向現代化，好像大家都還沒有重視。我感覺現在是很好的時機，因為如果要讓我們的產業能夠升級，讓我們的經濟能夠轉型，走向第三產業是必然要走的道路，而且要讓它的競爭力提升。另外，要如何讓政府的政策符合經濟轉型環境的需求，這一點是值得大家再進一步探討的。我想徐律師的演講對我們是一項重要的啟示，在政府組織中，大概有十多個機關都跟服務業有關，大家各作各的，沒有整合的體系建立起來。假如透過今天論壇的研討，大家集思廣益，想想政府該怎麼做，該怎麼鬆綁，以及該如何整合，若能夠提出一些看法，對今後產業的轉型一定有很大的幫助。今天的研討會我要感謝時代基金會，也要代表中華經濟研究院歡迎大家，謝謝各位。

專題研討

中華經濟研究院 陳添枝 院長

孫中山先生說：革命要先革心，所以我在這裡先談幾個觀念的問題。在產業發展的過程中有幾個迷思，這是今天在談服務業發展時，有必要思考的問題，剛剛蕭董事長提到，任何國家的經濟發展都有它的階段性，第一個是農業為主的階段，接下來是製造業，再接下來是服務業。全世界任何一個國家，幾乎沒有例外，都經歷這樣一個經濟發展的路程，所以沒有理由看到台灣製造業的比例下降，就認為是一個可怕堪慮的現象，這實在沒有必要去擔憂。很多人用“Post Industrialization”或「產業空洞化」，來形容一國製造業比例衰退的現象，其實從比較正面的角度來看，這同時也代表第三產業—服務業所佔的比例在成長。

第二個迷思是：重製造業，輕服務業。我們台灣是製造業大國，重視製造。我們有工業區，卻沒有服務業園區，服務業甚至不准進工業區；我們有各種優惠措施鼓勵製造業的發展，卻很少有特別的優惠來鼓勵服務業的發展，這些都是重製造業，輕服務業的現象。傳統上我們認為製造業所能帶來的價值比服務業高。即使是學界，也有相同的思維，若做的是跟製造業有關的研究，例如工研院，和做跟服務業比較相關的研究，例如敝院，兩者相比價格是完全不同的。對於產品的生產，以及其他比較軟性的服務價值，人們有著完全不同的價值觀。

第三個迷思是：只有製造業才能創新，服務業沒有創新。要擊敗這個觀念，事實上只要到 Seven-Eleven 去看看，我們徐總經理可以說幾乎每個月都在創新。台灣每年花在研發的支出，以二〇〇〇年為例，91.95%的研發支出是投入於製造業，只有 7%是放在服務業。在服務業比較發達的國家，例如澳洲，40%是放在服務業，60%放在製造業。很明顯地，我們放在服務業的研發比重太少了，其實在服務業中有很多可以創新的地方。

第四個迷思是：只有製造業才能出口，服務業不能出口。事實上在 WTO 之下，如何讓服務業的輸出更容易，已經是當前一重要的課題。

第五個迷思是：只有製造業才能維持經濟的高速成長，也因此認為製造業最好能維持相當比例。我個人是相信製造業應有相當比例，但這比例應該多大是可以研究的。現代的科技可能告訴我們，服務業也可以創造高速的經濟成長，雖然到目前為止並沒有明顯的例證。就以美國的經驗為例，在九〇年代之前，因為服務業的比重非常高，所以經濟成長是比較緩慢的。這理由很簡單，因為服務業的創新比較困難，它的創新所能帶來的全面性效果較不顯著，但是九〇年代網際網路的興起告訴我們，未來服務業也可能維持高速的經濟成長。

第六個迷思：任何產業一定要有工廠，沒有工廠就沒有產業。事實上，現代的產業其實是多人的集結。過去談產業發展時最注重的是資本，資本是整個經濟活動的核心；但在以服務業為主的時代，資本恐怕不是最重要的，最重要的是「人」。

