

投稿類別：商業類

篇名：一機在手 — 行動 Pay 著走

作者：

黃秋菊。國立東港高級海事水產職業學校。航運管理科三年甲班
羅喬云。國立東港高級海事水產職業學校。航運管理科三年甲班
楊子暄。國立東港高級海事水產職業學校。航運管理科三年甲班

指導老師：

李桂雲老師

壹、前言

一、研究動機

本次研究主要的目的是想探討手機行動支付所帶來的便利性以及消費者對於行動支付的看法；手機行動支付是指消費者透過智慧型手機，不需再使用信用卡或現金的情況下來進行交易，讓手機與錢包合一，以手機當作付費工具，形成一種無卡支付的概念。隨著科技的日新月異，“人手一機”已經是非常普遍的現象，也因此讓許多方便的功能相繼問世；行動支付就是近幾年興起的一種智慧功能，目的是為了讓錢包與手機結合以創造更多便利的生活。但是行動支付在台灣의普及程度卻仍有很大的發展空間，顯示消費者對於行動支付的便利程度還有存疑。

二、研究目的

- (一) 了解何謂行動支付與主要的行動支付業者
- (二) 研究各家行動支付的比較
- (三) 研究行動支付 SWOT 分析
- (四) 調查消費者對行動支付的理解認知與滿意度

三、研究方法

- (一) 問卷調查法：探討行動支付的消費者滿意度
- (二) 文獻研究法：參考書籍及網路資料並加以整理

四、研究流程



貳、正文

一、起源與現況

隨著支付工具的大眾化，現在消費者付款時，除了現金、信用卡、儲值卡以外的支付方式，智慧型手機付款 APP 至今也相當的多元化。國際四大支付 Apple Pay、Android Pay、Samsung Pay、Line Pay 的出現，本土支付業者亦陸續加入這個市場。

消費者使用行動支付時，可以使用感應支付或條碼掃描來付款。感應支付就像上公車時將一卡通經過刷卡機一樣，「嗶」一下即可付款。條碼掃描是將一維條碼或二維條碼給店員刷，即可付款。但近年來由 PHILIPS、NOKIA 與 SONY 共同研發開發了一種叫做 NFC〈一套通訊協定，將智慧型手機靠近電子裝置，相距幾公分內進行感應〉的這種技術，這種技術對於現代人同時當作悠遊卡或一卡通讓人們使用，也同時大幅度縮減人們付款時所多花費的時間。



▲圖一 NFC 交易〈來源自 GOOGLE〉

二、各家行動支付的比較

▼ 表一 行動支付的比較

行動支付名稱	商標	在實體商店的付款方式	用戶數	優點
Apple pay		將手指放在 Touch ID 上 iPhone 靠近刷卡機。	2.52 億 〈採至 107 年 9 月〉	安全性比其他行動支付還要好。
Samsung pay		採用 NFC 感應技術。	3400 萬 〈採至 107 年 9 月〉	支援虹膜和指紋兩類生物辨識技術應用最多。
Line pay		打開 APP，將專屬條碼給店家刷。	370 萬 〈採至 107 年 10 月〉	支援一卡通、銀行帳戶，讓一般沒有信用卡的 14~20 歲用戶也能體驗。

Android Pay		系統是 Android 4.4 以上，並且內建有 NFC 晶片。	100 萬 〈採至 107 年 8 月〉	小額支付不需密碼或指紋，支援手機最廣。
台灣 Pay		1.NFC 感應付款。 2.QR Code 掃碼。	400 萬 〈採至 107 年 10 月〉	不受手機廠牌、作業系統限制，只要具有照相功能智慧型手機即可使用。

