

創新安全在破壞 顛覆中前行

UL 第三次年度調查結果

創新安全
調查研究



創新安全在顛覆動盪的市場條件下成熟

近期全球性的事件，考驗了企業的創新和安全方式。疫情、社會騷動和經濟停滯對商業造成全面性的衝擊。有些產業如食品雜貨、醫療保健和協作軟體，一直努力追趕滿足市場遽增的需求，有些產業卻被迫全面暫停，不得不採用新的業務模式和服務管道。面對完全出乎意料的狀況，創新安全瞬間成為企業生存與發展的重要關鍵。

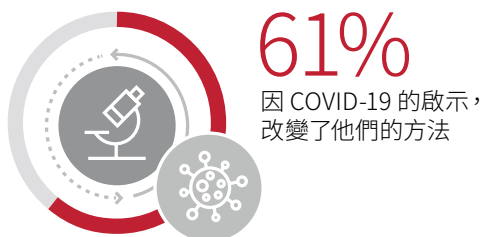
UL 第三次的年度調查結果於 2020 年底最後幾週完成，提供關於企業在 2020 年的掙扎、成功以及創新安全日益重要等方面的深入洞察。在驅動因素、挑戰和創新安全方法方面，發生了許多顯著變化。這些調查結果揭示企業在這段前所未有的時期，如何因應不可預期的狀況。擁有創新安全的素養及技能，企業才更有能力實現業務持續性並敏捷回應新興市場的發展狀態。這項研究探索了創新安全在動盪條件下的發展與演進。



創新安全 5 大趨勢

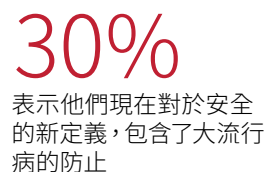
1. COVID-19 顛覆了一切

受疫情影響，各行各業不得不創新、重塑和適應，並在客戶服務上做出重大改變。而經驗與教訓中的學習，讓他們重塑了創新的方法。



2. 安全定義的擴展

疫情改變了消費者和企業看待安全的方式，並加速創新的腳步，對抗疾病的傳播。



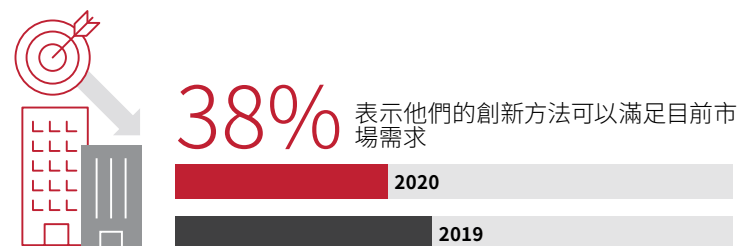
3. 客戶期望仍是創新安全的首要驅動力

客戶期望是連續三年驅動創新安全的第 1 大因素。



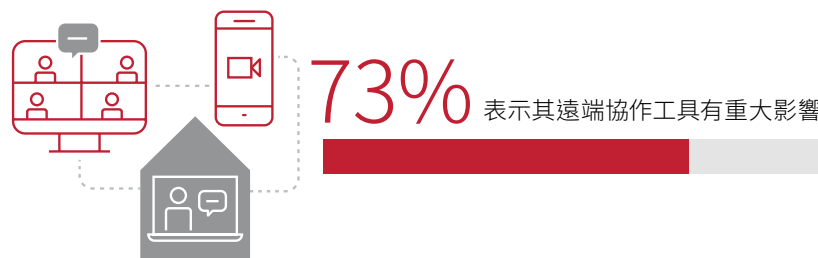
4. 對創新方法的信心降低

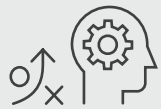
2020 年的諸多事件考驗企業的創新能力。無論是推出新產品線以滿足新興需求，還是部署技術以實現無接觸營運，企業創新能力的速度和靈活性都受到考驗，也因此發現很多需要改善的領域。



5. 遠端協作工具：一項關鍵技術

受訪者表示，遠端協作工具對 2020 年的創新和安全影響最為顯著。之前被認為是實現創新安全的重要關鍵技術包括人工智慧 (AI) 和物聯網 (IoT)，這些技術的重要性排名較前一年有所下降。這可能意味著，這些技術尚未充分部署和優化。





打破限制的創造力

當 COVID-19 疫情引發需求和購買模式的重大轉變時，各行各業都面臨了挑戰。企業重新調整資源和設施來滿足新需求，創新贏得了勝利。這些努力提供了業務持續性，並使企業能前所未有的情況下滿足關鍵市場需求。細想一些範例：



