



Social Enterprise eNews

社會企業電子報



Nov 27, 2020 | Social Enterprise

社會企業電子報

目錄

【KPMG 社會創新 - 視野眺望臺】

[當理性遇上感性，以科技增進社會參與的溫度](#)

【國際趨勢】

1. [英國首個開放大眾共同參與的衝擊投資平台 “The Big Exchange”](#)
2. [國際衝擊投資聯盟提出三建議化解疫情下的投資評估障礙](#)
3. [三招教育創新對策 避免新冠疫情中斷孩童就學](#)
4. [面對疫情威脅 英國社企以創新模式擴大影響力 持續陪伴社區弱勢族群](#)
5. [面對不確定性極高的未來 領導人如何善用溝通強化企業韌性](#)

KPMG 社會創新 - 視野眺望臺

當理性遇上感性，以科技增進社會參與的溫度

黃正忠 董事總經理

KPMG 安侯永續發展顧問股份有限公司

「科技始終來自於人性」，知名的廣告台詞道出現今日日新月異的科技進程中，初衷都來自貼近大眾的需求，改善大家的生活。但走到 2020 年的今天，科技的使用可能需要更大的抱負。從近代的科技發展來看，廣播、電話、電腦、行動電話等設備及技術的發明，皆對環境、社會等面向有顛覆性的衝擊，驅動社會的變革。

奧地利應用系統分析研究院、斯德哥爾摩韌性研究中心、聯合國永續發展研究網絡等三個知名永續發展領域的研究機構於去（2019）年以《數位革命與永續發展：機會與挑戰》（《The Digital Revolution and Sustainable Development: Opportunities and Challenges》）為主題，探討永續發展與科技進程的關係。其研究指出，數位進程中帶來的相關技術，例如人工智慧、大數據、機器人等領域將帶開啟 2030 的後永續時代。

當數位浪潮席捲而來，該如何應用這些新科技來創造嶄新的永續進程呢？不妨看看下面幾個例子，以下幾項面向的應用透過科技的輔助，來達到符合人性的溫度。

一、以遠距醫療平台打造心理健康

10 月 10 日是世界心理健康日，現代人生活壓力大，對心理健康越來越重視。雖然許多公司行號開始推行員工關懷相關制度，諸如員工協助方案（EAP），透過服務系統建置提供專業服務，以預防或解決影響員工工作表現的相關因素，包括：工作適應、人際、婚姻、家庭照顧、健康、法律等。但過去許多公司的 EAP 方案大多與外部心理諮商單位或非營利組織合作，預約者需要經過電話確認等程序，並與心理諮商專業人員進行面對面的諮商輔導，心理諮商單位須提供輔導紀錄才能與合作企業申請款項及結案。

對心理諮商單位來說，保護使用者個人隱私是基本道德，但對員工來說，若使用企業提供的員工協助方案，其實心裡還是不踏實，總是擔心輔導資訊外洩，而讓自己在職場上被貼標籤？這時，鳴醫股份有限公司的出現，將有機會成為員工協助方案的獨角獸。鳴醫觀察到心理醫療包括私密性高、需求性廣、尚未數位化等幾個特點，透過手機 APP 進行服務；同時參考「美國醫療資訊保護規範」架構的白皮書來處理、存放和傳輸醫療資訊，以確保病患隱私。

二、虛擬實境增進輔具應用準確性

對於行動不便的長者與身障者，輔具（輪椅、拐杖）將是維持生活品質的重要幫手。看準高齡化社會及輔具使用的教育市場，窩新生活照護由一群治療師創辦，透過專業建議及評估，希望降低使用者找不到適合輔具的情形。

隨著專業人員到家戶進場教育使用者，提升輔具使用率後，新的問題也逐漸浮現。治療師往往需要往返使用者家中進行來回測量，以期能將使用場域資訊詳細記錄以供後端評估及建議。這些現場評測工作雖然助益很大，但也拉長使用者的等待時間，因此窩新團隊以虛擬實境（AR）技術，協助治療師在現場即時確認輔具與家中空間、環境的適配程度，以加快尋找輔具的流程。未來除了加速評估，也希望提供給偏鄉地區，透過虛擬實境應用，減少時間及距離的影響。

