

中華民國 無店面零售商業同業公會

2018 年



無店面產業論壇

	時間	分鐘	內容	講者
1	13:30~14:00	30	來賓報到	
2	14:00~14:05	5	主辦單位致詞	無店面公會 王孝慈常務理事
3	14:05~14:10	5	頒發顧問聘書及大合照	王孝慈常務理事 張善政榮譽院長、陳昇瑋執行長
4	14:10~15:00	50	大數據與新零售	東吳大學巨量資料管理學院 張善政榮譽院長
5	15:00~15:50	50	數位經濟與行動支付	金融監督管理委員會 鄭貞茂副主委
6	15:50~16:05	15	中場休息	
7	16:05~16:55	50	人工智慧民主化在台灣	台灣人工智慧學校 陳昇瑋執行長

大數據與新零售

張善政

東吳大學巨資管理學院榮譽院長

前行政院院長

2018.2.1

1. 帶動電商創新的動力

- 資通訊技術

創新驅動電商競爭優勢 (I)

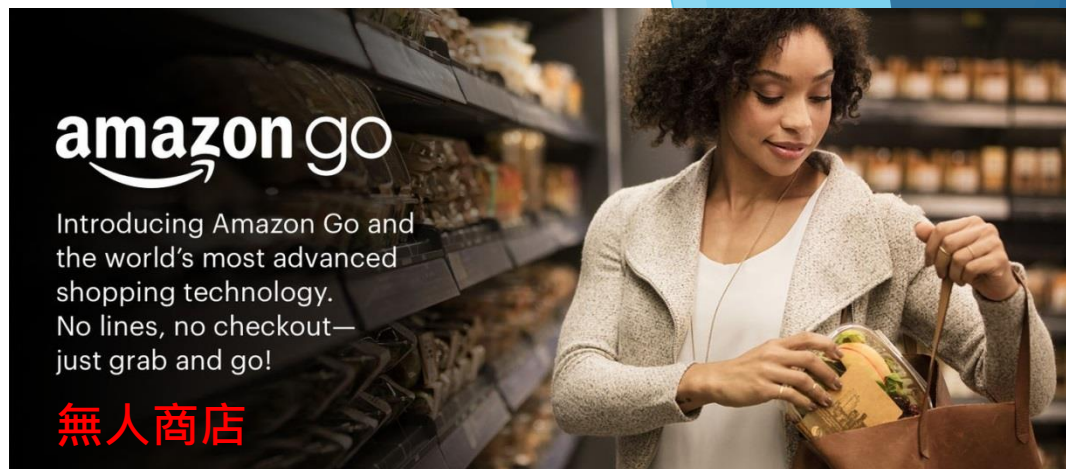
- ▶ 1-click shopping 專利的背後
 - ▶ Amazon 1999年專利，但2006年引出爭議後限縮適用範圍（專利僅於美國，歐盟未准）
 - ▶ 授權給 Apple 等許多公司
 - ▶ 2017 專利到期
 - ▶ W3C考慮將機制納入未來瀏覽器正式規格
- ▶ 除了網站，更是資料
 - ▶ 累積大數據：客戶背景、信用評等、...
 - ▶ 商品推薦（資料模式比對的人工智慧）：累積過去客戶購買的伴隨項目、客戶的評點

創新驅動電商競爭優勢 (II)

- ▶ 動態價格
 - ▶ 跨商的競爭比價
- ▶ 金流
 - ▶ 第三方支付：Paypal, 支付寶、...
 - ▶ 衍生金融服務：螞蟻金服、...
- ▶ 物流
 - ▶ 即時追蹤 (realtime tracking)
 - ▶ 限時交貨 (24-hr, ...)
 - ▶ 便利商店取貨
 - ▶ 無人機 (drone)

還帶動新模式

- ▶ 結合金融服務
- ▶ 結合社群網路
- ▶ O2O (線上、線下)
- ▶ 結合實體商店
 - ▶ Amazon GO
 - ▶ 實體店的存貨 (發貨倉庫)
- ▶ 低庫存、零庫存
 - ▶ 利用網路平台，有訂單再製造、出貨