我先拋出這幾個迷思，讓我們再檢視一下，過去我們所認為的經濟運作資源分配的整個模式用於現在是否適當，我們需要再重新思考未來應該要怎麼做。

東和鋼鐵 侯貞雄 董事長

今天這個題目所涵蓋的意義，不只涵蓋知識型服務業的問題，其實也涉及台灣未來的經濟利基所在、我們可以從何處再出發等問題。我在這裡要談的不是星巴克傳奇，不是消費方面，而是偏向工業市場。剛剛陳院長談到，製造業究竟要有多少百分比，我想是一項爭論，不過沒有製造業就沒有服務業，這兩者是息息相關的。唯一在今天比較不一樣的是，當今這麼發達的科技所帶來的衝擊下，讓我們必須思考什麼是新產品、新定位？生產線應該要如何進行？過去生產線只限於製造，不管行銷，而現在生產線的公司也要管行銷，像賣汽車還要懂得如何幫買汽車的人借錢，這些事情都是 Extension Service、Combines Service，要把一個產品 Package 起來，現在工業界努力從事這樣的方向，故事其實非常多，東和鋼鐵也是致力於這樣的方向。

我認為整個大方向，除了重視生產線，必須行銷、推廣一個新的價值觀念給消費者、工業者之外，最重要的一點，是一定要創造 Replacement demand market，產業政策必須朝這個方向。另外，在政策的推展上，還有更重要的一點，那就是產業政策不僅是主張發展、強調新科技、給予租稅減免，我們常忽略的一點是——我們只知道如何讓企業生，卻不知道如何讓

它死。所以我個人常主張企業也要安樂死。一種產業走向頂端，它往往已經非結束不可，要是沒有一個誘因讓它安樂死，舊機器、設備擺在那裡，就耽誤了新技術發展的脚步，這是政府在規劃產業政策時應該考量的，這一點經常被忽略。

徐重仁 總經理 (統一超商)

從過去到現在，服務業可以說並沒有受到很大的重視，雖然已經佔了 GDP 的 67% 以上。我想今後台灣一定要朝著服務業的升級、服務業的外銷這樣的方向來努力，才能讓台灣的經濟再進一步發展。在台灣，統一集團所涵蓋的領域是比較廣泛的——從食品的製造、流通業、金融貿易等都涵蓋在內，範圍非常大。以我們在零售服務業的發展為例，除了 7-11，還有康是美，它是藥妝店，目前有將近一百家店，星巴克現在有一百一十家店，尤其以 7-11 來講，從一九七七年第一家到現在，總共有超過三千三百家店，涵蓋的領域是很廣，但基本上服務業的領域做起來相當辛苦。像現在時代的變化與消費型態的改變，促使 7-11 這個領域不再是純粹販賣商品的賣場，而必須要進一步把它提升為社區服務中心，消費者到這裡來除了能購買所需要的商品之外，同時也可以繳水費、電費等等。這些服務事實上跟我們生活是息息相關的，但這部分我們怎樣去達成？例如透過 IT 的技術，讓不可能變成可能，讓實體和虛擬的商品兩方面在 7-11 都不斷地發展。回溯十年前，7-11 導入 POS 系統，這是踏入 IT 技術的第一步。當一個顧客到店裡消費，所購買的商品是什麼、是何時購買的等等，例如一個便當、中午十二點購買、性別、年齡等全部都透過 POS 系統紀錄在裡面，並且從 POS 系統中，去分析什麼樣的商品是符合顧客需求的，另外從時段的資訊也可以了解消費習性。這是 POS 系統，接下來演變到訂貨系統也是一樣，過去都是用抄寫的訂單，現在則都是透過 IT 的技術，這樣的技術讓物流的系統也產生很大的變革。

另外像宅急便，也創造出一個新的營運模式，很多商業不再一定須要店舖，透過宅急便快遞的系統就可以做生意，商品拿到 7-11 就可以寄，不一定要到郵局，所以郵局現在也非常緊張，感受到很大的威脅，因為宅急便沒有時間的限制，二十四小時都可以接受。因此關於便利商店的經營，我們所考慮的是如何將便利商店發揮到極致化，讓顧客真正地感受到購物的方便、時間的便利等等。這是 7-11 發展到今天的體系。

今天擁有這套完整的體系之後，如何讓這套東西到海外發展，是我們現在努力的目標。我認為在二十一世紀台灣一定要走這條路，不是只有不斷地引進人家的品牌，我們也可以用這套知識型服務業的型態去自創品牌，我們一定要朝這個方向發展。

