

透過數位平台創新多元價值

巨力聯手同業與異業 一起翻轉!

搬家公司登錄創櫃板非易事，尤其向來屬於地下經濟的行業，在登錄前，公司必須接受政府聯合輔導，其中內控與會計制度往往就是最大的卡關因素，不過巨力有膽識創新，如今為自己打造截然不同的嶄新價值。

地下經濟的挑戰

搬家業在台灣屬分散型的產業，市場與企業規模較小，被歸類在汽車貨運下的特許行業。從廣告的數量來判斷，全台有近千家搬家公司，受限於勞動法規，合法的僅有 148 家，巨力總經理許吉任笑說：「地下經濟很大，內政部統計每年國內戶籍移動人口就有 190 萬人。」從家庭人口與工作環境的變遷來看，移動居住地點或空間調整都屬於移居行為，與搬家行業深切相關。

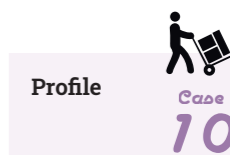
儘管搬家需求大，但因產業技術門檻低、同質性高、人力不易找等都是搬家業所面臨的問題，巨力更因為是合法搬家公司，成本條件更高，面對市場的變化與考驗更具挑戰。早期搬家業總以貼廣告或刊登黃頁廣告、虛設地址等方式來經營，巨力一開始便在高雄河堤社區設立第一間門市，設計 DM、架設網站，找大樓管理公司和仲介公司策略聯盟，以建立品牌形象、主動出擊的思維，一下子便與同業做出差異化。

研發專屬搬家業的 ERP 系統

為改善搬家過程中衍生的糾紛，巨力自行設計或引進可重覆使用的床套、沙發套和電視套，並用束帶取代膠帶，提升搬家過程中的保護力，同時減少耗材，甚至還以原價賣給同行使用，鼓勵大家一起做環保，這是巨力起初的轉型。在踏入資訊化時代之際，巨力套用其他業別的電腦派工系統，發現不合用，便開始研發屬



巨力搬家在南部屹立 20 年，靠著不斷地轉型，改變自身體質，貼近客戶需求，研發全台獨家系統計價，客戶自己上網算搬家費，不必擔心受騙；懶得動手打包，還有廢棄物清運等周邊服務可搭配，盼同業與異業在研發平台創造最大效能，讓民眾能有更便利、高效的輕鬆體驗！



Profile

巨力搬家
貨運股份有限公司

目前全台有 6 個營業據點，含桃園、新竹、台中、台南、高雄（2 個）主要提供搬運運送服務、電器傢俱拆解及安裝服務、居家服務等專業勞務技術，近年來藉由資訊科技應用於改善搬家服務流程，以奠定業界創新領導品牌。

- 2020 年登錄創櫃板。
- 2018 年研發智能移居服務平台。
- 2016 年研發搬家業職能導向人力資源管理系統。
- 2015 年首創搬家業專家 ERP 系統，並研發 ERP 系統整合派工與資金管理平台。



1_ 巨力搬家進行資訊和人力的整合，發展新的商業模式，以產業化的規格開發各項系統。2_ 巨力搬家從原本作為內部效能提升的估價系統，轉而從客戶端思考建立智慧型估價系統。3_ 運用巨力搬家建立的客戶估價的試算系統，可解決搬家產業常因無估價標準，而與客戶產生爭端的問題。



1



2

1_ 巨力搬家結合同業與異業，重新建置 ERP 系統，並引進 TTQS 人力發展品質管理系統。2_ 巨力搬家今年（2020）在短時間內完成包括內部控制、庫存管理及流程控制等，登錄創櫃板。3_ 許吉任認為只有突破以往的運作模式，才能創造出獨一無二的競爭力，使產業不斷成長。

於搬家業專家 ERP 系統，整合派工與資金管理平台，透過系統結合業務、工務與財務作業流程，完成服務訂單。其中為客戶估價的試算系統，就解決了搬家產業常因無估價標準，而與客戶產生爭端的問題。他笑說：「第一次估價，拿出皮尺一個一個測量，回去算完才能報價；有了試算系統，同樣的份量只要搬 2.5 小時。」

巨力從原以提升內部效能的估價系統，轉而以客戶端思考建立智慧型估價系統，讓客戶在網站上即能進行簡易的價格試算，再預約專人到現場估價。估價人員則透過手機進入 ERP 系統雲端，現場估價完成後，就能將估價單同步傳到客戶手機。除此之外，巨力也建立 LINE 聊天機器人、Facebook 即時訊息回覆等服務，透過 AI 學習，即使處於公司非營運時段，也能透過客服系統能回應客戶需求。

帶領同業一起翻轉

隨著 Agoda、Airbnb、Uber 等去中間化的共享經濟平台日趨發展，許吉任體認到搬家業者也必須主動轉型，時局趨勢隨著消費模式改變，對手已是異業而非同業，一旦共享平台掌握了消費者，許多個體企業將難以扭轉，因此巨力也進行資訊和人力的整合，發展新的商業模式，以產業化的規格開發各項系統。例如投資資訊公司負責開發所需的平台，重新建置 ERP 系統，整合核心業務流程與資訊，並引進 TTQS 人力發展品質管理系統；接著成立搬家平台的訓練中心。

一向走在搬家業前端的巨力，最大的挑

戰莫過於登錄創櫃板，成為走向公開發行的搬家公司。要登錄創櫃板，必須在短時間內完成包括內部控制、庫存管理及流程控制等，這是建立品牌的一條捷徑，也是領航者帶領產業翻轉過程的嚴厲考驗。但巨力不畏懼，許吉任笑說：「每次轉型就像邊開車邊換輪胎，遇到錯誤就當成學習的代價，也是成長的養分。」只有突破以往的運作模式，才能創造出獨一無二的競爭力，使產業不斷成長，向下傳承。

產業升級與異業為夥伴

巨力往「移居連鎖品牌」邁進，以「巨力搬家大師」為品牌，將傳統「搬家業」轉型為「移居物流產業」，持續致力於「智能移居系統」研發，包含專家 ERP、雲端定位收納管理，建置線上多元付款、產業人才培訓、專業設備提供、智能客服中心、即時媒合估價系統，同時創立連鎖加盟總部，進行同業整合策略聯盟。

為提供客戶更多元的服務，巨力串聯清潔、包裝、搬運、拆裝及廢棄物處理等搬家業上中下游，以利資訊流通及人貨流通，創造多元化服務價值。透過行銷、服務、訓練、資訊、財務五大整合，將現有的清潔公司和居家整聊公司從合作到合夥，大家一起擴大市場規模，幫產業加值。

「公部門對巨力幫助很大」許吉任說，每次開發資訊系統，市府皆給予巨力前進的能量。他例如 2015 年的「智慧化搬家估價及服務即時看板」專家系統、2018 年「智能移居系統」以及 2020 年生態系智慧型系統等皆申請 SIIR 的補助款。新成



3

“轉型就像邊開車邊換輪胎，遇到錯誤就當成學習的代價。”

立的資訊公司也向高雄市政府經濟發展局申請 SBIR 進行「大物媒合系統」研發，且每年向勞發署提案申請 TTQS 人才發展品質管理系統補助。他接著強調：「公部門資源與公司發展的項目一致，便是經營的助力。」

利用數位科技成為領航者的路上，巨力期盼產業從骨子裡徹底轉型，一起創造移居物流業的新版圖。✪