小客車租賃業數位轉型發展計畫

計畫及平台功能介紹

交通部運輸研究所
Institute of Transportation, MOTC

大綱

① 計畫概述＆產業現況

② 計畫推動

- 數位轉型平台介紹
- 平台功能介紹
- 數位轉型三階段
- 產業創新服務與行銷推廣

③ 計畫願景＆推動團隊

計畫概述＆產業現況

計畫概述

緣起

- 小客車租賃產業之平均出租率較低尚有待提升
- 中小型租賃車業者數位化、資訊化程度不足
- 中小型租賃車業者缺少與同業或異業合作結盟之機會
- 交通部與經濟部攜手推動「小客車租賃業數位轉型發展計畫」

中華民國交通部
MINISTRY OF TRANSPORTATION AND COMMUNICATIONS R.O.C

中華民國經濟部
Ministry of Economic Affairs, R.O.C.

願景

- 藉由輔導業者數位轉型，提高車輛出租率以及提升國內相關產業衍生產值
- 提升租賃車業者數位科技應用能力，更提供消費者智慧化租車整合服務
- 達到租賃車業者有感的技術落地、民眾滿意、政府放心，創造多方共贏

計畫目標

1 藉由新科技與智慧化服務的導入，提高營運管理效率，**提升整體產業的競爭力**。

2 提供透明公開機制與價格、資訊即時等服務，**優化營運環境**進而提供民眾優質運輸服務體驗。

3 以小客車租賃產業為核心及跨領域服務的整合，服務流程的標準化，**提升消費者租車服務價值及便利性**。

4 建構旅遊生態系平台，整合食宿遊購行的一站式旅運服務，**滿足民眾觀光服務需求鏈**。

5 **強化交通行動服務網絡**，提升國內公共運輸使用及搭乘之服務品質，減少使用私人運具所產生之負面效益。

6 建構可行之商業模式，除滿足消費者市場外，亦**建立可以永續經營之服務機制**。

小客車租賃產業現況

以經營小客車租賃為大宗，計有1,692家（89%）

小客車租賃業平均每家業者營運規模19輛

短租業務以休閒旅遊59%為主商務26%其次

65%中小型租賃車業者難以觸及外籍旅客

出租率偏低平日29.5%假日37.5%

近半數業務需代僱駕駛

80%以上業者願意嘗試數位轉型

消費者仍多選擇大型品牌租賃車業者

行銷資源不足

- **中小型租賃車業者的優勢**
  - **家數多**：據點遍佈全台
  - **人力充沛**：數萬從業人口
  - **努力打拼**：各個都是老闆
  - **溫度服務**：願意盡可能滿足客戶需求

小客車租賃產業痛點

人力不足	缺乏系統平台	無法與大型企業競爭
品牌知名度不高	缺乏數位行銷能力	客源不穩定
營業規模小、拓展困難	收入與支出難以平衡	缺乏異業合作機會

- **數位轉型的核心工作**
  - **輔導業者將產品做好**
    - 產品規格化、價格透明化、服務標準化
    - 結合業者優勢、效益自然顯現
  - **讓業者有生意做**

產業現況分析 - 交通生態系

- 專注於大眾運輸發展，票價低廉，**惟與其他產業合作不易，資源整合難且易造成負擔**。

汽車客運業

- 高雄捷運推動通勤月票乘坐輔助運具，**惟缺乏營運組織專責推動通勤接駁服務**。

軌道運輸業

- MaaS平台目前**尚未將租賃車納作旅運規劃及運具選擇之一環**

MaaS營運商

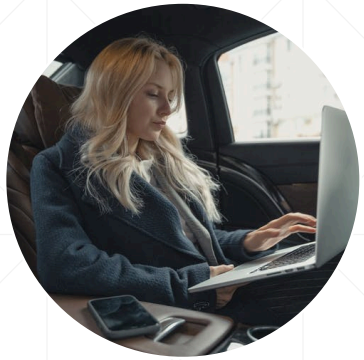
產業現況分析 - 旅遊生態系

線上旅行社（OTA）

- 自行**開發中小型租賃車業者代價過高，且產品與服務品質可靠度較低**，通常都選擇直接大型租車業者合作。

旅宿與景點資源整合商

- 專注於食、宿、遊、購業務開發，扮演串連旅遊供應鏈上下游核心樞紐角色，**行的部分多串聯大眾運輸**。



銀行禮賓服務營運商

- 與銀行信用卡等企業的客戶經營服務做串連，**提供機場接送、商務接送...等**多元服務給末端用戶（卡友會員）。

產業現況分析 - 服務支援體系

- 中小型租賃車業者**基於成本考量**，多數僅依政府規定投保強制險。
- 保險業者不願提供中小型租賃車業者**大型團體保單**。
- 消費者**額外投保步驟繁瑣**。

中小型租賃車業者**無制訂客觀的燃油計算標準**，產品服務不一致性，易引起消費糾紛，影響服務評價。

租車期間如遇到交通事故或車輛拋錨等突發事件時，務必**需要緊急協助管道進行道路救援**。

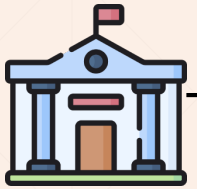
國內外租賃車平台借鑑

- 中小型租賃車業者須擺脫傳統營運模式，**建立品牌形象與評分機制**。
- 可憑藉服務據點散佈與聯盟合作，提供到府取還車、異地還車等**在地化服務**。
- 一般大型租車業者**並無擁有龐大的車輛與駕駛**於經營附駕租車業務。
- 以大規模型式與保險業及旅遊業合作，提供消費者**一致性的租車保險選擇及一站式的旅運服務**。

