



香港中華廠商聯合會
保險代理有限公司
CMA Insurance Agent Limited

「香港中小企貨運保險」調查

網上即時貨運保險系統
使用調查分析報告

廠商會保險代理有限公司
2016年1月

版本：20151118(a)

目錄

頁

第一章 引言

調查背景及目的.....	1
調查方法及對象.....	1

第二章 調查結果及分析

問卷來源分析.....	2
問題一結果及分析.....	3
問題二結果及分析.....	4
問題三結果及分析.....	5
問題四結果及分析.....	6
問題五結果及分析.....	7

第三章 總結及建議

總結調查發現的重點.....	8
建議.....	8

附件一 「網上即時貨運保險系統」問卷樣本

第一章 引言

調查背景及目的

1. 香港中華廠商聯合會保險代理有限公司(“本公司”)曾於 2013 年 8 月進行調查，發現受訪公司考慮購買貨運保險時，習慣性購買的比例頗低，而對貨物風險以外的更大風險認知明顯不高。報告其後建議業界應增加網上購買貨運保險的設施及降低保費門檻，以便利中小企營商。其後本公司優化了「網上 24 小時即時貨運保險系統」，因此本公司於 2015 年 10 月再次進行相關的問卷調查，以了解市場對上述網上 24 小時系統的使用情況及意見，以便日後再行優化，使其能更適合中小企使用。

調查方法及對象

2. 問卷共 5 條問題，調查採用派發、傳真及網上填寫問卷等方式進行。本公司於 2015 年 10 月分別向香港中華廠商聯合會屬下 3,000 多家會員、部分隨機的中小企進出口企業、廠商會「中小企貨運保險普及計劃」支持機構所屬會員、廠商會來源證客戶、報關客戶及本公司貨運保險客戶發出問卷。在指定期限(截至 2015 年 10 月 30 日)，本公司共收回 111 份有效問卷。

3. 另外，是次問卷調查首次同時使用網上形式收集數據，客戶可以在電腦上填寫有關問卷。網上問卷可透過當時在廠商會保險代理有限公司的網頁：www.CMAinsurance.com.hk 的相關超連結進入問卷調查版面填寫問卷。

第二章 調查結果及分析

4. 收集問卷來源分析如下：

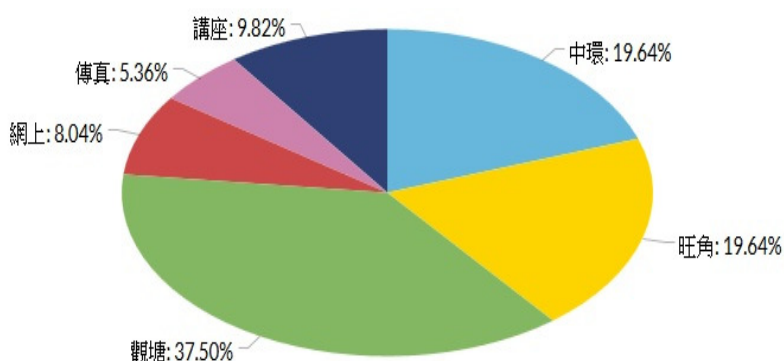
問卷發送途徑：

- 在本會中環、旺角及觀塘三間辦事處派發
- 以傳真方式通知廠商會會員、客戶及部分隨機的中小企進出口企業
- 在「國際貿易文件運作及信用證之應用」講座中派發
- 邀請「中小企貨運保險普及計劃」支持機構向屬下會員發放
- 在本公司 Facebook 專頁發放

各收集途徑所獲得的問卷數量：

5. 本公司透過以上途徑發送問卷後，以三種方式收回問卷，分別是親身遞交(屬下三個辦事處及講座)、傳真遞交及網上填寫方式。各收集途徑所獲得的問卷數量比例，以屬下三個辦事處收回最多問卷，推測大部份受訪者是本會簽證或報關客戶。今年首次使用的網上填寫問卷方式也頗受歡迎，收回的問卷數量較傳統的傳真方式多。

