

# 「候」疫情時代 WFH發展趨勢

文／廖肇弘

是的，你沒有看錯，我原本的文章標題是寫「後疫情時代」，但從最近以色列、英國等疫苗接種率已相當高（英國80%、以色列60%）且陸續解封的國家，近來卻紛紛因Delta印度變種病毒狂飆而延長封鎖的趨勢看來，目前所有對於 COVID-19 疫情趨緩的預測，顯然都是過於樂觀了。

## 居家工作為何稱為「WFH」而不是「W@H」

先來看看 WFH (Work From Home) 的概念。為什麼會稱為「Work From Home」而不是「Work At Home」呢？

現在許多的報章雜誌都將WFH中文翻譯為「在家工作」或「居家上班」，基本上沒錯，但差以毫釐失以千里，較能正確傳達字義的說法應該是「居家遠程上班」。

「HOME」居不居家其實並不是重點，真正最大差異的關鍵字應該是「FROM」代表「遠程連線」的意思。

大家應該還有印象，早在二十幾年前大約80年代左右，曾經非常流行「SOHO」(Small Office, Home Office)的概念，也開啟了當時個人工作室、自由接案工作者、個人創業...等等趨勢。

根據蓋洛普統計，當時大約有四分之一的美國從業人員都是透過SOHO方式工作，包括IBM和很多知名企業，甚至都將原本的辦公室空間改為 Mobile Office 行動辦公室的配置，而更多接案型的Freelancer或個人創業者，更是把家裡當工作室或辦公室，不論是創作或是接案，都是就地工作，並不一定需要隨時隨地「遠程連線」。因此當時的確可以稱為就是標準的 W@H (Work At Home) 居家

上班、就地在家工作的模式。

而這次從2020年開始因COVID-19 疫情爆發而加速的 WFH (Work From Home) 趨勢，就不是鼓勵個人創業、解放工作空間、彈性管理...那麼單純浪漫的原因。

在疫情時代中，企業是否具備可讓員工WFH居家遠程連線工作的能力，可能已是組織未來生死存亡的必要條件了。

## WFH發展趨勢

麥肯錫最近就發表了一份針對疫情未來工作情境的研究報告《The Future of Work After COVID-19》，評估疫情對勞動力需求、職業組合以及具有不同經濟和勞動力市場模式的八個國家/地區所需的勞動力技能的持久影響，包括：中國、法國、德國、印度、日本、西班牙、英國，和美國，這八個國家加起來幾乎佔全球人口的一半，佔GDP的62%，該報告分析了涵蓋八個重點國家的約800個職業中使用的2,000多項任務，可說是非常具有參考價值。

該報告指出，COVID-19 對勞動力最明顯的影響是遠程工作的員工數量急劇增加。從2020疫情爆發大流行期間的WFH遠程工作取得積極經驗後，一些公司已經以更靈活的工作空間來規劃辦公環境，減

表1 Direxion Work From Home ETF(WFH)的15大持股清單

Symbol	Holding	% Assets
PFPT	Proofpoint, Inc.	3.30%
FTNT	Fortinet, Inc.	3.16%
NTNX	Nutanix, Inc. Class A	3.10%
BOX	Box, Inc. Class A	3.02%
FB	Facebook, Inc. Class A	3.00%
ADBE	Adobe Inc.	2.88%
NTAP	NetApp, Inc.	2.84%
DOCU	DocuSign, Inc.	2.82%
MRVL	Marvell Technology, Inc.	2.76%
GOOGL	Alphabet Inc. Class A	2.73%
CRWD	CrowdStrike Holdings, Inc. Class A	2.69%
IBM	International Business Machines Corporation	2.66%
AMX	America Movil SAB de CV Sponsored ADR Class L	2.63%
TEAM	Atlassian Corp. Plc Class A	2.62%
CSCO	Cisco Systems, Inc.	2.62%

少辦公室所需的實體空間，並減少每天進入辦公室的員工數量。麥肯錫在2020年8月對278名全球高管進行的一項調查發現，企業辦公空間平均減少了30%。

該報告也發現，遠程工作高度集中在少數行業、職業和地區的高技能、受過高等教育的從業者中。超過20%的員工可以像在辦公室工作一樣有效地每周遠程工作三到五天。如果遠程工作在這個水平上保持不變，這將意味著在家工作的人數是大流行之前的三到四倍，並將對城市經濟、交通和消費者支出等產生深遠的影響。

