

嗶經濟 手機就是錢包！ 世代行動支付大解析

E-Newsletter | Oct. 2019

GO SURVEY
市場研究顧問

鼎鼎聯合行銷股份有限公司
顧客經營業務部 / 顧客洞察分析暨市調處

HAPPYGO



擘經濟當道！手機就是錢包，滑一下手機囉一下就可以付款！現今，民眾都使用什麼行動支付類別？用什麼行動支付付款方式？為什麼會用行動支付？

GO SURVEY此次透過本行動支付調查，解析行動支付趨勢與各世代使用特徵。

於2019/7/16 – 2019/7/31期間，在 GO SURVEY 平台上執行線上網路調查。

總共回收了 1,000 份樣本，受訪者條件為18~59歲的 HAPPY GO 卡友。



行動支付定義

分為三大類，每類較常見之行動支付品牌如下：

1

跨通路行動支付

Apple Pay
Google Pay
Samsung Pay
LINE Pay
街口支付
Pi行動錢包
橘子支付 Gama Pay
歐付寶 O'Pay
簡單付 ezPay (原智付寶)
台灣Pay (台灣行動支付)

2

零售通路行動支付

My FamiPay (全家便利商店)
OPEN錢包 (7-Eleven便利商店)
Hi Pay (萊爾富便利商店)
OK Pay (OK便利商店)
Watsons Pay (屈臣氏)
Carrefour Pay (家樂福)
PX Pay (全聯)
Skm Pay (新光三越)
Breeze Pay (微風百貨)
101 Pay (台北101)

3

餐飲通路行動支付

麥當勞
肯德基
摩斯漢堡
星巴克 Starbucks
85度C
大苑子
六角美食通

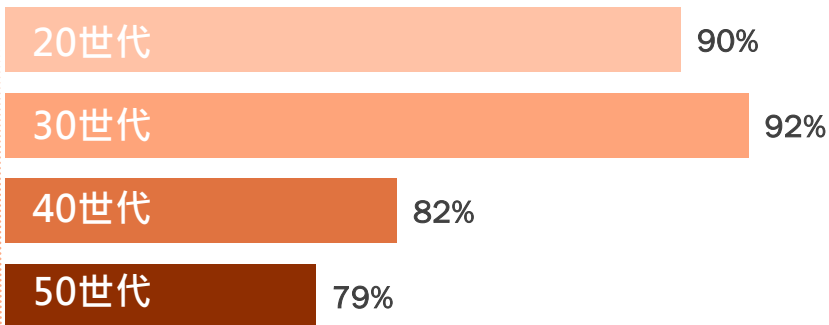
行動支付普及趨勢不可擋!

