

睇手機 不用卡嘛ㄟ通！

世代行動支付大解析(2020)

E-Newsletter | Apr. 2020



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



嚟經濟爆發！使用場域愈來愈多，不只在百貨公司或連鎖餐飲買東西，去加油站加油、從四大超商到夜市小吃，嚟手機不用實體卡嘛ㄟ通！對照過去來觀察，民眾對不同類型行動支付的擁抱程度變化？現今常使用的行動支付又是哪一款？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。

本次於2019/12/20 – 2020/1/14期間，在 GO SURVEY 平台上執行線上網路調查。總共回收了 3,143 份樣本

上述受訪者條件皆為18~59歲的 HAPPY GO 卡友。

註：首波於於2019/7/16 – 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。



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)

HAPPY GO Pay

2

零售通路行動支付

Fami 錢包 (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)

GM Pay (Global Mall環球購物中心)

中油Pay

3

餐飲通路行動支付

麥當勞

摩斯漢堡

星巴克 Starbucks

cama pay

85度C

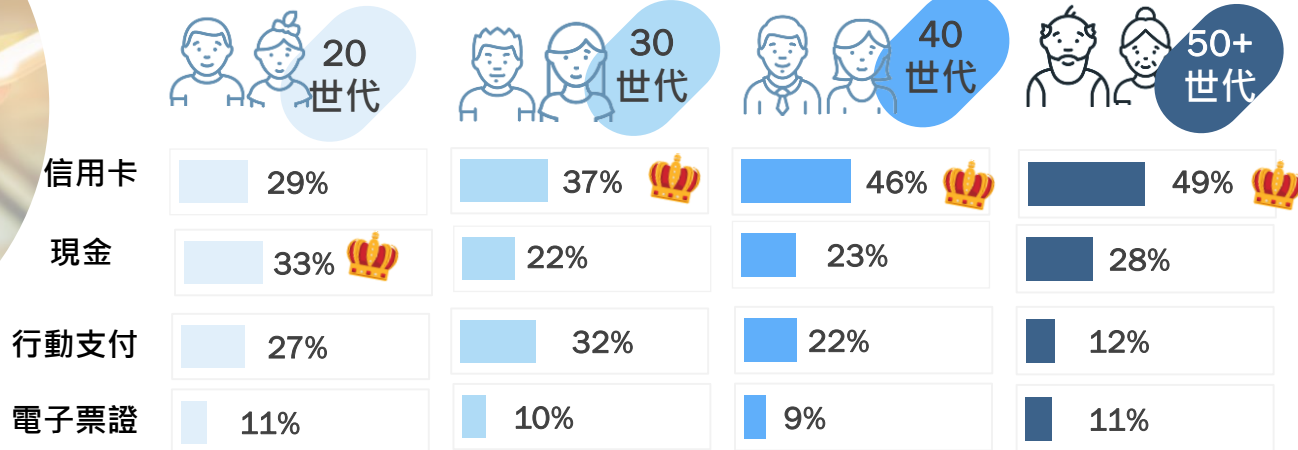
大苑子

六角美食通

『行動支付』位居台灣使用率第三

信用卡和現金為最常使用的支付工具；30世代使用行動支付的比例『超越』現金！
除20世代最常用現金外，其他各世代最常使用支付工具，仍以信用卡為第一。

各世代最常使用支付工具



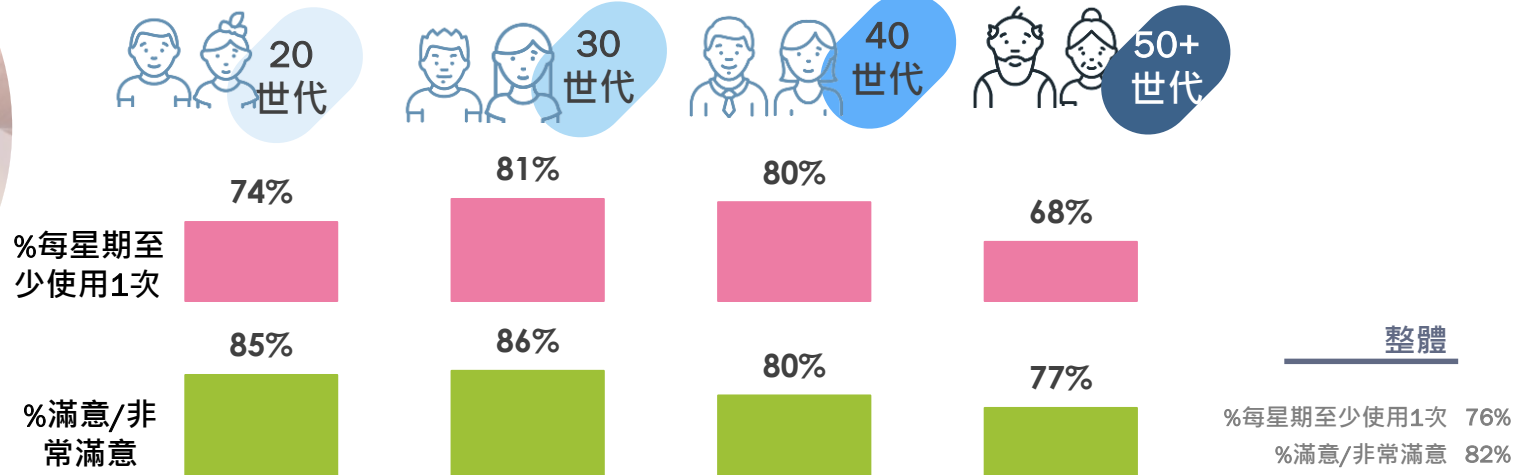
整體

信用卡	42%
現金	26%
行動支付	23%
電子票證	10%

76%民眾至少每星期使用一次行動支付，82%滿意目前使用的行動支付

30世代使用行動支付的頻率和滿意度最高，50世代最低。

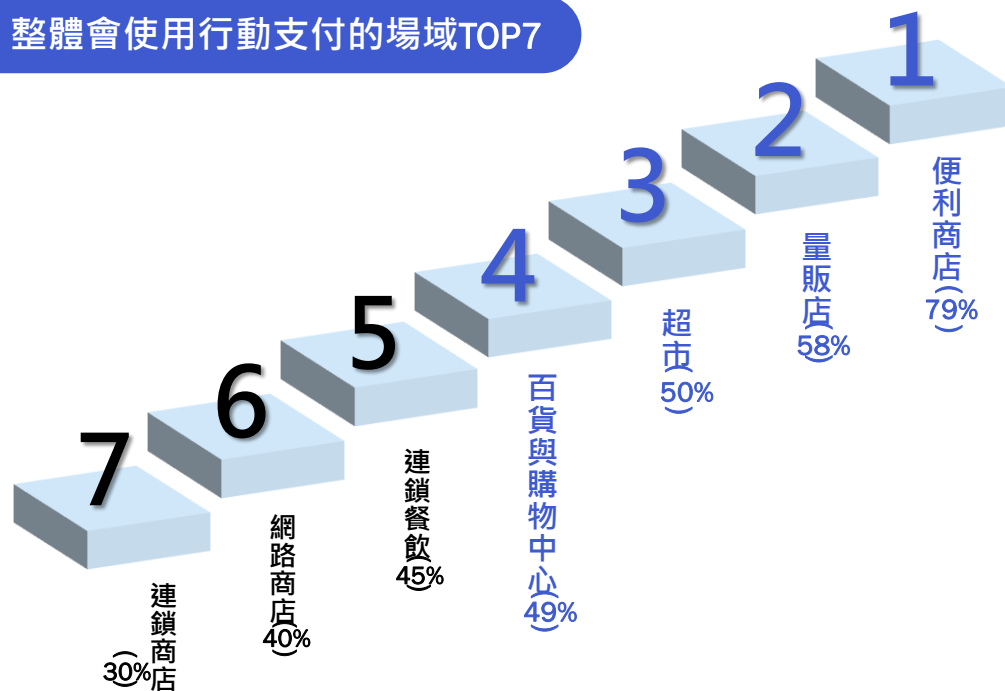
各世代使用行動支付頻率和滿意度



便利超商、量販、超市、百貨是消費者使用行動支付主要的場域

20/30世代消費者較常在『連鎖餐飲/商店及網路商店』使用，當中30世代在百貨使用比例也高；40世代則較常在量販超市使用行動支付。

