

# 網路銀行定位與運用策略之研究

黃秀峰、曾友慈

E-mail: 8809523@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

在政府推動金融自由化的政策下，銀行業者間的競爭日漸激烈。對於高度使用資訊科技的銀行業來說，網際網路的風行激起了銀行業者設立網路銀行提供客戶不同服務管道的熱潮。而本研究主要是針對網路銀行的定位與運用策略進行研究，採內容分析和問卷調查的方式，對臺灣地區54家設有中文網站的銀行業者進行問卷調查。問卷有效回收40份，回收率為74.1%。希望經由本研究的剖析後，能作為銀行業者發展網路銀行時的參考。由研究結果發現，有45%的銀行業者在發展網路銀行業務時，將網路銀行系統定位在策略資訊系統。其中以民營行庫數量佔最多。而推展網路銀行業務時所運用的策略較傾向採用創新、聯盟、成長、差異性等四種策略，但不同的銀行類型與網路銀行定位會造成在運用策略上的差異。對網路銀行應用程度較深的行庫，在建立網站的態度上較為積極，認為網路銀行可以實際發揮效用的時程較短。而且認為在金融商品的同質性高且易模仿，而網際網路又具有公開與傳播迅速的特性下，網路銀行的推行會使得在同業、異業與金融創新產品上的競爭更加激烈。對於網站的建構方式，則以『部份外包、部份銀行自行建構』的模式最多，達75%。其中『軟體系統』和『網頁設計』較多行庫自行建構；『硬體系統』和『安控技術』較多行庫發包給廠商建構。只有半數的金融業者在建置網路銀行前會先行整合銀行內部的電腦系統或建置企業內部網路。不論對網站的表現是否滿意都有強烈企圖心改善網站內容與服務。在未來通路方面，國內銀行業者的觀點和日本以外的全球其它地區的銀行業者相近。均認為網際網路係未來零售金融業務的最主要通路，而且會超越現有的通路管道，包括發展多年的分行與電話金融制度。

關鍵詞：網際網路；網路銀行；競爭策略

## 目錄

第一章 緒論 1 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究目的與預期貢獻 3 第三節 研究範圍與對象 4 第四節 論文架構與研究流程 4 第二章 文獻探討 7 第一節 企業策略與資訊系統分類 7 第二節 網際網路介紹 18 第三節 銀行經營趨勢 22 第四節 網際網路銀行介紹 27 第五節 網路銀行的相關研究 36 第三章 研究方法 44 第一節 研究方法 44 第二節 研究問題 44 第三節 研究變數與操作性定義 45 第四節 研究對象 46 第五節 研究設計 50 第六節 資料分析方法 54 第四章 國內網路銀行現況分析 56 第一節 樣本選擇與分析過程 56 第二節 分析結果 57 第三節 線上觀察心得 66 第五章 資料分析 72 第一節 基本資料分析 72 第二節 銀行網站的相關統計 74 第三節 網路銀行對銀行競爭環境影響 81 第四節 網路銀行定位分析 83 第五節 網路銀行運用策略差異分析 91 第六章 結論 95 第一節 研究結論 95 第二節 本研究與網路銀行相關研究之比較 100 第三節 研究限制 102 第四節 研究建議 103 參考文獻 106 附錄一 研究問卷 110 附錄二 國內銀行網站網址 116 附錄三 個人電腦銀行業務及網路銀行業務服務契約範本 118

## 參考文獻

中文部份 1. 王文泰, "Internet的網路服務概觀", 網路通訊, 第37期, 1994, pp.90-94. 2. 司徒達賢, "策略管理", 第二版, 遠流出版公司, 1995. 3. 吳思華, "策略九說", 初版, 麥田出版公司, 1996. 4. 周景弘, "網路銀行安全對使用者知覺風險與使用意願之影響", 臺灣大學會計學研究所碩士論文, 1997. 5. 林素儀, "銀行業電子商務應用與發展", 通訊雜誌, 1998.02, pp.88-97. 6. 林繼正, "網路銀行的來臨", 資訊與電腦, 1997.07, pp.67-71. 7. 張清溪、許嘉棟、劉鶯釧、吳聰敏等4人合著, "經濟學-理論與實際", 雨利美術印刷, 1991. 8. 莊振家, "我國銀行業運用網際網路之競爭策略", 臺灣大學商學研究所碩士論文, 1998. 9. 許士軍, "管理學", 第十版, 東華書局, 1980. 10. 陳一圈, "國內各銀行業者運用網際網路的策略觀點", 臺灣大學商學研究所碩士論文, 1997. 11. 陳柏煜, "台灣網路銀行可行性芻議", 0與1科技雜誌, 1996.08, pp.117-119. 12. 陳振遠、周建新, "金融環境變遷下之銀行競爭策略", 台北銀行月刊, 1998.01, pp.2-12. 13. 楊水美, "談當前金融環境下公營銀行經營策略", 今日合庫, 23卷2期, 1997, pp.106-113. 14. 葉其葳, "網際網路對電子銀行服務影響之研究", 中正大學財務金融研究所碩士論文, 1997. 15. 鄭伊雯, "資訊時代新趨勢-網路銀行", 今日合庫, 1997.09, pp.44-52. 16. 謝安田, "企業經營策略", 成龍書局, 1980. 17. 鍾震耀, "資訊科技與競爭策略之研究-以國內銀行業為例", 大葉工學院資訊管理研究所碩士論文, 1996. 18. 簡進盛, "台灣金融機構的蛻變與未來之研究", 中山大學企業管理研究所碩士論文, 1995.