

即時發布

昆士蘭保險調查：香港中小企加速數碼化轉型

中小企去年購買更多保險，但許多企業仍缺足夠保障

香港，2022年2月22日 – 昆士蘭保險香港最新的研究調查發現，香港中小企於數碼化轉型方面取得重要進展，並將繼續投放資源於數碼科技。

昆士蘭保險的年度中小企調查顯示，香港中小企的數碼化動力持續。超過一半（57%）受訪者表示，他們在過去12個月進行了數碼化，以減少內部成本、促進生產力及接觸更多顧客。

昆士蘭保險北亞地區行政總裁及亞洲區區域分銷主管于蕾女士表示：「這次最新調查提供了一些有用的數據和見解，讓我們知道香港中小企正面對的挑戰。調查結果顯示中小企正透過使用數碼科技，幫助他們達成不斷變化的業務目標。」

中小企專注提高銷售額

經營環境快速轉變，對中小企而言，首要目標是在顧客支出減少的情況下提高銷售額（21%）其次是獲取新客戶和保留現有客戶（18%）。另外，中小企對僱員招聘、培訓和挽留，以及物流及進出口問題抱有憂慮，反映他們專注於維持銷售表現及業務持續性。

面對各項挑戰，中小企正採用數碼科技，以及尋找靈活的商業模式，以幫助提高業務表現和彈性。

大部份中小企已進行數碼化

中小企在近兩年加快了他們的數碼化步伐—大多數受訪者（88%）表示目前正採用數碼科技、或打算投放資源在數碼科技，維持2019年（73%）及2020年（75%）的增長趨勢。現時，三大主要投資範疇分別是員工協作軟件（40%）、透過網絡及社交媒體進行市場推廣（40%）和電子商務（38%）。

電子商務成為中小企的重要銷售渠道，超過八成受訪者在網上買賣產品和服務。比起傳統途徑，他們的電子商務所產生的收入比例已從一年前的35%上升至2021年的45%，並預計這個比例將在未來12個月內攀升至接近五成（49%）。

雖然電子商務發展趨勢強勁，但中小企同時需面對各項挑戰，主要包括更大競爭、數據安全威脅和不斷上升的客戶期望。亦因如此，中小企對網絡風險的關注度大幅提升，從2020年的24%上升至2021年



的 43%。他們採用不同的保障方式以減低網絡風險，包括軟件解決方案和僱員培訓，值得注意的是，39%受訪者藉購買相關保險以獲得保障。

由於網絡風險關注度上升，中小企對投保於欺詐和網上罪案的興趣亦有增加。約五分之一受訪者（21%）持有與網上客戶詐騙相關的保險，高於 2020 年的 11%。很多中小企亦有投保於因僱員不誠實行為導致的金錢損失（19%）、網絡攻擊（18%）和網絡敏感數據盜竊（16%）。

除了在業務運作上進行數碼化，香港中小企在購買保險方面亦傾向數碼化—超過三分之一受訪者（37%）傾向從網上購買保險，尤其是團體人壽、因業務中斷所造成的收入損失，以及未經授權進入電腦系統所造成的收入損失。不過，部分受訪者（29%）仍然傾向透過經紀購買保險，主要因為服務質素較好、傾向與人直接溝通和資訊較清晰。

中小企對保險需求上升，但在重要範疇仍然缺乏足夠保障

自疫情爆發以來，中小企變得更着重業務韌性和保障。調查發現，超過三分之一（36%）香港中小企自疫情以來購買了更多商業保險，四個主要保障範疇為業務財產損失、客戶欺詐、第三方金錢損失，以及僱員不誠實行為導致金錢損失。

然而，中小企在某些重要範疇仍然缺乏足夠保障。一般而言，中小企普遍憂慮可導致其收入損失的營運風險，包括庫存損毀或損失、因產品或服務而產生的第三方責任，以及因設備故障導致的收入損失。儘管如此，只有 17% 中小企持有相應保險。

于蕾女士續指：「我們這項年度調查反映中小企對保險的認識和需求不斷轉變，但整體的保險和風險管理認知呈上升趨勢。我們樂見中小企希望得到充分保障的情況，他們需要靈活的保險產品，讓他們能選擇切合自身需要的保險類型和覆蓋範圍。這對我們昆士蘭保險來說是非常重要的訊息。」

調查於 2021 年 11 月進行，共訪問 426 名中小企受訪者。

- 完 -

昆士蘭保險香港簡介

昆士蘭保險香港（QBE Hong Kong）服務香港超過一個世紀，旗下公司包括昆士蘭聯保保險有限公司、昆士蘭保險（香港）有限公司及昆士蘭按揭保險（亞洲）有限公司。作為領先的一般保險公司，昆士蘭保險香港為企業及個人客戶提供全面的非人壽保險方案。昆士蘭保險香港擁有龐大的專業保險代理及經



紀分銷網絡，並與恒生銀行及宏利達成獨家經銷協議。有關昆士蘭保險香港的詳情，請瀏覽 www.qbe.com/hk

昆士蘭保險香港屬昆士蘭保險集團的國際分部，在各主要保險市場均有一般保險及再保險業務。昆士蘭保險集團的總部位於澳洲悉尼，並於澳洲證券交易所上市。有關昆士蘭保險集團的詳情，請瀏覽 www.qbe.com

傳媒查詢

Christine Kam

亞洲區傳訊及市場部主管

昆士蘭保險

直線： (65) 6477 1099

電郵： christine.kam@qbe.com

Austine Chan

FleishmanHillard Hong Kong

直線： (852) 2586 7837

手機： (852) 6901 9629

電郵： austine.chan@fleishman.com