三、眼動軟體提升失能失語者生活品質

根據身心障礙者服務網統計，台灣肢體障礙加上認知障礙者總數在 2016 年已超過 60 萬人，為數不少的人受限身體障礙而無法精確表達言語。森思眼動以研發與行銷眼睛控制科技為主，透過自身技術及介面設計開發，研發出眼控溝通輔具，透過感應眼球轉動及眨眼等動作，達到溝通目的，幫助許多失語及失能患者開啟對外溝通的大門，更提升病友生活品質及自主性，不再受限於身體失能。此項目也受到許多企業關注，而與森思眼動進一步合作開發兒童早療軟體，希望透過資源挹注及科技的力量，幫助許多台灣失能失語的兒童盡早開始訓練溝通能力，替未來打開更多可能。

科技進程的快速，無疑是促進當今商業世界的發展，擁有科技研發技術，將具有商業發展趨勢的話語權。但從上面的三個例子中，也證明「科技始終來自於人性」，理性與感性的結合恰到好處，也增進社會參與的溫度。

本文同步發表於中華民國全國工業總會《產業雜誌》民國 109 年 11 月號 

國際趨勢

英國首個開放大眾共同參與的衝擊投資平台 “The Big Exchange”

“The Big Exchange” 係由英國 The Big Issue 集團下的 “Big Issue Invest” 聯合產業夥伴所推出的衝擊投資平台，並委由 11 個頂尖基金管理人經營。平台上架的基金投資組合多元，主要鎖定社會和環境議題的基金。民眾以每月最低金額 25 歐元即可參與投資。

在基金的評估與篩選上，由 Square Mile Investment Consulting and Research 旗下專注於責任投資的 3D Investing 負責，其基金評估方法橫跨 ESG (Environmental · Social · Governance) 投資、責任投資、衝擊投資 (Impact Investing) 等不同永續投資。其將基金區分為三種等級來顯示其可創造的社會衝擊程度以及對應到的聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals · 簡稱 SDGs) 與主題 (社會福利建設、低碳運輸等)，獎牌等級區分如下：

等級	意涵
金級	進行投資評估時綜合考量 ESG 風險、並有系統化的衝擊評估報告
銀級	未必有 ESG 風險管理或衝擊評估報告、但致力於創造衝擊
銅級	投資標的尚未有 ESG 風險管理或衝擊評估報告

The Big Exchange 為首個由頂尖基金管理人管理、以衝擊分級來溝通投資效益、並開放給個人投資的衝擊投資平台，預估將於未來四年吸引 8 萬名參與者。The Big Exchange 模式的運作結合不同合作夥伴的優勢，例如：Big Issue Invest 為主要的平台發起與管理者，專注帶領 The Big Exchange 聚焦於衝擊投資的方向、找尋更多有意願投入衝擊投資的基金夥伴，超過 13 個基金夥伴提供金融產品與服務。另有 3D Investing 等策略夥伴則提供多元性協助推動平台運作，透過不同角色的專業與資源挹注，期待透過推動 The Big Exchange 在投資市場上創造規模性的衝擊。


資料來源：Pioneers Post 

國際衝擊投資聯盟提出三建議化解疫情下的投資評估障礙

因應 2020 年的疫情對全球社會環境與資本流動造成了龐大影響，全球衝擊投資網絡 (Global Impact Investing Network · 簡稱 GIIN) 在 2020 年 5 月號召衝擊投資生態圈中的代表性機構 (包括 ANDE、AVPN、B Lab 等) 成立 R3 衝擊投資聯盟 (Response · Recovery · and Resilience Investment Coalition)，針對疫情下的衝擊投資市場做了一系列的調查，主題包含衝擊投資市場概況、盡職調查 (Due Diligence) 的機會與挑戰、投資人如何支持投資標的，以及如何促進社會公平與韌性。

