

第四章 I C 儲值卡在零售業使用需求分析

4-1 消費者需求分析

1. 簡便的支付工具才是消費者的最愛

消費者會想要使用企業 IC 儲值卡代替現金為支付工具，不外乎交易方便、速度快、容易使用及有回饋等為主要考量。如表四所示，依美國 Cap Gemini Ernst & Young 調查研究顯示，消費者對於支付工具的期望依序為便利性、速度以及容易使用。

表四、美國消費者在零售業想要的支付工具
(Retail Technologies That US Consumers Want)

Selected Responses	Use/Plan to use/Would use	Convenience	Speed	Ease of use
Gas Pump Payments	79%	73%	51%	24%
ATMs	75%	90%	34%	23%
Debit/Credit keypads at checkout	66%	71%	41%	24%
Self-operated checkouts	55%	64%	23%	16%
Automated financial/banking services	49%	83%	27%	19%
Automated ticket purchase	48%	72%	29%	21%

資料來源: Cap Gemini Ernst & Young Retail IT Report, 2002

2. 零售業消費者持卡的需求分析

新型態的小額支付工具其成功的首要要素就是消費者願意接受，因此滿足消費者的需求與期望當為首要之務。諸如：

(1).使用上的便利

- ✓ 不需攜帶大把的零錢
- ✓ 提供消費的通路廣泛
- ✓ 提供儲值的通路方便
- ✓ 容易取得—提供方便的銷售通路

(2).快速的

- ✓ 快速完成交易，減少等待時間

(3).容易使用的

- ✓ 使用程序簡單
- ✓ 不需學習、不需思考、直覺的

(4).帶來實質利益的

- ✓ 優惠、贈品、折扣、紅利等帶來實質的利益

(5).感受性佳的

- ✓ 專屬的待遇
- ✓ 具典藏價值的

✓ 新奇、話題性、科技感

4-2 商家需求分析

零售業發卡主要訴求為門市作業省力化、帳務處理效率化、創新與運用資訊科技、提供顧客優質、多樣化的商品與服務、創造競爭優勢，提昇品牌價值及顧客忠誠度管理等創造營收。主要需求可歸納如下：

(1).銷售量的提昇

- ✓ 交易客單價的提昇。
- ✓ 固定客源的增加。

(2).成本的下降

- ✓ 現金管理成本下降。（減少現金之收、付、保存、轉存之時間及人力）

(3).風險的下降

- ✓ 偽鈔（幣）的收受風險。
- ✓ 搶劫的風險。

(4).交易速度的提昇（節省門市結帳的時間）

- ✓ 人力效率的提昇。
- ✓ 客流量的提昇。
- ✓ 顧客滿意度的提昇。

(5).行銷工具的建立

- ✓ 行銷的媒介工具。
- ✓ 客戶溝通的管道。
- ✓ 資訊的收集。
- ✓ 強化忠誠度的工具

4-3 金融業需求分析

金融業提供客戶支付工具為銀行經營消費金融業務之命脈，就與零售業希望透過銀行發卡降低成本及增加營業額而言，自有契合互補之處。

如就銀行為零售業發卡主要目的，在於透過該卡片希望持卡人多加消費，俾增加手續費收入，進而為銀行增加存款或放款的業務機會，甚或帶動企業資金與銀行的往來更密切。

目前國內銀行磁條卡陸續轉換為 IC 卡，就晶片卡強大的記憶功能而言，可依零售業客戶行銷或業務需求不同而提供差異化的服務，如此一來並不會增加銀行發卡成本，惟可創造雙贏。