汽車製造商改造設施生產 30,000 台呼吸器，提供給美國聯邦政府。



絕大多數 (92%) 的美國小型企業主表示，他們在疫情期間重塑自我，採取應對措施，包括擴展線上服務，提供新產品和新增虛擬服務等。¹



在疫情高峰期，絕大部分企業都轉為遠端辦公。幾個月後，83% 的僱主表示，轉變成功；而 52% 的高階主管表示，員工生產效率因遠端辦公而提升。²



製藥公司與政府、學術研究機構和非營利組織合作，競相趕製 COVID-19 疫苗並創紀錄在 12 個月內交貨。



89%

報告經歷了中度甚至嚴重的供應鏈中斷

符合法規指引的排名大躍升



第3大

具影響力因素 (2020年)

第9大

具影響力因素 (2019年)

不斷變化的創新安全驅動因素

隨著形勢巨變，主要驅動創新安全的因素也轉變了。客戶期望是連續三年驅動創新安全的第1大因素，充分顯示滿足客戶需求是企業成功的基礎。但有趣的是，第二大和第三大驅動因素與之前研究結果有所不同。

最具影響力的創新安全驅動因素

高階主管認為，供應鏈波動是驅動創新安全的第二大因素。這很合理，因為89%的受訪者表示，在2020年經歷了中度甚至嚴重的供應鏈中斷，迫使企業在採購關鍵供應品或定義替代品時不得不發揮創造力。

遵守預期的法規規範這項驅動因素排名則持續攀升，從2019年的第九大因素躍升至2020年的第三大因素。顯然，滿足法規要求需搭配創新安全的方法，無論是以環境、社會和治理(ESG)報告形式，還是其他的測試與合規性。

影響創新安全驅動因素的年度比較

2020

1. 預算/成本限制
2. IP 風險管理問題
3. 法規快速發展



2021

1. 預算/成本限制
2. 法規快速發展
3. 因創新和安全措施不足，造成對潛在風險缺乏瞭解

安全定義的演變

在越來越複雜的世界裡，新風險層出不窮，安全的定義也隨之不斷演變。後工業經濟時代的安全定義主要是指生命和消防安全，隨著安全定義的演變及擴展，已納入了品質、化學安全、品牌保護、網路安全、健康福祉和永續發展的概念。從1970年代至今，與安全相關的監管類別和組織數量成指數增長。因此，現在安全與創新密不可分，企業所有的新產品和業務計畫都要符合越來越多的安全標準。

展望未來

品牌是成功的關鍵

在充滿不確定性且越來越缺乏信任的世界裡，對品牌的信任變得越來越重要。根據 Edelman 發佈的 2020 年全球信任度調查報告 (Edelman Trust Barometer)，在全球受訪者當中，只有 58% 信任商業實體。³ 根據我們的調查，能夠建立信任的品牌可以獲得更好的業績。在我們的調查中，38% 的受訪者表示，對其品牌的信任使他們能夠在 2020 年提高市場佔有率。這是企業要尋求第三方驗證、透明度和報告，以求與其客戶及利害關係者建立信任的有力證明。



受訪者表示，品牌信任使其在 2020 年市場佔有率提高

企業未雨綢繆

2020 年全球事件速度之快、範圍之廣讓企業措手不及。之前，應急計畫只為部分和暫時的供應鏈和營運中斷做準備，但受 COVID-19 疫情影響，企業開始為不可預期做準備。這種回應需要靈活性、大量資料存取和支援創新的文化。

供應鏈透明度是關鍵

近九成 (89%) 的公司報告，2020 年因 COVID-19 疫情造成某些相關的供應鏈中斷。在 2020 年歷經供應鏈中斷的企業中，將近一半 (49%) 以為自己有能力抵禦事件，但最終意識到仍有不足之處。2020 年的事件顯示出供應鏈的透明度和彈性對所有產業的重要性。約有一半 (49%) 的受訪企業表示，本以為自己有可承受事件影響的供應鏈可見性，但最後才意識到供應鏈可見性和韌性存在不足。疫情也清楚揭示了供應鏈透明度的重要性。



89%
報告 2020 年因 COVID-19 疫情造成某些相關的供應鏈中斷



49%
對供應鏈中斷感到措手不及

預期

”為不可預期做準備”

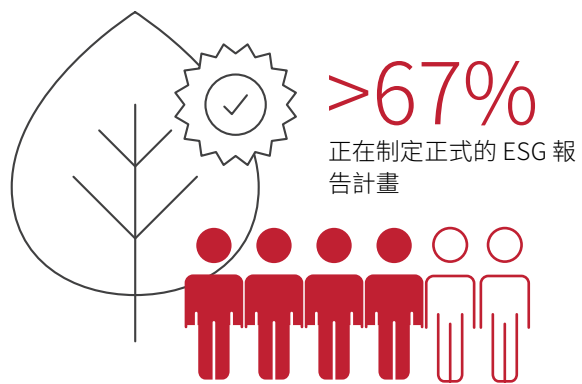
將成為持續性

主題



永續發展仍為優先考量

即使面臨經濟挑戰和動盪的市場條件，企業也未放棄永續發展承諾。超過三分之二的調查受訪者已有、或將要制定正式的 ESG 報告。未來，永續發展將成為創新安全和全面性業務策略決策中不可或缺的部分。



業界反應



「以前，最差情況也就是供應鏈 60% 中斷一週，但現在情況是 100% 中斷三個月。」



「今年是一場不間斷的噩夢，我們下定決心不要再像 2020 年沒有防範。」



「我們意識到，意外事件可能導致根本性的變化。」



若要瞭解更多創新
安全洞見，請造訪
[UL.com/Insights](https://www.ul.com/insights).