計畫推動 - 數位轉型平台介紹

小客車租賃服務整合旅遊生態系平台

主管機關



M3

中小型車商

600家租賃車業者

服務支援體系

保險、油品、救援

國內食宿遊購

食宿：整合旅宿、餐飲

遊購：整合景點、特商

小客車租賃服務整合
旅遊生態系平台

智慧租車共通平台

Taiwan CarU
電商平台

旅遊生態系：B2B

OTA業者 → 國際旅客

銀行禮賓服務營運商 → 銀行信用卡會員

創新服務：B2B

捷運接駁 → 旅遊、商務、機場

MaaS → 捷運接駁、國道接駁

電商平台：B2C

食、宿、遊、購、行

App/Web

消費者

平台市場定位

平台只忠實扮演產業輔導、市場行銷、技術支持、業務媒合、客戶服務等平台經營管理的角色。

整合各地區中小型租賃業者，合作建構完整的服務體系，共享商業機會。

設計租賃車產業各利害關係人加入平台之誘因，廣納租賃車業者加入。

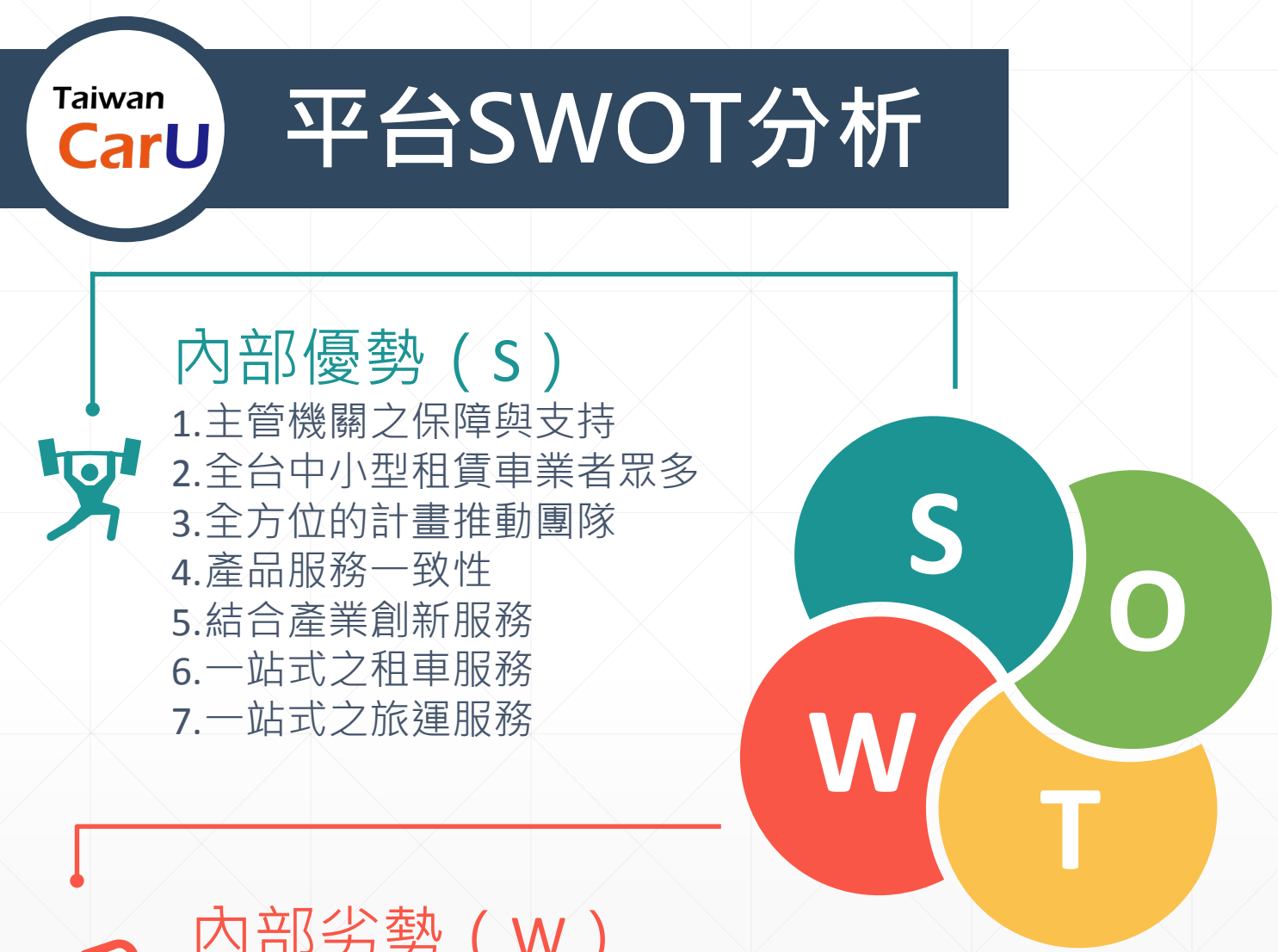
驗證商業模式，以達永續經營。

配合政府政策（MaaS等），推動各式創新的服務內容，帶頭為租賃車產業建立成功案例。

平台SWOT分析

內部優勢（S）

1.主管機關之保障與支持
2.全台中小型租賃車業者眾多
3.全方位的計畫推動團隊
4.產品服務一致性
5.結合產業創新服務
6.一站式之租車服務
7.一站式之旅運服務