整體會使用行動支付的場域TOP7



各世代會使用行動支付的場域TOP7

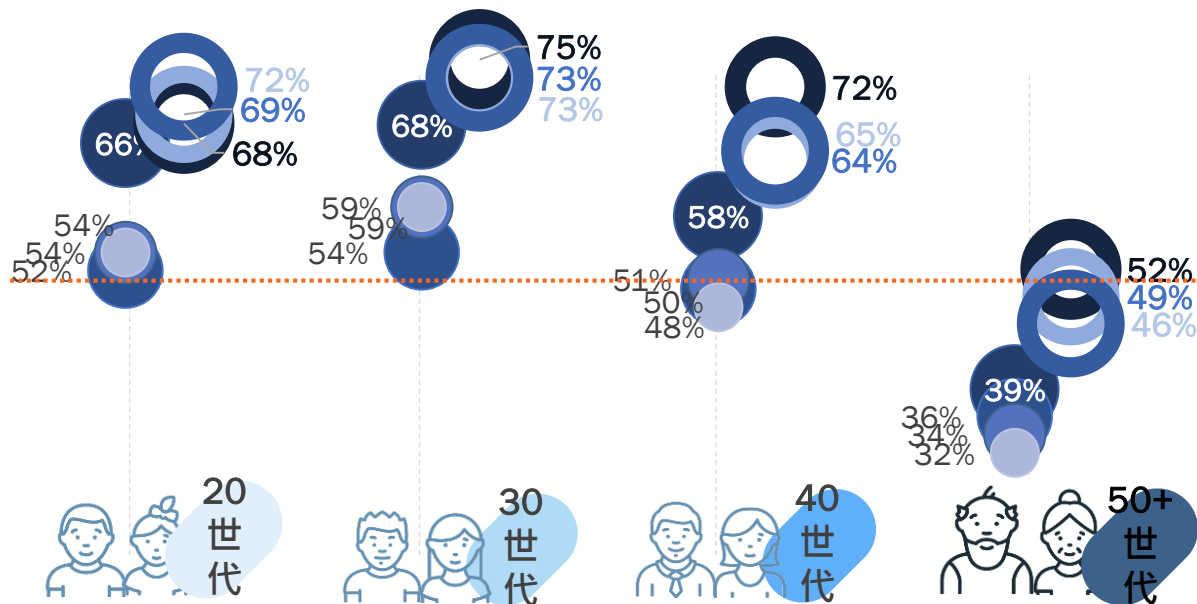
	20世代	30世代	40世代	50+世代
便利商店	80%	83%	83%	70%
量販店	43%	60%	62%	58%
超市(如全聯)	39%	49%	55%	50%
百貨與購物中心	47%	54%	51%	41%
連鎖餐飲	50%	48%	45%	36%
網路商店	50%	47%	39%	27%
連鎖商店(如寶雅)	35%	36%	30%	21%

※順序依整體排名

大眾普遍認同行動支付是虛擬信用卡、可替代現金、簡單好操作的

行動支付只是一個虛擬的信用卡』同意程度最高，尤其是30/40世代
20世代、30世代對行動支付推薦依賴度較高；50+世代推薦依賴度則最低。

對行動支付的態度和看法



(Top2 Box) 整體

- 66% ● 行動支付只是一個虛擬信用卡
- 63% ● 我認為使用行動支付是可代替現金的
- 63% ● 我認為行動支付功能簡單好操作
- 56% ● 我會推薦其他人使用行動支付服務
- 48% ● 行動支付會讓我在不知不覺間多花錢
- 48% ● 我認為使用行動支付已經相當安全
- 46% ● 我非常依賴行動支付，幾乎不帶現金出門