結論

世界已經發生不可逆轉的永久性變化。隨著科技的採用加速化，消費者行為轉變以及重大分水嶺事件的潛在影響意識增強，企業希望將創新安全融入其業務成為密不可分的能力素養。更強的意識和更大的關注，輔以強大的技術工具和新思維，將推動創新安全成為企業的重點策略。

關於 UL

在全球各地，UL 致力於協助客戶、採購人員和決策人員因應市場的風險和複雜局勢。UL 建立產品、組織與供應鏈的安全、資安和永續發展的信任，可以支援更明智的選擇及更美好的生活。在我們所做的一切工作中，我們運用科學和專業知識實現負責任的產品設計、生產、行銷和採購，以及現在及未來的解決方案和創新。

UL 提供可幫助企業加強品牌建設的服務、解決方案和培訓。藉由我們前瞻的洞察力和領域專業知識，能為您的品牌奠定長期、永續的成功基礎。

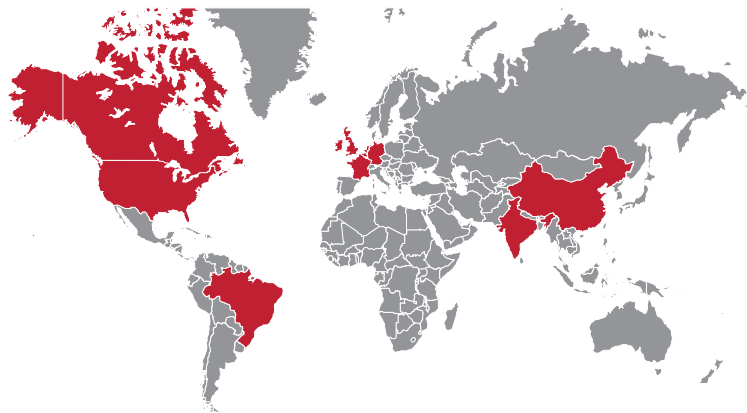
瞭解最新創新安全趨勢。

瀏覽 [UL.com/contact-us](https://www.ul.com/contact-us) 聯絡我們。

關於研究

本報告是以 2020 年 12 月展開的調查結果為基礎，收集來自美洲、歐洲和亞太地區 300 名受訪者的回答。受訪者包括諸多產業部門和跨領域高階主管及高層管理人員。

地域分佈



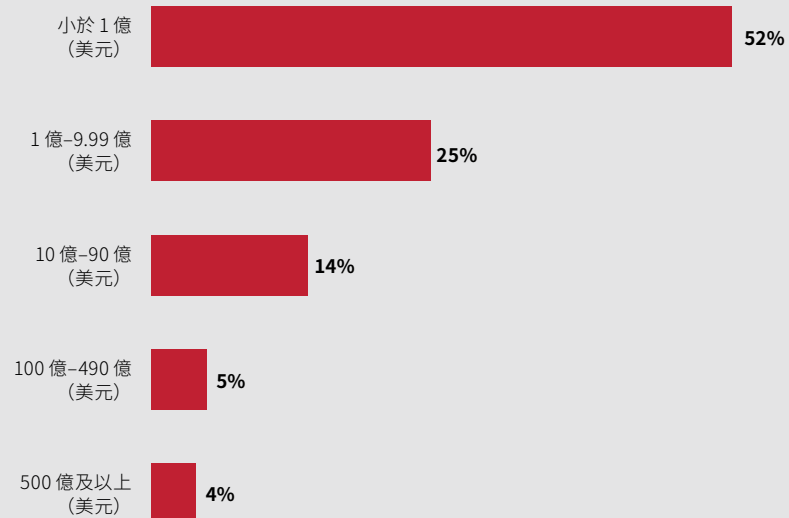
- 北美 (152)
- 歐洲 (76)
- 亞太 (62)
- 南美 (6)
- 非洲 (4)

產業領域



公司規模

(年收入)





資料來源

1. GetApp, “Business Model Survey,” July 2020.
2. PWC, “US Remote Work Survey,” Jan. 12, 2021.
3. Edelman Trust Barometer 2020,“ January 2020.



[UL.com/Insights](https://www.ul.com/insights)

© 2021 UL LLC.保留一切權利。未經許可不得複製或散佈本篇研究論文。本文資訊僅供參考，不代表任何法律或其他專業建議。