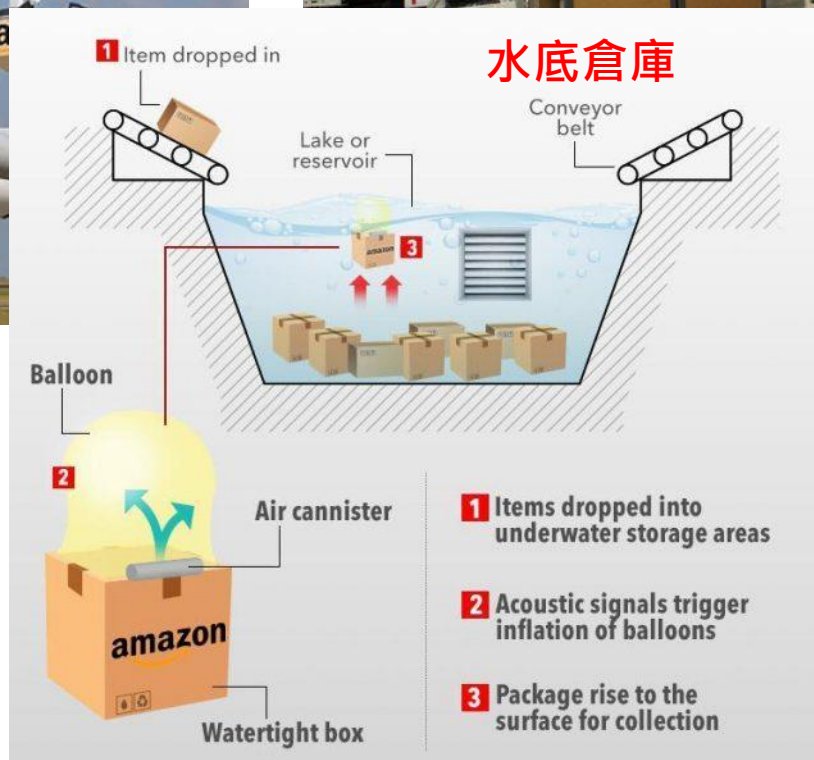


翻轉傳統物流與倉儲業

倉庫機器人



無人機送貨



2. 電商的大數據生態鏈

兩種電商？

▶ 通用平台型

- ▶ PChome：B2C, B2B2C (百貨商店街)
- ▶ Momo, 淘寶網、...
- ▶ 強調貨品完整、交貨效率、價格

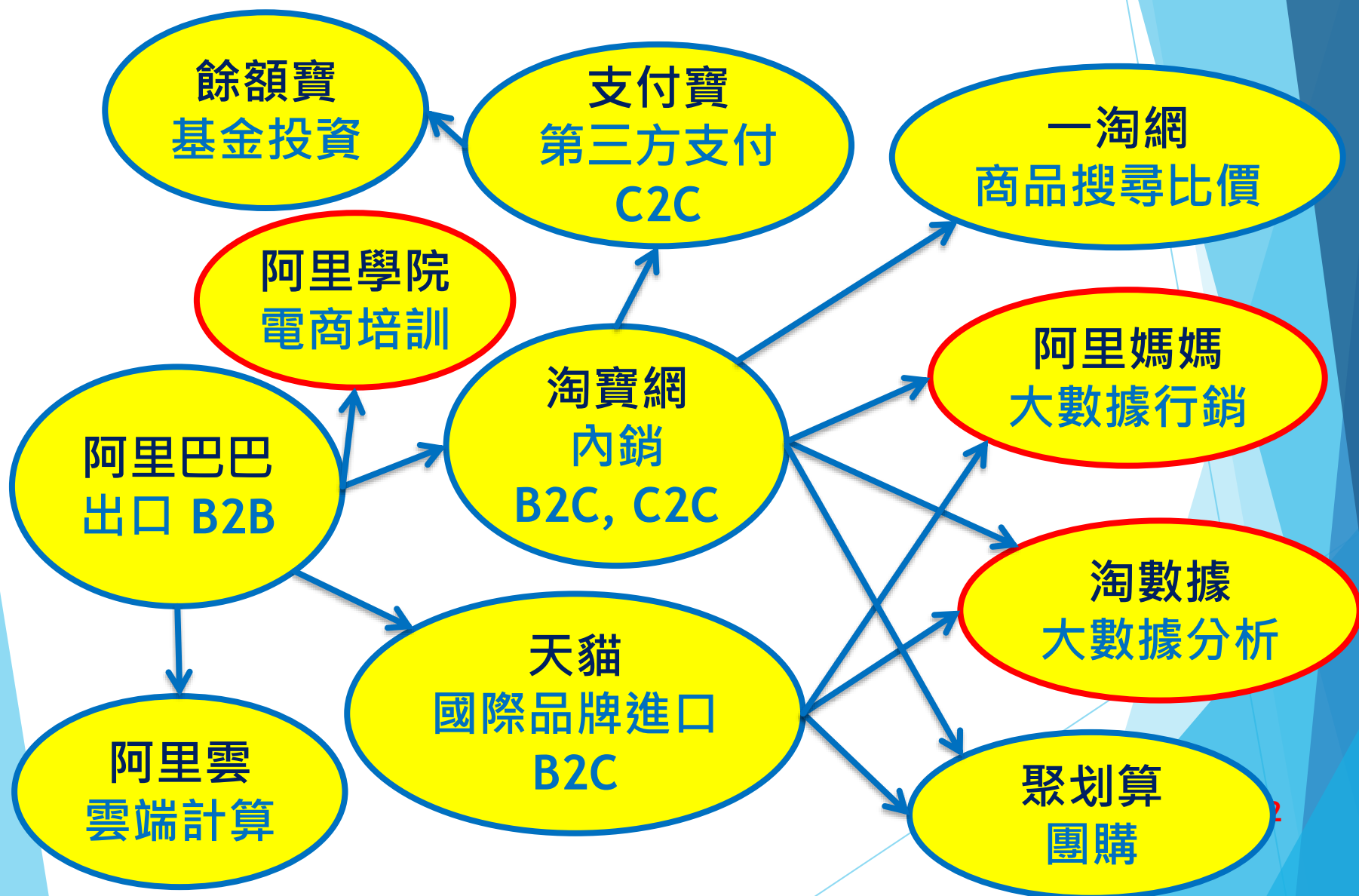
▶ 特色品牌型

- ▶ 86小舖：日韓美妝
- ▶ Mamibuy：孕婦、嬰幼兒團購
- ▶ Obis：家居用品
- ▶ 好物飛行：馬來西亞女性華人台灣時尚品

為何有特色品牌型電商？

- ▶ 通用平台型電商：豐裕的客源，但...
 - ▶ 競爭賣家多，難顯自有特色
- ▶ 銷售大數據的運用
 - ▶ 通用平台型電商累積數據資料量龐大，但是未必提供賣家分析運用
 - ▶ 平台商希望更多賣家上架，與既有賣家有潛在衝突（尤其是既有賣家的大數據資料）
 - ▶ 如果賣家無法取得資料進行分析，便啟發自設網站的動機
 - ▶ 淘寶網下的「淘數據」將淘寶、天貓資料提供給賣家運用（生意參謀、阿里指數、...）
 - ▶ 阿里媽媽協助大數據行銷

阿里巴巴的開放數據策略



看看淘數據與阿里媽媽 ...

