



Social Enterprise News

社會創新趨勢分享



May 2024 | Social Enterprise

社會企業電子報

目錄

視野眺望臺

- [中小企業 ESG 轉型，比撰寫永續報告書更重要的事](#)

國際趨勢

- [塑膠創新替代原料加速器 Tom Ford 連結多方利害關係人降低海洋污染](#)
- [美國社區型庇護所成立社會企業 助無家者正規就業以踏上回家的路](#)
- [餐飲業導入 AI 科技，提升獲利逆轉「剩」](#)
- [借鏡美國知名科技企業學習如何解決再就業難題](#)
- [打破醫療資訊不平等 企業聚焦「在地化」實踐社會創新](#)
- [邁向經濟共榮 臺灣金融巨頭為視障客戶做出改變](#)

視野眺望臺 – KPMG 社會創新洞見

中小企業 ESG 轉型，比撰寫永續報告書更重要的事

黃正忠董事總經理、侯家楷協理、李若寧經理、邱瑾凡顧問師 | 安侯永續發展顧問股份有限公司

「ESG 轉型是否需要撰寫永續報告書？」是中小企業展開永續行動可能面臨的第一個問題，按照我國金管會規定，目前要求資本額達 20 億元以上的上市櫃公司應編制永續報告書，自 2025 年起將擴及至 20 億元以下之上市櫃公司，中小企業尚未在必須撰寫永續報告書的規範中，因此，在思考此問題之前，不妨先將問題聚焦在「為什麼需要撰寫永續報告書？」

隨著永續議題在資本市場中的意識逐漸提升，永續報告書最重要的目的之一是與利害關係人溝通的關鍵媒介，當中應該註載利害關係人在意的重大性議題，以及面對這些議題相對應的作為和成效。因此，若是以終為始地回應到撰寫永續報告書的目的，那麼中小企業應該思考比撰寫報告書更重要的事，即如何與對公司而言重要的利害關係人們進行永續議題的溝通，讓利害關係人感受到公司的永續行動與績效。況且巧婦難為無米之炊，沒有好米只能加油添醋，故重點是中小企業必須先思考如何種出好米，也就是 ESG 的落地實踐並創造好績效。

依 KPMG 長期陪伴各種企業永續轉型的經驗，彙整以下三個重要切入點與案例分享：

一、被動等待法規、客戶要求，不如主動展開行動

隨著上市櫃公司需要回應我國永續報告書規範，中小企業需要配合客戶提供永續相關績效與數據，例如 2028 年資本額 100 億以上之上市櫃公司需揭露碳排放範疇三的績效，若身為被規範企業的供應商，勢必需要配合客戶提供相關碳排放估算數據。然，與其等待未來受到法規或客戶的要求，若能主動展開相對應的策略規劃與收集相關成效，將有機會未雨綢繆甚至超前部署。曉鹿鳴樓是台大周邊商圈的上海菜餐館，面對疫情期間的餐飲業危機，開始進行減碳相關轉型，完成碳盤查後於 2022 年獲 BSI 碳中和國際認證，也將持續發展食材減碳、廚餘回收等永續行動，形成餐飲業的永續正向循環。

二、洞察客戶、消費者在意的永續議題，透過產品/服務創新奪得先機

根據《2023 年消費者永續指數調查》顯示，消費者願意以行動支持 ESG 表現，且願意以較高的價格購買回應永續議題的產品，若是在產品或服務開發的過程中納入永續考量，除了能夠做為提供客戶、上下游供應鏈的永續績效之外，更能夠回應消費者需求創造永續商業價值。例如為了回應消費者永續意識提升、企業重視綠色採購，臺灣傳統糕點業者阿默蛋糕將開發永續版本的亮點產品，透過採用回應動物友善的產品原料、更換循環經濟的包材及運輸等環節設計，開創影響力產品創造在糕點產業中的永續亮點。

