

網際網路對銀行業關鍵成功因素影響之探討=the impact of internet on the key successful factors in banking industry

梁鴻輝、賴其勛；汪睿祥

E-mail: 9022018@mail.dyu.edu.tw

摘要

中文摘要 自民國81年起，為了符合加入世界貿易組織（WTO）之規定，財政部頒佈多項政令後，其中包括有金融自由化及國際化，本國銀行的數量因此急速地增加。再加上面臨同業銀行間、外商銀行、其他企業，以及新的金融替代產品相互地競爭之下，許多原有的銀行業者的盈餘每下愈況，而其經營則面臨了嚴重地挑戰；在此同時，網際網路的開始盛行起來，這不但提供了新的商業行為與交易方式，所謂的電子商務(Electron Commerce, EC)亦因運而生。本論文研究之動機即在於提出網際網路對一般銀行經營之關鍵成功因素有何影響，而此因素的變化情形如何，及銀行業者又如何因應？在此前題下，本文主要是在探討國內銀行經營業者針對上述問題的看法，並希望能藉由深入地探討後，提出一些建議報告給這些銀行經營業者，作有價值性的參考。本研究積極地與數個銀行業者進行訪談，來探討他們對於關鍵因素受網際網路影響的看法與認知，再將其作分析後，整理出因素變化之情形，最後得到十七項關鍵因素。而經和一般銀行經營之關鍵成功因素比照後，發現到有些原先不被認為重要的因素，卻變成重要了；有些則保持其原來的重要性，但其內涵多也所變化；另一些則已顯得不重要了。最後，本文又對銀行經營之關鍵成功整體因素的變化提出了一些看法及三點建議。關鍵字：網際網路，銀行，關鍵成功因素，電子商務

關鍵詞：網際網路；銀行；關鍵成功因素；電子商務

目錄

目錄	第一章 緒論	1	第一節 研究動機	1	第二節 研究目的	5	第三節 研究範圍對象與限制	5	壹、研究範圍	5	貳、訪談對象	6	參、研究限制	6	第二章 理論基礎與文獻探討	7	第一節 關鍵成功因素	7	壹、關鍵成功因素理論	7	貳、關鍵成功因素與競爭優勢之關係	13	參、關鍵成功因素的功能	20	肆、成功因素的確認	21	伍、關鍵成功因素實證研究	24	第二節 銀行經營的關鍵成功因素	30	壹、銀行經營的理論	30	貳、銀行經營的關鍵成功因素實證研究	35	參、銀行經營的關鍵成功因素小結	37	第三節 電子商務的關鍵成功因素	38	壹、網際網路	38	貳、電子商務	41	參、國內推動電子商務金融業務現況	41	肆、電子商務的關鍵成功因素實證研究	43	伍、電子商務的關鍵成功因素小結	51	第四節 網路銀行的關鍵成功因素	52	壹、網路銀行	52	貳、網路銀行的研究論文	62	第三章 研究方法	70	第一節 研究方法理論基礎	70	第二節 研究方法	72	第三節 研究設計	73	第四節 研究限制	73	第四章 銀行業概述及訪談個案	75	第一節 銀行業現況概述	75	第二節 個案訪談內容	76	第三節 關鍵成功因素整理	88	第四節 關鍵成功因素變化	105	壹、傳統銀行業關鍵成功因素	105	貳、現行網路銀行關鍵成功因素	108	第五章 結論與建議	110	第一節 網際網路對銀行關鍵成功因素之影響	110	壹、原為非重要因素變成重要因素	110	貳、繼續為重要因素	111	參、重要因素變為非重要因素	113	第二節 研究結果之結論與建議	114	第三節 對後續研究者的建議	115
----	--------	---	----------	---	----------	---	---------------	---	--------	---	--------	---	--------	---	---------------	---	------------	---	------------	---	------------------	----	-------------	----	-----------	----	--------------	----	-----------------	----	-----------	----	-------------------	----	-----------------	----	-----------------	----	--------	----	--------	----	------------------	----	-------------------	----	-----------------	----	-----------------	----	--------	----	-------------	----	----------	----	--------------	----	----------	----	----------	----	----------	----	----------------	----	-------------	----	------------	----	--------------	----	--------------	-----	---------------	-----	----------------	-----	-----------	-----	----------------------	-----	-----------------	-----	-----------	-----	---------------	-----	----------------	-----	---------------	-----

