

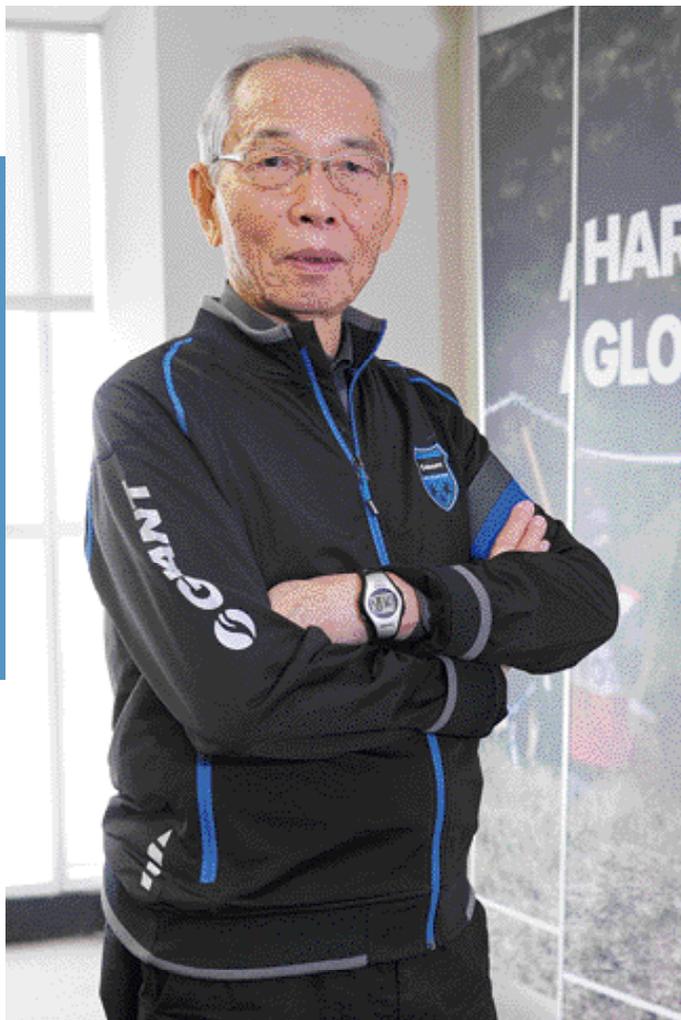
要做，就要做到世界第一

劉金標 談微笑單車 成功經驗

在巴黎、倫敦等大城市，公共自行車已廣為市民使用，不僅提供便利的短途代步與接駁運輸，同時還兼具休閒運動的功能，讓市民及遊客體驗騎乘自行車是一種生活與旅遊的最佳方式。在臺北，公共自行車系統—微笑單車從2009年的乏人問津，到現在一車難求，甚至創下單日使用2萬3千多人次的新高紀錄，一輛自行車平均一天被使用將近11次。微笑單車的成功，巨大董事長劉金標扮演最關鍵的總指揮角色！劉董事長強調，有意義的事，他一定會全力去做，而且要做到世界第一的水準，因為他深信，他能改變世界。

採訪撰文◎陳柏如、圖◎巫明維

因應全球暖化、都市交通擁塞、空氣污染嚴重，除了加強大眾運輸功能，公共自行車也是重要環節，目前全球已有近400個城市推動公共自行車系統，但大部分都經營不善、成效不佳！而臺北市的微笑單車卻能異軍突起，成功成為市民日常生活的新寵，臺北市政府的魄力與決心，加上捷安特的全力相挺，以及董事長劉金標的大力推動與親上火線，都是微笑單車的成功關鍵。



信義區規模太小

回憶起四年前巨大標下信義區的公共自行車標案，劉金標董事長說，當時只有11個站、500輛公共自行車，由於範圍太小、自行車數量太少，實用價值不高，微笑單車落得英雄無用武之地，無法獲得市民的肯定、也無助政府的政績，為此巨大也虧損五千多萬，吃力不討好的情況下，對公共自行車充滿使命的劉董事長也不禁打起退堂鼓，準備在合約期滿後就不再合作。

