

# 壹

## >> 前言





董事長

李紀珠

去年是郵政改制後的第九年，也是非常艱困的一年，但在全體同仁共同努力衝刺下，101年度我們稅後淨利93.34億元，相較法定預算數88.07億元，超過5.27億元，創造超額盈餘繳庫，實屬難能可貴。

此外，值得讚許的是，中華郵政今年已獲多項殊榮，例如讀者文摘的第15屆亞洲信譽品牌研究大調查，獲臺灣地區（航空快遞/快遞服務）類「金質獎」。〈30〉雜誌「young 世代品牌大調查」中榮獲「銀行」類別「最愛使用品牌」獎。〈經理人月刊〉的「年度影響力品牌」。以及「現代保險健康理財雜誌」101年「全國最佳壽險公司排行榜」中，榮獲「最值得推薦」、「業務員最優」、「理賠服務最佳」、「知名度最高」4項優等獎。中華郵政公司能夠獲得諸多榮耀，實歸功於全體同仁之努力，亦彰顯民衆對郵政服務的信賴及肯定。



面對電信、網路、社群網站迅速發展之挑戰，郵務業務在世界各國已屬艱困產業，例如美國郵政信函業務量10年來已衰退3成，至2012年全年營收已降到650億美元，且營損達159億美元，並持續惡化中；其他如加拿大、丹麥、法國、日本及紐西蘭等亦同樣面臨郵件量下滑的困境，英國更準備求售英國皇家郵政公司（Royal Mail），完全退出郵政業務。僅德國郵政以強化營運模式突破困境，於2002年收購世界知名的DHL快遞公司，是目前世界上少數營利的郵政公司；由此亦可見郵務經營上，不是不可為，而是如何為之。

隨著銀行及壽險業務日趨專業且複雜，且在金融風暴後，各國之金融監管更日趨嚴格，因此，經營環境面臨前所未見的挑戰。本公司為郵政、儲匯及壽險三合一的公司組織，亦面臨了前所未有的變數與考驗。事實上，德國郵政已從一個國有制單位，改革轉型為德國郵政國際集團；日本郵政亦已成立銀行、保險子公司，回歸適用銀行法、保險法，且在郵局通路上代銷自己或其他業者保險商品；而大陸、新加坡郵政亦以組織控股公司方式經營。可以說，大環境已改變，各國郵政已紛紛啟動組織轉型和品牌調整，以求新、求變來謀求更大的生存與發展空間。

簡言之，目前中華郵政公司由於面臨了來自電信網路、社群網站的迅速發展，致使傳統業務式微，而新興業務如電子商務，又因國營事業的僵固性、人力成本及專業度，故不若民間業者具市場競爭力。此外，由於金融產業日趨專業與複雜，各國監理亦日益嚴密，使各國郵政由原本郵儲壽三合一的組織模式紛紛進行組織改造，分別設郵、儲、壽子公司，來擴大業務範圍及提升競爭力。

對此嚴峻之挑戰與國際趨勢之變化，身為公司負責人，首先必須確認公司未來之定位，並在認清本公司既有之競爭優劣勢後，一方面積極做既有業務競爭力的改善，同時亦尋求整合中華郵政各項經營優勢來創造新的業務。誠如紀珠上任時所言，中華郵政存在的多項優勢，如一、民衆信任，二、向心力極強的工作團隊，三、龐大的實體及行動通路，四、龐大的金流，五、龐大的資訊流，及六、龐大的物流配送系統。而如何整合上述優勢來創造與同業競爭的差異性，並進而發展成專屬於中華郵政之策略特色，以確保百年老店之永續發展，是身為中華郵政成立117年以來第一位女性董事長的我，與同仁共同的責任與挑戰。

紀珠上任近五個月，除了積極思考中華郵政公司因應未來趨勢變化下的新定位之外，亦已積極推動下列各項措施：

- 一、**確認核心業務，強化競爭力。**確認因應在未來趨勢下，最適合中華郵政發展的核心業務，例如在電子商務產業鏈中：網路商城、第三方支付、倉儲、物流等，尋找出本公司的核心優勢業務。
- 二、**調整金融業務的體質，並積極開發適合本公司發展的新金融業務。**例如成立綜合保險經紀公司、開發外匯存款業務、發展第三方支付平臺、發行銀聯卡、申請 QFII、辦理兩岸直接匯款，以及協助外交部購置外館等等。



- 三、澈底檢討各項業務的成本效益，期讓有限的人力及物資配置在最有潛力及競爭力的業務上。
- 四、提升同仁專業能力，並加速人力更新及專業提升。除了積極聘請專業人才來協助同仁提升專業能力外，並利用優退措施進行人力更新及素質調整。
- 五、善用資訊科技，提升服務品質及效能。因應數位潮流及智慧型手機行動時代，積極推動 e 動郵局及 e 化資訊運用的增值。
- 六、整合跨國郵政資源，增強競爭力。有鑑於各國郵政均有龐大的、既有的通路優勢，這是民間業者所沒有的。紀珠上任後，即積極努力尋求與各國郵政之合作，以增強中華郵政公司以及各國郵政在跨國業務上於其國內之競爭力。
- 七、發揮普及化服務，善盡企業社會責任。中華郵政肩負著郵務及金融普及化服務義務，因此服務據點廣布全國且工作同仁深入城鄉各地區，這是國家給我們的資源，中華郵政在享有這項資源之同時，亦應承擔更多的社會責任。因此，紀珠鼓勵我們同仁積極參與關懷獨居老人、送愛到部落，以及捐血等公益活動。

回顧郵政歷史，不論外在的環境如何劇烈變動，中華郵政總能順應潮流，因勢利導，不斷向前開展，百年基業乃能歷久彌新。個人亦深深以中華郵政的成就為榮，尤其上任以來，深深感受每位郵人在自我崗位上的堅持與敬業態度，深耕中華郵政的這份熱情，令紀珠非常感動。然而，時代的巨輪總是永無休止地向前推進，面對越來越困難的經營環境與挑戰，紀珠將與同仁在現有基礎上力求機會與突破，勇於承擔繼往開來之重責大任。在過去的每一天，中華郵政均能用真心傳遞幸福、溫馨，未來亦將持續延續郵政先進精神，傳遞更多感動到臺灣的每個角落，為中華郵政下一個百年大業工程留下腳印，寫下更多更溫馨、燦爛的史頁。

中華郵政公司董事長

**李紀珠**