特力集團 何湯雄 董事長

台灣整個經濟的發展是貿易帶動出來的，大家或許會覺得很奇怪，我們這種貿易常被認為是黃昏企業，但特力卻還能做得很好，其實現在台灣現在還是有很多貿易公司做得非常好，因為這些公司本身是外銷，根本不須在國內出名，中國人說「人怕出名豬怕肥」，所以有些企業覺得最好不要出名，以免被找麻煩。以特力來講，我們全球有 33 個 Office，上個月我們剛發表 e-finance，我們現在跟銀行一次的 Package Deal，只要我們下訂單給工廠，不論這工廠是在台灣、香港、中國大陸或越南，我們的銀行馬上就會給他貸款，而且談定的利率約 3.5%-4%。e-finance 加惠了許多合作的工廠，銀行也非常有興趣跟我們做全盤合作。今天的服務業，必須隨時隨地讓供應廠商們有跟你合作的誘因。

現在零售業大者恆大，像現在零售業越來越大，很多工廠很可能一個零售業就佔了它 70%-80% 的 Capacity，一旦出問題很可能馬上就垮了。所以很多工廠和我們談的是，要怎樣一起去買下第二品牌、第三品牌，分散市場佔有率。所以今天我們不只在幫工廠賣東西，我們也希望所有合作的工廠把我們貿易公司當作它們在全世界各角落的眼睛。當有第二品牌、第三品牌出來的時候，我們跟工廠們合作把它買下來，創立第二品牌，因為坦白說，今天任何一個工廠要在全世界設立服務站是不容易的。很多人覺得奇怪，零售業是 buying direct，特力為什麼能發展得這麼好，不論在國內或國外，很多供應廠商願意跟我們成為貿易結盟的夥伴，這是我們特力能夠不斷成長的原因。

有些人會說，何董事長你真英明，把 DIY 引進台灣正式時候。事實上，當國民所得超過一萬元的時候，傳統水電行、五金行都會淡出，DIY 是自然的趨勢，我們是把國外的歷史經驗引進到台灣。常常有人開玩笑說，B&Q 特力屋製造了很多台灣「新好男人」，所以在座的男士若還沒來過的話要趕快來，否則無法成為新好男人。

特力的發展史是台灣標準的服務業發展史，台灣商人真的是全世界最優秀的商人，全世

界任何一個地方都看得到台灣商人。我相信只要政府在政策上「圖利商人」，台灣的前景一定還會更好。這是我們最大的資產，只是看我們要怎樣發揚光大而已。

中國信託商業銀行 陳聖德 總經理

我在今年二月二十三日，寫了一篇文章，題目是「台灣金融產業的具體目標與具體對策」，在這篇文章中我提到三項我個人認為比較有意義的長期戰略目標。誠如剛才各位前輩所講的，台灣服務業的發展在過去十年內，在 GDP 的比重上已成長了將近 10%，基本上台灣已經是一個以服務業為主的經濟體，但是目前整個產業政策看起來，並不是一個以服務業為主的產業政策。以前以製造業為主的產業政策，基本上是獎勵投資，幫助廠商取得土地、資金，也就是以資金的取得、成本的降低為主要激勵措施的政策。現在轉換成一個以服務業為主的經濟體時，這樣的產業政策便不見得是有用的。服務業為主的經濟，是以創新來提高產品的附加價值，而創新在服務業其實是很多競爭累積的結果。在服務業，很難在一時之間發生一種轉變，突然間改變整個世界的運作方式；而通常是很多細微的、多層次的改變，不只是產品本身改變，圍繞著產品週邊的服務也在改變。像律師業就是一個很明顯的週邊行業，假如金融產業發展得快，律師業的發展水準卻不能隨之上升，便會拖累原來主體產業的發展。這代表著必須要有很多優秀的人聚在一起才會產生這種效果，也就是產業政策的關鍵在於如何造就一個環境，讓所有優秀的人喜歡在這裡居住。我們常說「根留台灣」，從最直接的字面意義其實就是要住在這裡。讓所有優秀的人願意住在這裡，必須要有良好的治安、舒適的居住環境、便捷的交通、高效率的政府、充沛的資訊。總之，以服務業為主的產業政策最重要的是要營造這樣的環境。

其次，服務業的動力來源，不在於稅收的減免等等，而是競爭所能帶給服務業的空間擴展，以及競爭所帶來的威脅—若沒競爭力就會被淘汰的威脅感。所以在機制上一定要兼顧到開放與競爭。

第三，服務業必須是一個輸出的行業，服務業若要高速成長、對經濟體要有主要影響，它必須是向外擴張的。台灣的金融業有很多優秀的條件，例如充沛的資金、活躍的客戶、地理位置(面對一個最具潛力的中國市場)，另外值得一提的是，台灣有種特殊的文化，我們跟