外部機會（O）

1.國內旅遊興起帶動租車需求
2.疫情過後國際旅客增加
3.共享經濟與MaaS概念興起
4.產業現況租車資訊不透明
5.市場尚未整合全台租賃車產業資源

內部劣勢（W）

1.租賃車業者服務流程不一
2.計畫初期業者間之合作尚待磨合
3.新興平台知名度不高

外部威脅（T）

1.共享運具營業範圍逐漸擴張，替代運具多
2.較難突破消費者原有運具習慣或選購之租車品牌

平台目標客群與業者獲利來源

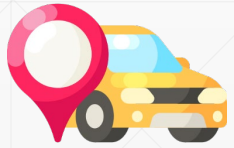
目標客群

空車 - 自行駕駛租車者

符合短期旅遊需求、行程安排自由彈性滿足自由行的自駕租車需求。

包車 - 附帶駕駛租車者

以代僱駕駛來減輕自駕的風險與疲勞符合包車旅遊，且整體感受度較佳。



創新服務 - 定點接駁租車者

符合短途且路線固定的定點接駁需求多以機場接送、景點接駁、飯店接送、商務接送為主要業務。

租賃車業者獲利來源

B2C（一般消費者）

提供車輛 → Taiwan CarU ← 線上訂車

租賃車業者 ← 扣除平台服務費之收益

消費者

B2B（企業合作通路）

提供車輛 → Taiwan CarU → 分銷價

租賃車業者 ← 以批發價計算之收益

通路商

業者與消費者的唯一服務窗口

小客車租賃業者之窗口

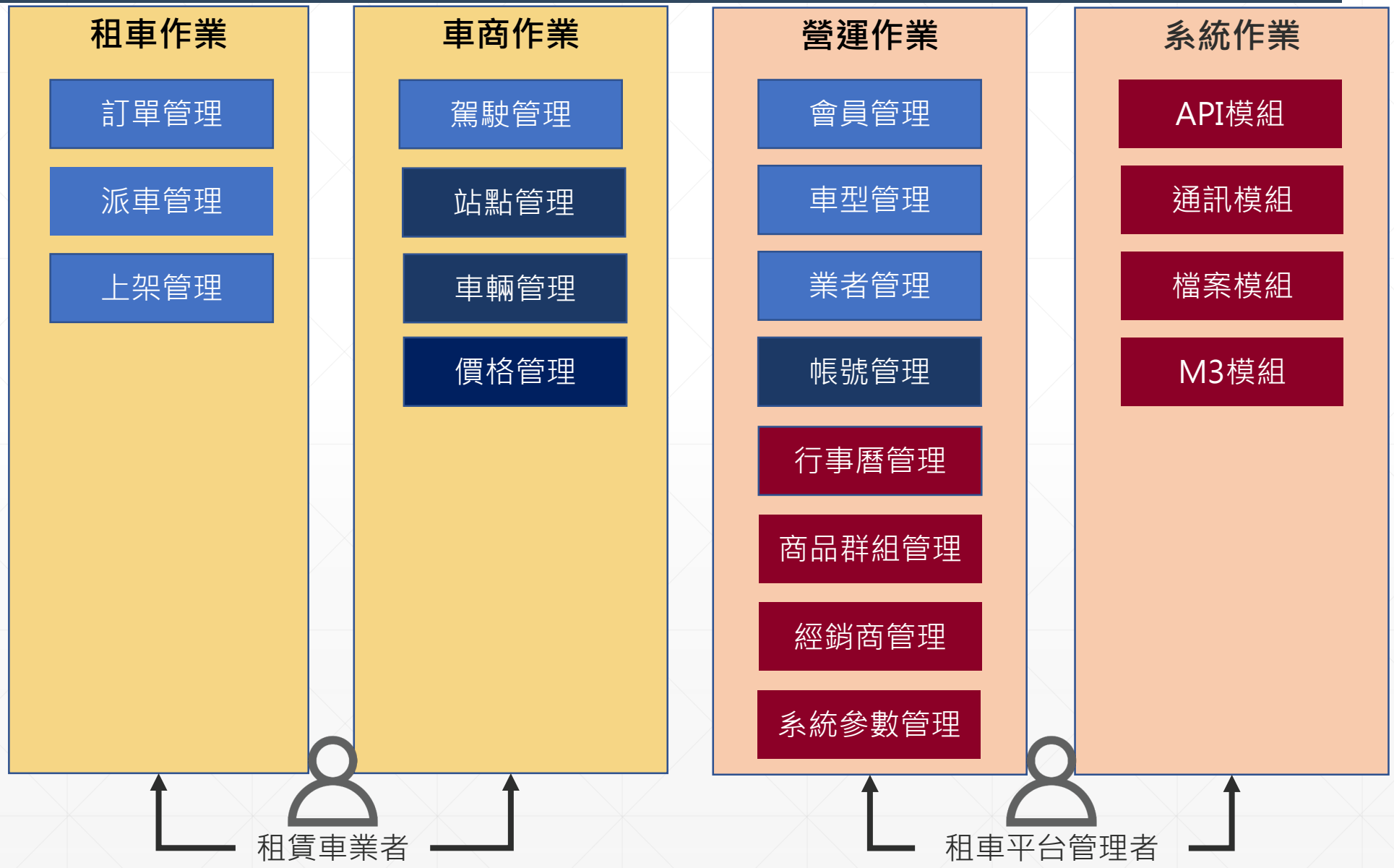
- 業務的接洽
- 合作業務的承辦
- 平台操作的技術支援
- 後台車輛資料維護
- 確認訂單與派車狀況追蹤
- 帳務清算與核銷