三、串聯多方利害關係人，成為永續橋樑

世界的永續發展無法靠一己之力達成，中小企業在實踐 ESG 轉型的過程中，將有機會透過利害關係人的溝通，帶動多元利害關係人提升其永續意識，共同實踐理想願景。Pinkoi 是擁有 2 萬個設計品牌的亞洲領先設計師電商平台，作為消費者與設計師之間的橋樑，Pinkoi 推出「綠色友善標籤」與「綠色理想生活」專區，透過平台上的倡議行動，回應身為電商平台的特色以及能夠發揮的影響力，讓消費者發現永續與設計擦出的火花，以及能夠有更全面的綠色生活選項。

對於受到法規規範的企業而言，出版永續報告書是 ESG 行動的重要一環，而對於未受規範的中小企業而言，在現階段應該展開的是比撰寫報告書更重要的利害關係人議合，透過主動展開行動、洞察利害關係人需求、串聯多方合作，將有助於中小企業找到更明確的永續道路。

衷心提醒中小企業，ESG 不是一本報告書，ESG 是從本業重大議題來回應各種不永續挑戰的行動與變革，一點一滴的澆灌才是累積轉型力量必要的途徑。



塑膠創新替代原料加速器 Tom Ford 連結多方利害關係人降低海洋污染

每年約有 1,400 萬噸的塑膠進入海洋，佔海洋廢棄物的八成，當中有一半是塑膠薄膜袋 (Thin-film plastic polybags)。這種塑膠薄膜袋大量被時尚產業用以包裝衣物，因此時尚界的指標性品牌 Tom Ford 認為，若能在產業內解決此問題，應能大幅改善海洋污染程度。他們在看到非營利組織 Lonely Whale 於 2020 年以「生產對海洋友善的塑膠替代品」為目標的 UNWRAP THE FUTURE 專案後，決定於隔年與其共同發起 Tom Ford Plastic Innovation Accelerator，錨定開發以材料創新降低海洋污染的解方。

此創新加速器共分三個階段，包含尋找與測試方案、對接商業市場，以及提升曝光與知名度。

- 第一階段：Tom Ford 舉辦全球首個以「創造可量產、可被生物分解的塑膠袋替代品」為主軸的競賽，賽程包含 5 個月的提案評選，以及與美國喬治亞大學、西雅圖水族館合作的 9 個月實地測試。最終勝出的團隊分別是來自美國的 SWAY、印度的 Zerocircle，以及英國的 Notpla。這三間新創公司不約而同以海帶作為替代塑膠的創新材料，期待海洋中的天然原料能提供解方。三位得獎者共獲得 120 萬美元，其中包含來自 Tom Ford、雅詩蘭黛 ESTÉE LAUDER 共同贊助的獎金，還有創投公司 TROUSDALE VENTURES 的直接投資。
- 第二階段：三間新創公司進入為期兩年的加速器計畫。為協助獲獎團隊的產品與市場需求有效對接，計畫邀請超過 50 間不同規模與產業類型的企業作為初期產品使用者，其中包含時尚品牌、科技業者、氣候科技業者等等。這些企業與自己的供應商測試新原料製作包材的成果，作為後續製程與設計的參考。計畫也為獲獎團隊提供工作坊和論壇等培訓機會，以期他們成功將產品帶進各產業中，加速產業的革新。
- 第三階段：待產品未來可正式生產時，此專案也將透過宣傳活動提升產品曝光度與大眾認知度，進而讓更多企業願意選擇非塑膠包裝方案。

永續議題持續在產業中發酵，以舉辦競賽或加速器的作法在台灣也不鮮見，但有多少企業在過程中將參與團隊視為未來合作夥伴？多少企業願意投入時間和資源孵化市場可接受的永續解方？又有多少計畫與百位利害關係人議合只為讓產品落地？此案例透過縝密的階段性規劃、鏈結多方利害關係人與資源的作法，確實是台灣在永續計畫如雨後春筍般冒出時，可以借鏡思考與加值的方向。

資料來源：Unwarp the Future, SXSW 報導



美國社區型庇護所成立社會企業 助無家者正規就業以踏上回家的路

在美國德州的塔蘭特郡，平均每 10,000 人中就有 11.5 名無家者，高於全州平均數（而台灣的平均數約為 1.3 名）。1984 年創建的 Presbyterian Night Shelter 為當地無家者提供免費的過夜住處，且全年無休。為更全面解決無家者所面對的問題，該組織逐漸發展出新的營運項目，包括供應餐食與盥洗、提供就業資訊、協尋住處等多項救助資源，更於 2016 年成立了社會企業 UpSpire，培力無家者習得一技之長，讓他們透過穩定工作賺取收入，並重返一般就業市場，盼最終脫離無家狀態，找到自己的歸宿。