在直接出示較常見之行動支付品牌後，認知自己目前有使用行動支付的消費者高達85.7%；其中又以20世代、30世代消費者使用行動支付的比例最高，顯著高於其他族群。



各世代有使用行動支付

整體 85.7%

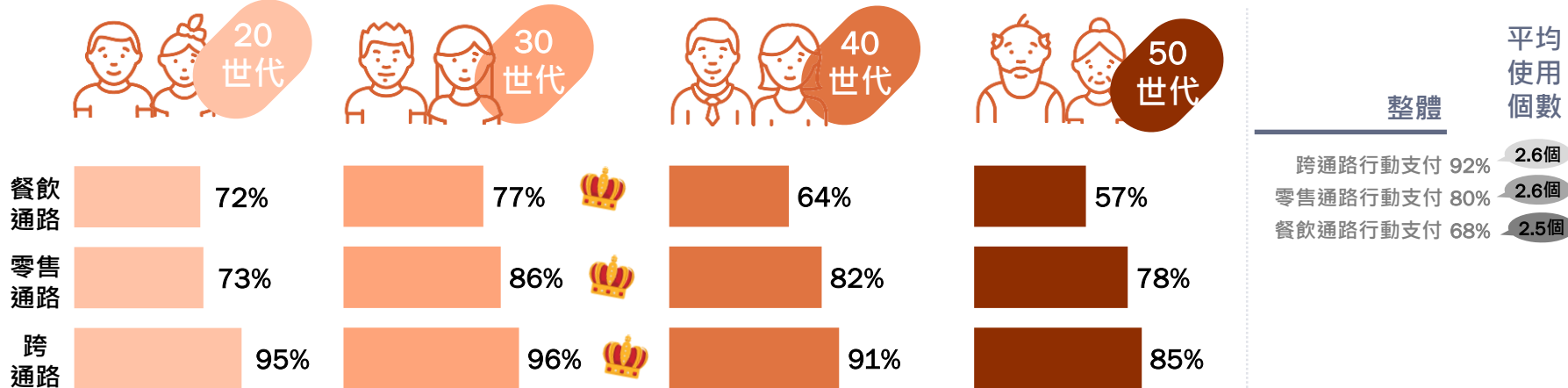


30世代行動支付先驅者，各支付類型使用率皆明顯較高

三大類中，跨通路行動支付最普及，高達9成以上行動支付使用者有用；而零售通路和餐飲通路所推出的行動支付，使用率分別為8成和近7成。

另外，行動支付使用者傾向在每種行動支付中挑選約2~3個品牌來用。

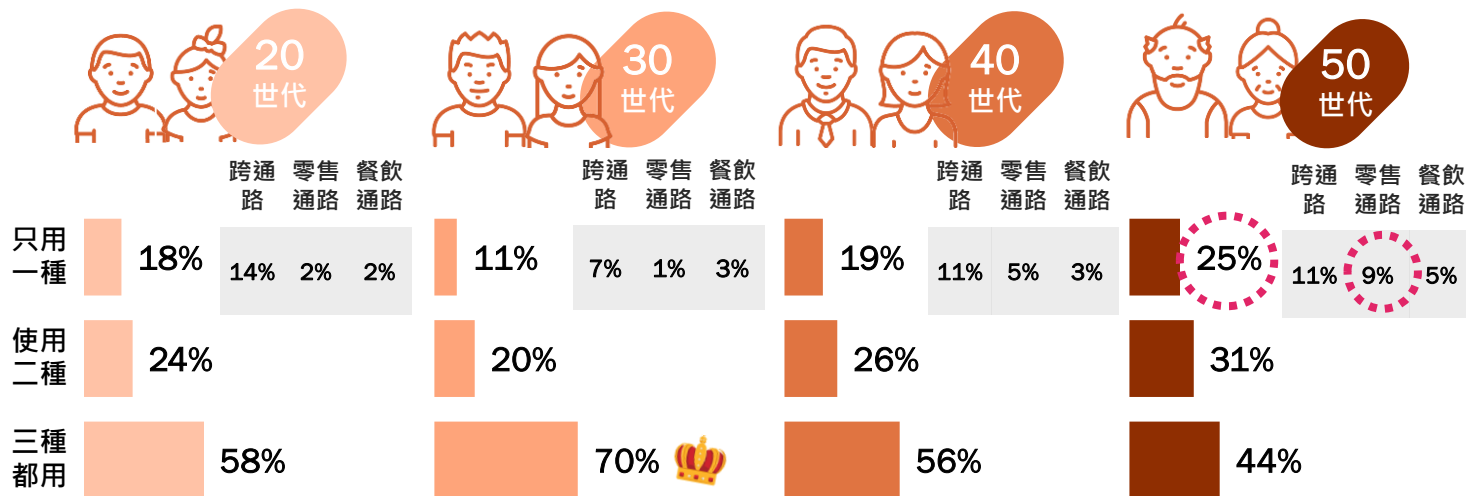
各世代有使用哪些行動支付



30世代『三種類型行動支付皆用』比例最高!