〈本表格由本組整理〉

三、行動支付 SWOT 分析

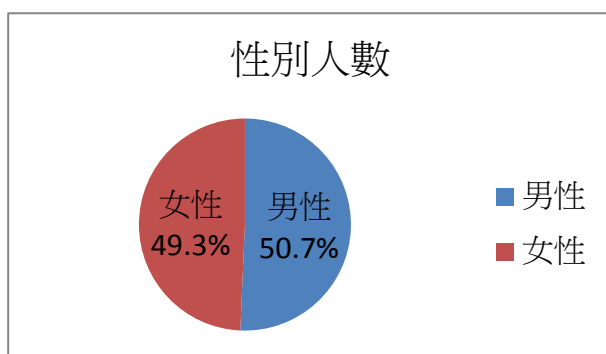
▼ 表二 SOWT 分析

Strengths 優勢	Weaknesses 劣勢
1.相較於貨幣，電子支付能在交易中省去從包包裡拿出錢包的過程，使交易時間縮短許多。 2.通常會以手機 App 的方式來使用，不須隨身攜帶大量貨幣及信用卡。	1.一些地區性或者商品單價較高的商店可能無法使用。 2.使用行動支付前申請的手續繁雜，多數民眾感到麻煩且困難。
Opportunities 機會	Threats 威脅
1.由於電子支付尚未普遍使用，因此擁有很大的開發潛力。 2.能和廠商合作創造更大的經濟效益，例如：無人商店。 3.大部分民眾皆持有行動裝置，所以市場相當廣大。	1.需要綁定信用卡或存摺，容易讓使用者有個資安全的疑慮。 2.容易因系統程式漏洞、設計不良以及駭客惡意攻擊造成使用上的不便或安全的疑慮。

〈本表由本組製作〉

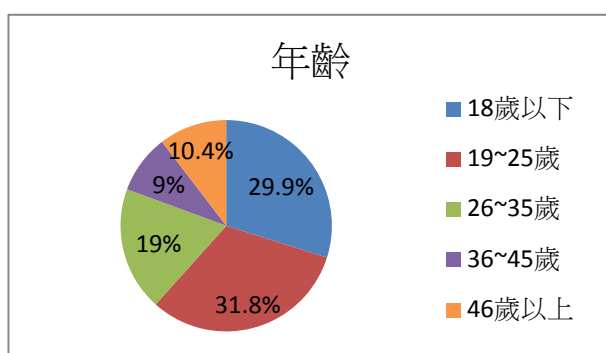
四、問卷調查

本問卷由本組發放。從 107 年 9 月 12 日發放至 107 年 10 月 11 日截止；表單總共 211 份回復，其中無效回復 2 份，有效回復 209 份。表單調查結果如下：



