

致理技術學院會計資訊系

會計實務專題成果報告

探討臺灣上市(櫃)公司宣告企業系統市場
反應之研究—以 ERP 系統、CRM 系統及 SCM
系統為例

指導老師： 高麗萍 老師

學 生：蔡筠筑 19611109

王思穎 19611116

王儷玟 19611134

郭佳旻 19611136

中 華 民 國 9 9 年 1 2 月

摘要

近年來各大企業紛紛投入大筆資源導入企業系統，以達到快速整合企業內部與外部資源，從核心營運獲取可觀的效益，進而化為競爭優勢。因此，ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統投資之良窳遂成為企業在此微利時代的決勝關鍵。

本研究採用事件研究法，主要目的探討 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統的宣告效果，同時採納未宣告該企業系統消息之上市(櫃)公司作為對照組進行差異分析；另一方面並探討其公司規模、財務狀況及公司規模與財務狀況之交互作用對市場反應的影響。實證結果顯示，首先，相較於未宣告 ERP 系統消息之公司而言，公司主動宣告 ERP 系統等非財務性資訊時，投資者普遍會給予相對較正面的回應，投資者尤其看好大公司宣告 ERP 系統消息，因而產生較佳的資訊內涵。其次，宣告 CRM 系統消息的市場反應會受到不同公司特性所影響，其中以公司規模更是會左右宣告 CRM 系統的資訊內涵表現。最後，投資者並不會因為公司主動揭露 SCM 系統消息而改變原先預期。

關鍵詞：ERP 系統、CRM 系統、SCM 系統、事件研究法、績效評估

第壹章 緒論

第一節 研究背景

Microsoft 總裁 Bill Gates 在 1999 年「數位神經系統」一書中即預測：「未來十年企業經營變化要比過去五十年還多。…如果 80 年代的主題是品質，90 年代是企業再造，那麼公元 2000 年後的關鍵就是速度。」資訊科技，無疑就是提昇速度的關鍵。過去產業通常是以較好的品質及服務得到較高的利潤與價值，在今日的微利時代下，企業組織已無法僅靠著自己內部的力量，來產生有利的競爭優勢，企業與外部客戶及供應商等，上下游夥伴共同合作來建構整體的競爭力已是現今重要趨勢。因此，近年來各大企業紛紛投入大筆資源導入企業資源規劃系統(Enterprise Resource Planning，以下簡稱為 ERP 系統)、顧客關係管理系統(Customer Relationship Management，以下簡稱為 CRM 系統)及供應鏈管理系統(Supply Chain Management，以下簡稱為 SCM 系統)等企業系統，以達到快速整合企業內部與外部資源，從核心營運獲取可觀的效益，進而化為競爭優勢，才能在快速變遷且日益險惡的經營環境中覓得生機，甚至脫穎而出，因此，ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統投資之良窳遂成為企業在此微利時代的決勝關鍵。

周樹林及薛念組 (1999)指出，ERP 系統市場規模自 1995 年開始持續

以 35%以上的成長率高度增長；預期此態勢未來仍將延續至 2002 年全球產值將高達 522 億美元。另外，根據 AMR 研究報告指出，70%以上的大型企業已經購買 ERP 系統。由此可知，導入 ERP 系統已逐漸成為企業生存發展的新興商業規則，未來除了大型企業外，中小企業也將快速導入簡化模式的 ERP 系統模式，故 ERP 系統的發展將會高於預期。

CRM 系統，它不僅能改善和顧客之間的關係，亦能即時反應顧客的需求，有助於顧客滿意度的提升使顧客經驗有正面之影響(徐茂鍊,2006)。

Ittner & Larcker (1999)針對 2491 家顧客消費特別服務的公司進行研究，研究指出較高的顧客滿意度不僅能增加顧客成長，還能增加企業的經營績效。

