

永續商業模式

102-1

102-2

102-3

102-4

102-5

102-6

102-7

信義企業集團組織規模

信義房屋仲介股份有限公司

1987年正式成立

5,684人 信義企業集團同仁

台灣區：4,450人 / 中國區：1,128人 / 日本區：106人

一同在信義房屋大家庭共同成就豐富人生

*台灣區員工人數為信義房屋及台灣關係企業群之總人數

據點分布台灣、中國、日本、馬來西亞

178.07億 新台幣

2017年合併營收

台灣區：41%

日本區：1%

中國區：58%



553家

遍佈全球的營業據點

台灣：431家

中國：113家

日本：9課

馬來西亞：1家

主要服務：房屋租售之居間仲介業務

服務項目包括整批預售屋、餘屋、個別新成屋、中古屋之住宅、辦公室、廠房、土地、停車位等產品之買賣租賃仲介等

總部位置

信義企業集團全球營運總部

台北市信義區信義路五段100號



價值創造



價值分配

永續創新帶來績效之提升



2025願景
全球華人居住
產業第一品牌

員工	供應商	股東	稅	社會
----	-----	----	---	----

5,097,542

202,121

2,482,215

1,802,437

61,864

單位：千元

備註：員工(薪資與福利)、供應商(採購金額)、股東(分配股利)、稅(納稅金額)、社會(社會參與投入)

信義房屋核心能力與永續創新

信義房屋成立之初，經營理念便是「信義立業，止於至善」，希望該做的事說到做到。70字立業宗旨牌子，更醒目的掛在信義路五段的全球營運總部大樓，期許讓各利害關係人都能共善。信義房屋之所以能維持其第一品牌的地位，「以企業倫理為邊界的創新能力」是信義房屋從同業中脫穎而出的主要核心能力。

服務設計思考永續發展 102-15

企業的核心與發展必須根基於良善的企業倫理，才可以達到永續經營的目的。我們依據六大永續原則發展服務，以信、義、倫理之理念化為核心能力，依照策略目標不斷創新；並將永續發展目標（SDGs）對信義之關鍵影響，鑑別出可能之衝擊與風險整合至核心業務，由外而內的尋求以核心價值出發的新商業機會，以滿足利害關係人之需求。

透過價值鏈研擬創新解決方案設計服務



信義房屋在跨產業上的創新：

以企業倫理為出發點，和供應商研擬創新商業模式，推出裝修實服務，減少交易糾紛，促進安全消費，與供應商實踐企業倫理，共同成長。

2018年目標

供應商交流會議研擬裝修實與數位工具結合之可能性

信義房屋在本業的創新：

在營運過程中，設計全新商業模式，解決社會問題。從企業立場出發的永續發展，須「在營運過程中，設計全新商業模式，解決社會問題」，才能有效兼顧「經濟」與「社會」；同時，也必須「在營運過程中，投入節能減碳、保護環境，藉以維護後代子孫權益」，才稱得上是求取「經濟」與「環境」間的平衡。

2018年目標

推出租賃保障服務

[更多資訊請參考客戶關懷章節P53](#)

信義房屋對社會關懷的創新：

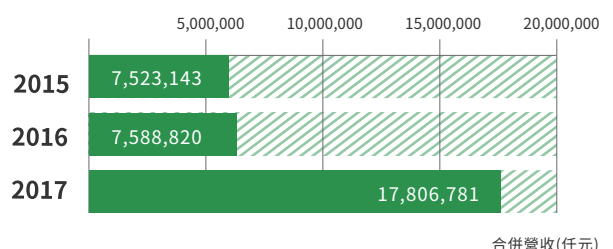
企業經營與社會發展共存共榮，我們用社區一家、信義學堂、信義書院等創新專案長期推動回應社會的需求，一同打造美好的社會。