以使用類型數量來看，多數使用者三種類型的行動支付都有使用；50世代使用者較傾向僅使用一種類型，尤其是較會用零售通路行動支付。

各世代有使用幾種行動支付



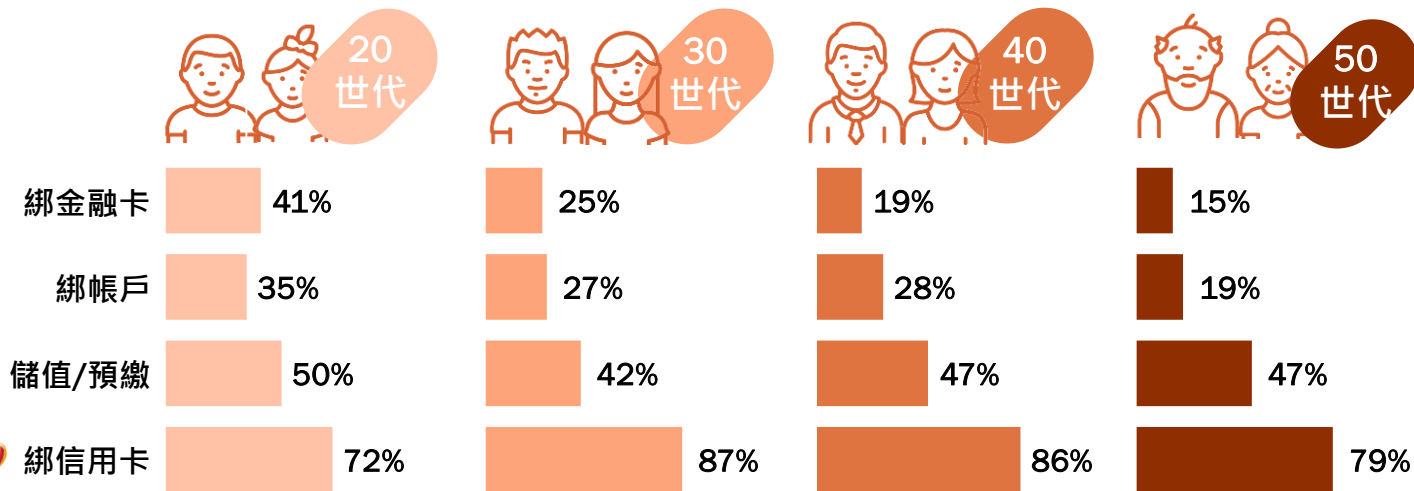
整體

只用一種行動支付 18%
 使用二種行動支付 25%
 使用三種行動支付 57%

綁定信用卡付款(81%)，最普遍的行動支付付款方式

另有近半數會用儲值/預繳；綁定銀行存款帳戶或綁定金融卡較少見，僅各約¼；受限本身支付方式選擇，20世代明顯與其他年齡層不同，綁信用卡比例明顯偏低，綁銀行帳戶/金融卡較多。