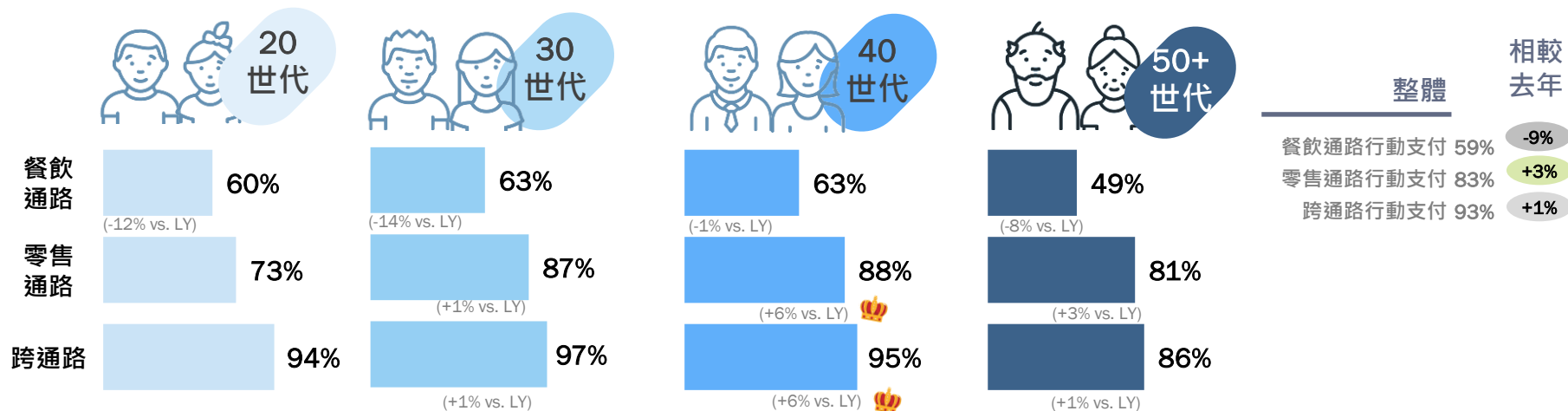
※順序依整體排名

相較去年，跨通路行動支付使用率持平，零售通路行動支付使用率成長3%，餐飲通路行動支付使用率則下滑(-9%)