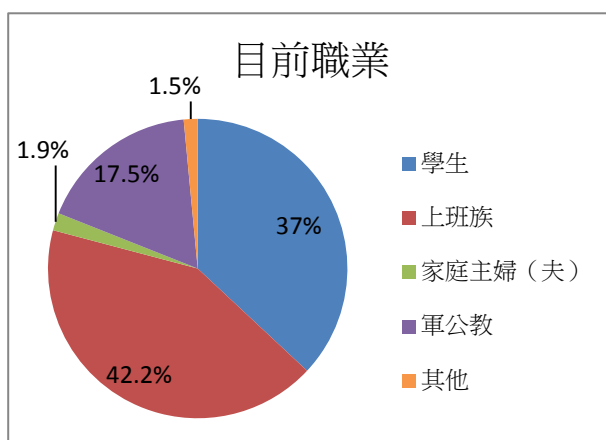
▲ 圖二 性別人數

如〈圖二〉所示，本次參與問卷調查的性別，可看出填寫此問卷的男性〈50.7%〉較女性〈49.3%〉多。



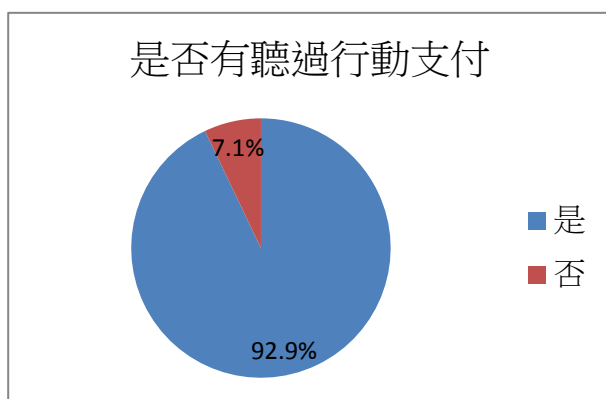
▲ 圖三 年齡

如〈圖三〉所示，本次參與問卷調查的年齡層大多位於19~25歲〈約佔31.8%〉，其次為18歲以下〈約佔29.9%〉。



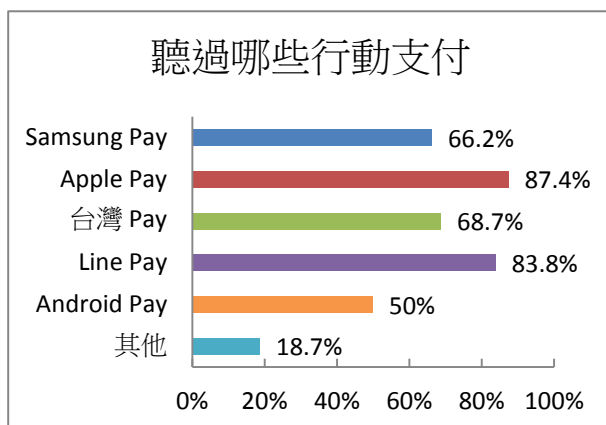
▲ 圖四 目前職業

如〈圖四〉所示，本次參與問卷調查的人，職業大多為上班族〈約佔42.2%〉，其次為學生〈約佔37%〉。



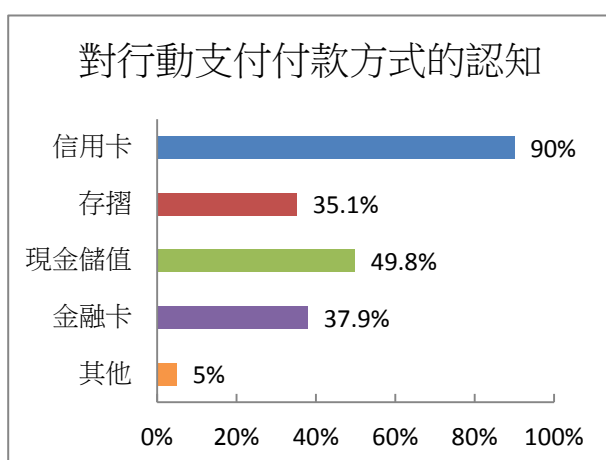
▲ 圖五 是否聽過行動支付

如〈圖五〉所示，本次參與問卷調查的人，有超過9成以上的人聽過行動支付。



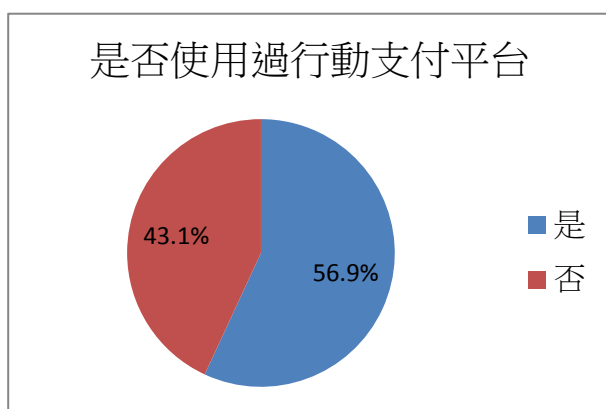
▲ 圖六 聽過哪些行動支付

如〈圖六〉所示，各大行動支付在本次問卷調查中，大家較熟悉的是 Apple Pay〈87.4%〉，其次是 Line Pay〈83.8%〉稍微落後 3.6%。



▲ 圖七 行動支付付款的認知

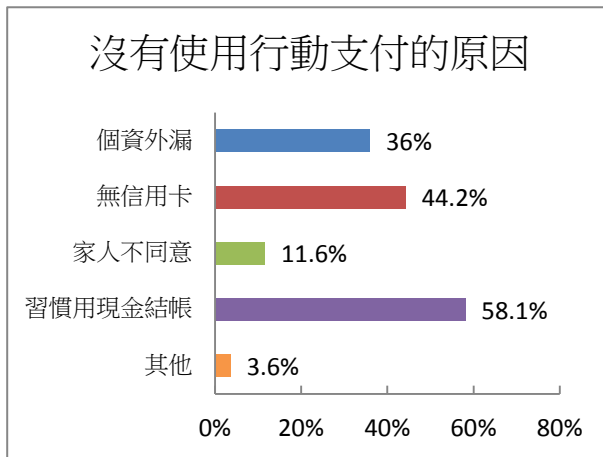
如〈圖七〉所示，在本次問卷參與者，對行動支付的付款認知大多都傾向於信用卡〈90%〉較多。