UpSpire 認為，無家者是最瞭解街頭的人，他們能勝任苦工、不怕弄髒雙手，是維護社區環境的重要推手。該組織善用此優勢，篩選出合適的人選並雇用他們成為全職員工，為在地的企業、社區組織、市政單位提供人力派遣、景觀美化、垃圾清除和辦公環境清潔等四大類服務。受雇用的無家者也通過健康檢查與背景評測，並接受職前和到職培訓，確保其具備所需能力及作好充分準備。此後，組織也會持續提供在職訓練與教練服務。此外，員工皆享有帶薪休假、健康保險、退休福利計畫等福利與保障，也會獲得免費的制服、餐食及上下班通勤接送。該組織的所有盈餘，則會再投入 Presbyterian Night Shelter 作為營運資金。

自 2016 年成立以來，該組織已經協助逾 250 名員工脫離無家處境。員工的居住穩定性成長 3 倍；有 67% 的員工於六個月後仍穩定在職，平均時薪也從 2020 年的 10.87 美金成長到 2022 年的 14.20 美金。整體而言，員工們的平均收入大幅成長了 268%，而社會救助資源的占比從 71% 降至 24%，顯示他們自力更生的能力有顯著提升。UpSpire 透過打造具包容性與支持性的職場環境，成功賦能無家者就業，並與在地社區重新連結，不但幫助他們擁有安身立命的家，也為社會減少社福支出成本。

資料來源：UpSpire、Presbyterian Night Shelter



餐飲業導入 AI 科技，提升獲利逆轉「剩」

根據聯合國環境署 (UNEP) 糧食浪費指數報告，全球每年有近 10 億噸食物遭浪費，其中餐廳和商店的浪費量為 17%。另在全球生產的糧食中，每年約有 13 億噸、價值約台幣 21 兆元的食物遭浪費。以美國來說，全美有將近三分之一的食物未經食用就遭直接丟棄，而這些食物所產生的溫室氣體佔全球排放量的 8% 至 10%，相當於航空與船運一年排放量的總和。這表示食物浪費不僅加重糧食危機，也會對環境帶來負向衝擊。

Winnow 於 2013 年成立，並欲透過數位工具為餐飲業者打造減少食物浪費的方案。他們針對業者的核心場域—廚房進行設計，以技術創新和數據驅動，提高業者對食物實際運用狀況的了解，包含利用客製儀表板的視覺化資料協助餐廳分析食物類別，優化食材採購、製作、銷售等流程，促進資源的有效利用，並兼顧保護環境的效益。

2019 年，Winnow 正式推出結合電子秤、垃圾桶與平板電腦的人工智慧系統，當食物被丟棄時，垃圾桶上方的平板電腦會自動拍照、辨識食物的種類及價值，並透過安裝於垃圾桶底部的電子秤記錄這些食物的重量。之後，再針對收集而來的數據進行彙整及分析，精確計算出食材使用的狀況，如：昂貴食品的浪費量、消費者食用喜好、後續菜單規劃建議等資訊，為欲減少浪費的餐飲業者提供更具體的調整方向。

此案例運用創新的科技、數據收集和觀察消費客群飲食狀況的構想，為環境和企業創造了共榮價值。統計發現，此模式可協助餐飲業者在 6 到 12 個月內減少 40% 至 70% 的食物浪費，同時又省下食物成本，例如 Winnow 於 2015 年初與 IKEA 合作，選定英國的兩家門市測試此系統，結果顯示該門市在 6 個月內減少了 40% 的浪費，門市餐飲業務的獲利更有顯著提升，並於一年內節省了至少 13 萬歐元 (約新台幣 429 萬元)。雙方更決定擴大推行規模及共同改良系統，後於 2022 年達成食物浪費減半的目標。

