



**TTR 台灣趨勢研究報告**

## 電信業發展趨勢

**2012 年 2 月**

TEL : (02)2737-1068

Email : [survey@twtrend.com](mailto:survey@twtrend.com)

Web : [www.twtrend.com](http://www.twtrend.com)

**台灣趨勢研究**

逆向思考 順勢而為

# 電信業

根據財政部第六次修訂之「中華民國稅務行業標準分類」，將電信業定義為「凡以有線電、無線電、光學、電磁系統或其他科技產品從事發送、傳輸或接收符號、信號、文字、影像、聲音或其他性質訊息等服務之行業均屬之。」電信業所涵蓋的範疇包括：有線通信服務、無線通信服務、衛星通信服務及網際網路接取服務（IASP）業者，但對收視戶提供付費節目之播送服務則不包括在內。

電信業為典型的公用事業，其所具備獨占的產業特性，為國內早期電信業以國營事業型態發展的原因，由於全球電信國際化、自由化的趨勢，我國電信業於76年開始自由化；85年通過電信三法；86年四項行動通信業務大規模開放，電信市場自由化逐漸成形；89年固定通信綜合網路業務執照釋出；90年開放國際單純語音轉售（ISR），國內

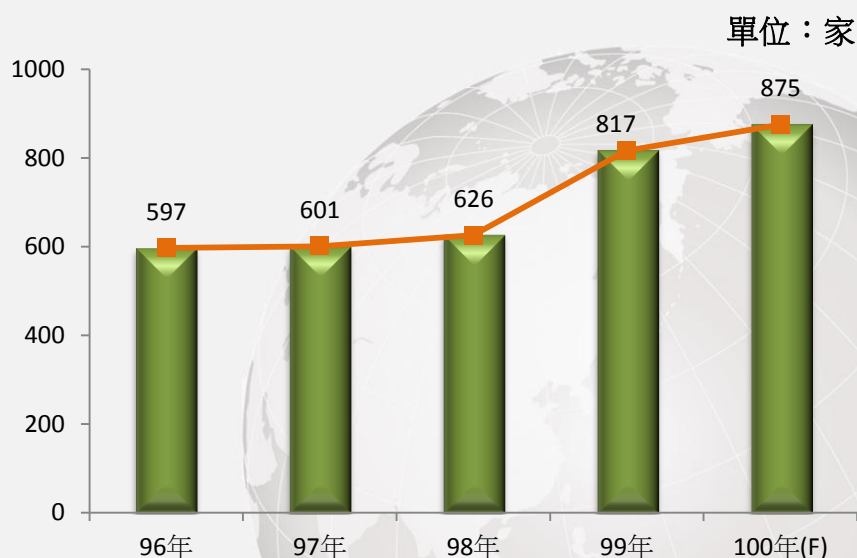
電信市場正式邁入全面自由化的階段，電信業具有之特性如下：

- 公用性：提供大眾使用之通信服務，因此，所提供之服務項目及合法性與民眾權益相關，須受主管機關嚴格管制
- 資本與技術密集產業：需投入高度的技術與大量的資金，與電子科技密不可分
- 市場集中度高：國內行動通信普及率高，三家主要業者（中華電信、台灣大哥大、遠傳）之市占率超過80%
- 顧客需求多元化：消費者對於產品的需求日漸多元，業者須提供不同的服務方案，以滿足消費者多元化的需求
- 市場服務替代性高：業者提供之服務大同小異，彼此之間替代性高

國內電信市場包括固定通信、行動通信與衛星通信服務及網際網路接取服務，根據國家通訊傳播委員會資料顯示，100年9月市話用戶達1,283萬戶，用戶數成長趨緩，顯示台灣市內電話服務市場已趨飽和狀態；而在行動通信服務方面，99年行動通信服務之營收占業者整體營收比例的一半以上，2G行動通信服務為中華電信、台灣大哥大及遠傳三家鼎立的情勢，而3G行動通信市場則正蓬勃發展，其普及率高達八成以上，且有逐年快速成長的趨勢，為目前國內電信業者的經營主力。