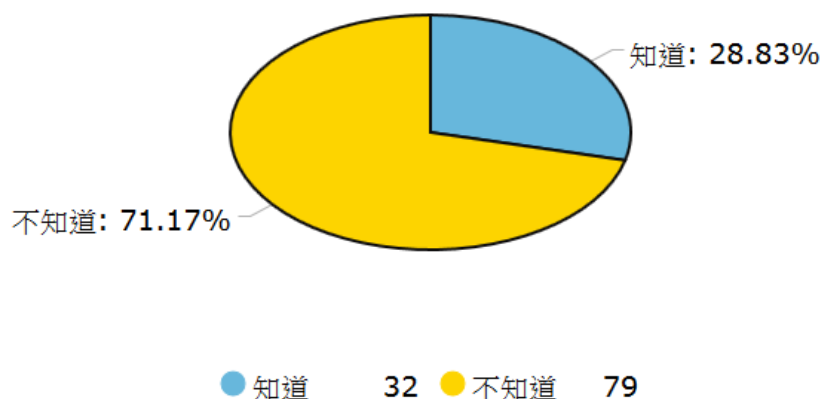
問卷收集途徑



問題一結果及分析

貴公司知不知道「廠商會保險代理有限公司」開通了可能是香港唯一的「網上 24 小時即時貨運保險系統」？

受訪人士知道與不知道「網上即時貨運保險系統」的百分比



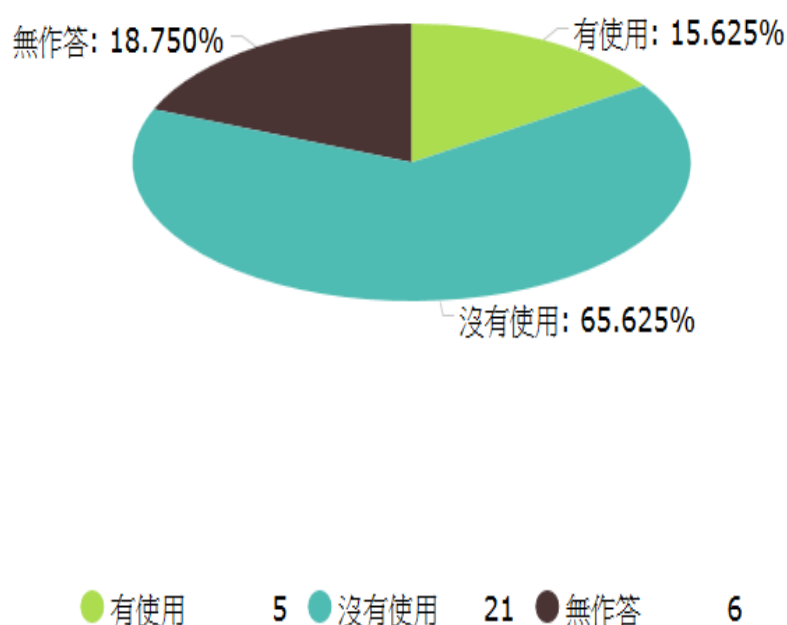
6. 調查發現約有 71%(79 名)受訪者表示不知道廠商會保險代理有限公司開通了「網上 24 小時即時貨運保險系統」，而只有 29%受訪者表示知道。考慮到之前對系統的宣傳只針對特定人士或公司，並不包括現時使用本公司紙張申請貨運保險的客戶，加上部分受訪者可能沒有需要投保貨運保險，因此相對比較少受訪者表示知道有此系統。

7. 表示知道此系統的受訪者將繼續回答第二至第四條問題，而表示「不知道」的受訪者將直接回答問題五。

問題二結果及分析(由表示知道的 32 名受訪者作答)

