

學術著作 ◆ 大專用書

行銷個案研究

張福榮 著

五南圖書出版公司 印行



大 專 用 書

行銷個案研究

張福榮／著

五南圖書出版公司 印行

行銷個案研究

作者 / 張福榮

責任編輯 / 蔡麗真

校對者 / 陳榮



出版者 / 五南圖書出版有限公司

登記號：局版台業字第 0598 號

地址：台北市和平東路二段 339 號 4 樓

電話：27055066（代表號）

傳真：27066100

劃撥：0106895-3

網址：[//www.wunan.com.tw](http://www.wunan.com.tw)

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

發行人 / 楊榮川

中部門市 / 五南文化廣場

地址：台中市中山路 2 號

電話：(04)2260330

排版 / 龍虎電腦排版股份有限公司

製版 / 和鑫照相製版有限公司

印刷 / 三聖印刷事業有限公司

裝訂 / 華台裝訂企業股份有限公司

中華民國 85 年 9 月初版一刷

中華民國 87 年 2 月初版二刷

ISBN 957-11-1241-0

基本定價 8 元

（如有缺頁或倒裝，本公司負責換新）

行銷個案研究 / 張福榮著. -- 初版. -- 臺北市
：五南，民85
面；公分
參考書目：面
ISBN 957-11-1241-0(平裝)

1. 市場學

496

85009609

自

序

行銷管理近年來已成為各行各業所重視的重要管理方法之一，從製造業至服務業均不斷推動各種行銷方面的策略，甚至非營利性組織亦然。

行銷個案之研究有助於業者及學生瞭解企業界在行銷方面策略的採行狀況。本書係基於此立基點，從不同行業中挑選十三個行業為探討對象，其中五個行業係屬製造業，七個為服務業，一個為非營利性組織。

本書在行銷個案上之探討對象大多為股票上市或上櫃公司，而採行之參考資料亦為各公司公開發行之年報、公開說明書及簡介或宣傳資料；即使非屬資訊公開的公司，本書亦僅參考公開化的資料，故不致影響書中所分析對象的內部業務機密。為能使讀者以不同的方式研讀行銷個案的內容，本書在分析角度方面，主要傾向於針對各公司所採用之策略性行銷的研判；本書所分析之見解可能與各公司內部之思考方向不見得相同，其因在於策略性行銷可能具備不同的判斷角度，例如服務策略對服務業而言，在某種立場可認定為產品策略；當然亦有可能因個人分析立場的不同而產生差異性的看法。然而最重要的一點，是本書試圖剖析書中所提各公司之策略性行銷的實際作法，因此策略名稱的界定反而不是那麼重要。不過，若有不妥之處，仍應由筆者自負其責，亦請各公司及行銷界先進多加見諒，並不吝指教。

筆者學習行銷理論二十年來，不斷將之運用於工作上，例如政府政策的推動。所以本書特將非營利性組織列出一章，茲供讀者參考。而本書另外兩個特點：第一，在於每一章分析台灣企業行銷個案後，

另以一虛擬的個案為例，用各式的問答方式提供讀者一些思考方向，所以不僅對企業界人士有參考的價值，更對大專院校的老師與同學在行銷個案研究上增加研討的空間。第二，個案對象幾乎全為台灣企業。第三，個案對象以產業別區分，有別於過去依行銷功能別區分。

本書能順利出版，首先須感謝五南圖書出版有限公司的楊董事長榮川先生及陳總編輯念祖先生的支持。另在此特別感謝書中所探討的各企業能慷慨提供年報、公開說明書、簡介、宣傳資料等相關資訊，使筆者能順利將此書完成。

最後，特別謝謝爸媽的辛苦、體諒及照顧，岳父母、兄姐的關心，吾兒凱崑、凱強所帶來的喜悅，更感激內人陳瑛青小姐的校稿、無止盡的愛與容忍。

張 福 榮

民國八十五年八月

留於國立高雄技術學院

目 錄

自 序

第 1 章 半導體業之行銷個案-----	001
一、半導體業之台灣行銷個案／003	
二、半導體業之虛擬行銷個案／034	
第 2 章 個人電腦業之行銷個案-----	039
一、個人電腦業之台灣行銷個案／041	
二、個人電腦業之虛擬行銷個案／058	
第 3 章 銀行業之行銷個案-----	061
一、銀行業之台灣行銷個案／063	
二、銀行業之虛擬行銷個案／110	
第 4 章 航空業之行銷個案-----	115
一、航空業之台灣行銷個案／117	
二、航空業之虛擬行銷個案／139	
第 5 章 旅行業之行銷個案-----	143
一、旅行業之台灣行銷個案／145	
二、旅行業之虛擬行銷個案／178	
第 6 章 保險業之行銷個案-----	183
一、保險業之台灣行銷個案／185	
二、保險業之虛擬行銷個案／212	
第 7 章 熱帶島嶼度假村之行銷個案-----	217
一、行銷個案之說明與分析／219	
二、熱帶島嶼度假村之虛擬行銷個案／238	