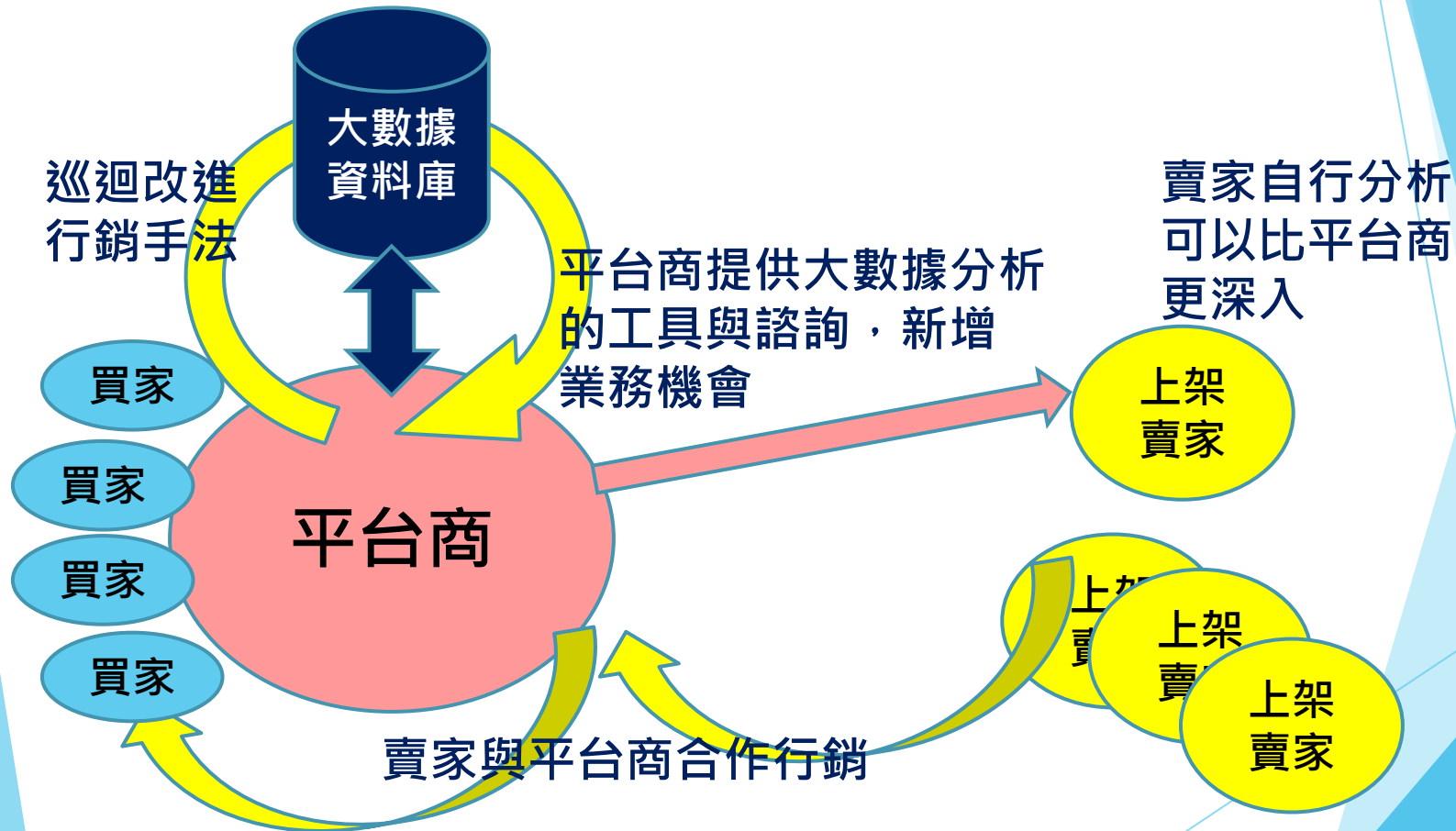
▶ 範圍

- ▶ 天貓35大類，1321個二級分類的10萬個品牌，100萬個店鋪，3000萬件商品的各類數據

▶ 內涵

- ▶ 商品的基本信息、價格走勢、每日銷量、評價分析等數據
- ▶ 可用於商品價格分析、銷量統計、競爭分析、口碑檢測、通路管理等
- ▶ 可按照地區（如全國）、行業（如母嬰）、時間（如近1個月）進數據訂製
- ▶ 依據歷史銷售資料預測新商品銷售狀況

Control vs. Influence



3. 用大數據建立客戶忠誠度 （“偶爾買”到“天天買”）

擴大品項，切入超市品項 (Amazon)

▶ 137億美金併購 Whole Foods 超市 (2017.6)

▶ 誰是 Whole Foods?

- ▶ 全美近500家實體店，市佔率 1.2% (Wal-Mart 14.5%, Kroger 7.2%, Amazon 0.2%)

▶ 超市業者即刻衝擊

- ▶ Costco, Walmart, Target, ...

▶ 特色商品馬上降價

▶ 虛實整合 (O2O)

- ▶ 線上銷售 (超市項目)
- ▶ 線下取貨 (網購商品)

COST, TGT, WMT, UNFI, KR

Add to portfolio

Compare:

Add

☒ COST ☒ TGT ☒ WMT ☒ UNFI ☒ KR

Zoom: 1d 5d 1m 3m 6m YTD 1y 5y 10y All

Jun 14, 2017 - Jun 16, 2017



Link to this view

併購半年後的績效？

- ▶ OneClickRetail 評論：相得益彰
- ▶ 線上超市佔有率達 18% 居冠，是第二名 Walmart 的兩倍
 - ▶ 全美銷售額尚僅有 USD20億元，但每年以 60% 比例成長