平台消費者之窗口

- 商品或服務的諮詢
- 訂單退換貨問題與排解
- 緊急事件的協助
- 客訴事件的處理
- 維繫顧客關係與售後服務

計畫推動 - 平台功能介紹

Taiwan CarU 智慧租車共通平台架構



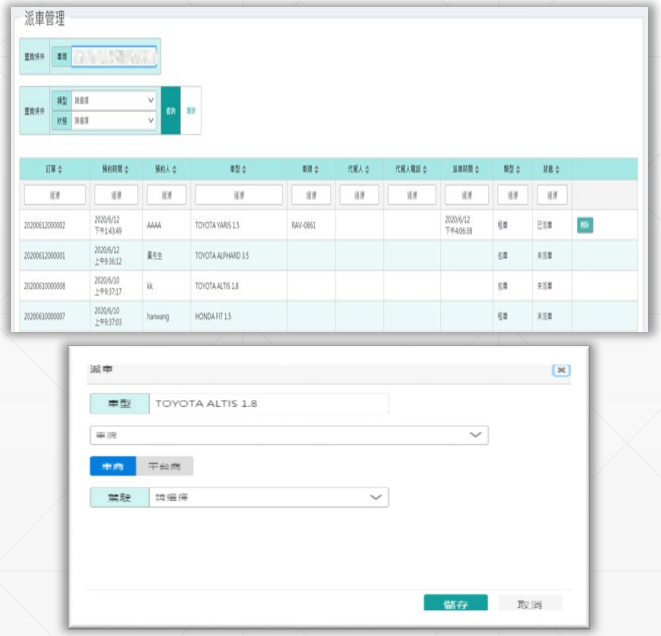
Taiwan CarU 智慧租車共通平台功能

訂單管理

管理每一筆訂單詳細的使用者資訊，作為後續資料留存與查詢用途

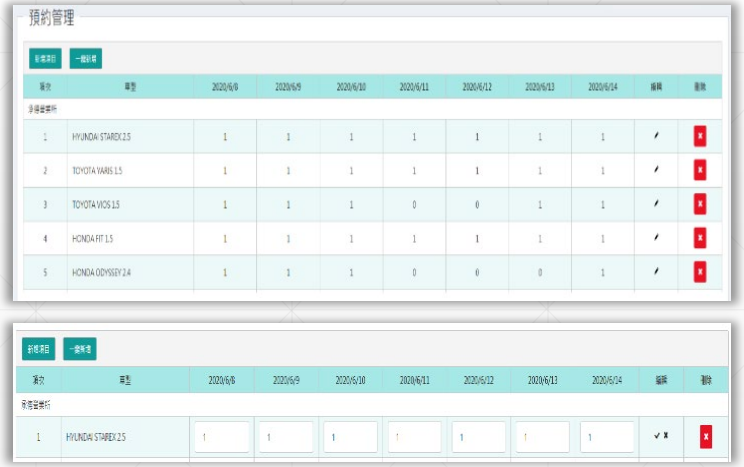
派車管理

針對每筆未派或已派車訂單，進行派車或更換車輛、駕駛等作業（會同時與M3系統進行確認是否為合法派車狀態）



上架管理

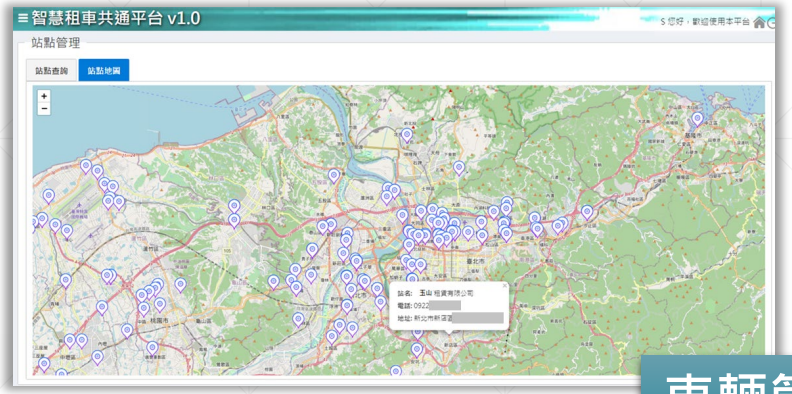
針對業者旗下各站點之車輛，每日可供租車之數量進行調整和分配。主要包含有新增站點、新增車型、編輯各天車輛數量等內容