各世代使用的支付方式



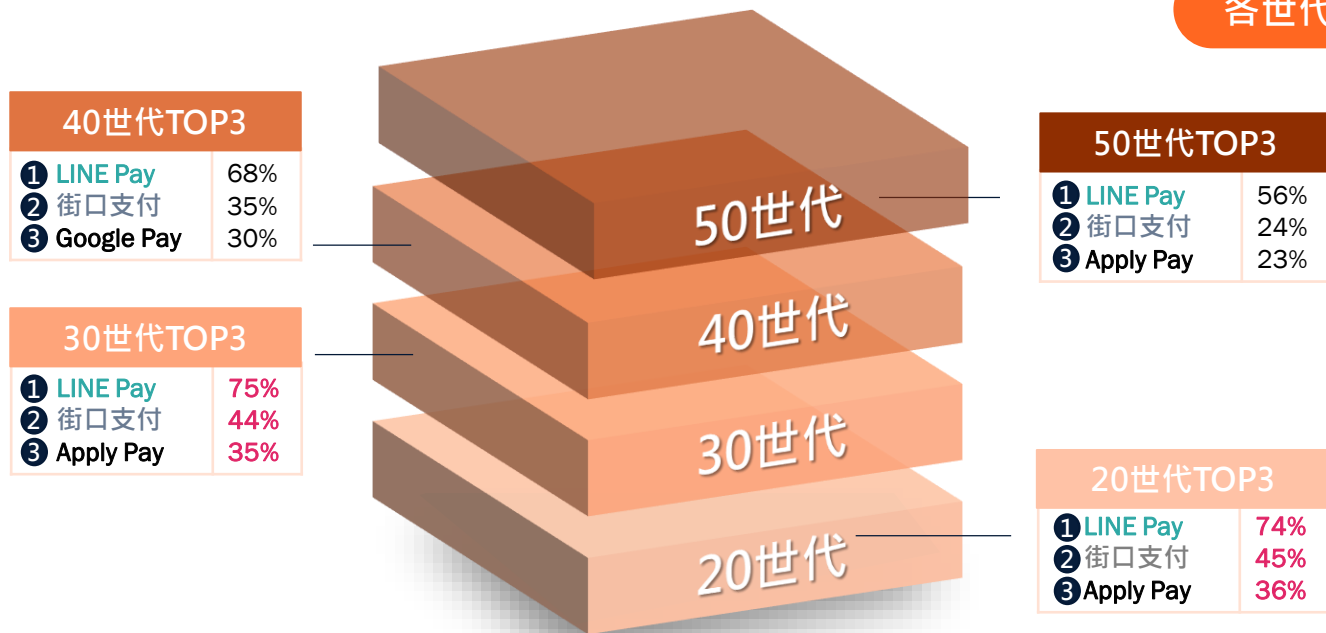
整體

綁金融卡	26%
綁帳戶	27%
儲值/預繳	46%
綁信用卡	81%

跨通路行動支付中，LINE Pay以近七成遙遙領先

街口支付位居第二(38%)，Apple Pay、台灣Pay、Google Pay等則分別有近三成使用率；其中以20世代、30世代消費者使用LINE Pay、街口支付及Apply Pay比例，顯著較高於其他族群。