▲ 圖八 是否使用過行動支付

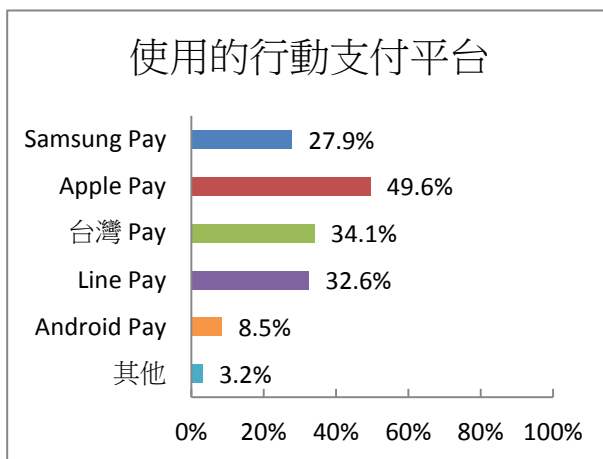
如〈圖八〉所示，在本次問卷調查中，有使用行動支付的人大於未使用行動支付的人 13.8%。

再依照〈圖三〉18 歲以下的 78 人中，有 20 個人是有使用行動支付的。



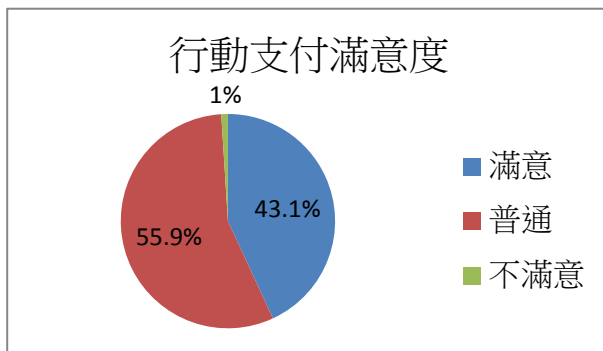
▲ 圖九 沒有使用行動支付的原因

如〈圖七〉的統計中，未使用行動支付的原因〈圖八〉，有 58.1% 的人「習慣用現金結帳」，其次為 44.2% 的「無信用卡」。



▲ 圖十 使用的行動支付平台

如〈圖七〉的統計中，有使用行動支付的人所使用的 APP 〈圖九〉，Apple Pay 有 49.6%，第二、三的則為台灣 Pay、Line Pay，數據分別為 34.1%、32.6%。



▲ 圖十一 行動支付滿意度

如〈圖十一〉所示，參與本次問卷調查的人，大多對行動支付的滿意度為普通，顯示行動支付還有改進的空間。

參、結論及建議

一、結論

在現今的社會中，雖然行動支付已經慢慢地進入了市場，本文從文獻以及調查當中發現，行動支付可以帶來便利性，甚至有超過 9 成的受訪者有聽過行動支付，但仍有

43%左右的受訪者未使用行動支付。顯示行動支付雖然方便，但可能還是存在某些因素導致行動支付的普及率無法提升，因而導致行動支付在未來無法取得領先的優勢。根據本組的問卷，有 58%的參與者覺得在台灣使用現金做為支付工具就已經很方便了，不需要再畫蛇添足。