貴公司有否使用廠商會保險代理的「網上即時貨運保險系統」購買貨運保險？

使用「網上即時貨運保險系統」購買貨運保險的百分比

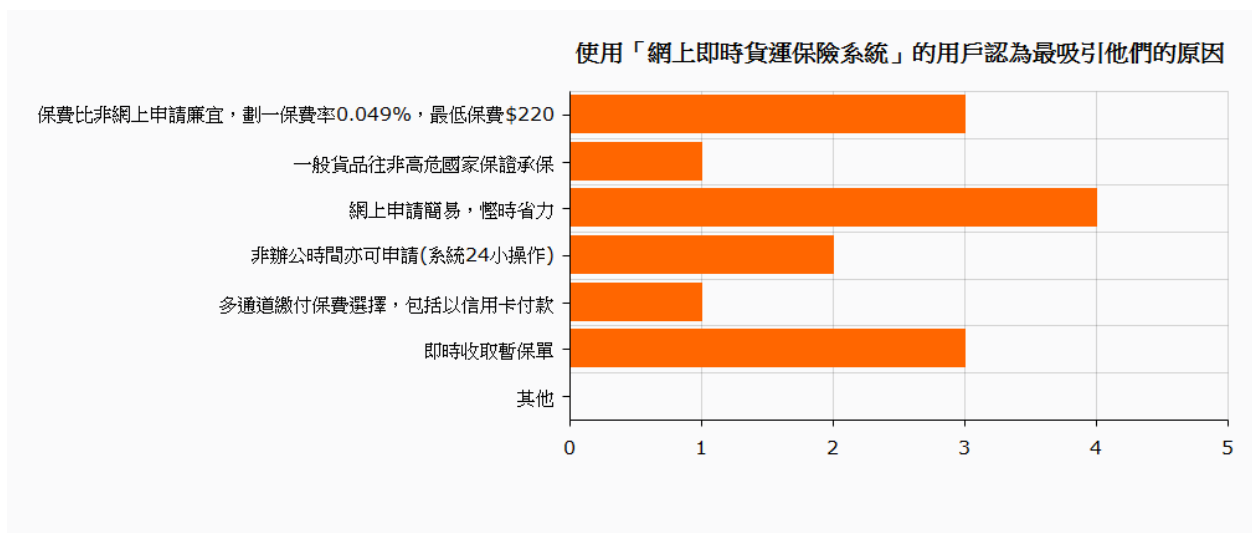


8. 在 32 名表示知道廠商會保險代理有限公司開通了「網上 24 小時即時貨運保險系統」的受訪者中，有約 15.63%(5 名)表示有使用該系統，有約 66%(21 名)表示未有使用，餘下的受訪者均沒有作答。以此估計，在 32 名表示知道有此系統的受訪者中，有逾八成並沒有使用有關系統。

問題三結果及分析(只限有使用人士回答，表示沒使用人士直接跳到第 5 條作答)

貴公司認為「網上小時即時貨運保險系統」那些特點最吸引你使用它？(請選最重要兩項)

*此題為「選最重要兩項」題目，所列數據為選擇該答案的人次

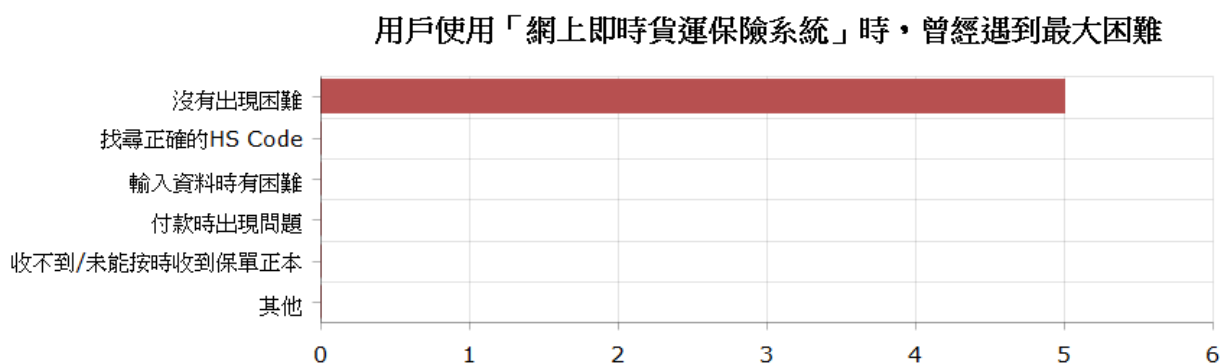


9. 承上問題，應該有 5 名表示有使用此貨運保險系統的受訪者回答此問題，而本問題要求受訪者選擇最重要兩項，總回答人次最多應該是 10 個，結果卻共有 14 人次回答；我們只好以 14 人次作分析。當中有 4 人次選擇最吸引他們使用系統的原因是「網上申請簡易，慳時省力」，另外較多人次選擇的是「保費比非網上申請廉宜，劃一保費率 0.049%，最低保費\$220」及「即時收取暫保單」，這兩項同樣有 3 人次選擇。

10. 以上 3 項合共有 10 人次(71.4%)選擇了“方便、便宜、安心”為最吸引他們使用系統的特點。以上結果顯示用戶親身感受到系統的利便，尤其是安坐辦公室即可申請貨運保險，而即時取得暫保單也帶出“安心”的重要性，而價錢吸引亦固然是一個必須的特點。