參考文獻

附錄二 參考文獻 論文部份 1.王怡文，「探討銀行業者網路行銷的可行性」，淡江資管所碩士論文，1996。2.皮世明，「關鍵成功因素與競爭策略以臺灣資訊服務業為例」，大葉大學資管所碩士論文，1995。3.江敦雄，「國內航空業發展策略聯盟成功關鍵因素」，長榮經管所碩士論文，1999。4.李嘉隆，「影響券商網路下單系統的成功因素及其效益之研究」，淡江大學資管所碩士論文，1998。5.李妙福，「國內企業電子化發展關鍵成功因素之研究」，國立台北大學企管所碩士論文，2000。6.李國安，「私人銀行業務未來發展之研

」，東吳大學企研所碩士論文，1997。7.林銘俊，「電子商務通路考慮下之成本結構」，靜宜大學企研所碩士論文，2000。8.吳忠衛，「虛擬組織關鍵成功因素之研究」，銘傳大學管科所碩士論文，2000。9.吳致豪，「初期電子商務的關鍵成功因素探討-以國內網路券商為例」，東海大學管研所碩士論文，2000。10.吳佳明，「商業銀行的效率分析」，逢甲大學經研所碩士論文，1999。11.柯文山，「現階段農會信用部經營之關鍵成功因素探討」，中興大學企研所碩士論文，1997。12.范文偉，「休閒產業經營之關鍵成功因素分析--以台灣職業棒球業為實證」，台灣大學商研所碩士論文，1994。13.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」，台灣大學會研所碩士論文，1997。14.卓慶龍，「網際網路之金融服務--以美國網路銀行為例」，台大商研所碩士論文，1999。15.莊振家，「我國銀行業運用網際網路之競爭策略」，台灣大學商研所碩士論文，1998。16.莊婷萍，「企業網路關係管理方式之研究--以承銷商為例」，政治大學企研所，1998。17.黃雅君，「資訊電子產業導入企業間電子商務之成功關鍵因素」，雲科大工工所碩士論文，2000。18.黃秀峰，「網路銀行定位與運用策略之研究」，大葉大學資管所碩士論文，1999。19.黃富榮，「報關業經營關鍵成功因素之探討」，中興大學企研所碩士論文，1997。20.黃炳南，「台灣未來紡織產業的關鍵成功因素--遠紡調查研究」，元智大學企研所，1997。21.陳桂鳳，「銀行業策略性績效指標之研究」，台灣大學商研所會研所碩士論文，1999。22.陳高貌，「現階段銀行業經營之關鍵成功因素之探討 以台中市銀行業為例」，中興大學企研所碩士論文，1995。23.陳一圈，「國內各銀行業者運用網際網路的策略觀點」，台灣大學商研所碩士論文，1997。24.陳志璋，「國內企業推行Intranet關鍵成功因素之實證性研究」，大葉大學資管所碩士論文，1998。25.張素碧，「投RP系統電子業導入關鍵成功因素之研究--個案導入探討」，元智大學工工所碩士論文，2000。26.張益魁，「行銷通路與社會網路關聯性之探討」，大葉大學事經所碩士論文，1999。27.蔡金士，「國內銀行經營關鍵成功因素之探討」，文化大學企研所碩士論文，1992。28.蔡添進，「創業投資公司對網際網路新興產業的投資關鍵成功因素之研究」，大葉大學事經所碩士論文，2000。29.簡進盛，「台灣金融機構的蛻變與未來之研究」，中山大學企研所碩士論文，1995。30.譚策方，「產業關鍵成功因素與核心競爭力之研究以台灣人造長纖維布為例」，中興大學企研所碩士論文，1997。31.魏爾彰，「金融服務業新產品發展關鍵成功因素之探討」，台大商研所碩士論文，1993。32.劉純之，「商業銀行的效率分析 Malmquist 指數的應用」，逢甲大學經研所碩士論文，1999。33.臧大年，「網際網路對電子銀行服務影響之研究」，中正大學財金所碩士論文，19--。34.闕河楠，「服務業創新成功因素之研究 以我國銀行業為例」，政大企研所碩士論文，1993。35.權福生，「台灣電腦網路產業關鍵成功因素與競爭力研究」，大葉大學事經所碩士論文，1999。書籍部份 1.伍忠賢，「實用策略管理」，台北:遠流，1998。2.周君銓，「活學與經營」，台北:金閣企管顧問，2000。3.張文慧，「如何利用Internet行銷」，台北:聯經，1998。