第8章 證券業之行銷個案-----	249
一、證券業之台灣行銷個案／251	
二、證券業之虛擬行銷個案／277	
第9章 食品業之行銷個案-----	279
一、食品業之台灣行銷個案／281	
二、食品業之虛擬行銷個案／296	
第10章 觀光旅館業之行銷個案-----	299
一、觀光旅館業之台灣行銷個案／301	
二、觀光旅館業之虛擬行銷個案／309	
第11章 汽車製造業之行銷個案-----	311
一、汽車製造業之台灣行銷個案／313	
二、汽車製造業之虛擬行銷個案／320	
第12章 電機電子業之行銷個案-----	323
一、電機電子業之台灣行銷個案／325	
二、電機電子業之虛擬行銷個案／340	
第13章 非營利組織之行銷個案-----	343
一、台灣非營利組織之行銷個案／345	
二、非營利組織之虛擬行銷個案／354	
參考文獻-----	357

第 1 章

半導體業之行銷個案

||||| 本 章 大 綱 |||||

◎半導體業之台灣行銷個案

半導體業之特性

台灣半導體業之總體環境分析

台灣半導體業之個體環境分析

行銷個案說明與分析

◎半導體業之虛擬行銷個案

一、半導體業之台灣行銷個案

(一)半導體業之特性

台灣半導體業之發展最先從一九六〇年代外商投資設立之構裝廠開始，其發展過程大致區分為一九六四年至一九七五年之萌芽期、一九七五年至一九七九年之技術引進期，及技術自立與擴散期（一九八〇年代）。

一九九〇年代台灣半導體業隨著全球半導體市場的成長而有卓越的表現，因此包括台積、聯電、華隆微電子、旺宏、華邦等公司均逐漸擴大其生產規模，而且也已漸漸擺脫生產低階 I.C. 階段，而朝向高階產量的自我研發及設計，例如中央處理器、晶片組、特殊應用的 I.C. 等；另在生產製程研究方面亦有次微米計畫。所以，半導體產業之發展特別受到矚目。

不過半導體業有許多特性，影響該產業之發展，大約有下列數項特性，說明如下：

技術及資本密集高

半導體業的技術層次高，而且須依賴龐大的資金支援，若是技術及資本條件達不到基本要求，則甚難推動公司運轉。

高級人力需求殷切

半導體業是一個高級人力資源集中的行業，由於其所需之技術層次高，所以對高級人力資源需求殷切。

產品生命週期很短

所有高科技性產品均具產品生命週期短的特性，若一家公司未能即時推出新產品，則公司產品將很快為市場所拋棄，半導體業亦是如此。

投入研究發展多

為避免產品無法順應市場之需要，半導體業者需不斷進行研究發展，以使公司產品符合市場的要求，所以該產業大量投入研發是必要的工作。

市場變動快、國際競爭性高

半導體業因市場不斷推出新產品，而且與國家經濟發展存在密切的關聯性，所以市場變動甚快，國際競爭不斷提高，一旦稍有疏忽，公司極可能造成嚴重的損失。

價格競爭激烈

半導體業的市場競爭者規模皆大，故其市場價格適應性較高，相對造成價格競爭性的提高，除非公司有獨一無二的產品稱霸市場，否則價格優勢將成為業者的重要競爭利器。

產品應用範圍大

在資訊化、電子化的社會中，處處皆存在著半導體產品，其應用範圍廣，對人類的生活影響甚鉅。

(二)台灣半導體業之總體環境分析

1. 政治與法律因素

台灣內部政治局勢

任何一個國家政治局勢對該國產業之發展均具關鍵性影響，目前台灣內部政治局勢混沌，對各產業發展不利，半導體業亦不能例外。

台海兩岸關係

台海兩岸關係的穩定不僅在政治上具重要意義，對於產業發展亦有其不可忽略的影響力。半導體業若能透過雙方的技術合作，對於產業發展將有頗大的貢獻，而且可提供龐大的市場經營空間。

智慧財產權的推動

高科技產品與智慧財產權有密不可分的關係，台灣部分半導體業者曾受美商控告違反智慧財產權，雖然並未敗訴，但卻也增加公司頗多困擾。所以，智慧財產權發展趨勢對半導體業產生甚大的影響。

2. 經濟因素

全球經濟逐漸成長

隨著經濟的發展，許多消費品或工業品均以半導體作為其重要的零組件，因此世界經濟逐漸成長過程中，造成對半導體大量的需求，甚至有時半導體業者供不應求。

亞太地區經濟大幅成長

亞太地區近數十年來，各國經濟呈大幅發展，因此對半導體之需求快速的成長，也造成台灣企業集團不斷投入半導體產業，以達到其

多角化及在高科技產業佔一席之地的目的。

亞太營運中心之推動

台灣成為亞太營運中心是當前政府最大的政策工具，而製造中心為其中一環；半導體業為台灣近年來最主要、發展最成功的產業之一，因此亞太營運中心之推動對半導體業之發展有所助益。

