

致理技術學院會計資訊系
會計實務專題成果報告

Visa Wave 使用者特徵及行為傾向分析
以中國信託銀行為例
(Analysis of Visa wave Users' Characteristics
and Behavioral Tendency – Chinatrust)

指導老師：莊仁玲 老師

專 題 生：林佩穎 29511504

林心茹 29511519

吳惠玲 29511523

孫婉慈 29511513

中華民國 96 年 12 月

誌謝

時間過的非常快，一年的時間轉眼間就過去了，不過在這當中，學到不少的東西，像是組員之間的分工、團結、討論溝通等等，會使人真正的成長。

在論文撰寫期間，尤其要感謝我們的指導老師莊仁玲老師，在我們最徬徨無助的時候，總是會給我們的論文指引一條明路。老師也非常要求我們在適度的時間內完成適當的事情，並適時的給予我們啟發與指導，教導我們許多的觀念，並且我們也要感謝教導我們統計的蘇志雄老師、指導我們簡報的黃瑞杰老師、高麗萍老師，在此向這些老師們致上本組最誠摯的謝意。

另外，也要感謝對我們論文提供意見及協助的同學們，以及評審老師給予的寶貴意見，也謝謝這一年以來，相互扶持、相互鼓勵的組員們。也恭喜我們專題順利成功了。

摘要

近年來銀行消費金融業務成為各銀行主要獲利來源之一，開發創新性的金融商品為現今各家銀行重點開發項目，過去其中小額信貸、信用卡、現金卡等等已成為各大銀行極欲推廣的主力產品，但為獲得更多的商機在 2006 年推出 Visa Wave 感應式信用卡，而本研究即以其 Visa Wave 信用卡為研究主題探討。

隨著國內信用卡市場成長、晶片環境成熟、加上端末設備普及，信用卡在國內民眾的生活中已經扮演了相當重要的角色。因此，2006 年 3 月 Visa 國際組織正式與國內最大發卡行中國信託合作 Visa Wave 先驅計畫，台灣成為全球第二個推出 Visa Wave 晶片信用卡的地區。

由於 Visa Wave 技術是針對客流量大及需要快速交易的環境所設計的，所以在正式推出後，大受銀行、商店與消費者歡迎，全台已有接近 1,000 家商店接受 Visa Wave 感應式付款，而且商店種類及數目將不斷增加，滿足持卡人在食、衣、樂、行各方面的全方位需要。

本研究主要在探討大台北地區 Visa Wave 感應式信用卡，辦卡行為及市場區隔的情形，並嘗試依照人口統計變數區隔不同的消費者。研究範圍為已持有 Visa wave 信用卡者之人口統計變數為主，再以使用者的行為傾向考慮的因素，利用基本的敘述統計、單因子變異數分析、T 檢定、Pearson 相關分析，進行深入的分析。研究結果顯示，行為對傾向之便利性與科技態度會受到 Visa Wave 之使用者影響，而生活型態不受使用者影響。

關鍵詞：Visa Wave、使用者特徵、使用者行為傾向

目 錄

授權書.....	i
誌謝.....	ii
摘要.....	iii
目錄.....	iv
圖目錄.....	vii
表目錄.....	viii
第壹章 緒論	
第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究範圍.....	2
第三節 研究步驟.....	3
第貳章 文獻探討	
第一節 信用卡發展.....	5
第二節 Visa Wave 發展史.....	7

第三節	Visa Wave 定義.....	9
第四節	使用者特徵定義.....	11
第五節	消費者行為.....	13

第參章 研究方法

第一節	研究對象與資料搜集.....	34
第二節	問卷設計.....	34
第三節	問卷內容.....	35
第四節	研究架構.....	37
第五節	研究假設.....	38
第六節	研究方法.....	39
第七節	問卷前測.....	40

第肆章 實證結果與分析

第一節	信度與效度分析.....	42
第二節	基本資料分析.....	46

第三節 基本資料與使用者行為傾向之交叉分析.....	53
第伍章 結論與建議	
第一節 結論.....	59
第二節 研究限制.....	60
第三節 後續研究建議.....	61
參考文獻.....	62
附錄.....	65

圖 目 錄

圖 1-1	研究步驟.....	3
圖 2-1	特約商店分佈比例統計圖.....	8
圖 2-2	特約商店型態及比例統計圖.....	10
圖 2-3	科技接受模型.....	32
圖 3-1	問卷設計流程.....	35

表 目 錄

表 2-1	消費行為定義.....	13
表 2-2	Plummer 提出之生活型態構面.....	21
表 2-3	生活型態定義之彙整.....	22
表 2-4	生活型態與消費行為相關研究彙整表.....	24
表 2-5	visa wave 技術資訊.....	31
表 4-1-1	第一次預試之信度值整理量表.....	42
表 4-1-2	第二次預試之信度值整理量表.....	43
表 4-1-3	第三次預試之信度值整理量表.....	43
表 4-2-1	KMO 值 Bartlett 球形檢定.....	44
表 4-2-2	轉軸後的成份矩陣.....	45
表 4-3-1	樣本之性別分布表.....	46
表 4-3-2	樣本之年齡分布表.....	47
表 4-3-3	樣本之學歷分布表.....	48