30世代，在三大支付類型使用率仍皆較高；50+世代則較低

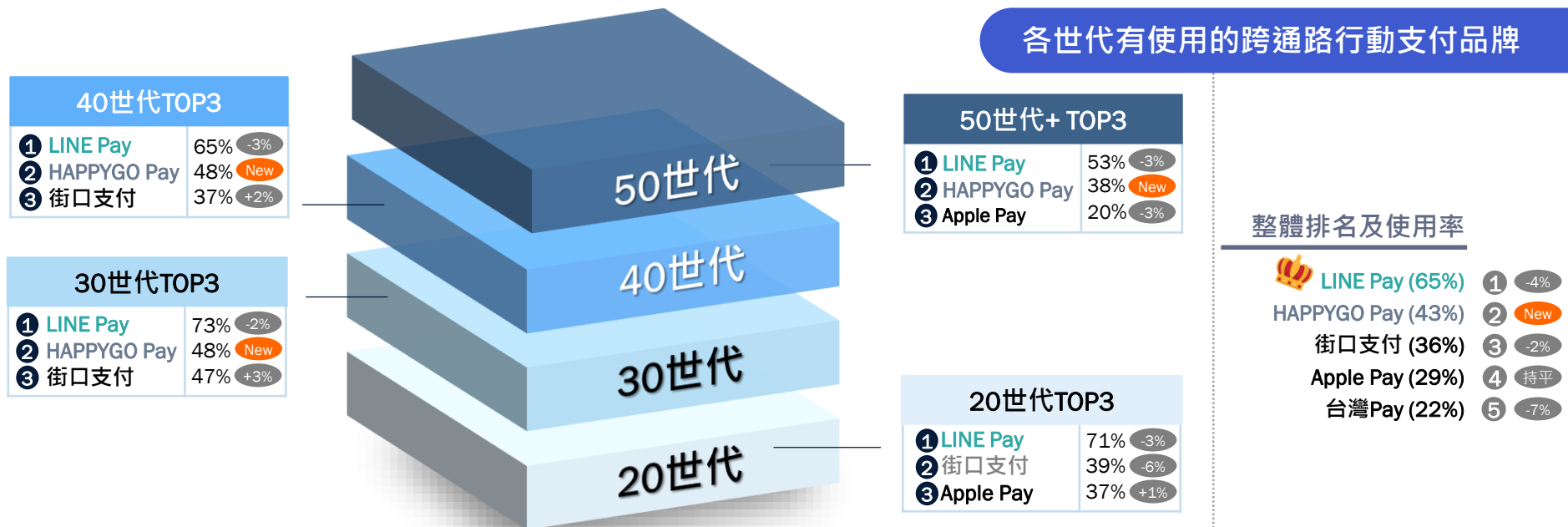
跨通路和零售通路行動支付使用率成長的主要來源來自40世代客群的使用成長。

各世代有使用哪些行動支付



跨通路行動支付中，仍以LINE Pay居首，縱然使用率下滑4%

HAPPYGO Pay自推出後深受HAPPYGO卡友支持，使用率搶下第二(43%)，當中則以30世代、40世代分別有接近五成使用率；與去年相比，街口支付及Apple Pay使用則呈持平(分別為36%及29%)。



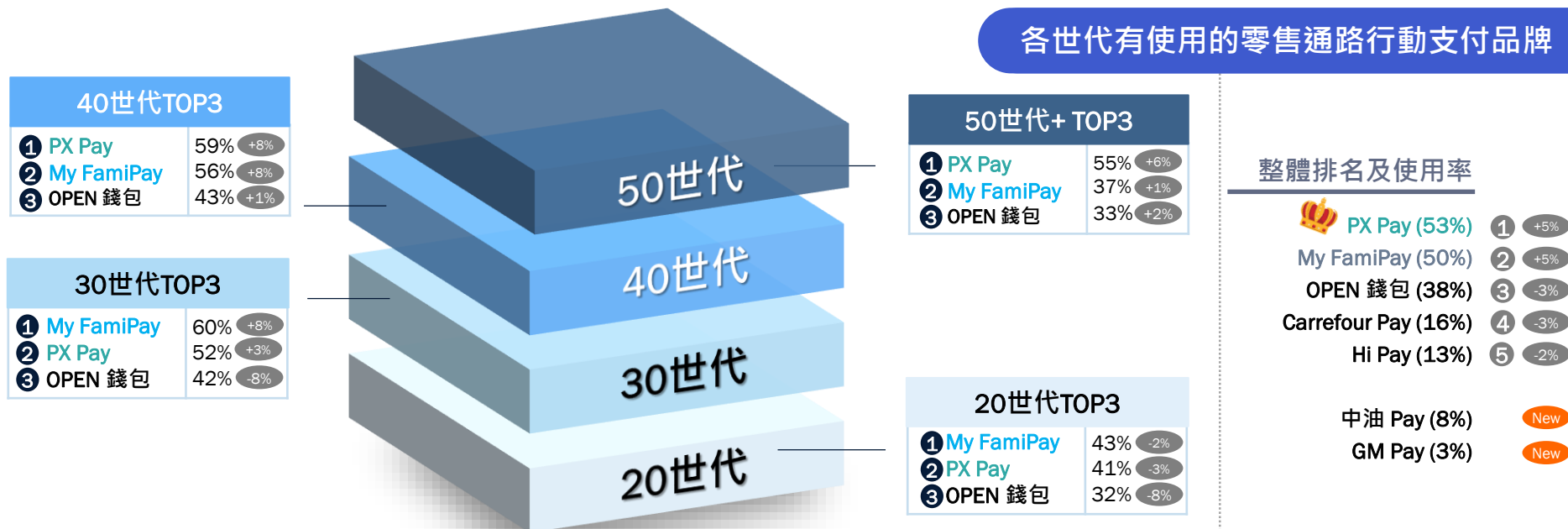
註：調查樣本為HAPPYGO卡友。

註：HAPPYGO Pay於2019/08/21正式上線，2019調查於7月份抽樣，固不含HG Pay數字。

註：●內數字為與前一波調查比較的變動。

零售通路行動支付中，PX Pay及My FamiPay使用率Top2，各成長5%

PX Pay仍在40世代、50世代使用率排名最高，相較去年成長6%以上，在20世代、30世代使用率排名來到第二；30世代消費者使用My FamiPay比例(60%)高於其他族群；於2019年底上線的中油Pay和GM Pay也在短期內帶進8%和3%的使用率。