各世代有使用的跨通路行動支付品牌



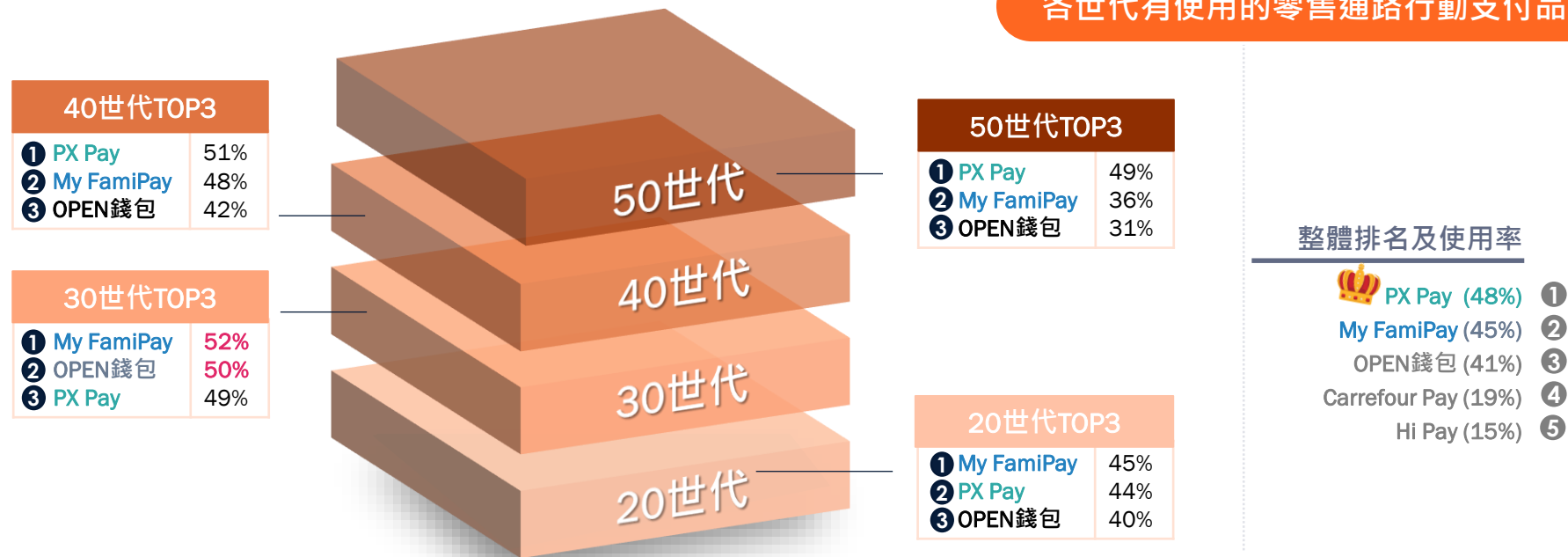
整體排名及使用率

- ①  LINE Pay (69%)
- ② 街口支付 (38%)
- ③ Apply Pay (29%)
- ④ 台灣Pay (29%)
- ⑤ Google Pay (28%)

零售通路行動支付中，PX Pay以近半的使用率拿下龍頭寶座

PX Pay推出不到3個月，已在40世代、50世代使用者中有近半數的使用率，在20世代使用率排名也有第二(44%)；而30世代消費者使用My FamiPay及OPEN錢包比例，顯著較高於其他族群。