資料來源：Winnow



借鏡美國知名科技企業學習如何解決再就業難題

隨著 DEI 的概念漸漸進入大眾的視野裡，加上少子化與超高齡化的趨勢來襲，中高齡再度就業逐漸成為組織人才管理方案之一。不過，根據麥肯錫創立的獨立非營利組織 Generation 研究顯示：「不論哪個國家，45 歲以上的工作者經常被誤解在專業技能、融入組織的能力上是最不理想的群體。」但該研究又顯示：「管理者對於該年齡

層員工的績效評價與年輕十歲的員工相同，甚至更高。」美國知名科技企業 IBM 也觀察到這個現象，因此著手打造科技再就業計畫 (Tech Re-Entry Program)，以期廣納更多優秀的科技人才，並提升自身雇主品牌形象。

科技再就業計畫的前身是路徑計畫 (Pathways Program)，其使命是讓具備專業技能的女性重返 IBM 工作。路徑計畫最終獲得不錯的成效，而計畫負責人也希望有更多人受益，於是在 2016 年開啟科技再就業計畫，旨在協助潛在人才解決下列 2 個痛點：

- 潛在的歧視可能使想要重返職場的人才難以獲得公平機會。
- 因科技快速迭代，過去他們所熟悉的專業知識難以滿足市場現況。

科技再就業計畫開放給失業超過 1 年以上的工作者申請，並提供一個為期 6 個月的全職且帶薪的機會，而參與者可根據工作職能的學習複雜度延長計畫的長度。

計畫主要分為兩個階段：在第一階段，計畫會進行技能更新訓練，讓參與者從過去所學過渡到該領域所需的最新知識；在第二階段，參與者會直接投入專案，透過做中學 (On-the-Job Training) 進行實踐與學習。此外，計畫也安排了兩位專業導師，一位導師負責輔導人才專業上的發展，另一位導師則協助他們融入 IBM 的工作環境與文化。截至目前，已經有超過 70 位平均職涯中斷長度為 6 年的工作者參與該計畫，而在計畫結束後，有超過 90% 被推薦至 IBM 工作。該計畫目前也已在美國、印度、中國等國家開放，並正逐步拓展至更多國家實施。

該組織從社會問題出發，針對痛點設計相對應的解決方案，透過培訓、輔導的機制設計，幫助工作者融入職場和發揮專業能力，展現了組織對人才的包容與重視。這不僅有助於提升雇主品牌形象，也有助於破除社會對中高齡者的刻板印象，使他們獲得更公平的就業機會。

資料來源：McKinsey, IBM



打破醫療資訊不平等 企業聚焦「在地化」實踐社會創新

近年來，隨著生成式人工智慧 (Generative Artificial Intelligence) 的快速發展，愈來愈多企業結合相關技術實踐社會創新，將技術擴及缺乏技術資源的社群或地區。Dimagi 從 2010 年開始，觀察到非洲區域有 50% 的人無法獲得基本衛生服務，因此投入臨床健康資訊的系統 CommCare，讓醫療數據更直接支持臨床決策，也提升疾病監測與管理效率。此外，他們也推出 Open Chat Studio，背後借鏡 GPT-4 大型模型語言 (LLMs) 技術所驅動的聊天機器人，針對不同區域進行「在地化」，以改善資訊不對等的現狀。目前，他們已與超過 100 個國家合作，累積超過 100 萬個使用者，其服務也獲得比爾及梅琳達蓋茲基金會的支持。

Dimagi 關注各地文化及語言上的差異，並強調與「第一線工作者」合作。以 CommCare 為例，其將平台開發成 App，方便社區衛生工作者將醫療數據上傳及加以應用，包含轉換為教育工具，抑或協助工作者與病患之間的日常管理或溝通。而 Open Chat Studio 平台正在進行的「在地化」專案，則是專為馬拉威一線工作者設計的聊天機器人教練，其操作簡單，且能掌握當地語言細微差異，有助於提升在地溝通效果。與此同時，執行長兼聯合創始人 Jonathan Jackson 也觀察到美國在疫情後面對人手或資金不足的現況，為支持「可負擔的醫療保健生態系」，其針對各州的醫療現況進行客製化設計，甚至擴及住房危機、社區型護理資源、受刑人與軍人重返社會後的支持計畫和視訊治療 (VDOT) 等服務。