問題四結果及分析(只限有使用人士回答，表示沒使用人士直接跳到第5條作答)

貴公司在使用「網上即時貨運保險系統」時，曾經遇到最大困難是什麼？(可選多於一項)

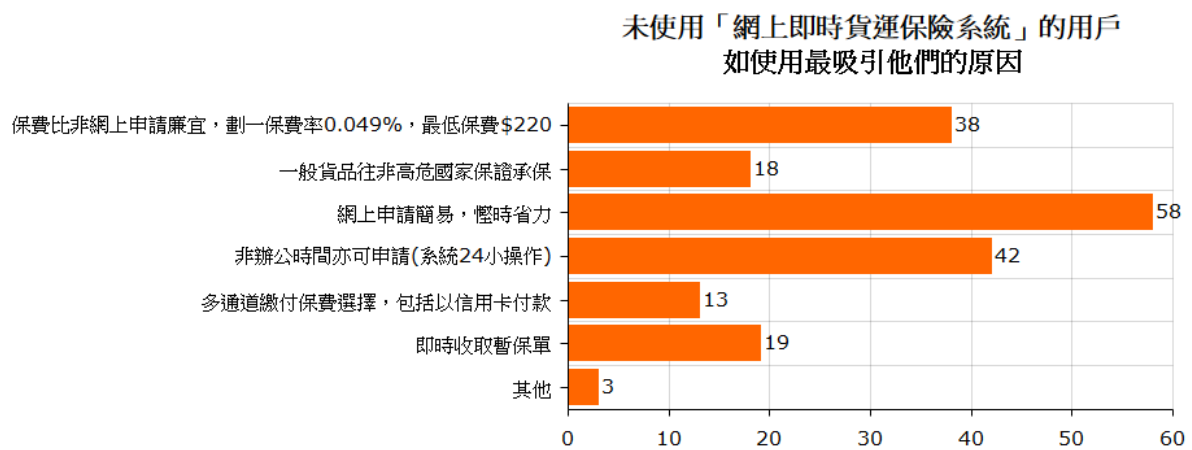


*此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該答案的人次

11. 5名曾經使用「網上即時貨運保險系統」的客戶，對使用本公司的系統並沒有出現困難，這可歸功於系統十分容易使用，加上本公司的客戶服務支援，令到客人在使用系統時遇到困難的機會減至最低及感到滿意。

問題五結果及分析

如使用「網上即時貨運保險系統」，以下那些系統的特點會較吸引你：(請選最重要兩項)



*此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該答案的人次

12. 共 106 名受訪者不知道或未有使用「網上即時貨運保險系統」，如使用的話，當中有 58 人次表示最喜歡的項目是「網上申請簡易，慳時省力」，佔作答此題總人次 191 個的 30.4%，其次是「非辦公時間亦可申請(系統 24 小時操作)」(22.0%)，之後是「保費比非網上申請廉宜，劃一保費率 0.049%，最低保費\$220」(19.9%)；這三項選擇合共 72.3%。其餘的特點則較為次要。

13. 本問題的首兩項結果與問題三的首兩項結果一樣，“方便、便宜”一直是客戶追求的服務。

第三章 總結及建議

總結是次調查發現下列的重點：

1. 約有七成人不知道「網上 24 小時即時貨運保險系統」；
2. 知道有「網上 24 小時即時貨運保險系統」的受訪者，只有約 16%有使用系統。超過八成人未曾使用系統，而未使用的原因可能是：
 - 沒有需要申請貨運保險；
 - 有需要申請貨運保險，但使用其他方式或害怕嘗試改變
3. 無論是現時客戶或未曾使用此系統者，最吸引他們選擇使用此系統的首兩個重要特點是「網上申請簡易、慳時省力」及「保費比非網上申請廉宜」；
4. 現時客戶在使用「網上 24 小時即時貨運保險系統」時沒有遇到問題。

建議：

加強宣傳

1. 由於約有七成人不知道有「網上 24 小時即時貨運保險系統」，建議增加資源加強對系統的宣傳。此外，除了原有的宣傳途徑外，應增加其他途徑，例如持續的互聯網廣告、講座及展覽等，使更多人知道及認識此系統。