Taiwan CarU 智慧租車共通平台功能

站點管理

業者可管理、新增旗下租賃站點

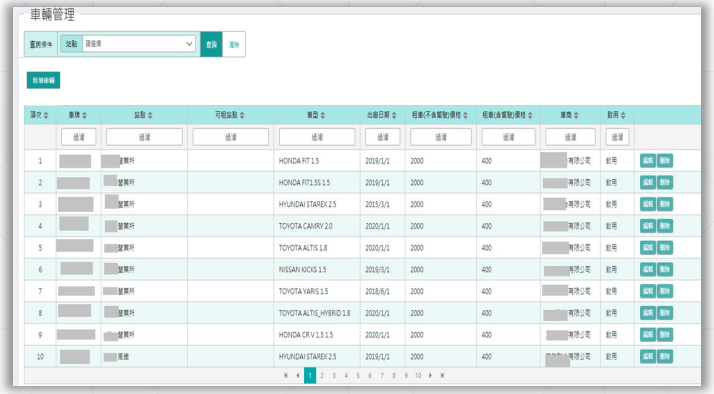


駕駛管理

業者可自行針對旗下駕駛資訊的設定與管理

車輛管理

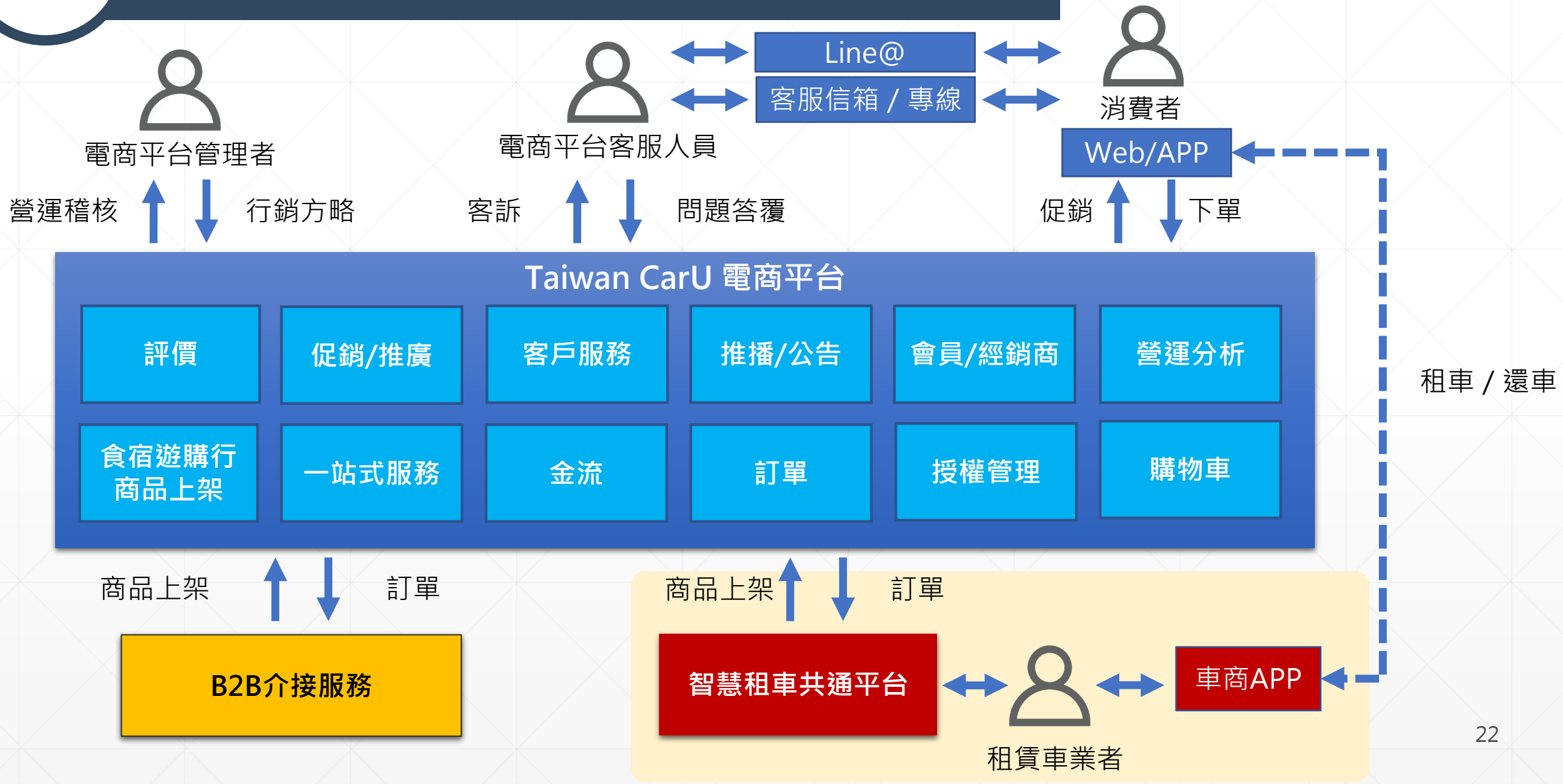
業者可自行針對旗下租賃站點進行
所屬車輛管理、新增、編輯



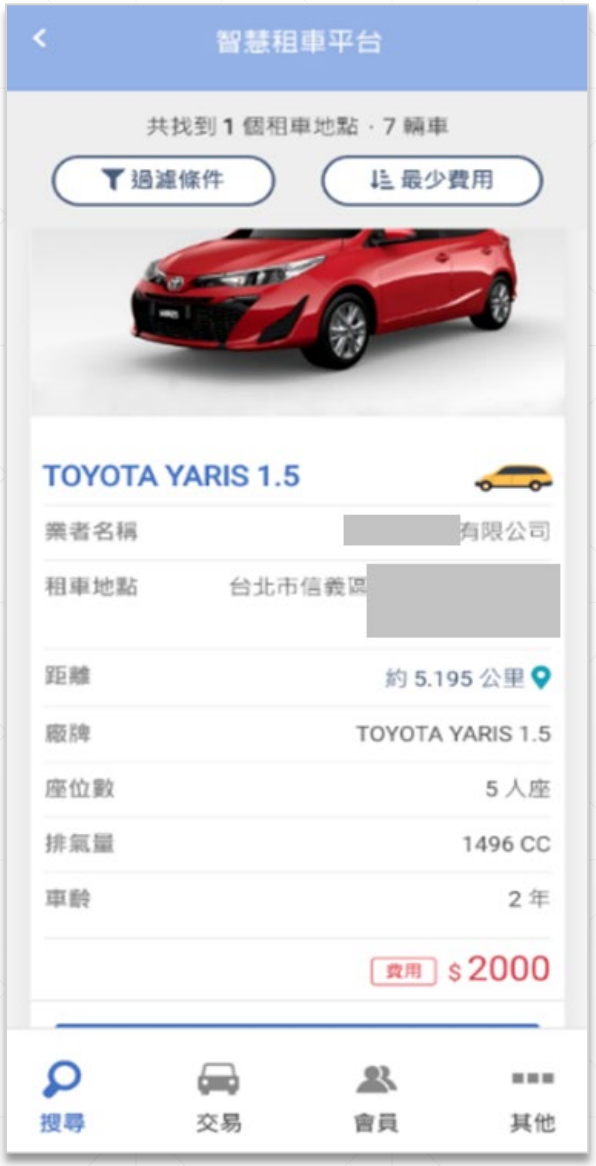
價格管理

管理旗下車型價格，包括以天數計租車
(不含駕駛) 及以小時計租車(含駕駛)