- ▶ 「Amazon一直在尋找切入超市的管道，Whole Foods 給了一張金質入場券」
- ▶ 建立清楚分眾的會員制
 - ▶ Amazon.com, Amazon Fresh, Amazon Prime

會員新制的嘗試 (Amazon Prime)

- ▶ 付費的會員制 (USD12.99/month)
- ▶ 網購免運費
 - ▶ 保證兩天交貨
 - ▶ 5,000個城鎮可以當天或次日交貨
 - ▶ 主要城市二小時交貨
 - ▶ 預購商品上市日交貨
- ▶ 特定影音、電子書項目免費
- ▶ 付費制 vs. 免費？
 - ▶ 鼓勵多消費 → 蒐集消費需求資料

在家裡隨時購物

- ▶ 聲控經濟 (Conversational Economy)
 - ▶ 人工智慧語音辨識進入實用階段
 - ▶ 兵家必爭：Siri+HomePod/Apple, Assistant/Google, Alexa+Echo/Amazon (70%市佔率), ...
 - ▶ 台灣呢？(中文、臺灣國語、英日夾雜、...)
- ▶ 家裡無所不在的偶發購物需求
 - ▶ 早餐、衛浴用品、...、外出旅遊、娛樂
 - ▶ 58%買了過去未買過的商品

Amazon 全系列的智慧音箱



Echo Dot



Echo



Echo Plus



Echo Spot



Echo Show

Price	\$49.99	From: \$99.99	\$149.99	\$129.99	\$229.99 19
Overview	Add Alexa to any room	Room filling sound with six fabrics or finishes	Includes a built-in smart home hub	Stylish and compact Echo with a screen	Optimized for visuals and room filling sound