〈一〉行動支付業者眾多

根據我們在網路查詢資料顯示中可以明顯看出在台灣的市场上有非常多的行動支付業者。再依照本組的問卷調查我們發現使用行動支付的消費者約有 49.6%使用了 iPhone 手機所支援的 Apple Pay。縱使台灣行動支付業者眾多，但是消費者還是選擇使用 Apple Pay 的原因是它比其餘業者的安全性相對安全許多。

〈二〉結帳很方便

使用行動支付結帳很方便，只要拿起手機開啟近場通訊〈NFC〉向刷行動支付的機器嚙一下即可輕鬆付款。而且使用行動支付可以減少攜帶現金，甚至可以避免丟失現金的風險。

二、建議

〈一〉多加宣傳提高民眾對行動支付的認知

行動支付業者可製作廣告，並與商家合作，將其張貼至店家。增加行動支付的能見度外，也可以藉此宣傳行動支付的便利性。也可以與政府合作，利用政府的力量來推廣同時宣導相關的法律知識與所需的安全防護，讓民眾可以更安心使用。

〈二〉積極尋找與店家合作的機會

由於現在台灣支援行動支付的店家尚為少數，業者應積極找尋店家進行合作，擴大市場的同時也可以推出優惠活動，讓消費者心動不如馬上行動。

肆、引註資料

- 旗立出版社〈105〉。商業概論課本 I。台北市：旗立出版社
- 啟芳出版社〈105〉。商業概論課本 II。台北市：啟芳出版社
- 聯合新聞網。2017 年 8 月 2 日。第 381 期，取自
<https://udn.com/news/story/6877/2619295>

- 中時電子報。2017 年 7 月 28 日，取自 <https://reurl.cc/3a4o0>
- 經濟日報。2018 年 7 月 5 日，取自 <https://money.udn.com/money/story/5613/3235188>
- Meet Hub。2018 年 8 月 22 日，取自 <https://reurl.cc/E2Zyg>
- Think Fintech。2015 年 12 月 22 日，取自 http://fintechtw.blogspot.com/2016/12/blog-post_6.html
- 科技新報。2015 年 5 月 9 日，取自 <https://technews.tw/2015/05/09/mobile-payment-success/>
- 行動商機王。2018 年 10 月 25 日，取自 http://hicloudmall.mobi/marketing_85.htm

附錄：問卷內容

您好！目前因小論文製作課程，需設計問卷進行調查。本組的研究主題為「行動支付」，想探討您對行動支付的使用，需耽誤您一些時間，請您協助填寫此份問卷。此份問卷採不記名填寫，您所回答的各項資料，僅做小論文製作〈研究〉之用，請放心作答。您所提供的寶貴意見，對我們的小論文製作〈研究〉將會有所助益，再次感謝您撥空填寫這份問卷

1.性別？

☐女 ☐男

2.年齡？

☐18 歲以下 ☐19~25 歲 ☐26~35 歲 ☐36~45 歲 ☐46 歲以上

3.目前職業？

☐學生 ☐上班族 ☐家庭主婦〈夫〉 ☐軍公教 ☐其他

4.是否有聽說過「行動支付」？〈如果沒有，請直接跳至第 6 題，感謝〉

☐是 ☐否

5.呈上題，您聽說以下哪些行動支付平台？

☐Samsung Pay ☐Apple Pay ☐台灣 Pay ☐Line Pay ☐Android Pay ☐其他

6.您對行動支付付款方式的認知？〈可複選〉

☐信用卡 ☐存摺 ☐金融卡 ☐現金儲值 ☐其他

7.是否有在使用行動支付平台？〈如果有，請直接跳至第 9 題，感謝〉

☐是 ☐否

8.您沒使用行動支付的原因有哪些？

☐個資外漏 ☐無信用卡 ☐家人不同意 ☐習慣用現金結帳 ☐其他

9.您使用的行動支付平台是哪些？

☐Samsung Pay ☐Apple Pay ☐台灣 Pay ☐Line Pay ☐Android Pay ☐其他

10.您對行動支付的滿意度

☐滿意 ☐普通 ☐不滿意