Taiwan CarU 電商平台架構



Taiwan CarU - 消費者APP



主要功能

① 帳號管理：
註冊、消費者資訊維護

② 車輛預約：
預約租車、取車

③ 交易紀錄：
取消訂單、查詢紀錄

④ 平台資訊：
瀏覽契約、會員條款

Taiwan CarU - 業者APP

主要功能

① 帳號管理：
車商登入

② 訂單管理：
檢視每筆交易紀錄

③ 銷單服務：
上傳紙本契約照片檔案及實際租賃車輛銷單功能

Taiwan CarU - 駕駛APP

主要功能

① 帳號管理：
代僱駕駛登入

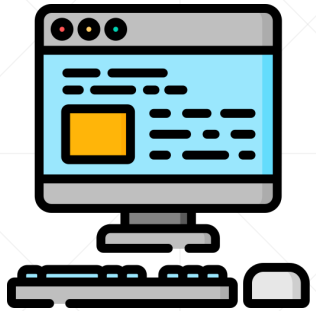
② 訂單管理：
檢視每筆交易紀錄

③ 軌跡服務：
完成代駕後將行車軌跡上傳至平台

計畫推動 - 數位轉型三階段

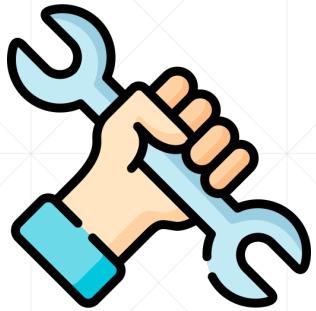
數位轉型三階段

第一階段：數位化．穩紮穩打



產品數位化

中小型租賃車業者
租車產品數位化



服務流程體驗

車行產品上架、
平台操作教育訓練、
線下導線上實作

建立品牌形象

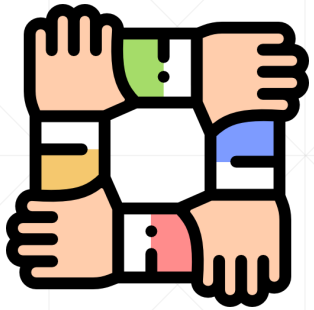
記者發布會、
行銷短片宣傳、
數位媒體操作

數位轉型三階段

第二階段：數位優化．精益求精

優化租車服務流程

優化服務流程
重建產品上架販售規格
完善租賃車服務後勤支援
連接監理系統確保合法營運



聯盟合作．創新服務

整合中小型租賃車業者資源
提出創新租車服務
到府 / 台鐵 / 高鐵 / 機場取還車
旅遊商務套票 / 通勤旅遊接駁

數位轉型三階段

第三階段：數位轉型．水到渠成

觸及全新客群及市場

國外旅客

與大型線上旅行業者合作，
觸及國外旅客市場。

企業客戶

與銀行禮賓服務提供商合作，
觸及信用卡VIP客群