表 4-3-4	樣本之職業分布表.....	49
表 4-3-5	樣本之每月平均所得分布表.....	50
表 4-3-6	樣本之每月平均消費額分布表.....	51
表 4-3-7	樣本之每月平均刷卡次數分布表.....	52
表 4-4-1	性別與構面間之 t 檢表.....	54
表 4-4-2	性別與構面間之統計量表.....	54
表 4-4-3	年齡層與構面間之 ANOVA 表與 Tukey 事後比較表..	55
表 4-4-4	學歷與構面間之 ANOVA 表與 Tukey 事後比較表....	56
表 4-4-5	職業與構面間之 ANOVA 表與 Tukey 事後比較表....	57
表 4-4-6	每月平均所得、消費、刷卡次數與構面間之相關分析 表.....	58

第壹章 緒論

第一節 研究動機與目的

一、 研究動機

近年來隨著金融市場的逐漸開放，當全球針對信用卡或金融卡開始進行全面性的晶片卡轉換，許多發卡公司也同時思考如何提供更進一步之服務以滿足持卡人之支付需求，這時非接觸式的交易方式也逐漸為大眾所接受，因此，全世界各發卡公司也依各地市場需求而關切非接觸式之發展，或進一步的展開非接觸式支付工具的規劃，Visa 國際組織則會依各地需求去推廣非接觸式支付工具。由於 Visa 積極推動金融卡轉換成晶片卡之功能，目前台灣市場已趨近成熟，到底 Visa Wave 是為何能夠在 2005 年卡債風波時，還能帶動起感應式信用卡風潮呢？竟也帶引起了信用卡趨勢轉換。但是至目前為止，發現研究 Visa Wave 的人並不多。這種運用科技帶入的金融市場之新工具，引起我們想深入分析之興趣，探討什麼樣的使用者會使用 Visa Wave。

二、 研究目的

根據本研究動機，希望能夠彌補 Visa Wave 之相關研究的缺乏，並可協助發卡銀行了解使用者的行為差異及其背後的使用因素，進而可以針對使用族群提出合理的建議。綜觀所述，本研究有幾點目的，歸納如下：

- (一) 探討 Visa Wave 信用卡發展現況，搜集並整理相關資料，可供大眾更瞭解這新型的金融工具的功能與研究分析。
- (二) 探討 Visa Wave 信用卡持有者的特徵與行為有相關性。

- (三) 希望本研究能夠有新發現，提供有效資料給予各銀行做為日後參考依據。

第二節 研究範圍(方法)

96 年 4 月國內 Visa Wave 發卡銀行已達五間，本研究主要是探討 Visa Wave 在大台北地區辦卡行為及市場區隔的情形，並嘗試依照人口統計變數區隔不同的消費者。本研究界定之研究對象為已持有中信銀 Visa Wave 信用卡之使用者以了解使用者的基本資料、使用行為、辦卡之重視因素和資訊來源等，依其特徵與行為關係進行分析，因此本研究的相關理論與範圍包括如下：

1. 持有中信銀 Visa Wave 使用者之特徵
2. 持有中信銀 Visa Wave 使用者之行為傾向

第三節 研究步驟

本節以圖表示，介紹本研究步驟，其整理的研究步驟如圖 1-1。

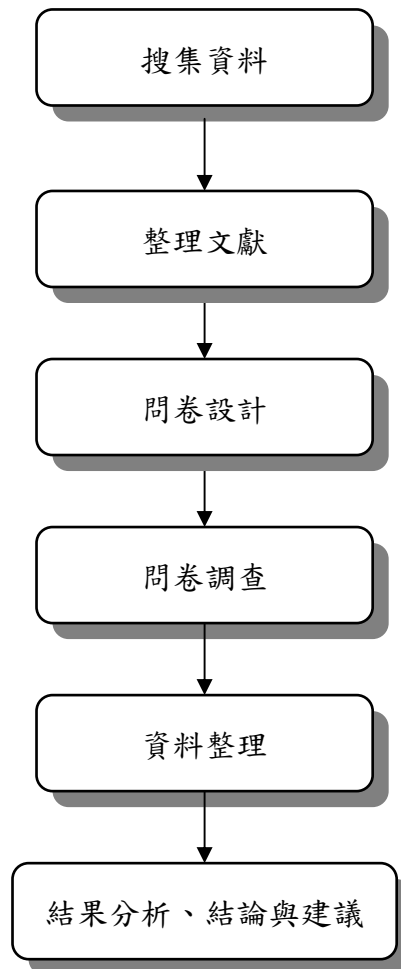


圖 1-1 研究步驟

研究步驟說明如下，並如圖 1-1 之研究步驟所示

1. 搜集資料:搜集題材以 Visa Wave 相關之資料為主，並搜集消費者行為傾向及使用者特徵的相關論著為輔;主要透過國內各圖書、期刊索引系統及博碩士論文索引系統，取得相關書籍、論文和文章。
2. 整理文獻:根據所擬定的主題整理與探討相關文獻資料。
3. 問卷設計:主要分為兩個部分，與專題指導老師討論問題內容，並加以修正定稿。
4. 問卷調查:主要以大台北地區並持有中信銀 Visa Wave 之使用者，進行問卷調查，擬發放 300 份問卷。
5. 搜集資料整理:在搜集資料的過程中，同時也進行整理與分析。問卷收回後，依類別彙整統計。
6. 結果分析、結論與建議:針對問卷調查結果進行統計分析，在問卷分析上，本研究擬用 SPSS 12.0 統計套裝軟體，其能由統計數據，獲得客觀的研究結果。根據以上的分析整理，將研究結果撰寫成文，並提出相關的建議。