註: PX Pay於2019/05/23上線；中油Pay於2019/11/13正式上線；GM Pay於2019/10/10正式上線。

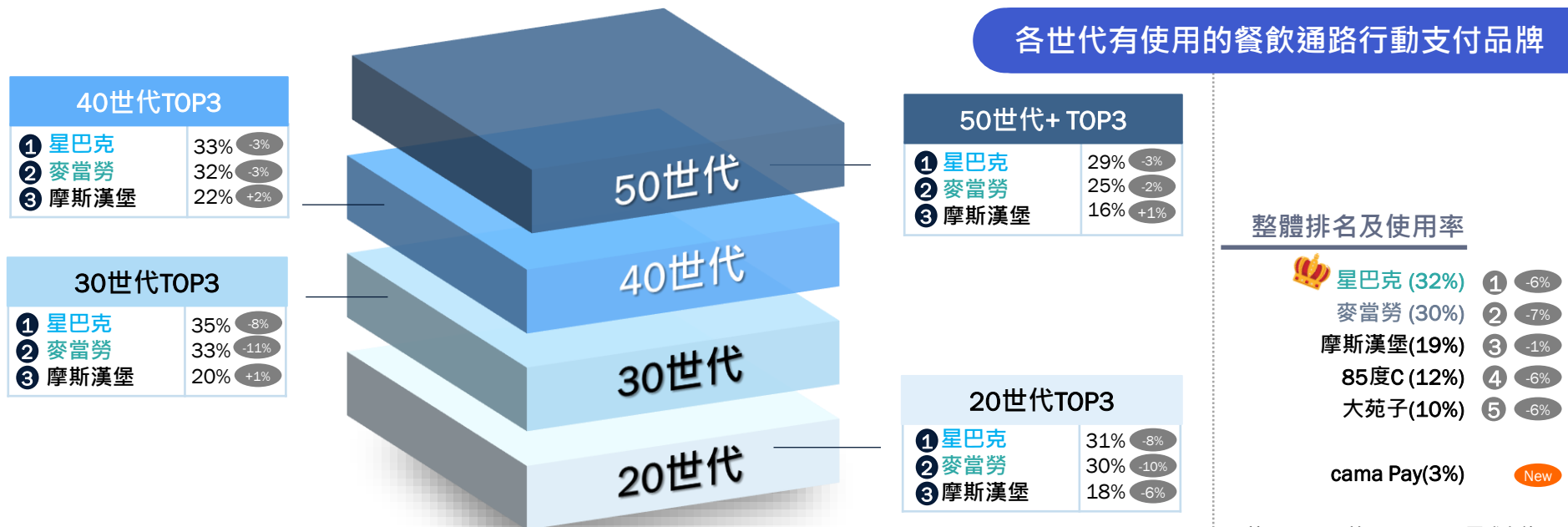
註：●內數字為與前一波調查比較的變動。

餐飲通路行動支付中，最常使用星巴克和麥當勞，使用率下滑6%以上

相較去年，餐飲通路支付使用率大多呈下滑趨勢；

當中以30世代、40世代使用率較高於其他族群，50世代使用率最低；

於2019七月底上線的cama Pay也帶進3%的使用率。



註: cama Pay於2019/07/30正式上線。

註：●內數字為與前一波調查比較的變動。

跨通路或零售通路行動支付，仍多以綁信用卡付款； 餐飲行動支付，以綁信用卡和儲值兩種方式為主流

街口支付約有一成選擇綁定帳戶較其他品牌高；

PX Pay和OPEN錢包選擇儲值付款各有12%和14%。

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

LINE Pay 信用卡 金融卡 帳戶 儲值

LINE Pay 79% 10% 6% 4%

