

台灣宅配業、零擔貨運 與快遞業之現狀與發展

■ 文 / 台灣全球運籌發展協會秘書長 鄧伯衡
修平科技大學精實管理所所長 徐志宏

根據 2004 年 9 月由台灣交通部所制定的「貨運發展白皮書」的內容，將台灣宅配業的市場主要劃分成下列三種：

1. 由專業物流業或零擔貨運業擴大通路系統，配合企業或是個人運送商品至消費者的零階通路，省去中間商的運輸模式。

2. 針對廣大消費市場提供個人化包裹服務及多溫層保鮮服務，最近似於日本的專業宅配服務業。

3. 原本經營國內快遞的業者，轉而跨足經營宅配業務。

以上的敘述，將宅配業的市場做出明確的畫分。

宅配業在台灣已經成熟發展

依據 2011 年 3 月台灣行政院主計處公布第 9 次之台灣行業標準分類中的說明，在 H 大類，運輸倉儲業當中與宅配業相似的分類有郵政及快遞業、郵政業、快遞服務業等分類，所以至今台灣目前並無所謂的「宅配業」，雖然如此，但若與一般快遞業，零擔貨運業互相比較，宅配業則可歸納出以下特性：

1. 可及性：全國各地及離島地區均為服務範圍。

2. 服務穩定度：對於區域的配送有提出當日送達、隔日中午前送達等戶對戶配送、365 天全年無休等服務承諾。

3. 便利性：消費者可以透過電話下訂單或在網路上直接填寫訂單的收送地址，即可獲得取件服務。

4. 價格公開統一：消費者根據貨物之長寬高之加總比對網路提供簡化價格表，即可計算出運費。

5. 預約服務：客戶可以預約取件時間及預約送達時段，例如夜間送貨、周末送貨，貼心服務客戶，提高客戶使用宅配寄送文件包裹的意願。

6. 代收貨款：客戶可在收貨的同時確定商品的完整性，然後再付款。省去外出匯款的時間成本或是免除線上刷卡時，卡號可能被盜用風險。物流士 (Sales Driver) 在配送需要代收貨款的包裹時，通常都會預先打電話給收件人，確定送貨時間可以配合收件人，並請收件人先行準備貨款，此舉貼心服務非常受到好評。