4.張秋蓉，「網路許我一個未來」，台北:商訊文化，2000。5.楊國樞等著，「社會及行為科學研究法」，台北:東華，1998。6.Chave Frankfort- Nachmias & David Nachmias，社會科學研究方法，潘明宏譯、張景旭校閱，韋伯5版，1999。7.James L.Heskett，"Managing in the service economy"，「服務業的經營策略」，王克捷、李慧菊譯，台北:天下文化，1994。8.William M. Boast, Ph. D. Benjamin Martin，「擅變--看傑出領袖如何掌握變局」，蔡依玲譯，台北:方智，2000。9.司徒達賢，「策略管理新論-觀念架構與分析方法」，智勝文化初版，2001。期刊部份 1.林文琇，「美國網路銀行發展的概況」，金融研訓季刊，10月，1999，頁4-81。2.林文雯，「網際網路銀行--安全付款系統」，電腦與通訊，85期，12月，1999，頁16-21。3.林翰基，「美國電子銀行之發展及管理」，國際金融參考資料，12月，1999，頁43-52。4.周振遠，「金融環境變遷下之銀行競爭策略」，台北銀行月刊，28卷，1月，1998，頁2-11。5.洪祥洋，「網路銀行風險管理123」，3月，2000，頁125-144。6.洪祥洋，「網路銀行風險管理」，中國農民銀行資料，2000，頁125-144。7.許美麗，「電話銀行服務之行銷組合」，金融研訓季刊，10月，1999，頁15-22。8.財訊雜誌，「89年萬用手冊」，10月，1999，頁911-925。9.黃雲暉，「北美網路銀行發展趨勢A0012642/239」，----，6月，2000，頁100-103。10.黃照貴，「網路銀行企業策略發展運用之研究」，產業金融，102期，3月，1999，頁59-78。11.傅成仕，「銀行業之新趨勢--網路銀行」，今日合庫，6月，2000，頁4-37。12.陳裕昌，「網際網路的發展與衝擊」，電腦科技，48期，12月，1997，頁38-41。13.陳鋒孟，「銀行業的策略管理及策略規劃」，新銀資料，48卷，4期，1999，頁18-29。14.陳熾文，「網路銀行千億大餅誰得先機？」，投asy Busin投ss W投投kly，10月，2000，頁48-50。15.陳熾文，「銀行搬進辦公室，省時、省力、省成本」，投asy Busin投ss W投投kly，10月，2000，頁52。16.陳章正，「電話銀行企業理財的新寵」，金融研訓季刊，10月，1999，頁23-30。17.童啟晟，「網路銀行在電子商務中的重要角色」，網際先鋒，11月，1999，頁36-38。18.張毓惠，「網路銀行在新世紀中的發展」，金融研訓季刊，1月，2000，頁11-18。19.張毓惠，「網際網路如何改變了美國的銀行業」，金融研訓季刊，10月，1999，頁9-14。20.第一銀行，「國內網路銀行業務之開放及其因應課題」，一銀調查資料423期，6月，2000，頁15-21。21.蔣智康，「金融服務業新趨勢--網路銀行」，資訊與電腦，9月，1999，頁54-57。22.謝耀龍，「網際網路對壽險業行銷之影響」，壽險季刊，114期，12月，1999，頁23-41。23.蔡慶孟、莊謙本，「網際網路的未來發展趨勢」，視聽教育雙月刊，6月，1999，頁28-33。24.彰化銀行，「電子商務與網路銀行」，彰銀月刊，12月，1999，頁84-88。25.游育蓁，「二十一世紀的競爭新利器--電子商務」，管理雜誌，302期，--月，19--，頁61-63。26.游育蓁，「網網相連，創造商機」，管理雜誌，302期，--月，19--，頁64-67。27.游育蓁，「善用網路，貼近顧客的心」，管理雜誌，302期，--月，19--，頁68-73。28.魏國沼，「電子銀行的發展趨勢及行銷策略」，金融研訓報導，6月，1996，頁30-41。29.鄭嘉慶，「電子商務與網路銀行」，財團法人誠泰文教基金會。30.鄭文助、陳榮方、楊敏里，「銀行業運用網際網路行銷之可行性研究」，高科院學報，12月，1998，頁263-277。