其中，盡職調查指針對潛在投資標的之社會影響力、商業模式與營運模式進行效益及風險分析，為投資人評估是否投入資金並議定投資條件的重要參考依據。然而，疫情使得投資人難以實地訪察潛在標的，增加了盡職調查的困難。GIIN 及 R3 投資聯盟在報告中，彙整出以下三項疫情下的盡職調查的趨勢與建議：

1. 啟動夥伴關係並共享資料：在投資人及潛在標的受到社交距離限制，而沒辦法實地參訪或當面舉行簡報會議的狀況下，標的與投資人或是共同投資人之間皆需要共享更多資料。另一方面，若其他已投資之單位或中介組織願意協助資歷查核 (Reference Check)，亦能提供有效資訊。
2. 開發與疫情相關聯的預估模型：在大環境變動劇烈的狀況下，投資風險隨之升高。因此，投資人需要開發新的市場預估模型，來衡量在不同的疫情發展及全球資本市場動態下，投資人自身所能夠承擔的風險，以及潛在標的帶來社會影響力成果及財務回報的潛力。
3. 彈性選擇投資工具：因應市場動態較難預測，高流動性投資 (liquid investments) 可能成為即時紓困並分攤風險的工具，包括提供營運資金或臨時貸款，以及可轉換公司債等。

資料來源：GIIN 

三招教育創新對策 避免新冠疫情中斷孩童就學

自年初新冠疫情 (COVID-19) 登上世界舞台以來，由於世界各國逐步實施封城及封閉邊界等措施，許多學校停課、無數學童被迫遠端學習，但也有許多孩童因此無法繼續就學。英國拯救兒童基金會 (Save the Children UK) 於最新報告「拯救我們的教育」 (Save our Education) 指出，新冠疫情將造成「前所未有的教育緊急情況」，最多可能有近千萬名開發中國家的學童將永遠失學、永遠無法再回到學校上課。「這是人類史上第一次，全球一整世代兒童的教育都被迫中斷。」

全球病毒肆虐導致學校關閉並非無前例，由 2014 年西非爆發的伊波拉病毒 (Ebolavirus) 危機可知，開發中國家內邊緣化程度越高的孩子，越可能不被關注。聯合國教科文組織於 2020 年發布《全球教育監測報告：融合和教育——所有人都要參與》 (Global Education Monitoring Report: Inclusion and education – All means all) 報告也敲響了警鐘，表示約 40% 的低收入和中低收入國家因新冠疫情，暫時關閉學校且無法為處境不利的學生提供正常的教育資源。

隨著學校的停課，全球教育參與者及各國政府也正積極努力提出創新做為，以保護開發中國家兒童、身心障礙兒童的教育並確保自宅學習的連續性，讓即使不在學校的兒童，仍有機會學習及享有受教育的權利。以下提供三個創新案例：

1. 土耳其政府推特教 App 在家也能自學

根據土耳其國家教育部 2018 年統計，具有視力、聽力和行動能力障礙的兒童，與沒有障礙的兒童相比，入學率差距約為 30%。而在年初新冠疫情爆發後，土耳其國家教育部透過創新的手段，將遠距學習的觸角擴及具有身心障礙的學童，降低在學校關閉期間的學習阻礙。

2020 年 4 月，土耳其國家教育部推出了針對特殊教育學習者的 App—《特殊教育》(ÖZELİM EĞİTİMDEYİM)，功能涵蓋語音解說、手語教學影片及簡易學習教材，協助身心障礙兒童及沒有學習教材的兒童滿足特定學習需求與喜好，大幅提高聽力、視力或智力障礙及自閉症兒童的學習機會。截至近期，已有近 20 萬學童下載該 App，且已累積超過 40 萬的課程學習次數。


2. 聯合國用透明口罩 讓約旦聾啞兒童看見笑容

而邊境漂泊或流離失所的兒童，因新冠疫情導致失學的比例也逐步升高。據聯合國兒童基金會統計，僅有一半的難民兒童進入小學體系接受教育，能受中學教育的難民學生甚至不到四分之一。其中，位於衝突地區 (Conflict Zone) 的女孩失學的比例是其餘地區女孩的近三倍。