中國大陸、日本、美國這幾個世界上最主要的經濟體，都有個特殊的關係。我們對中國大陸、對日本、對美國，好像都很了解，韓國人、香港人無法像我們這樣能夠都了解中、日、美，這是台灣多元的文化的優勢。

開放和競爭是服務業中兩個關鍵的因素。可是，沒有準備的開放，我覺得是危險的，準備不足的開放會帶來套利行為的盛行，會造成資源的錯置。我們必須要準備好才能開放，那麼需要準備哪些事情，才能全面性開放？這些重要條件包括現代化的稅制、透明的決策過程、多樣化的投資工具等等。我認為台灣現在的平台資金是往國外傾斜的，我們必須要利用上述種種做法，把這平台擲平一點，才能夠開放。為什麼宣示開放是重要的？因為宣示開放代表政治上的決心，代表有清楚的時間表，也代表有清楚的行動方案。時間表若很清楚，國內共識會比較高，行動上就容易協調；從另外一個角度來看，對政府的壓力也會比較清楚一點。

接下來是競爭的管理，很高興聽到侯董事長談到企業也需要安樂死，我常覺得台灣有些產業的問題，是因為退場的機制不夠清楚，這其中當然有很多政治上的考慮、系統風險上的考慮等等。退場機制不清楚會造成劣幣驅逐良幣，使市場機制被破壞，因此必須要有事前的預警制度、嚴格公平的稽核，才能防患於未然。

同時我們也應該加強市場的懲罰機制，其中包括對投資人的再教育，投資人必須要了解，一旦投資到風險比較高的公司，就要承擔風險比較高的結果。用市場的力量來加速優勝劣敗的進行，法律要弄得更為周全，以箝制不良的經營者。如此一來，台灣才有可能成為具有高附加價值的金融產地。

訊連科技 張華禎 總經理

從一九九七年這一路走來，我看到政府其實很努力在做很多事情，對於軟體這種看不見的東西，政府花了蠻多心思希望讓它在台灣成為一個產業，雖然到現在為止需要努力的空間還是很大。昨天我在 seednet 看到一篇報導，談到台灣的軟體業非常強，那麼台灣有沒有可能繼硬體方面的代工之外，也成為軟體外銷、軟體代工的強國？因為在印度，所有優秀的人才都在軟體業，台灣優秀的工程師則有很多的機會，可以做 IC design，可以做半導體...有很多的機會。可是，台灣在 IT 方面的國際行銷上，並沒有輸太多，我們有我們領先的地方。在技

術這方面，事實上跟矽谷比起來，我們一點都不輸。

談到品牌，其實要維持一個品牌，背後是要付出很多代價的。對於美、日的大公司而言，它要「讓台灣的代工廠商做出最好的電腦」，其實就是一個很大的 know-how，要能夠下單給別人做，然後控制做出來的品質，是非常難的事情，這其中必須要有完整體系來維持，並不容易。所以我們的政府也應該高興，因為我們有一些廠商也有這種 know-how，可以在台灣接單，然後到大陸生產，這其實不簡單。

台灣是一個貿易大國，而且我們自己的內需市場這麼小，唯有外銷才有生存空間。不只日本和美國，看看韓國的 LG，他們也成功地創造了他們品牌的價值，台灣在這部分是比較弱的，而這部份要改變也確實有它的困難之處。訊連是一個很小的公司，但我們知道我們沒有其他的選擇，因為硬體可以代工，軟體沒有辦法代工。所以我們創業的第一天就知道，如果我們走不出台灣，沒有辦法打出自己的品牌，就會注定被市場淘汰。今天可以看到台灣有很多很好的技術，我們可以自己做一個機器，各種功能全都有，重要的是如何接近消費者、了解客戶的需求。我們可以看到，所有 3C 產品最後成型的設計都不是在台灣，台灣有能力把機殼裡面所有的零件組用最有效率的方式組合起來，用最低廉的成本把它生產出來，但是在貼近市場方面——真正了解市場的需要是什麼，然後讓創造出來的品牌價值在行銷過程中發揮更大的價值，這方面是我們比較弱的，這是台灣可以再努力的地方。

所以在電子業、高科技業，目前台灣最大的問題並不是技術，而是在國際行銷、營運管理上碰到很大的難題，而且在這方面幾乎沒有一個 model 可以讓你去學，因為在台灣缺乏前例可作為參考的依循。

