

摘要

近年來，社會企業與社會創業蔚為風潮，然而卻模糊了營利企業與非營利組織的界線，甚至改變了政府的公共政策，在國際上(尤其是英美國家與南亞國家)已證明了社會企業為一個可擴張與永續經營的商業模式。而值得一提的是在「政府支持」方面，台灣政府於 2014 年底推動「民國 103-105 年社會企業行動方案」，在今年年底即將到期，至於是否能達到政府當初所設定的目標，有望社會大眾與實務工作者多關注。

然而，社會企業卻沒有一個比較一致的經營模式，現今許多學者對經營模式提出各種不同見解，大多為營利企業或非營利組織的經營模式，在社會企業方面的經營模式甚為少見，因此，本研究以身為社會企業的 iHealth 政昇處方宅配藥局為例，作為社會企業之經營模式探討。

本研究採個案研究法，以 iHealth 為個案研究對象，透過 Osterwalder & Pigneur (2010) 所提出的九大要素，對執行長做深度的訪談，並從訪談過程中，分析了解 iHealth 的經營模式，以提供未來研究者作為參考。

透過探討 iHealth 之經營模式，並對其分析，得到以下幾點：以一項核心價值主張與經營模式作為標的，找到主要的服務客群，以穩定社會企業之經營，並藉由異業合作打造雙贏局面，同時發現顧客需求轉為新服務商機，且透過 iHealth 與其他型態藥局之比較發現異同點，並認為台灣對社會企業有立法的必要，建議未來研究者可以採用不同質性研究方法與多家社會企業或者非社會企業但雷同的企業加入社會企業之比較，以便更加完善社會企業的經營模式。

關鍵詞：社會企業、經營模式、訪談研究法

Keywords：Social enterprise、Business model、Interview research method