聯合國兒童基金會 (UNICEF) 於 2020 年 3 月針對約旦的阿茲拉格和 Za'atari 難民營中近 700 名身心障礙兒童進行家訪，並協助進行物理及語言治療。除了提供相關治療服務外，更提供聾啞兒童透明口罩，讓他們的日常溝通無礙，仍能正常進行溝通與唇讀。此外，更運用社交軟體 WhatsApp 與家長建立群組，定時提供教育學習影片、語音教學課程，讓身心障礙兒童於封校期間仍繼續學習。

3. 伊拉克製播七語言教材 兒童看電視也能自學

因疫情所推動的遠距學習，不僅能提供兒童學習教材讓教育不間斷，也能運用遠距學習消除語言障礙。聯合國兒童基金會與伊拉克政府教育單位合作，於封城期間透過衛星電視以七種語言和方言為所有年級開設電視課程，讓近 40 萬名兒童持續在家學習。透過多語言傳播，讓具有不同方言的國家仍能「在宅學習」，甚至可擴及教育程度較低的成人，提升整體教育水平、弭平因疫情帶來的教育阻礙。

資料來源：Inter-agency Network for Education in Emergencies 


面對疫情威脅 英國社企以創新模式擴大影響力 持續陪伴社區弱勢族群

2020 年即將結束，疫情仍籠罩著世上眾多地區，也使許多人們生活中的困境難以獲得緩解。在英國，卻有許多社企不畏疫情挑戰，不斷開發創新的社區工作模式並維持營運，期待能在這樣的危難中持續貫徹化解社會問題的使命。

自疫情爆發初期，英國當地多間社企即開始積極調整經營模式，以支持疫情中首當其衝、卻又經常被忽視的弱勢族群：如原本以舉辦自行車活動來支持身心障礙者的自行車商店 **Bikeworks** 即與當地的政府機構合作，共同辨識出社區中最需要幫助的民眾，並組成自行車隊將食物、藥品與其他生活必需品傳遞至需求者手中；長期雇用更生人、難民等弱勢族群縫紉窗簾、抱枕的 **Sewing Room** 則著眼激增的口罩需求，改使用可抵抗病毒、可重複利用的特殊材質縫紉口罩。除此之外，也有許多社企善用過去營運中建立的網絡，使疫情期間的工作發揮更大的效益：如透過經營餐廳提供無家者廚藝訓練與工作機會的 **Birgade**，即利用熟悉食材進貨與長期建立的無家者社群等優勢，扮演將供過於求的食材供應給無家者或其他弱勢族群的中繼站；倫敦當地政府更於近期捐贈一批電腦予 **SocialBox.Biz**，這是一間募集、翻修廢棄電腦並將二手電腦提供給弱勢族群的社企，欲借助他們過去的經驗與弱勢社群連結，將疫情期間關鍵的線上資源提供給更多無家者與獨居長者——這樣的工作在疫情期間更顯至關重大。

而這些行動與改變，也吸引當地其他組織關注：以 **Red Nose Day**（紅鼻子日）著稱的 **Comic Relief** 與長期支持社企的 **UnLtd** 近期即在政府的支持下，共同推出了 5 百萬英鎊的復甦基金，希望與社企一同站在第一線，協助社區度過難關。「全國的社區都正在面對前所未見的挑戰，但也有群人帶著滿滿的創意與熱情準備著手處理這些難題。」**Comic Relief** 的執行長 **Ruth Davidson** 如此肯定社企工作的重要性——這正是本次 **Comic Relief** 與 **UnLtd** 共同推出復甦基金支持社企的原因。**UnLtd** 的執行長 **Mark Norbury** 亦說明，這筆基金希望陪伴、支持長期耕耘社區的社企們，以創意的影響力模式應對疫情造成原有社會問題惡化的困境。雖然這筆基金尚在審查階段、無法一窺其影響力，然而這樣的行動正凸顯出社企的社區工作因疫情而更顯關鍵、也更受到重視。