我國的電信業者家數方面，根據財政部資料顯示，96年電信業者家數共597家，98年上升至626家，有些微增加的趨勢，隨著科技的高度發展、3G通信的發展及多元化的資訊服務，電信業的範疇越趨廣泛，因此，有越來越多的業者加入電信業的戰局，99年我國電信業家數有大幅度的變化，約增加了191家，總數突破800家；預估100年將達875家，可見近兩年國內電信業蓬勃發展，家數有逐年成長的趨勢。

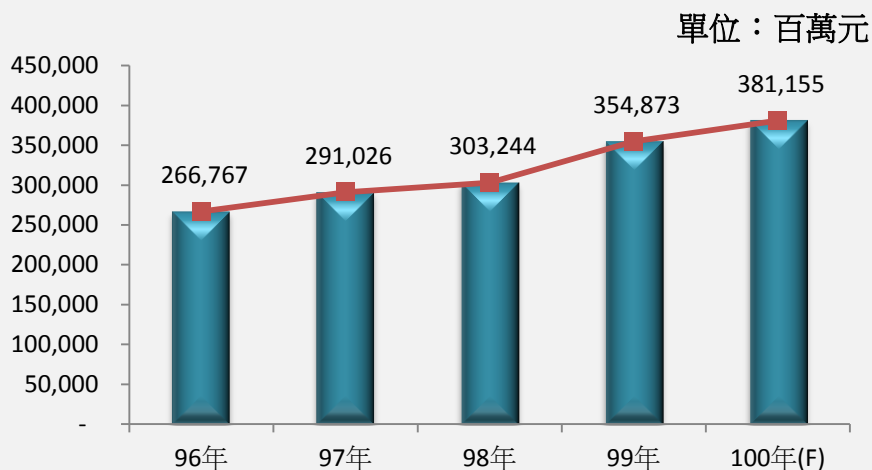
圖 1  
96年~100年我國電信業之營利事業家數



資料來源：財政部資料中心，本研究整理

在總體營收方面，由近五年之統計資料顯示，國內電信業者之整體營收有逐年成長的趨勢，於 98 年突破 3 千億元，達 3032.44 億元，此後皆維持在 3 千億元以上，99 年達 3548.73 億元，預估 100 年將達 3811.55 億元，近幾年電信業之整體營收呈現穩定的成長趨勢。

圖 2  
96 年~100 年我國電信業之總體營收



資料來源：財政部資料中心，本研究整理

而在從業人員方面，根據行政院統計資料顯示，96 年約有 3.9 萬人從事於電信業，而自 96 年起，從業人數開始有逐年下降的趨勢，至 99 年，從業人數下降到 3.7 萬人，為近五年之新低，100 年則由於許多新業者紛紛投入電信產業，因此，從業人數有些微的回升，預估將回升至 3.8 萬人。