此案例反映了社會文化脈動的掌握度及敏感度，能促使社會創新行動更有效地打入不同的區域和連結在地社群，並且更能以生態系統的視野納入多方利害關係人，進而讓服務更精準地滿足使用者或實務上的真實需求。



邁向經濟共榮 臺灣金融巨頭為視障客戶做出改變

本系列特別分享由經濟部中小及新創企業署主辦、KPMG Taiwan 執行之「亞太社會創新合作獎 (Asia Pacific Social Innovation Partnership Award) 獲獎創新合作案例。此獎項旨在透過評選，探索連動多元利害關係人的社會創新模式，並鼓勵更多有志者投入此領域。獎項包含環境永續獎 (Biosphere Sustainability)、經濟共榮獎 (Inclusive Business)、社會共融獎 (Social Prosperity) 及評審團特別獎 (Special Jury Prize) 等類別。五屆以來已吸引超過 23 國、共 333 件案例申請。

台北富邦銀行為臺灣規模最大的商業銀行之一，近年因意識到視障客戶在銀行服務方面所面臨的挑戰，因此於 2022 年展開針對視障客戶的優化服務方案。他們除了對視障客戶進行需求評估，也與社會創新組織合作，以用戶需求的角度探究客戶痛點和期望，從而改善線下和線上服務流程。

在此專案中，他們透過檢視銀行提供的各種服務，包含開戶、預先指定帳戶、取款、匯款、存款、金融卡遺失報告等等，並邀請視障客戶一起進行模擬，從而了解視障者在使用這些服務時可能面對的困難。他們發現，鑒於常規銀行缺乏簽署和閱讀輔助工具，導致視障人士無法自行閱讀各項合約規定和簽名，因而可能造成客戶權益受損。為此，他們開發了「簽名和閱讀輔助板」，讓視障者能夠獨立完成簽署與閱讀各式文件。此外，他們也發現各銀行信用卡和存摺的尺寸及材質相似，往往讓視障者混淆，因此他們也設計了「立體品牌識別貼紙」，讓視障客戶更容易識別品牌和使用銀行的產品。

「簽名和閱讀輔助板」及「立體品牌識別貼紙」目前已在全台 179 家分行發行，同時該銀行也向視障福利團體捐贈了約 2,000 塊輔助板。為求更多視障人士受益，該銀行也與其他 13 家金融機構共享輔助板和貼紙的模具。他們示範了銀行業者在改變和減少金融不平等上的具體實踐方法，包含提倡從客戶需求出發、與客戶和社會創新組織合作，進而得以為關注族群的服務帶來關鍵的改變與優化，更促進企業達成普惠金融的目標。

資料來源：台北富邦銀行, 社會創新平台



Contact us



黃正忠 Niven Huang

安侯永續發展顧問(股)公司

董事總經理

T: (02) 8101 6666 ext.14200

E: nivenhuang@kpmg.com.tw



侯家楷 Jeff Hou

安侯永續發展顧問(股)公司

社會企業服務團隊 協理

T: (02) 8101 6666 ext.15177

E: jeffhou@kpmg.com.tw



李若寧 Ning Lee

安侯永續發展顧問(股)公司

社會企業服務團隊 經理

T: (02) 8101 6666 ext.18236

E: ninglee@kpmg.com.tw

Key links

- [ESG 服務](#)
- [社會企業服務團隊](#)
- [Social Enterprise Service](#)

kpmg.com/tw



KPMG Apps



KPMG Campaigns



[Privacy](#) | [Legal](#)

本電子報發送自 KPMG 安侯建業聯合會計師事務所。服務據點：台北市 110615 信義區信義路 5 段 7 號 68 樓(台北 101 金融大樓)。請進入 [KPMG Campaigns](#) 平台管理您的訂閱。或點擊連結 [退訂此電子報](#)。

You have received this message from KPMG in Taiwan. To manage your subscription, please log in to the [KPMG Campaigns platform](#). If you want to unsubscribe, please [click here](#).

If you have any questions, please send an email to [Cindy Chang](#).

© 2024 KPMG Sustainability Consulting Co., Ltd., a Taiwan company limited by shares and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved.

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.