疫情期間，社企縱然與許多企業一樣面臨經營挑戰，仍努力提供社區弱勢族群關鍵的幫助與支援，也讓更多人看見社企創新的影響力創造模式能如何翻轉社會問題。

資料來源：Social Enterprise UK, The Big Issue, Crowdfunder UK, SocialBox.Biz 

面對不確定性極高的未來 領導人如何善用溝通強化企業韌性

為了打造具有韌性的組織，協助組織內部持續創新，溝通一直是極重要的關鍵因素。但在面對外部重大的不確定因素時，如何穩定人心，有效地與組織內部溝通，便成為領導者極大的挑戰。不管是過去的 911 事件、金融海嘯，以及今年的新冠肺炎疫情，當人們面對極大的不確定性時，就容易產生恐懼，進而產生對組織不利的影響。

哈佛商學院教授 **Amy Edmondson** 建議，在充滿不確定性的非常時期，組織的領導者更需要發揮下列關鍵能力。首先，要保持資訊的透明，讓組織內的員工了解目前所掌握到的資訊，並誠實告知尚未掌握的資訊。其次，需要展現出信心以及能夠克服困難的能力，以穩定人心。為了達到這兩個目標，以下歸納出幾個在非常時期下領導人的「應該」與「不應該」：

領導者應盡可能做到：

1. 釐清問題與挑戰，清楚領導者的使命是帶領團隊在危機中突破困境，找到解方。
2. 想像你就是你的員工，在此充滿不確定性的時刻，你的員工會需要聽到什麼？
3. 使用鼓舞的語言，讓員工知道可攜手度過困難，一起達成目標。

領導者應盡可能避免：

1. 投機地分享片面資訊，隱藏事實。
2. 為了穩定人心，過度美化現實情況。
3. 忽略人性的需求，例如過度仰賴科技，卻減少了面對面溝通、一對一溝通的機會。

以紐約的商業房地產新創公司 SquareFoot 為例，在今年新冠肺炎疫情爆發之時，領導者立即提高與組織內部員工溝通的次數，誠實告知當時所無法掌握的不確定因素，並同時強調不受疫情影響的政策，以安定人心。另一家位於美國巴爾的摩市的顧問公司 Shapiro Negotiations Institute，則是在疫情期間，由管理階層先進行討論，整理出組織內部員工可能的擔心與疑慮，歸納出一組對內溝通的準則，並依照此準則進行大量的一對一溝通，讓員工能夠充分地在被理解以及支持的狀態下，感受到領導者對於自家員工的支持以及共同度過挑戰的信心。

在充滿不確定的時期，更需要領導者透過資訊的掌握以及與組織內部的有效溝通，協助組織儲備所需的能量，有效強化組織的韌性，以應對大環境中的挑戰與考驗。

資料來源：Harvard Business Review

聯絡我們

如您想了解更多 KPMG 氣候變遷及企業永續發展電子報 之內容，或有任何問題與建議，歡迎聯絡我們及參考我們的網站。

黃正忠

安侯永續發展顧問(股)公司 董事總經理

T: +886 (2) 8101 6666 Ext.14200

E: nivenhuang@kpmg.com.tw

侯家楷

安侯永續發展顧問(股)公司 經理

T: +886 (2) 8101 6666 Ext.15177

E: jeffhou@kpmg.com.tw

李宓怡

安侯永續發展顧問(股)公司 高級顧問師

T: +886 (2) 8101 6666 Ext.17566

E: erinli1@kpmg.com.tw

李若寧

安侯永續發展顧問(股)公司 高級顧問師

T: +886 (2) 8101 6666 Ext.18236

E: ninglee@kpmg.com.tw

Key links

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

新訂戶

若您的同事、長官或好友也期望收到 **KPMG 社會企業電子報** 之內容，請本人以 [電子郵件](#) 的方式，並告知單位與部門名稱、姓名、職稱及聯絡電話，我們將透過電子郵件為其寄上本電子報。

退訂戶

若您想暫停收取社會企業電子報之內容訊息，煩請以 [電子郵件](#) 告知。

[home. kpmg/tw](#)



KPMG in Taiwan apps



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

You have received this message from KPMG in Taiwan. If you wish to unsubscribe, please [click here](#)
For information and inquiries, please [click here](#)

© 2020 KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved.

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.