SCM 系統則是涉及採購、轉換(生產)與運籌等，所有活動的規劃與管理，且包含與通路伙伴間-可能是供應商、中間商、物流商或顧客的協調與協作。本質上，SCM 系統整合了企業內部與企業之間的供應與需求管理(美國供應鏈管理協會, 2004)。簡單來說，SCM 系統可以將產品原料的中、下游加以整合，以減低存貨，減少產品從原料購買到出廠時間的系統。

綜合上述，無論是 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統等企業系統的導入對企業具有若干有形及無形效益，有助於提昇企業價值；然而，不

可諱言的，導入企業系統亦需要龐大的投入資源(時間及成本)，動輒數千萬甚至數億的投入成本，以及漫長的導入時間，其失敗案例不勝枚舉，往往會造成專案的延宕和失敗，增加導入企業系統的潛在風險。因此，ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統是高成本並且具高風險的企業專案，故相關 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統等企業系統的績效評估更顯重要。

以往有關 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統等企業系統的績效評估研究，多偏重於有形效益的評估，而往往會低估，甚至是忽略資訊科技無形效益的部份(Hayes et al., 2000；Louis et al., 2001；Hitt et al. & Hunton et al., 2002；Kim et al., 2003)。Robbins (2001)認為採用傳統以獲利為基礎的績效評估系統效益是不適當的。國外學者開始利用市場價值法評估之方法，希望可以克服資訊科技(Information Technology, IT)效益被低估的問題(Hayes et al., 2000；Hitt et al. & Hunton et al., 2002)。

本研究欲探討臺灣上市(櫃)公司主動宣告 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統等事件消息所提供的額外資訊，是否會引起投資人注意到此前瞻性資訊，而將其對未來現金流量造成影響從而反應在股價上。有鑑於過去績效評估研究多著重於個別企業系統，如：ERP 系統、CRM 系統或 SCM 系統，本研究擬擴大研究範圍，同時探討目前企業普遍採用的 ERP

系統、CRM 系統及 SCM 系統等，並以外部投資者的角度，分析臺灣上市(櫃)公司從事 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統等非財務性資訊宣告與股價之間的關係，亦即探討 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統等宣告的資訊效果，並建立未宣告 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統公司之對照組進行差異分析，希望可以完整評估 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統等企業系統對企業價值的實質影響。

第二節研究目的

本研究採用事件研究法，探討企業宣告 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統消息之市場反應，同時採用未宣告 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統消息的上市(櫃)公司作為對照組進行差異分析，最後，探討不同公司特性，如：大小規模、財務狀況及公司規模與財務狀況交互作用等因素對股價累積異常報酬率的影響。

本文之研究目的具體可歸類出下列五點：

- 1.分析企業宣告 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統等事件消息與股價間之關係。
- 2.探討宣告 ERP 系統、CRM 系統、SCM 系統與未宣告 ERP 系統、