MaaS業者

與捷運、國道客運合作，
串連MaaS服務

計畫推動 - 產業創新與行銷推廣

產業創新服務

預約式交通接駁服務

- 捷運通勤
- 城際運輸
- 旅遊景點

租賃車服務後勤支援

- 租車保險流程簡化
- 燃油政策整合優惠
- 道路救援合作服務

B2B策略聯盟異業合作

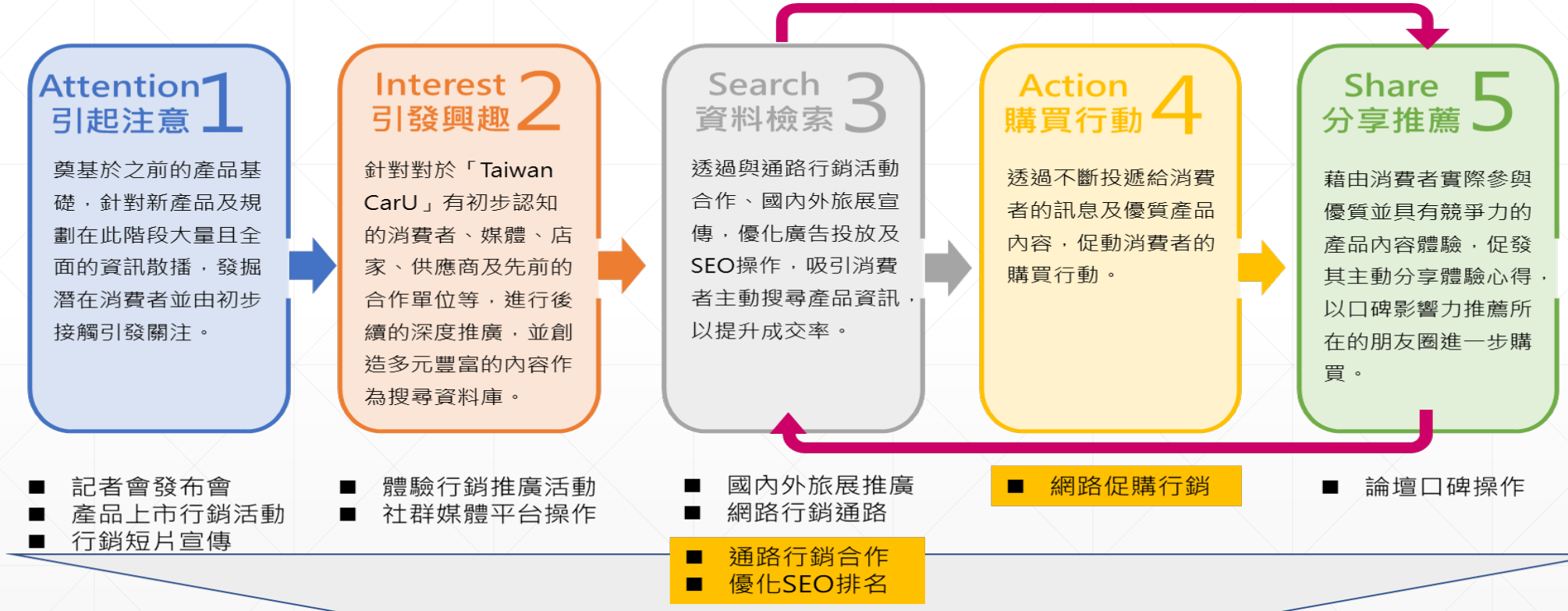
- 串連國際線上旅行社
- 配合銀行禮賓服務業者
- 合作旅行社及運輸業
- 串接MaaS服務

電商平台經營模式

- 統一品牌行銷
- 統一金流處理
- 統一客服窗口
- 租車服務優選機制

B2C行銷推廣策略

■ 研擬五步驟的具體行銷活動，預計可以幫Taiwan CarU平台產生超過1千萬人次曝光、3千萬的交易金額，幫租賃車業者創造實質的商機。



預計曝光超過1000萬人次創造2000萬以上媒體價值

3000萬元交易金額

B2C行銷活動及效益預估

達到營收3,000萬

服務推廣與行銷活動

- Taiwan CarU服務上線記者會
  - ✓500K人次服務曝光
- 新會員消費優惠活動
  - ✓500K觸及人次
  - ✓帶動1000次服務購買
  - ✓增加營收3,000K
- KOL FamTour 與社群媒體曝光
  - ✓500K社群媒體觸及人次
- 行動支付消費10%回饋
  - ✓500K觸及人次
  - ✓帶動1000次服務購買
  - ✓增加營收3,000K
- 企業合作補貼方案
  - ✓1000K觸及人次
  - ✓帶動1500次服務購買
  - ✓增加營收5,000K
- 新舊會員折扣碼
  - ✓帶動1500次服務購買
  - ✓增加營收5,000K
- 主題式旅遊商品行銷方案
  - ✓2000K觸及人次
  - ✓帶動5000次服務購買
  - ✓增加營收15,000K