新零售的未來

- ▶ 大數據、人工智慧支撐的服務
 - ▶ 無所不在，隨時隨地
 - ▶ Amazon 的可怕策略：偶發性的單次、高價購物被經常性購物的網站取代
- ▶ 生活習性、需求被電商掌握
 - ▶ 優化服務：購物建議
- ▶ 購物資料成為供貨商的愛恨情仇
 - ▶ 可以洞悉消費趨勢
 - ▶ 資料被電商掌握...
 - ▶ 需要共存共容的生態鏈

結語：
掌握大數據與新零售的電商
是未來購物消費的核心



數位經濟與行動支付

金融監督管理委員會

鄭副主任委員貞茂

107年2月1日

簡報大綱

一、數位經濟趨勢

二、行動支付現況與發展趨勢

三、政府推動行動支付措施

四、業者如何因應及調整

五、結語

一、數位經濟趨勢

過去20多年資通訊科技的發展改變了很多事



搜尋引擎



電子商務

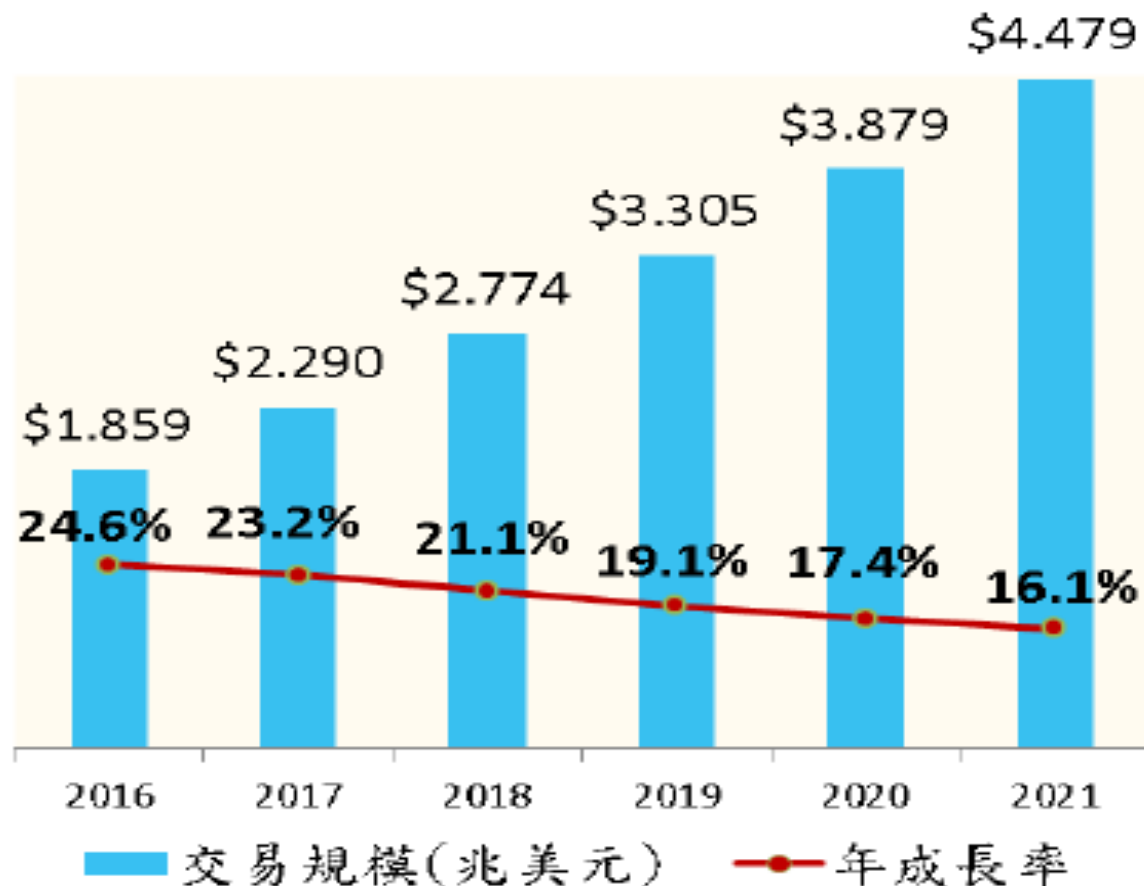
社群網絡



共享經濟



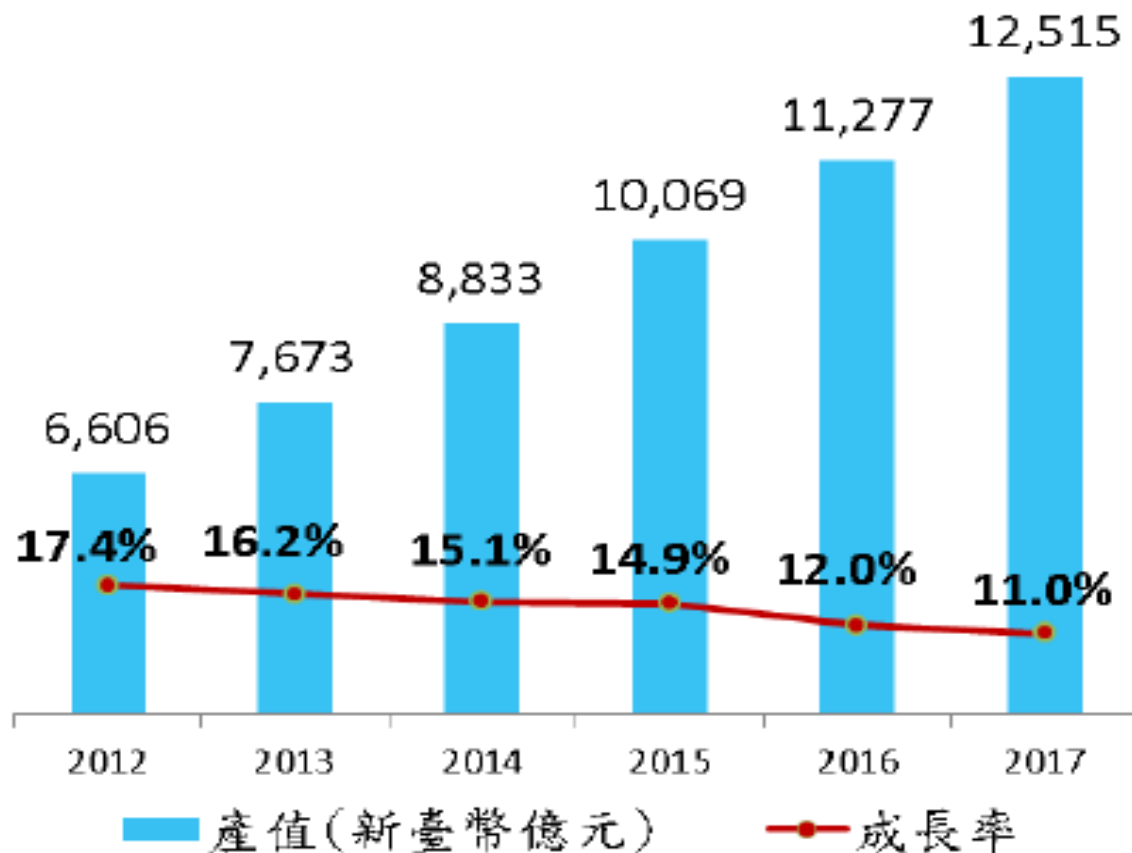
全球電子商務發展



- 全球零售電子商務在2017年市場規模達到2.29兆美元，2021年預估將達到4.479兆美元；全球零售電子商務交易規模年年上升。
- 中國大陸超越美國，成為全球電子商務交易額最大經濟體。

資料來源：市場研究機構eMarketer 2017年6月報告。

台灣電子商務發展



- 臺灣電子商務市場產值逐年增加，2017年約為新臺幣1.25兆元。
- 根據WEF所公布的2014年全球網路整備度排名，臺灣在143個國家或地區中排名第18，顯示臺灣在網路基礎建設方面十分健全，同時網路資訊流通度與自由度皆高，是我國電子商務市場發展之良好基礎。