CRM 系統、SCM 系統之對照公司間市場反應之差異分析。

3.探討不同公司特性對企業宣告 ERP 系統、CRM 系統及 SCM 系統事件消息對市場反應之影響。

4.探討不同群組間，宣告 ERP 系統、CRM 系統、SCM 系統之資訊內涵差異分析。

第三節 研究架構

本論文共分為五章，各章主要內容概述如下，其相關流程如圖 1-1 所示。

第壹章：緒論

敘述研究背景、研究目的及研究結構與流程。

第貳章：文獻探討

蒐集相關的文獻資料並加以統整，以建立本研究之設計基礎。

第參章：研究方法與設計

在觀念性架構下建立相關之研究假說，說明研究方法、資料蒐集與研

究變數的衡量方式。

第肆章：研究結果分析

就所選取之樣本及對照公司資料，依本研究所使用檢測方法進行統計檢定，並彙整本研究實證結果加以分析。

第伍章：結論與建議

針對研究結果具體做出研究結論，並提出研究限制及後續研究建議。

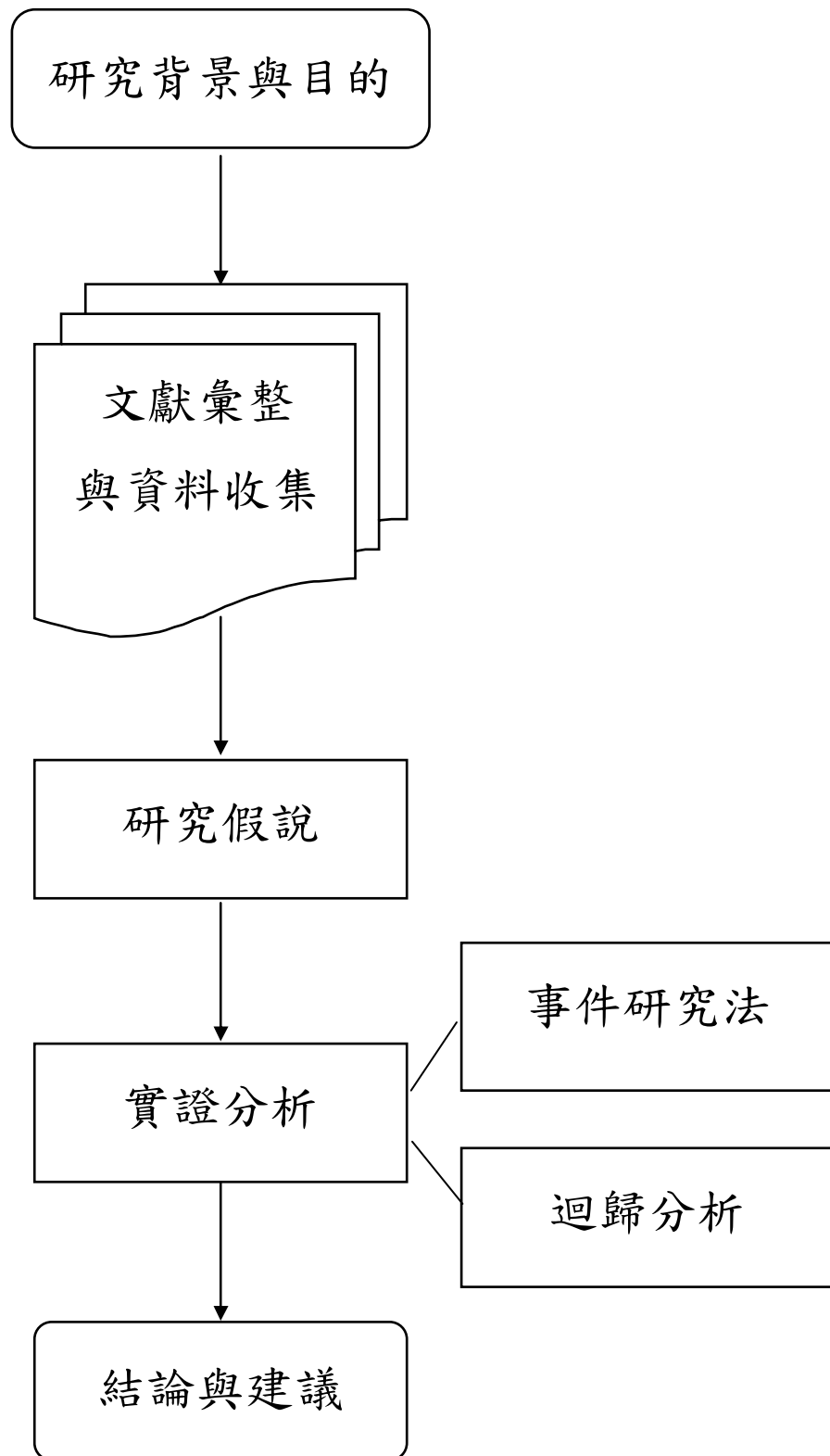


圖 1-1 研究結構流程圖