3. 文化與社會因素

消費習慣的改變

台灣地區人民隨著國民所得提高、生活水準改善，造成消費習慣的改變，使得產品市場供給者對所供給產品之水準要求越為嚴格；而半導體常是提高產品品質的重要零組件，所以消費者習慣的改變對半導體業產生影響。

社會治安

社會治安好壞對投資人能否安心從事其投資事業關係頗大，若台灣治安繼續惡化，則對半導體業者勢必產生負面效果。

4. 人口因素

婦女就業增加

半導體產業的就業人口中有相當大比例為婦女；故婦女就業增加，對半導體市場人力供給有很大的幫助。

生活環境惡化

生活環境惡化對任何產業均有不利的影響，半導體業亦無法例外。

人力素質的提高

半導體產業所需人力資源的素質要求較高，而台灣人力素質的高

品質向為許多歐美日等國所重視。所以，更多高品質的人力資源回流台灣，對台灣半導體業之發展有很大的助益。

5. 科技因素

技術的進步

半導體為一種高科技產業，因此受技術發展影響很大；隨著技術的進步，使得台灣的半導體業者有能力開發更高層次，且具市場競爭能力的產品，始不致為開發中國家的競爭者打敗。

科技整合

許多科技整合的結果使得人們對半導體之需求更為殷切，例如電腦與通訊的整合，改變對人們通訊聯絡的方式；又如消費性產品中對半導體之依賴越來越深，如 I.C. 金融卡的使用等皆是。

6. 實體因素

環保問題

環保問題是八〇年代以後，全球所面臨的重要問題，半導體製造過程中，亦會因部分材料的使用而產生環境污染。所以，半導體業者生產過程中不可忽略此一世界趨勢，以免造成營運之困擾。

原料欠缺

台灣半導體業雖非耗費大量能源的產業，但卻受能源不足之困擾，例如水源問題；而且加上部分原料需來自進口，所以不能不重視原料欠缺的情形。

(三)台灣半導體業之個體環境分析

市場成長快速

由於科技發展快速，全球經濟亦平穩成長；產品的多樣化，使得半導體供不應求，各國對半導體產品需求極大，市場以驚人速度成長。未來數年，此種趨勢可能不會大幅度改變，除非在科技上有更快速的突破，以新的產品取代半導體。

市場價格競爭激烈

半導體市場中各廠商所比較的不僅在於產品的品質而已，其價格競爭力亦不例外。由於其上下游間的工作性質有明顯的區分，實際工廠營運上有其差異性，但是各廠商的產品價格在競爭者間皆呈現明顯的競爭性，只要價格失去競爭力，很可能造成公司經營的失敗。

所需土地廣大

半導體生產不似一般消費性產品的生產線，它必須有廣大的廠房，始容易安排其生產線。所以，對公司而言，增加不少經營上之負擔。

高級人力資源需求之殷切

半導體產業係屬高科技產業，對於人力素質要求較高，尤其對高級人力資源需求量頗大，否則在研發上無法趕上其他業者，而造成公司產品市場為競爭者所掠奪，不利於公司經營的發展。

必須大量投入發展成本

研發成本高常是高科技產業的基本特性之一，半導體產業若不大量投入研發費用，促使公司產品品質、功能不斷加強及改善，將會使產品因不符合使用者之需要，而失去競爭力。

與其他工業關係密切

半導體產品是各式各樣產品的重要零組件之一，所以它與許多工業有密切的關係，即使與服務業間亦密不可分，例如金融業所使用的金融卡、無人銀行等皆與半導體有關係。

(四)行銷個案說明與分析

個案一

台灣積體電路製造公司

台積公司正式成立於民國七十六年，該公司的設立在於工研院電子所欲推動超大型積體電路計畫於民間半導體設計公司；當時設計公司需依日本、美國公司的晶圓製造廠來生產其產品，不僅無法爭取時效，且在價格上無任何談判籌碼。因此，在政府支持下成立台積公司，以專業純晶圓製造為經營方針，提供台灣半導體設計公司合法與進步的半導體製程技術。

台積公司之組織架構、各項基本財務資料請參見圖 1-1、表 1-1、表 1-2、表 1-3，從其中可瞭解該公司組織運作及營運狀況。

該公司在經營上有許多行銷機會，說明如下：

- (1)台灣電子、資訊的下游產業體系完整，有利於半導體業之發展。台灣許多資訊產品如滑鼠、主機板、掃描器、個人電腦等對晶片組、單式唯讀記憶體均有很大的需求量，故對台灣半導體產業有很大助益。
- (2)半導體是電子、資訊業之重要零組件，缺乏它則電子產品無法