



101 年自提研究計畫

我國銀行業異業競合之趨勢研究
-新世代消費模式創新經營之環境與策略
【結案報告】

補助單位：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

計畫主持人：梁敬思

研究顧問：許振明

共同主持人：侍安宇

協同主持人：林士傑

研究員：賴威仁、林慧雯、遲淑華

研究助理：葉俊沂、紀文傑

中華民國一〇二年二月

摘要

近年來，競合策略(collaboration)已取代傳統之競爭策略，蔚為管理之新風潮，透過競合策略創造出許多新的經營模式(business model)。此外，台灣銀行業早已存在銀行業過度競爭及其所衍生的競爭、管理等問題，於此競爭環境下，以電子商務(e-Commerce)與行動商務(m-Commerce)為首的新世代消費模式，將成為未來銀行業發展支付業務的主要方向。同時，銀行業亦將面臨新世代消費模式變化之潮流，電信業者、電視頻道業者、手機業者、通路業者、卡片業者的異業競爭。

本研究由分析新世代消費者模式出發，探討新世代消費者客群及其熟悉的消費模式，再研究如何透過銀行業與異業之競爭與合作模式，為新世代消費者提供最便捷的服務。此外，由於民眾及業者對於電子交易始終存有安全性的疑慮，本研究亦經由交易安全與監理的角度切入，瞭解銀行業在新世代消費當中所面臨的課題，並探討由金融業及一般產業監理此類新式交易的差異點。同時，藉由蒐集各國重要監理法規資訊，並借助國外銀行業或一般產業在行動電子支付的發展經驗，提供我國銀行業者參考，以作為我國銀行業與其它產業(例如：電信業、網路通訊業)發展行動電子支付，或是與其他異業發展結盟關係之重要參考資訊。

研究結果顯示，行動支付的產業合作模式，由銀行業及行動產業的參與度決定，依參與程度的不同，可分為銀行主導、行動產業主導、合作模式及第三方主導等四個主要模式，以中國大陸發展經驗及目前台灣發展情況觀察，合作模式似較為可行。然而，台灣目前支付行業適用之監理法規及機關，仍需要繼續加強、配合，以使各產業別支持的支付行業，得以在相同的法令環境下發展。未來政府再視產業發展情況，透過政策加強引導行動支付之發展，並同時建立統一的技術標準及反洗錢機制，促進產業間的跨業合作，使支付行業能進一步整合及穩健地營運。最後歸結出結論與建議方向，期能提供我國銀行業相關業者、公會及政府主管機關作為日後業務發展及監理之參考。