服務推廣階段

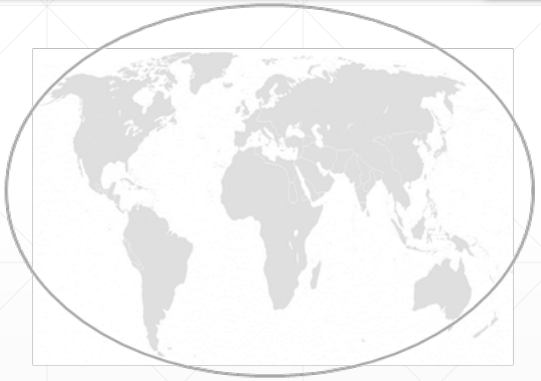
3. 資料檢索:持續SEO優化與論壇口碑操作(400萬觸及人次)

1 引起注意 | 2 引發興趣 | 4 購買行動 | 5 分享推薦

B2B行銷：國內外銷售合作 (企客/OTA)

- 本團隊已累積國、內外行銷通路，包含**國際知名KLOOK及雄獅等消費者熟知通路**。
- 同時也具備全台各縣市「台灣好玩卡」系列的行銷、販售實績。
- 後續在整合國旅服務後，將平台租車服務推廣給國外旅客。

全球通路布局

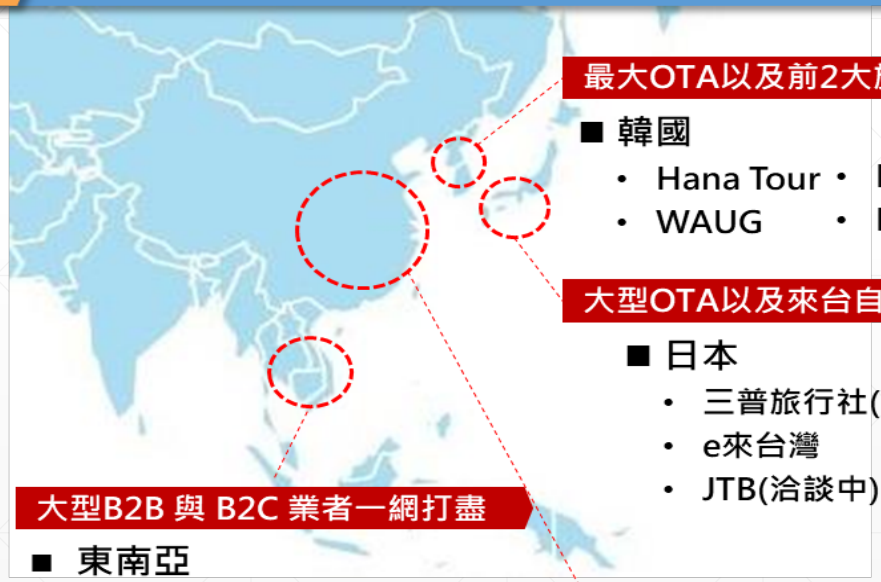


KLOOK Yours To Explore
東南亞客源地為主，全球最大目的地旅遊平台

GET YOUR GUIDE
歐洲客源地為主，與多個大型旅遊廠商策略合作(Booking)

kkday
台灣起家的目的地旅遊平台

亞洲通路布局



最大OTA以及前2大旅遊電商

- 韓國
  - Hana Tour
  - MyRealTrip
  - WAUG
  - PAA

大型OTA以及來台自由行資訊平台

- 日本
  - 三普旅行社(HIS)
  - e來台灣
  - JTB(洽談中)

大型B2B 與 B2C 業者一網打盡

- 東南亞
  - BeMyGuest
  - Global Tix
  - Changi Recommends
  - Traveloka

主要大型電商

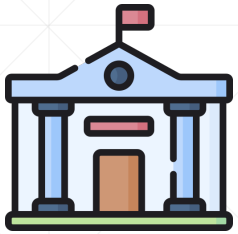
- 大陸港澳
  - 阿里飛豬
  - 攜程
  - 馬蜂窩
  - 北京百程

國內通路布局

- 線上通路
  - 台灣好玩卡
  - 南投好好玩
  - 雄獅旅行社
  - 易遊網
  - 可樂旅遊
  - 東南旅行社
- 實體通路
  - 合作旅行社(雄獅)
  - 便利商店(iBon)

計畫願景＆推動團隊

計畫願景



政府推動計畫扶植產業

中立、合作、共享、創新、永續

線下導線上、產品數位化

優化租車服務流程

建立品牌共同行銷

多階段優惠獎勵回饋

提供創新租車服務、拓展市場

整合食宿遊購行一站式旅運服務

❶ 輔導	600	家中小型小客車租賃業者
❷ 合作	250	家食宿遊購店家
❸ 曝光	1,000	萬人次
❹ 達成	10,000	筆成功交易
❺ 創造	3,000	萬元交易金額
❻ 提升	3	%小客車租賃業出租率

計畫推動團隊

旅遊生態系

豐趣科技
景點資源整合商

台灣旅圖
旅宿資源整合商

KLOOK
國際旅客導入

肯驛國際
銀行禮賓服務
營運商

漢名科技
HANTEK

漢名科技
計畫統籌執行

交通生態系

智運國際
產業創新服務

高雄捷運
預約式
捷運通勤接駁

首都客運
預約式
城際運輸接駁

美商美創
交通行動服務
MaaS

簡報結束

交通部運輸研究所
Institute of Transportation, MOTC

小客車租賃業數位轉型發展計畫

小客車租賃服務整合旅遊生態系平台

Taiwan CarU

立即加入