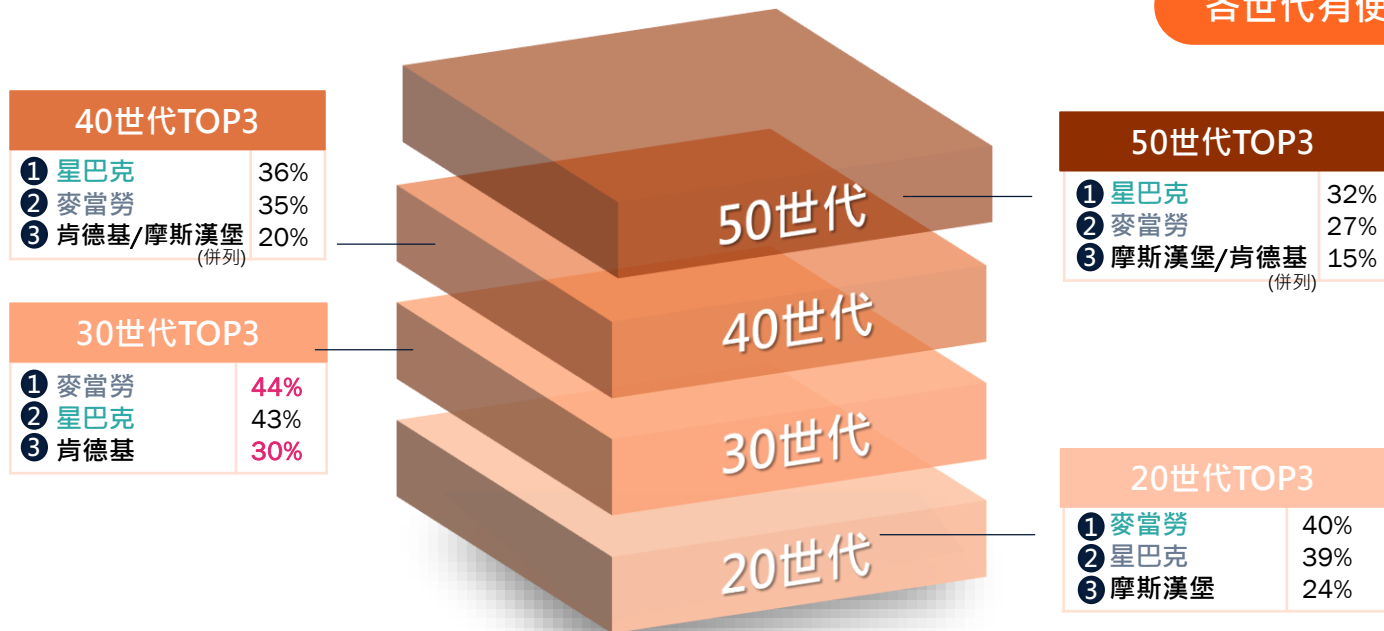
各世代有使用的零售通路行動支付品牌



餐飲通路行動支付中，星巴克和麥當勞擁有近四成使用率

肯德基和摩斯漢堡使用率則為兩成左右。其中以30世代消費者使用麥當勞及肯德基比例，顯著較高於其他族群。

各世代有使用的餐飲通路行動支付品牌



整體排名及使用率

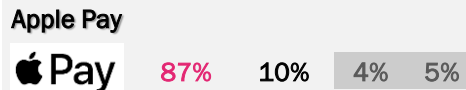
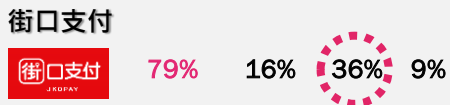
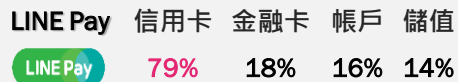
- ①  星巴克 (38%)
- ② 麥當勞 (37%)
- ③ 肯德基 (22%)
- ④ 摩斯漢堡 (20%)
- ⑤ 85度C (18%)

除餐飲也會使用儲值付款外，多以綁信用卡為主

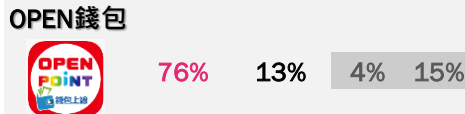
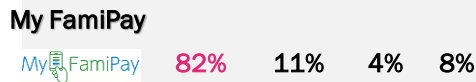
街口支付綁定帳戶比例較其他品牌高；星巴克綁信用卡和儲值各佔45%

各通路行動支付品牌付款方式

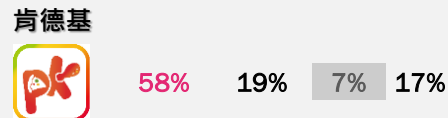
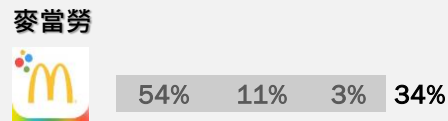
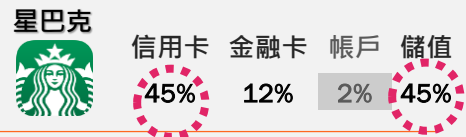
TOP3跨通路行動支付付款方式



