

# The Market Segmentation of Credit Cards Applied To IC Card's Promotion

黃維明、楊明璧

E-mail: 8515764@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

由於IC金融卡在信用功能方面與現行之信用卡存在著某種程度的相似，因此本研究企圖藉由我國信用卡的推展與現況，來思考IC金融卡的推廣之道。其目的在於了解貨幣市場中的信用卡與IC金融卡的現況，研究內容除涵蓋消費者持用信用卡的申請動機、重視因素、使用情形之外，亦將非信用卡使用者不持用信用卡的原因納入。在市場區隔方面，主要是以信用卡持用者的重視因素作為區隔變數，而以人口統計、使用情形、申請動機及IC金融卡的採用情形作為各區隔特徵描述的基礎，其目的除在區分出不同市場區隔市場對信用卡的偏好特徵之外，並藉以區分出不同市場對IC金融卡的採用情形。本研究經因素分析後萃取出「購物消費因素」、「安全便利因素」、「發卡公司服務因素」、「卡片特性因素」、「應用功能因素」、「費用因素」、「促銷回饋因素」等七個主要因素，而利用集群分析將整個市場區分為「安全便利及購物消費區隔」、「卡片特性與費用區隔」、「應用及服務功能區隔」等三個區隔。本研究發現大部分的消費者均未持用IC金融卡，但其對IC金融卡也有著知曉或興趣，為何消費者僅停滯於此階段，是相當值得探討的。此外，發卡銀行對IC金融卡的行銷手法亦較信用卡來得保守，這亦是IC金融卡推廣成效不彰的原因之一。另外，本研究亦依據研究結果，針對IC金融卡、信用卡及政府提出建議。

Keywords : market segmentation ; credit card ; IC card ; smart card

## Table of Contents

目錄 誌謝 摘要.....	iii	目錄.....	iv	圖目錄.....	vi	表目錄.....	vi
第一章 緒論 第一節 研究背景.....	1	第二節 研究動機與目的.....	3	第三節 研究流程.....	7	第二章 文獻探討 第一節 信用卡相關文獻探討.....	10
第二節 IC金融卡相關文獻探討.....	14	第三節 市場區隔理論與消費者採用過程.....	18	第四節 信用卡相關研究之探討.....	25	第三章 我國信用卡及IC金融卡現況分析 第一節 國內信用卡市場分析.....	35
第二節 國內IC金融卡市場現況.....	46	第三節 信用卡與IC金融卡的比較分析.....	53	第四章 研究方法 第一節 研究架構.....	57	第二節 研究假說.....	59
第三節 問卷設計.....	59	第四節 抽樣設計與樣本描述.....	66	第五節 信度與效度分析.....	67	第六節 統計分析方法.....	69
第七節 研究限制.....	71	第五章 統計分析 第一節 各研究變數之初步分析.....	73	第二節 信用卡持卡與否對各變數之差異分析.....	77	第三節 重視因素之因素分析集集群分析.....	81
第四節 各區隔市場特徵分析.....	86	第六章 結論與建議 第一節 結論.....	94	第二節 建議.....	98	參考文獻 附錄	