資料來源：臺灣經貿網。

數位經濟趨勢

金管會推動「數位化金融環境3.0」計畫，開放線上業務

➤ 104年開放線上申辦下列**12項**及**線上開立數位存款帳戶**業務

存款 (3項)

- 1.結清銷戶
- 2.約定轉入帳號
- 3.受理客戶傳真指示扣款無須再取得指示正本

授信 (1項)

- 無涉保證人之：
- 1.個人信貸
 - 2.房貸、車貸於原抵押權擔保範圍內之增貸

信用卡 (3項)

- 1.申請信用卡
- 2.申請轉換為分期付款或小額信貸
- 3.同意信用卡分期付款

財富管理 (4項)

- 1.信託開戶
- 2.KYC (認識客戶)
- 3.風險承受度測驗
- 4.同意或終止推介

共同行銷 (1項)

同意共同行銷

➤ 105年開放線上貸款種類及新增貸款對象

簡化銀行辦理線上業務之申請程序

低風險電子交易

包括上述各項線上申請業務、開發及修改信用狀、與查詢通知類、交易轉帳指示等。

經銀行法遵、
稽核及資訊部門
確認

可自行開辦

免逐次申請

線上業務執行成效

- 12項銀行線上業務，執行成效：(資料日期106年9月)

項目		內容	
家數	37家已開辦	全部開辦	開辦6項以上
		①金控：7家(元大、新光、一銀、台新、華南、合庫、兆豐) ②非金控：5家(上海、台中、台企、高雄、彰銀)	16家 (台北富邦、台銀、玉山、大眾、永豐、國泰世華、土銀、中信、日盛、三信、凱基、遠東、板信、安泰、聯邦、陽信)
	2家尚未開辦 (瑞興及輸銀)		