換言之，並不是所有的企業都能成功的WFH，而未來能否順利轉型以WFH工作模式為主的企業，才

有辦法存活到未來，或成為未來的贏家。

## WFH概念股及ETF應運而生

當然，WFH不論是在經濟面、組織面、人際面、管理面....還有很多方方面面的問題值得探討，但從技術面來說，就是企業要有完備的VPN虛擬私有網路連線與Cloud雲端平台，使企業的營運系統和各項資料數據，可以達到「遠端存取」、「分散處理」、「集中管理」的三項最基本門檻。

因此，整個提供WFH設備及服務的業者，已經構成了一個相當龐大的「產業」，甚至在投資理財領域也已成了一個非常熱門的產業投資類別。

例如，向來以提供反向ETF聞名的Direxion基金公司所推出的 Direxion Work From Home ETF（代號WFH）主要就是追蹤 The Solactive Remote Work Index 指數，該指數涵蓋雲端科技、網絡安全、網上項目及文件管理，以及遠距通訊等四大範疇共40間企業，其中許多是大家耳熟能詳的龍頭科技股，包括亞馬遜（AMZN）、微軟（MSFT）、Facebook（FB）以及近期急速崛起的Zoom（ZM）等。（表1）

除了WFH外，貝萊德公司旗下的知名ETF基金iShare也推出了 Virtual Work and Life Multisector ETF（代號 IWFH），主要追蹤的是紐約證交所推出的 NYSE FactSet

Global Virtual Work and Life Index 指數，因此其十五大持股清單與 WFH不盡相同（表2）

近兩年來，WFH價格上升了51.03%，IWFH則是25.94%，對於想投資居家遠程工作有興趣的朋友可以自行參考上述兩項ETF或個股數據進行投資判斷。

## 結語

我個人因為多年來在兩岸三地擔任過許多家世界500強企業講師與顧問的關係，飛來飛去和遠程連線工作，早已是工作日常，因此對於疫情時代中WFH工作場域和模式的改變，倒是習以為常，並沒有太大的衝擊與影響。

但很多公司或工作人員，可能

並非如此。

除了技術層面的議題之外，很多公司在員工管理、組織溝通、領導統御、團隊合作、生理心理...等方面，都遭遇了很大的改變與挑戰。例如：主管能否信任同仁居家工作時都是在認真處理公事？線上會議的安排是否可變得更頻繁和即時？如何在主管部屬彼此無法見面的情況下領導統御？如何在客戶撥打電話找不到工作同仁的情況下回應客戶服務問題....等等，許許多多的新問題，都在不斷刺激著企業主管必須以最快的方式來解決眼前遭遇的各種棘手問題。

當然，危機就是轉機，高手中的高手，更是能將危機轉為商機。

從目前全球的疫情發展態勢來說，現在所有對於「後疫情時代」的預測數字，可能都要重新洗牌。對於台灣企業來說，比較務實的做法或許是，在「候疫情時代」中得先好好把WFH居家遠程工作的基礎環境建構好，讓員工早日適應WFH的工作模式，才是讓企業可以存活並支撐到「後疫情時代」的基本功。

（註：本文僅為產業研究分析，非投資建議，請自行評估投資風險，謹慎理財）

表2 Virtual Work and Life Multisector ETF(IWFH)的15大持股清單

Symbol	Holding	% Assets
ROKU	Roku, Inc. Class A	2.40%
NET	Cloudflare Inc Class A	2.39%
RNG	RingCentral, Inc. Class A	2.30%
SE	Sea Ltd. (Singapore) Sponsored ADR Class A	2.26%
TEAM	Atlassian Corp. Plc Class A	2.26%
FIVN	Five9, Inc.	2.26%
DOCU	DocuSign, Inc.	2.25%
MTCH	Match Group, Inc.	2.24%
PTON	Peloton Interactive, Inc. Class A	2.18%
SNAP	Snap, Inc. Class A	2.16%
ZM	Zoom Video Communications, Inc. Class A	2.14%
CHGG	Chegg, Inc.	2.14%
TDOC	Teladoc Health, Inc.	2.13%
SMAR	Smartsheet, Inc. Class A	2.12%
ZEN	Zendesk, Inc.	2.10%