



Apple Pay於台灣正式上線，可望吹起行動支付的風潮。

Apple Pay正式登台！ 行動支付浪潮來襲

儘管政府開放第三方支付法規已有2年之久，市場上亦充斥著行動支付服務，但基於消費者使用習慣，以及安全疑慮等問題，台灣行動支付使用率始終偏低。近來隨著Apple Pay的上線，再加上Samsung Pay、Android Pay也即將登場，在手機品牌大廠的推波助瀾之下，台灣的行動支付時代將全面降臨。

◎撰文／劉麗惠 圖片提供／法新社、路透社、商業周刊

使用者期待已久的行動支付服務Apple Pay，於2017年3月27日正式在台灣上線。消費者只要打開iPhone的Apple Pay，便可在多家超市、服飾店、餐廳、飯店甚至計程車，嘩一聲就能付款完成。一時之間，Facebook等社群網站，可見到Apple Pay使用者開懷分享使用行動支付的心得與方便性。

在不久的將來，這樣的便利性將延伸到其他手機族群身上，因為包括三星的Samsung Pay與Google的Android Pay，都已蓄勢待發。一場品牌大廠的手機支付大戰準備開打，台灣行動支付在法規開放後2年，正式進入手機支付的普及年。此變革不僅讓台灣消費者的生活更便利，行動支付勢必也將對產業商務模式帶來改

變。在這波行動支付浪潮中，企業必須加快腳步迎頭趕上，維持企業在未來商務時代的競爭力。

行動支付模式 全球遍地開花

觀察全球行動支付的發展趨勢，從非洲肯亞、中國大陸，以至歐洲的法國、丹麥與瑞典等，許多國家的行動支付都已非常成

熟。其中肯亞更因為擁有銀行帳戶的人口比率甚少，早在10年前開始發展行動支付，且以驚人速度獲得民眾青睞，堪稱全球行動支付使用最活絡的國家之一。至於中國大陸在阿里巴巴旗下支付寶的廣泛推廣之下，從繳水費、電費、零售商店購物、餐廳用餐再到搭計程車，一概都可透過手機付款，不帶錢包出門的人大有人在。

近一、兩年來，隨著智慧型手機品牌商與系統平台業者Apple、三星、Google的加強布局，行動支付的使用加速在全球各國蔓延開來。以美國為例，Apple於2014年9月推出Apple Pay，短短1個月就吸引近80萬人、總計逾110萬張信用卡使用。Apple執行長表示，Apple Pay在美國與全球的高使用率，意味著支付型態將出現巨大變革！

再看日本，儘管日本手機支付應用推廣已經超過10年多，然而，在系統封閉的限制下，民眾使用手機支付的普及率卻不如肯亞、中國大陸等新興國家。Apple Pay於2016年9月隨著iPhone 7的發表，正式進入日本市場。而Google的Android Pay也挾持高市占率，搶進日本。

TrendForce旗下拓璞產業研究院資深研究經理謝雨珊表示，Android全球超過50%市占率，為拓展商機，Google正加速Android

Pay國際化腳步，於2016年12月正式宣布與日本樂天合作，透過樂天Edy支付系統，可於麥當勞、Family Mart、Lawson、達美樂披薩（Dominos）等商家進行交易。目前Google更規劃與Sony的智慧支付系統合作，取得eMoney、Visa、萬事達卡和東京三菱銀行等支付業者的支持，進而使Android Pay在日本市場的生態體系更加健全。相信在Apple Pay、Android Pay的推波助瀾下，日本行動支付的使用率將加速攀升。

顯然，在Apple、Google兩大手機作業系統的加強布局下，全球行動支付的應用將大放異彩。拓璞產業研究院最新研究報告指出，2016年智慧型手機業者持續构建自身支付生態體系，促使各類型支付方式蓬勃發展，推升全球行動支付商機，預估2017年全

球行動支付市場規模將達7,800億美元，年成長率達25.8%。

掌握消費者需求 搶奪先機

過去10年，當行動支付在全球如火如荼發展之際，台灣雖然有中華電信、台灣大哥大等電信業者一度嘗試推廣手機支付，但受限於法規沒有開放第三方支付的情況下，台灣行動支付難以依循科技的發展往前推進。直到2015年1月，我國金管會正式開放第三方支付法規，過去2年來台灣行動支付服務因而如雨後春筍般冒出。

在Apple Pay登台之前，國內就陸續有業者推出行動支付服務，包括網路家庭（PChome Online）的Pi行動錢包、歐買尬轉投資的歐付寶、T wallet+、LINE Pay、街口支付、微信支付等。其



行動支付在世界各地蓬勃發展，企業需加緊腳步，思考行動支付所造成的產業商務模式變革。

中Pi行動錢包透過綁定信用卡，讓消費者以掃描條碼的方式支付款項，目前可以在7-11、全家、萊爾富等超商使用，也可用於多個縣市的停車繳費；至於歐付寶也與台新、華南、玉山、中信、富邦、第一、台銀等銀行合作，提供消費者在超商以條碼掃描支付消費款項。

不過，儘管服務多元，使用普及率卻不如預期。根據資策會產業情報研究所（MIC）進行的「行動支付消費者調查分析」發現，國內行動支付用戶一年總消費次數在4次以內的占66.7%，而且每次平均消費在千元以下占86.9%。此數據顯示，行動支付業者祭出低價以搶占消費者信任，造成用戶多數是被低價因素驅動，而非對行動支付懷有忠誠度，足見台灣行動支付市場仍處