- 已有22家銀行開辦線上開立數位存款帳戶業務，線上開戶之總戶數已逾31萬戶(資料日期106年10月)

區塊鏈技術之研發與應用

- 財金公司已邀集金融機構成立「金融區塊鏈研究暨應用發展委員會」。各參加金融機構提案之金融區塊鏈驗證項目，已就其「可行性」、「創新性」及「貢獻性」充分討論後決定相關驗證項目並進行實作。
- 本會樂見銀行在兼顧個人資料保護、資訊安全控管及消費者權益保護之前提下發展區塊鏈技術。銀行如有將區塊鏈技術運用在需本會核准之業務上，本會審核時將確認其是否符合相關法令，並已建立前揭相關保護及控管機制。

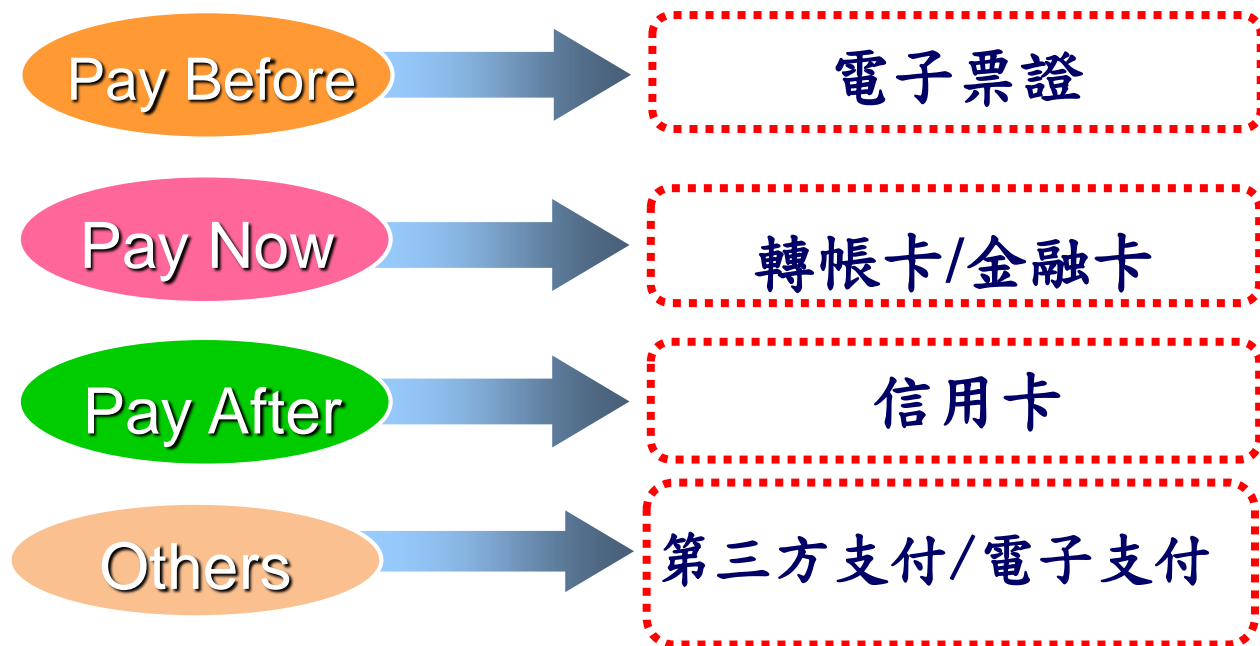


二、行動支付現況與發展趨勢

行動支付現況與發展趨勢

行動支付已是國內、外支付業者發展重心

- 隨著行動裝置普及，國內、外各支付工具業者自102年起積極應用各種新興支付技術，將支付工具(信用卡、電子票證、電子支付帳戶等)資訊存到手機，消費者經過申請、身分驗證、設定交易卡片及密碼等程序後，即可持手機進行消費交易，推展行動支付。

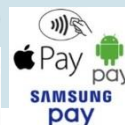


行動支付現況與發展趨勢

■ 行動支付依卡片資訊傳輸方式可區分為下列二類：

- NFC感應：利用NFC(Near-field Communication，近距離無線通訊)技術，以行動裝置靠近感應式讀卡機，完成交易程序。
- QR Code掃描：消費者下載QR Code錢包APP，並綁訂信用卡或支付帳戶後，於消費時持手機掃描店家QR Code或出示手機QR Code供店家掃描，確認支付指示後完成交易。