2018年目標

運用ISO 20121精神，推動社區服務專案

永續創新帶動營收創新高

2017年在本業內，我們除了推動O2O專案及持續研發低碳創新服務模式，呼應SDGs目標外，並持續與供應商推動裝修實業務、全房產服務，除創造更多就業機會，也一同推動企業倫理，使我們的營收連年成長，除2017年營收刷新歷史新高紀錄外，並連續24年蟬聯國內房仲業營收第一名，突顯出集團堅持企業倫理的核心宗旨，是企業歷久彌新的關鍵因素。



企業的產業影響力

產業環境對信義營運之影響

產業風險來源與主要挑戰

+ 房市景氣盤整

在台灣不動產開發市場方面，因受到景氣緩慢復甦、政府政策、資金環境、房價過高修正的交互影響下，使得整體開發市場，仍屬於個案表現的市場，亦出現新成屋價格與中古屋價格接近的情況，故產品的定位能否吸引買方仍是最重要的關鍵。未來信義亦將導入建築資訊模型(Building Information Modeling, BIM)等數位科技與創新，並推廣數位創新應用來提升生產力。

+ 租賃市場的變化

另一方面，「租賃住宅市場發展及管理條例」於2017年11月通過並預計於2018年6月實施，其立法意旨除了保障承租人之租賃權益，也希望讓租賃市場健全化、專業化，此法令鼓勵房屋持有者委託專業且合法之包租或代租的業者或機構將房屋出租，並可因此降低房東和房客之糾紛，預期未來將有助於房屋租賃市場的健全發展。

+ 網路平台運用

網路科技快速發展，房仲服務也吸引各種網路平台的參與及競爭。不過房屋的異質性及交易過程的複雜性，電子商務機制仍難以取代，觀察美、日等房仲產業成熟且資訊網路發達的市場，網路資訊工具也未大幅取代經紀人的角色；而中國在近幾年互聯網發展相當蓬勃，亦有不少異業試圖以互聯網科技進軍房屋仲介市場，但在只有線上服務而缺乏實體的線下服務串連下，大多已退出市場，而善用互聯網科技之傳統房仲業者，則因提供客戶更有效率的服務與體驗，而在市占率上占有一席之地，顯見電子商務機制的創新並未顛覆房市交易秩序，反而提升市場的交易效率，未來可預見創新的網路科技，仍將不斷運用在房市交易上。

公司因應方式

在科技應用與創新方面亦多次領先業界推出「3D互動看屋」、「虛擬數位宅妝」、「社區房價通」、「軌道經濟學」、「房市溫度計」、「Home Staging美式宅妝」服務、「iPhone App」、「Android App」看屋程式、「網路720度全景看屋」，引領買屋賣屋進入行動科技新世代。信義居家服務中心將居家服務規格化、透明化，打造「信義居家」平台，以創新居家O2O平台的經營模式，建造強大的居家生活服務平台。

2017年分別進行E化及M化等相關作業優化，以提升客戶服務體驗，包含滿足客戶找屋只鎖定特殊區塊需求的「地圖框選與訂閱」、「最適經紀人員推薦服務」、「房屋特性標示」等功能，同時配合消費者搜尋習慣，加強官網中社區資訊與行情完整性的露出。

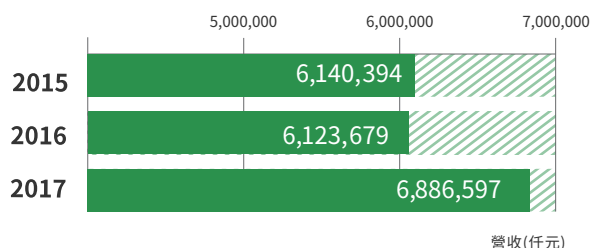
市場定位

台灣唯一股票上市的房仲公司

信義房屋創立於1987年，是台灣主要房屋仲介業者之一。在大多數台灣房仲業者早期都競相採取加盟體系快速發展時，信義房屋獨樹一幟，堅持「有多少店長開多少店」的理念，專採直營體系的方式穩健擴店經營。1999年信義房屋掛牌上櫃，是台灣第一家股票上櫃的房仲公司，2001年轉上市，成為國內唯一股票上市的房仲公司。