在適應、熟悉階段。

資策會MIC資深產業分析師胡自立分析，行動支付業者要避免用戶流失，除了滿足消費者基本需求，例如安全性、支援系統的完備、提升用戶認知與加強使用功能外，發展多元情境服務是相當重要的布局方向。

面對國內行動支付發展起步階段，業者目前多以競爭策略為導向，試圖搶得先機。然而，面對目前呈現長期緩和成長態勢的台灣行動支付市場，建議業者不妨思考另一條途徑，以合作策略，一同消除台灣發展行動支付所面臨的環境障礙。

Apple Pay效應 行動支付在台發燒

台灣行動支付成長緩慢的情勢下，Apple Pay的登台是否能為

台灣行動支付市場注入活水，各界都在關注。目前Apple已與玉山銀行、國泰、台新、富邦等7家銀行合作，讓民眾在家樂福、愛買、康是美等量販店，以及微風、中友等百貨公司消費使用，也能夠用來支付計程車費，觸及點確實較為廣泛。

此外，Apple Pay也強調採取更高的安全性。Apple表示，使用Apple Pay的消費者把信用卡資料加入Apple Pay後，信用卡卡號並不會儲存在裝置或者Apple伺服器當中，而是產生一組經過加密的代碼帳號，每次交易均會產生單次唯一號碼進行授權，以「動態安全碼」代替信用卡背後的安全碼，進行安全驗證，確保使用安全性。

首波與Apple合作的玉山銀行進一步說明，使用Apple Pay，消費者的信用卡號碼不會儲存在行動載具內，也不會洩露給商家，提供消費者安全無虞且保障隱私的付款方式。此外，Apple Pay也不會儲存任何與消費者相關聯的交易資訊，至於消費者近期的購買紀錄則會被保留在Wallet之中，以便消費者查看，設計兼具便利性與安全性。

繼Apple Pay登台之後，Samsung Pay與Google的Android Pay也紛紛搶進台灣市場，在手機大廠的加強行銷與推廣下，台灣民眾使用行動支付的意願，勢



目前Apple已與玉山等多家銀行合作，民眾可於各大量販店及百貨公司使用Apple Pay。

必持續攀升。根據Visa的調查顯示，台灣消費者樂於接受新的支付方式。其中，79%的台灣受訪者表示願意採用或嘗試新的付款方法；86%的受訪者更表示，相較其他裝置，更喜歡使用智慧型手機進行日常交易。

「國內高達80.2%的消費者有意願在未來開始或繼續使用行動支付。」胡自立指出，不論是否已成為行動支付用戶，當消費者面對具有相同商品與服務的店家時，傾向選擇支援行動支付商家的比例有提升趨勢。值得注意的是，消費者除了交易付款功能外，也期望行動支付能被應用在更多元的生活面向上，前3名依序為「帳單繳費」、「轉帳服務」與「消費拆帳」，未來業者推出行動支付時可納入考量。

創新應用行動支付 消費更有效率

行動支付服務如雨後春筍般冒出後，各行各業也紛紛加強導入行動支付的服務。包括餐飲票券、食品、交通、服飾鞋包品牌商店等業者，無不迎合此一趨勢積極跨入，例如，食品進出口商金煜集團旗下品牌「湯瑪仕肉舖」，目前已經導入Apple Pay等行動支付應用，為顧客帶來便利消費，金煜集團總經理曾仲維表示，消費者行為已經改變，行動支付是未來趨勢，是以金煜集



有了行動支付，手機搖身一變成為消費者的錢包，讓購物更加便利。

團現正對官方網站進行改版，未來將進一步利用行動支付推出更多整合線上線下(O2O)的消費服務。曾仲維另外也呼籲政府應該就法規調適，進一步開放，讓台灣行動支付可以迎頭趕上世界各國，並建議產業界不能忽視這樣的潮流，才能在未來維持企業的競爭力。

另外，日前國內6家醫療院所也與國際信用卡組織Visa、銀行業者合作，推出醫療行動支付服務「醫指付」APP。民眾只要下載App線上註冊信用卡或Visa金融卡，並輸入欲繳費病患的身分證號，醫院後台系統即可查詢批價應繳金額，消費者僅需於手機上按下繳費鍵即可完成付款。值得一提的是，「醫指付」APP不受時空限制，病患家人可於遠端繳費，相較於傳統櫃檯批價繳費的方式，此舉

可免除民眾耗時等待排隊，提升就醫便利性及滿意度。

「未來，透過智慧型手機，消費者可在任何時間、任何地方進行支付。」Visa台灣區總經理麻少華表示，「醫指付」的醫療行動支付服務，除讓病患以及病患家屬繳費便利性大為提升外，更可簡化醫療院所內部現金點交、上繳程序，也免除偽鈔、錯帳的風險。透過減少院內紙鈔、貨幣等現金流通，也可降低院內接觸性感染的機會，同時也具備分流臨櫃批價的業務量，減輕醫療行政人員負擔，從而提升整體醫療服務品質。

毫無疑問，在未來商務中，行動支付將在其中扮演要角，企業應深入思考如何在這波行動支付的大浪潮之中，創新開發新穎的應用服務。 ■