突出賣點

2. “方便、便宜”是客戶追求的服務，現有客戶都能指出系統已具備上述優勢。所以建議在宣傳時強調「網上申請簡易、慳時省力」及「保費比非網上申請便宜」這兩個賣點。另外，突出「即時取得暫保單」也能給予客人“安心”的重要服務元素。

完



「網上即時貨運保險系統」意見調查

網上填寫及遞交：www.CMAinsurance.com.hk 或

傳真遞交以下問卷：2390 4508

參加本問卷調查可**優先免費**參加
10月15日舉行之「國際貿易文件運作及信用證之應用」講座

廠商會保險代理有限公司(本公司)曾於2013年8月進行調查，發現受訪公司考慮購買貨運保險時，習慣性購買的比例頗低，而對貨物風險以外的更大風險認知明顯不高。報告其後建議增加網上購買的設施及降低保費門檻，以便利中小企營商。其後，本公司優化了與貿易通電子服務有限公司合作的「24小時網上即時貨運保險系統」(申請及示範：www.CMAinsurance.com.hk → **網上即時貨運保險系統**)，提供最低保費\$220及劃一保費率0.049%的優惠。是次問卷目的是調查上述網上系統的使用情況及意見，以便日後再行優化。

請在適當方格內劃上「✓」號及在空白處填寫有關資料。

1. 貴公司知不知道「廠商會保險代理有限公司」開通了可能是香港唯一的「網上24小時即時貨運保險系統」？
 - 知道
 - 不知道 (請跳到第5條問題以完成問卷)
2. 貴公司有否使用廠商會保險代理的「網上即時貨運保險系統」購買貨運保險？
 - 有 (請繼續第3至4條問題以完成問卷)
 - 沒有 (請跳到第5條問題以完成問卷)
3. 貴公司認為「網上即時貨運保險系統」那些特點最吸引你使用它？(請選最重要的兩項)
 - 保費比非網上申請廉宜，劃一保費率0.049%，最低保費\$220
 - 一般貨品往非高危國家保證承保
 - 網上申請簡易，慳時省力
 - 非辦公時間亦可申請(系統24小時操作)
 - 多種繳付保費選擇，包括信用卡及貿易通帳戶付款
 - 即時收取暫保單
 - 其他 (請註明:_____)

4. 貴公司在使用「網上即時貨運保險系統」時，曾經遇到較大的困難是什麼？(可選多於一項)
- 沒有出現較大的困難
 - 找尋正確的 HS Code
 - 輸入資料時有困難
 - 付款時出現問題
 - 收不到/未能按時收到保單正本
 - 其他 (請註明:_____)

5. 如貴公司使用「網上即時貨運保險系統」，以下那些系統的特點會較吸引你：(請選最重要的兩項)
- 保費比非網上申請廉宜，劃一保費率 0.049%，最低保費\$220
 - 一般貨品往非高危國家保證承保
 - 網上申請簡易，慳時省力
 - 非辦公時間亦可申請(系統 24 小時操作)
 - 多種繳付保費選擇，包括信用卡及貿易通帳戶付款
 - 即時收取暫保單
 - 其他 (請註明:_____)

—完—

本公司擬免費參加 10 月 15 日舉行的「國際貿易文件運作及信用證之之應用」講座 (講座詳細請參閱相關通告)

公司名稱：_____

聯絡人：_____ 參加者名稱：_____

聯絡電話：_____ 傳真：_____

香港中華廠商聯合會保險代理有限公司 CMA Insurance Agent Limited
香港中環干諾道中 64-66 號廠商會大廈一樓 1/F, CMA Building, 64-66 Connaught Road Central, Hong Kong
電話 Tel: 2390 9811 傳真 Fax: 2390 4508

1. 倘貴司選擇改以電郵接收資訊，敬請將電郵地址及收件人傳真至本會 (傳真號碼：25442406) 電郵地址：_____ 收件人：_____ 2. 倘貴司欲取消接收本會宣傳資訊，請於下方填上傳真號碼，然後傳真至本會 (傳真號碼：25442406)；本會將於十個工作天內將下方傳真號碼從本會資料檔案中刪除。傳真號碼：_____。

1. You may choose to receive CMA news via email. Please fill in the blanks and fax to CMA at 25442406. Email Address: _____
Receiver: _____ 2. If you do not need mailing services, please fill in the blanks and fax to CMA at 25442406. We will arrange to delete your fax number from our database in ten working days. Fax no. _____