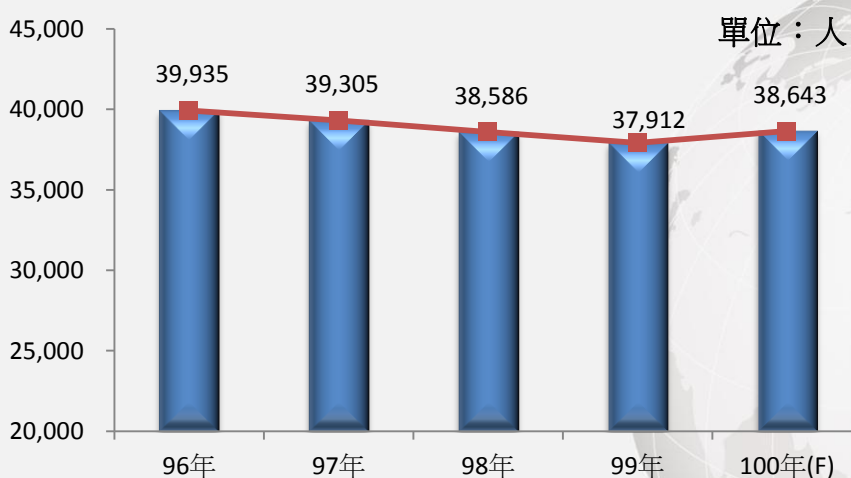
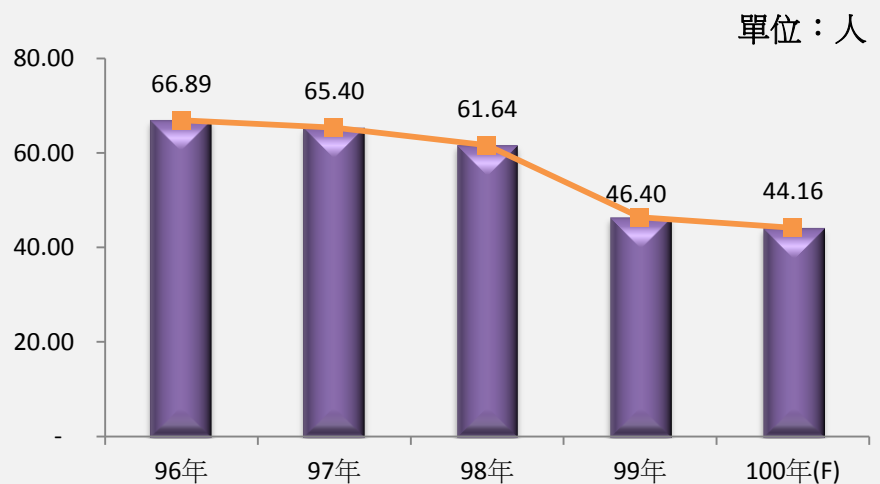


圖 3  
96 年~100 年我國電信業之從業人員數

資料來源：行政院主計處，本研究整理

在平均從業人數方面，由近五年之統計資料可發現，我國電信業者之平均從業人數有逐年下降的趨勢，96年至98年尚維持在60人以上，但在99年則大幅度的下降至46.4人，預估100年將持續下降至44.1人；99年，電信業者家數雖有大幅提升，但整體從業人數卻有些微下降，因此造成平均從業人數隨之大幅下降。

圖 4  
96年~100年我國電信業之平均各家從業人員數



資料來源：行政院主計處，本研究整理

根據上述分析結果可知，近五年我國電信業者家數及總體營收皆呈現持續成長的趨勢，在從業人員數方面，過去四年整體從業人數有些微下降，但100年則有稍微回升的跡象；而在平均從業人數方面，則有逐年下降的趨勢。

由於科技產品的日新月異及國人對電信產品的需求，帶動我國電信業之整體表現，近五年電信業之整體營收呈現穩定的成長，而99年亦因智慧型手機的普及使得3G行動通信蓬勃發展，再加上電信服務邁向多元化，因此，有越來越多的小型業者加入電信業，提供電信、通訊、資料傳輸等相關服務，唯新進業者的投入亦無法帶動整體從業人數，整體從業人數有些微下降的趨



勢，且平均各家從業人數有持續下降的趨勢。為了因應國內電信市場的變化及顧客多元化的需求，各電信業者勢必得不斷地推出各種類型之服務方案以吸引客群，然而，電信服務之產品大同小異，市場區隔性較不足且服務替代性高，因此，各家電信業者在營運時，應考量採用差異化的經營模式與行銷手法，透過與顧客的互動，建立起差異化的服務特色，進而提升服務品質，以提供顧客優質的消費體驗，才有機會在百家爭鳴之電信市場中脫穎而出。