HAPPYGO Pay

HAPPY GO 87% 6% 2% 3%

街口支付

街口支付 79% 7% 11% 1%

TOP3零售通路行動支付付款方式

PX Pay 信用卡 金融卡 帳戶 儲值

PX Pay 80% 5% 2% 12%

My FamiPay

My FamiPay 84% 7% 2% 7%

OPEN錢包

OPEN POINT 70% 10% 5% 14%

TOP3餐飲通路行動支付付款方式

星巴克



信用卡 金融卡 帳戶 儲值

46% 8% 2% 43%

麥當勞



54% 8% 2% 32%

摩斯漢堡

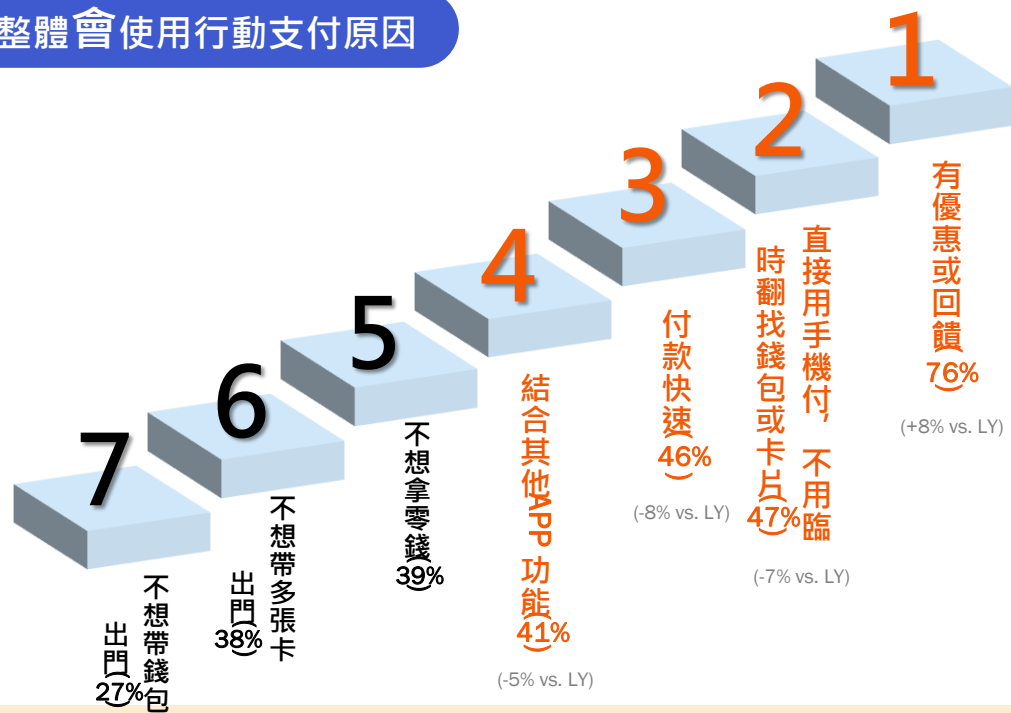


43% 8% 2% 45%

『有優惠或回饋』仍是使用行動支付的最大動力，重要性大幅提升

「付款快速」以及「不用臨時翻找錢包或卡片」等結帳便利性，或是「結合其他APP功能」等多合一效益，亦是使用行動支付的重點原因；當中以40世代、50世代更受有優惠或回饋驅動來使用；30世代則更被快速付款、不想拿零錢/帶多張卡片或錢包出門等便利因素而促動使用。