連續24年營收第一，穩坐產業龍頭寶座

信義房屋除積極與同業創造差異、建立品牌區隔外，更努力提升服務品質，以堅持誠信與倫理的核心價值為最大的進步動力，穩健發展，即便歷經多次房市景氣起伏變化，仍穩坐產業龍頭寶座。



引領產業 邁向世界

2017年信義房屋獲得多項國內外肯定

國外獎項

全球最具道德企業獎

World's Most Ethical Companies

獎項開辦12年以來，首家台灣企業獲獎



了解更多

<https://csr.sinyi.com.tw/governance/history13.php>

2017亞洲永續報告獎

Asia Sustainability Reporting Award, ASRA

「亞洲年度報告最佳線上CSR溝通獎」

「亞洲最佳職場報告獎」



了解更多

<https://csr.sinyi.com.tw/governance/history12.php>

2017亞洲企業社會責任獎

Asia Responsible Enterprise Awards, AREA

「社會公益發展獎」【連續2年】



了解更多

<https://csr.sinyi.com.tw/governance/history05.php>

講座 / 論壇

劍橋大學 Judge商學院信義講座：

「領導思維-打造企業的恆久競爭優勢」

了解更多

<https://csr.sinyi.com.tw/governance/history09.php>

信義文化研究中心

信義講座第二講「儒家傳統與企業家精神」

了解更多

<https://csr.sinyi.com.tw/governance/history06.php>

阿拉善SEE

第五屆中國企業綠色契約論壇及第七屆SEE生態獎

「綠色接力，讓世界深呼吸」

了解更多

<https://csr.sinyi.com.tw/governance/history08.php>

中城聯盟

「一場影響三億人的社會實驗——從社區開發到社區營造」

了解更多

<https://csr.sinyi.com.tw/governance/history07.php>

了解更多 | 企業永續網-信義影響力 <https://csr.sinyi.com.tw/governance/history.php>

國內獎項

公司治理類

- 證交所「第四屆公司治理評鑑」：上市公司前5%【連續4年】
- 《遠見雜誌》：周俊吉董事長獲「君子企業家獎」

社會共融類

- 台灣企業永續學院「2017年第十屆台灣企業永續獎」(TCSA, Taiwan Corporate Sustainability Awards)：十大永續典範獎、年度最佳企業永續報告書獎、透明誠信獎、社會共融獎、氣候領袖獎、創新成長獎【共6大獎】
- 《天下雜誌》「天下企業公民獎」：中堅企業第一名【連續10年】
- 中華文化總會「總統文化獎-在地希望獎」【第一也是唯一民間企業獲獎】
- 經濟部中小企業處「社會創新產品及服務採購獎」：參獎【唯一獲獎之房仲服務業】
- 坎城國際創意節「CSR影響力獎-社會貢獻影響力獎」【唯一獲獎之房仲服務業】

客戶服務類

- 《遠見雜誌》「遠見五星服務獎」：第一名【2度奪冠】
- 《天下雜誌》「金牌服務業調查」：金牌獎【5度金牌獎】
- 《讀者文摘》「2017讀者文摘信譽品牌大調查」：房屋仲介類白金獎【10度榮獲房仲業第一名】
- 《壹週刊》「服務第壹大獎」：第一名【12度獲獎】
- 《管理雜誌》「消費者心目中理想品牌大調查」：房仲業第一名【連續24年】
- 《今周刊》「商務人士理想品牌大調查」：第一名【連續10年】
- 《經理人月刊》「亞洲影響力品牌」：第99名【全亞洲僅有120名】

環境保護類

- 行政院環保署「中華民國企業環保獎」：銅牌
- 台北市環保局「綠色採購企業與團體績優企業」：績優【連續8年】
- 行政院環保署「減碳標籤」認證

幸福職場類

- 教育部體育署「運動企業標章認證」認證通過
- 衛生署國健局「健康職場自主認證健康促進標章」獲認證
- 台北市政府衛生局「優良哺乳室認證」：優等

2017年負面訊息或事件回應

2017年無重大罰款。

其他即時回應請詳見：企業永續網-事件回應 <http://csr.sinyi.com.tw/other/event.php>