台灣在高科技業，其實我們的活力是無限的，這是因為台灣有非常棒的工程技術資源在台灣，這其實是拜台灣過去重工輕商的環境所賜。我們的工程師走到全世界每一個角落都是最棒的，但現在的主要問題是，隨著環境的變遷，我們的教育系統是不是能夠讓我們在行銷、國際觀方面再加強，這將是未來十年台灣在與新加坡、香港、韓國競爭中出線的關鍵。

綜合研討

時代基金會 徐小波 執行長

台灣從一九六〇年代到一九八〇年代初，政府的計劃經濟作得蠻成功的，計劃經濟由少數人作決策，並仰賴技術官僚推動。至於現在是否還需要計劃經濟，是一個爭論問題。有很多人認為現在根本不需要產業政策，應該完全開放讓民間自由發展。假如我們是完全自由開放的經濟體系，我會同意這一點，但是我們目前這個階段，似乎還沒有完全從計劃經濟脫離出來，政府仍然扮演重要的角色，某種程度的產業政策仍有必要。台灣目前還在轉型的階段，要或不要產業政策並不是一個零和遊戲。

東和鋼鐵 侯貞雄 董事長

我想任何一個產業、一個產品，它本身的內涵、出發點都是從創新(Innovation)開始，然後 Engineering、Manufacturing、Marketing，任何一個產品都有這樣的流程內涵。台灣經濟的方向是從底部開始，工業是由下游開始做起的。我個人感覺，台灣目前的整體條件，已經上溯到 Engineering、Designing 的階段，已經快走到最頂端的地方，不過還沒有完全發揮，仍有非常大的空間。現在台灣不論是傳統產業或高科技產業，知識水準已經可以跟世界一流水準相拼，也已經有自己的 know how 了。這一次我有幸被推選為全國工業總會的理事長，我喊了一個很偉大的口號，我把這個十字架扛在身上，不知道扛不扛得動，這個口號叫做「台灣第二次工業革命」，我希望大家一起來支持。

中國信託商業銀行 陳聖德 總經理

我想現代經濟體系下，政府大部分都是只管核心事務—例如環保、公共建設、教育、國防等，另外，現代的政府必須分權到地方，民主政治要與地方政治結合，這是目前的潮流。我們沒有走回頭路的機會，也沒有權利走回頭路。我們如果看歷史的發展，極權大部分是跟著社會主義，民主大部分跟著資本主義，形成一種配對。我個人並不覺得這其中有太多反覆辯證的考慮，全球的趨勢大致上是相同的，尤其在今天這個網路高度發達的時代，大家會逐漸趨同，這樣在網絡上才不會有障礙。否則規格若不同，自己就給自己築起一座高牆。

問題

台灣目前面臨產業空洞化、內需不振、失業率高漲的問題，台灣的產業若要轉型為知識型服務業為主，時間上如果還需要十五至二十年，台灣是否能夠忍受這麼長的時間？另外，剛剛陳總經理也有提到，若要「根留台灣」，必須把台灣塑造成一個讓優秀人才聚集的環境，我想教育體系對於這種環境的塑造有很大的影響，請問一個優質的教育環境應如何塑造？

特力集團 何湯雄 董事長

台灣是一個小島，最重要的就是要「暢」，不論是錢暢、物暢、人暢。台灣商人是世界上最好的商人，活動力強、學習能力強，又非常有彈性，我想台灣只要能「暢」，一切人流、金流、物流都能夠很活絡，台灣的前景應該還是會非常好。

東和鋼鐵 侯貞雄 董事長

我並不認為台灣的人才不足，台灣最好的地方就是人才很多，最重要的是 learning Curve 要如何 pick up，以及要怎樣找到一個 focus，這是很重要的。現在政府很重視職業訓練，職業訓練的 program 若能做好，不但對產業有幫助，對台灣整體經濟也會很有幫助。

統一超商 徐重仁 總經理

站在服務業的角度來看，我認為台灣是充滿了機會，而且未來台灣也有能力跨出到海外市場發展，我們自己要有信心。以服務業來講，我們以前都是向國外學，現在也已經累積了很多經營的技術，培養了很多人才，已經可以往海外發展。政府若能重視服務業的發展，尤其是海外的發展，例如像韓國的做法，由政府協助培植比較強大的企業推到海外市場，再讓比較小的企業也逐步跟進，我相信台灣還有很大的發展空間。