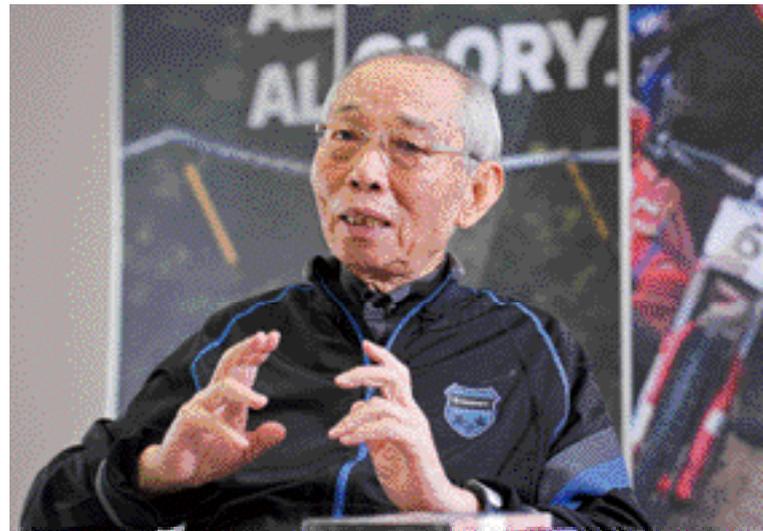
成立Youbike事業部

為推廣民眾騎乘自行車作為短程接駁交通工具，藉此提升都市生活文化，響應全球節能減碳風潮，去年臺北市政府再次提出計畫，加大補助力度，將分七年補助2.68

億元，計畫擴充租賃站到 162 站、公共自行車 5,850 輛，並力邀捷安特攜手合作。劉董事長考量到，臺北市是建構臺灣成為自行車島計畫中不可缺少的一塊，在首善之都臺北生活的市民，雖然能享受經濟成長帶來的利益，卻也同時因為汽機車大幅增加，飽受塞車及排放碳污染之苦，甚至於影響身體健康，讓大家都唱衰臺北市沒人騎車。由於私家汽車的成長遠比公共道路建設的速度快，道路面積的增建不能改善塞車問題，所以必須鼓勵民眾盡量利用捷運及公共汽車等大眾運輸系統，而微笑單車是公眾運輸的子系統，提供民眾另一個選擇，為兩端接駁提供貼心服務。因此劉董事長決定再度投入公共自行車計畫，並且既然要做，就要做到最好，由於擔心計畫丟到巨大集團會被淹沒，所以劉董事長於去年正式成立 Youbike 事業部，獨立於巨大集團之外，自己「撿落去」，全力投入微笑單車的建置與推動工程。

商業化經營 自動化管理

首先，劉董事長考量由於民眾對公共自行車沒有深厚的感情，因為車子不是自己買的，所以容易造成公共自行車的損壞率高、車況不佳，維修保養機制若跟不上，損壞的車就會愈來愈多，民眾就不愛騎，所以將公共自行車命名為 YouBike「你的車」，設計微笑的 logo，營造幸福的氛圍，以爭取民眾的認同與愛惜，並導入行銷概念，以商業化的角度來經營。目前微笑單車共設有 58 個站、2,200 輛自行車，採用先進的電子無人自動化管理系統，提供自行車甲租乙還的便捷租賃服務，借車可以使用已註冊的悠遊卡、信用卡及手機，借車方便為全球之冠。由於尖峰時段一車難求，或者還車沒空位可用，巨大也開發手機專用的 App—「臺北好行」，可查詢附近站點的車子數量與空



▲劉金標董事長是微笑單車成功幕後最大的推手。



▲設計精美、維護完善的微笑單車，讓人騎上去真的會微笑。

車位，並做到資訊一分鐘更新一次，後臺調度管理系統效率非常高。隨著輪流租用、周轉次數的提高，人們流動方便，佔有空間也跟著減少。再者，微笑單車也有助市容景觀的改善，原本捷運車站前長時間停放機車及自行車之雜亂和佔用現象已由亮麗、美觀、整齊的微笑單車取代。

最佳體驗式行銷

全球騎車人口約佔總人口的 15%，還有 85% 的人不騎車，劉董事長提出養魚理論，希望努力養魚，來感動不騎車的 85% 人口加入騎車的行列，而微笑單車就是改變這 85% 人口的刻板印象最直接有效的體驗式行銷，讓他們從需求出發去體驗騎車的樂趣，進而對自行車改觀。雖然微笑單車使用率增加，知名度也大增，但站點土地的取得與選擇是一大困難，如何穩定獲利更是一大考驗。微笑單車的獲利模式，除了會員租車服務外，也會往水壺、運動帽等相關周邊商品開發，期望為微笑單車找到穩定的獲利來源。

我相信我能改變世界

很多人不禁要問，巨大已經是全球最大的自行車廠，產銷成績亮眼，為何還要投入吃力不討好的公共事業？劉董事長強調，巨大公司看的是長線，希望公共自行車服務能帶動臺北市的自行車騎車風氣，改善民衆的生活品質，帶來更多的微笑。巨大創立至今已經 41 年了，對整個產業與環境有很大的使命感，只要是有意義的事，就算賠錢，也要全力做好，甚至要做到世界第一，因為標哥相信，他能改變世界。他不在乎能賺多少錢，只管做了多少有意義的事！劉董事長期許其他縣市也能複製微笑單車的成功經驗，讓臺灣真正成為幸福的自行車島；甚至微笑單車也能成為全球公共自行車的標竿，發揮帶頭作用。

誠如劉董事長呼籲，步行太遠，搭車太近的尷尬距離，多騎公共自行車最方便。因為微笑單車，世界正在改變。



▲為有效管理站點，巨大開發手機用App—台北好行，民衆可隨時查詢附近站點的車子數量與空車位，資訊每一分鐘更新一次。



▲以自行車傳教士自居的標哥，每天下班都騎自行車回家，騎車熱情令人感動。