TOP3零售通路行動支付付款方式



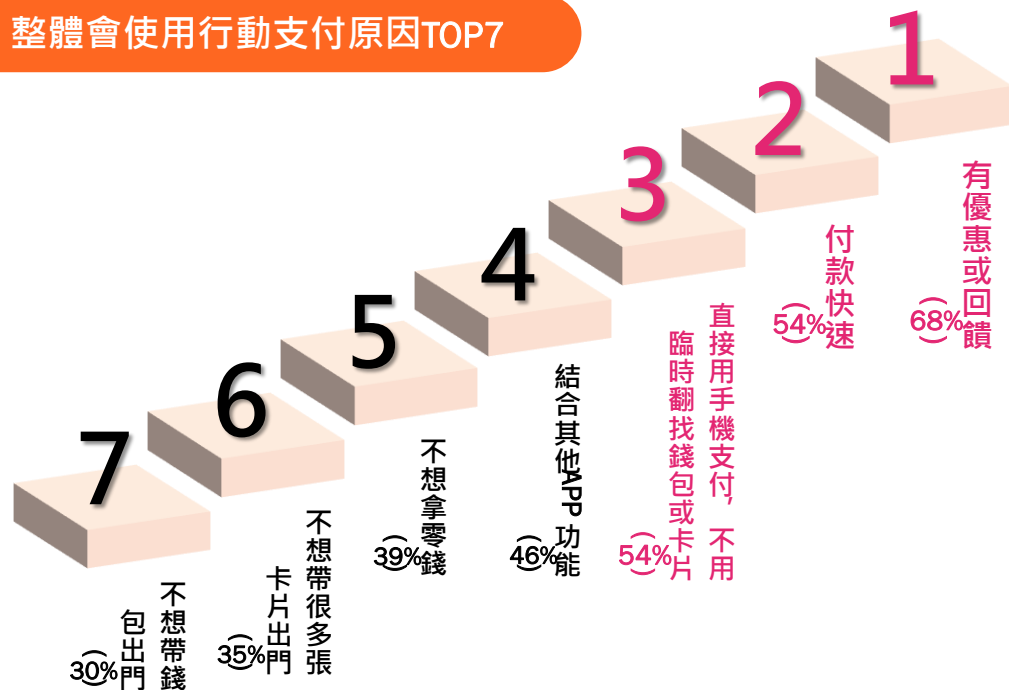
TOP3餐飲通路行動支付付款方式



有優惠/回饋、付款快、不用臨時找錢包/卡片驅動使用行動支付

當中又以20世代消費者因不用臨時翻找錢包/卡片、結合其他APP功能及不想帶錢包出門比例，顯著較高於其他族群。

整體會使用行動支付原因TOP7



各世代行動支付會使用原因TOP7

	20世代	30世代	40世代	50世代
有優惠或回饋	68%	70%	71%	62%
付款快速	58%	57%	54%	52%
不用臨時翻找錢包或卡片	61%	51%	51%	48%
結合其他APP功能	52%	43%	45%	43%
不想拿零錢	42%	41%	38%	34%
不想帶很多張卡片出門	36%	37%	36%	32%
不想帶錢包出門	36%	29%	29%	24%

※順序依整體排名

主要因習慣用其他付款方式或擔心行動支付資安而駐足不前

當中又以20世代消費者因沒有適合信用卡/金融卡可綁定比例，及50世代消費者擔心行動支付安全性，顯著較高於其他族群。

整體不使用行動支付原因TOP6



各世代行動支付不使用原因TOP6

	20世代	30世代	40世代	50世代
習慣使用其他付款方式	56%	55%	76%	71%
擔心行動支付資訊安全性	40%	60%	63%	75%
不知道如何設定行動支付	16%	25%	28%	19%
手機有網路使用限制	12%	30%	22%	21%
沒有適合信用卡/金融卡可綁定	44%	10%	13%	10%
較常消費的地點不接受行動支付	8%	10%	15%	10%

※順序依整體排名

小結 Summary

行動支付普及趨勢不可擋!

- 善用行動支付優勢，優惠回饋，快速便利，結合APP功能，以培養消費大眾行動支付的使用習慣
- 轉變消費者以現金/信用卡的付費習慣和強化行動支付的資安問題，讓消費者暍的更安心是行動支付邁向成熟產業的主要挑戰

20世代
行動支付
擁抱者

端出高優惠支付綁定方案，
提升使用經驗

30世代
行動支付
先驅者

提高消費回饋，
持續強化黏著度

40/50世代
行動支付
跟進者

強化交易安全性，
提升使用信心程度



THANKS!



HAPPYGO
快樂多一點

GO SURVEY
市場研究顧問

分析調研內容主編

Christina Wang

顧客洞察分析暨市調處

分析調研業務聯絡人

Krysten Lu

顧客洞察分析暨市調處 市調主任

Tel +886 2 7711-3636 #533

Email krystenlu@ddim.com.tw

