

智慧租車創新服務

小客車租賃業者數位轉型

動機與挑戰

- 小客車租賃業者規模小、車輛出租率與數位化程度低，再加上 Uber 平台營運，多數業者都已意識整體運輸環境的需求多元化

國內小客車租賃業發展多年，至 2018 年底有 1,644 間民營業者、188,633 部車輛（兼營小貨車租賃業佔 77%），中小企業林立。依據交通部 2017 年調查資料顯示，車輛數 20 輛以下業者佔 72%，其中僅有 4 成業者提供網頁或 APP 租車服務，產業數位化程度不足。而經營短租業者之短租車，例假日平均出租率為 37.5%，平常日更僅有 29.5%。顯示小客車租賃產業在數位轉型發展的道路上尚有很大的進步空間。

觀察國際上各大城市在推動智慧城市數位轉型發展的內容，可以發現每個城市所注重的項目大同小異，而以「交通」項目發展數位轉型，則成為多數城市首先投入發展的目標。因此，在國內外眾多智慧化的基礎設施發展中，「智慧交通」往往最受各城市管理單位關注，其軟硬體建設數位轉型成果也最能讓民眾有感。

台灣智慧交通服務產業運具間無縫隙轉換需求中，小客車租賃業為智慧交通中很重要的一個環節，透過小客車租賃業可串起交通運輸與觀光旅行等相關產業。然而小客車租賃業者規模小、車輛出租率與數位化程度低，再加上 Uber 平台營運，多數業者都已意識整體運輸環境的需求多元化，小客車租賃產業在數位轉型發展的道路上尚有很大的進步空間。

策略與方向

- 結合跨部會及同業公會，發展整體解決方案給產業鏈關係者

綜上現況與未來趨勢，資策會結合交通部、經濟部、中華民國小客車租賃商業同業公會全國聯合會、中華智慧運輸協會(ITS TAIWAN)，推動「小客車租賃產業數位轉型計畫」，藉由整合散佈於全國各地的小客車租賃業者，運用「智慧租車平台」的研發成果提供創新服務應用模式，搭配交通部提供的政策誘因，進行產業數位轉型發掘新的商

業模式，希望走出一條有別於其他國家或城市發展「共享汽車」的創新模式，後續營運者可結合品牌經營、行銷推廣與客戶關係管理，提供專業、人性化的服務，提供消費者透明且便利的動態智慧租車應用服務，提升消費者租車服務體驗滿意度，從滿足使用者與營運者需求，思考配合交通監理的運作方案，透過新科技與智慧化營運模式的導入提升整體產業競爭力。本案策略作法：

深入探討小客車租賃產業的整體市場環境現況、問題痛點及服務需求，開發「智慧租車平台」，發展整體解決方案給產業鏈關係者，包括平台營運業者、駕駛、消費者、租賃小客車維運業者等使用，結合觀光旅遊產業、企業租車接駁、汽車製造業等異業合作業者，提供更多元化的服務。

資策會初期與公會及相關業者討論，使「智慧租車平台」整體服務架構更加順暢，並且以數位轉型為目標提供傳統租賃業者導入科技服務，除深化自身營運管理外，透過便捷之平台更可迅速揭露自身的營運服務資訊。乘客透過 App 服務可根據自身的出行需求進行租賃車服務的預約，達到便利的供需媒合之目的。除提升小客車租賃業者數位轉型能力，也提供租賃服務線上販售新管道。後續營運階段，更可依據智慧運輸發展趨勢與業者經營痛點掃描，分析不同時段、業者庫存聰明報價之服務情境，規劃與設計新的服務流程與作業模式，提升智慧租車平台功能，利用資訊具透明性及即時性、價格具競爭性、服務具整合性之小客車租賃服務，提供民眾更好的運輸服務體驗，協助小客車租賃業者進行數位轉型以優化營運環境。

為使本案數位轉型策略成功，與中華民國小客車租賃商業同業公會全國聯合會合作，甄選 600 家有意願接受輔導數位轉型之租賃業者，輔導成立智慧租車平台營運團隊共同協作。

成效與價值創造

- **創造租賃車共享經濟新營運服務，帶動智慧租車產業解決方案與建構其生態體系**

台灣的交通環境非常複雜，不但地狹人稠，同時並行鐵路、高鐵、捷運、輕軌、公路等各種運具；針對台灣如此複雜的交通環境，本次數位轉型計畫以科技服務化導入，促使小客車租賃業數位轉型，創造租賃車共享經濟新營運服務，帶動智慧租車產業整

體解決方案與建構創新產業生態體系，提升業者營收，促成多元一站式整合無縫交通行動服務。發展出有效的小客車租賃租車服務，成為獨特的台灣發展經驗，後續可望將台灣成果經驗輸出海外。

成功關鍵

- 台灣複雜的交通環境，以科技服務化導入，結合公會力量，促使小客車租賃業者，創造租賃車共享經濟新營運服務，提升業者營收，促成多元一站式整合無縫交通行動服務