## REFERENCES

- 參考文獻 壹、中文部份 1. 荒川州基, POS系統的智識, 日本經濟新聞社, 1991年6月6版。 2. 陳育毅, "電腦智慧卡之應用與展望", 資訊與教育雜誌, 第37期, 82年10月, pp. 4-6。 3. 簡璋君, "信用卡異業合作, 攻勢驚人", 經濟日報, 85年1月2日, 第七版。 4. 林文彬, 新型流通競爭策略與商業自動化競爭之研究, 工技企研所未出版之碩士論文, 82年6月, p.63。 5. 謝順金, 蔡世田, "影響企業導入IC-POS系統的關鍵因素之研究", 資管評論, 第四期, 83年12月, pp.1-17。 6. 徐錫璋, "台灣塑膠-聯合信用卡與IC卡之介紹", 產業經濟, 第132期, 81年7月, 產業專題, pp.1-13。 7. 簡璋君, "國際品牌壓境, 本土IC卡進退維谷", 經濟日報, 85年4月2日, 第七版。 8. 方世榮譯, 行銷管理學-分析、計劃、執行與控制, Philip Kotler原著, 台灣東華書局股份有限公司, 83年3月, 第七版。 9. 吳豐志, 信用卡之市場區隔與定位之研究, 東海企研所未出版之碩士論文, 82年6月。 10. 鄭西園, 金融百科, 時報文化出版公司, 民國80年10月, p.242。 11. 戴利容, 從生活型態與人口統計特徵構面探討信用卡市場區隔變數, 文化企研所未出版之碩士論文, 81年6月。 12. 蘇俊雄, 信用卡持卡人的滿意度與抱怨行為之研究, 淡江國企未出版之碩士論文, 82年6月。 13. 李信宏, 信用卡之消費者行為研究, 東吳管研所未出版之碩士論文, 82年6月。 14. 黃秋凌, 信用卡管問題之研究, 政大會研所未出版之碩士論文, 82年6月, p21, p25。 15. 賴玉敏, 聯合簽帳卡消費行為之研究, 以台北市、台南市、高雄市為例, 東海企研所未出版之碩士論文, 民國76年6月。 16. 張仁哲, 我國信用卡現代化問題之研究, 政治大學企管所未出版之碩士論文, 82年6月。 17. 葉玉梅, 金融機構信用卡消費行為之研究, 政大企研所未出版之碩士論文, 82年6月。 18. 張錫寶, 信用卡的選購與市場區隔之研究, 工技企研所未出版之碩士論文, 82年6月。 19. 賴信澤, 信用卡之市場區隔研究, 台大商研所未出版之碩士論文, 77年, 6月。 20. 施敦仁, IC智慧卡在運輸收費應