整體會使用行動支付原因



各世代會使用行動支付的原因TOP7

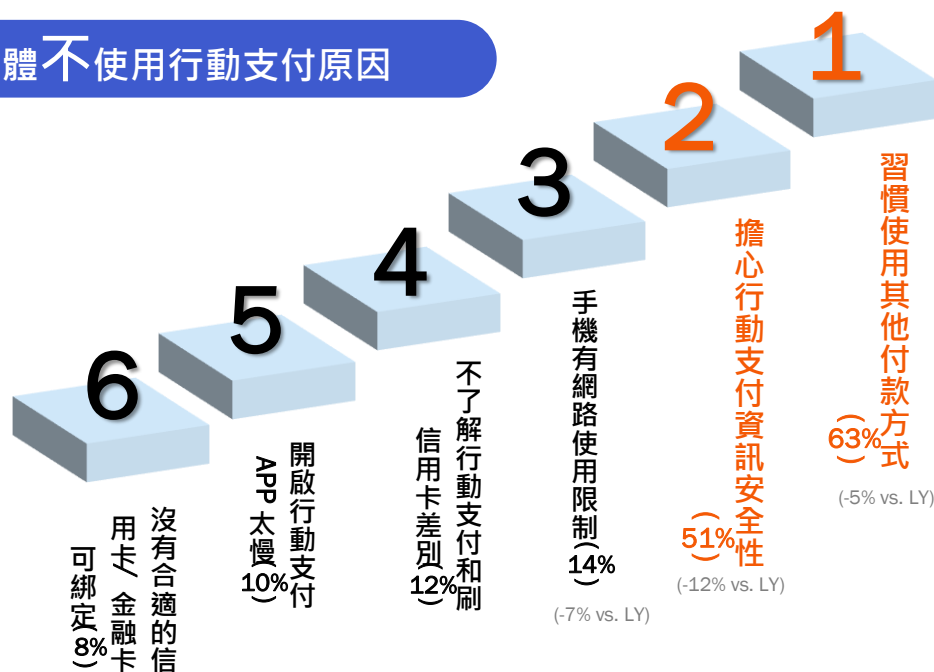
	20世代	30世代	40世代	50+世代
有優惠或回饋	76%	75%	81%	81%
直接使用手機支付，不用臨時翻找錢包或卡片	47%	51%	48%	48%
付款快速	47%	51%	46%	46%
結合其他APP功能	42%	41%	44%	42%
不想拿零錢	36%	47%	43%	38%
不想帶很多張卡片出門	38%	44%	40%	35%
不想帶錢包出門	28%	35%	28%	26%

※順序依整體排名

不用行動支付前2大原因：慣用其他付款方式或擔心行動支付資訊安全性，但防礙程度與去年相比大幅減少

當中以20世代因慣用其他付款方式、及沒有適合信用卡/金融卡可綁定，和40世代因手機開啟行動支付APP太慢而不使用，較高於其他族群。

整體不使用行動支付原因

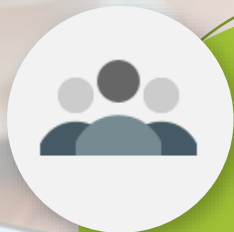


各世代行動支付不使用原因TOP6

	20世代	30世代	40世代	50+世代
習慣使用其他付款方式	76%	54%	63%	62%
擔心行動支付資訊安全性	43%	54%	49%	51%
手機有網路使用限制	12%	18%	15%	13%
不太了解行動支付跟刷信用卡的差別	5%	12%	16%	12%
手機開啟行動支付APP太慢	1%	11%	16%	9%
沒適合的信用卡/金融卡可綁定	14%	8%	8%	7%

※順序依整體排名

○ 無現金，零售行動支付展露鋒芒！ 餐飲行動支付呈下滑走勢！



消費者特徵

- 行動支付漸漸取代現金，尤其在30世代。
- 大眾普遍認同行動支付是虛擬信用卡、可**替代現金**、簡單好操作。



在通路端行為

- 零售點如便利超商、量販、超市、百貨等是消費者使用行動支付主要場域
- 零售行動支付市場活躍(成長3%)，以PX Pay超越三大超商搶下龍頭寶座，後面也加入中油Pay和GM Pay搶攻零售支付市場，為超商、量販、百貨、加油業者後續推動顧客下載使用加速戰局白熱化。

疫情和振興方案未來會加速「無現金」消費型態； 零售通路行動支付市場戰況激烈

觀察與建議



觀察

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 慣用其他付款方式 ▪ 沒有適合信用卡/金融卡可綁 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 使用頻率和滿意度最高 ▪ My FamiPay使用比例(60%)高於其他族群 ▪ 更被快速付款、不想拿零錢/帶多張卡片或錢包出門等便利因素促動 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 跨通路和零售通路行動支付使用率成長的主要來源 ▪ 較常在量販超市使用 ▪ 更受有優惠/回饋驅動使用 ▪ 會因手機開啟行動支付太慢不使用 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 使用頻率和滿意度最低 ▪ 行動支付推薦依賴度最低 ▪ 餐飲通路行動支付使用率最低 ▪ PX Pay使用率+6% ▪ 受有優惠/回饋驅動使用 |
|---|---|--|---|

建議

端出支付綁定方案，提升使用率

便利快速，持續強化黏著度

結合日常消費支付、優惠回饋，協助APP操作，轉換信用卡支付習慣

優惠回饋，結合推廣使用，地推促使跟進行動支付腳步



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