用之研討, 交大科技管理所未出版之碩士論文, 83年6月。 21. 施能仁, 金融市場學理與實務, 華立圖書股份公司, 84年4月三版, pp.93-109。 22. 韓亮, 楊壽保, "IC卡:技術與應用, 現狀與未來", 資訊與教育雜誌, 第31期, 81年10月, pp.49-53。 23. 徐振杉, "聰明的卡片-IC卡徹底剖析", 新電子科技雜誌, 第100期, 83年7月, pp.163-169。 24. 蔡世田, IC-POS系統管理效益與影響企業導入的關鍵因素之研究, 淡江資管所未出版之碩士論文, 82年6月。 25. 盧復國, "台灣IC卡發展概況(下)", 產業經濟, 第141期, 82年4月, 產業調查報告, pp.19-31。 26. 黃森明, "IC智慧卡應用潛力及市場分析", 資訊工業透視, 第3期, 80年6月。 27. 翁竟翔, "IC卡技術、應用及於我國之推廣策略", 交大科技管理所未出版之碩士論文, 82年6月。 28. 翁金湯, 利益區隔的實證研究-以信用卡為例, 台大商研所未出版之碩士論文, 80年6月。 29. 尹啟銘, 台灣信用卡持卡人使用行為之研究, 交大管科所未出版之碩士論文, 67年6月。 30. 蕭潮聲, 消費者對銀行信用卡態度之研究, 政大企研所未出版之碩士論文, 68年6月。 31. 陳乃漢, 聯合簽帳卡持卡行為特性之實證研究-以台北市為例, 淡江管科所未出版之碩士論文, 76年6月。 32. 呂春榮, 信用卡使用動機之研究, 成大企研所未出版之碩士論文, 82年6月。 33. 聯合信用卡中心八十三年年報, 財團法人聯合信用卡處理中心, 82年6月。 34. 簡瑋君, "信用卡市場, 去年風起雲湧", 經濟日報, 85年1月24日, 第七版。 35. 邵冰如, "信用卡循環利率多數達上限", 聯合晚報, 85年1月24日, 第五版。 36. 簡瑋君, "認同卡、聯合卡消費結合理財, 開放式、封閉式各有鎖定對象", 經濟日報, 85年2月16日, 第七版。 37. 盧復國, "台灣IC發展概況(上)" 產業經濟, 第139期, 82年2月, 產業調查報告, pp.1-36。 38. 林真真, 電子銀行, 松崗電腦圖書公司, 77年7月。 39. 黃俊英, 行銷研究-管理與技術, 華泰書局, 民國81年。 40. 李金泉, SAS/PC實務與應用統計分析, 松崗電腦圖書資料股份有限公司, 83年8月。 41. 張紹勳, SPSS For Windows多變量統計分析, 松崗電腦圖書資料股份有限公司, 83年9月。 42. 中華徵信所, 市場調查手冊, 85年2月。 43. 黃俊英, 多變量分析, 中國經濟企業研究所, 第四版, 82年1月。 44. 李金泉, SPSS/PC實務與應用統計分析, 松崗電腦圖書資料股份有限公司, 84年11月。 45. 李金泉, SAS/PC應用手冊-多變量應用統計與研究分析實務, 松崗電腦圖書資料股份有限公司, 83年4月。 46. 楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園, 社會及行為科學研究法(上冊), 東華書局, 78年, pp.330-334。 47. 程莉香, "一卡在手, 行遍天下", 資訊與電腦, 第148期, 81年11月, pp.37-42。 48. 高震峰, "認識IC卡", 資訊與教育, 第11期, 78年6月, pp.21-25。 49. Smith, Wendell R., "Product Differentiation and Market Segmentation as Alternative Marketing Strategies", Journal of Marketing, July 1956。 50. Yoram Wind and Haley, "Benefit Segmentation: A Decision Oriented Tool", Journal of Marketing, vol.15, 1978。 51. Yoram Wind, "Issues and Advances in Segmentation Research", Journal of Marketing Research, Vol. XV., 1978。 52. Assael, Henry A. & Marvin Roscoe jr., "Approaches to Market Segmentation Analysis", Journal of Marketing, vol.40, 1976。 53. Haley, Russell I., "Benefit Segmentation: A Decision ORIENTED Research Tool", Journal of Marketing, Vol.32, 1968。 54. Rogers E. M., diffusion of Innovations, 3rd ed., New York: The Free Press, 1983。 55. Mathews H. E. & Slocum J. W., "social Class and Commercial Bank Credit Card Usage", Journal of Marketing, Vol. 33, 1969, pp71-78。 56. Mathews H. E. & Slocum J. W. "Social class and Income as Indicator of consumer credit Behavior", Journal of Marketing, Vol. 34, 1970. pp.69-74。 57. J. T. Plummer, "Life Style Pattern and Commercial Bank Credit Usage.", Journal of Marketing, Vol.35, 1971, pp.35-41。 58. R. Y. Awh & Waters, "A Discriminant analysis of Economic, demographic and Attitude Characteristics of Bank Chargecard Holders: A case study", Journal of Finance, 1974, pp.73-98。 59. Christie H. Paksoy, "Life style Analysis of Major Bank Credit Card users", Journal of Academy of Marketing Science, Vol.XII, 1979。 60. D. N. Bellenge, D. H. Roberson & B. A. Greenberg, "Female Attitudes Toward The Use of Credit v.s. Cash", Journal of Bank Research, 1979, pp.54-57。 61. Canner, Glenn B. & Cyrnak, Anthony W., "Determinant of Consumer Credit Card Usage Patterns", Journal of Retail Marketing, 1986。 62. Gernald Zaltman & Philip C. Burger, Marketing Research fundamental and Dynamics, Taipei: Hwa-Tai Book Co., 1975, pp.500-509。