	NFC感應	QR Code掃描
消費者	1.須持搭載NFC功能之智慧型手機。 2.部分行動支付尚有手機等級及系統之限制(如Apple Pay限iPhone6以上使用)。	一般智慧型手機(iOS及Android系統均適用)。
商家	需裝設感應式刷卡機	掃碼機或提供QR Code供消費者掃描
範例	手機信用卡(如 t-wallet+、Apple/Samsung/Android Pay)	電子支付、第三方支付



行動支付現況與發展趨勢

國內金融機構行動支付辦理情形(截至106年12月底)

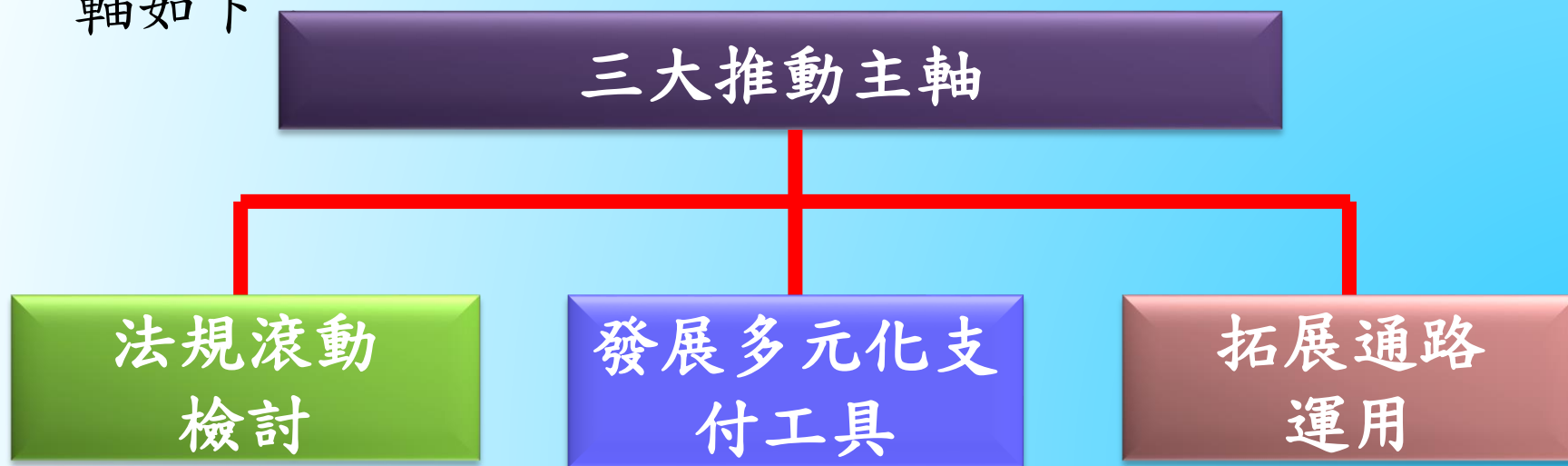
行動支付類型	家數
TSM手機信用卡	20
HCE手機信用卡	18
代碼化手機信用卡	12
QR Code行動支付	15
行動金融卡	16
手機電子票證	4
電子支付機構O2O交易	12
行動收單(mPOS)	8
交易總金額新臺幣171.6億元	



三、政府推動行動支付措施

政府推動行動支付措施

- 本會已加入國發會行動支付跨部會推動機制，負責「滾動檢討行動支付相關法規」。
- 基於電子化支付工具的推動工作是推動行動支付之基礎，行動支付為電子化支付重要的一環，本會已成立「提升電子化支付比率推動工作小組」，其中多項措施均有助於提升行動支付普及。該小組之三大推動主軸如下：



政府推動行動支付措施

一、法規滾動檢討(1/3)

已完成部分：

- 已修正「電子支付機構業務管理規則」及「電子票證發行機構業務管理規則」，以符合業者發展業務需求，並提升電子化端末設備整併效率，簡化委外作業申請程序。
- 已修正「電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準辦法」，放寬電子支付機構採用以間接方式驗證生物特徵之交易安全設計。



政府推動行動支付措施

一、法規滾動檢討(2/3)

已完成部分：

- 已發布「信用卡業務機構管理辦法」第15條第3項之解釋令，同意信用卡收單機構得提供整合傳遞交易訊息服務，可降低特約商店介接系統之成本。
- 銀行公會已訂定「金融機構提供QR Code掃描支付應用安全控管規範」，以確保QR Code交易之安全性。
- 銀行公會已訂定「金融機構辦理行動金融卡安全控管作業規範」，以利金融機構在兼顧資訊安全下推動行動金融卡。



政府推動行動支付措施

一、法規滾動檢討(3/3)

持續辦理：整合電子支付與電子票證管理法制

- 期程：107年度
- 目的：擴大業者虛實整合發展空間及增加支付運用場域
- 執行方法：
 - 法規命令及行政規則整合：持續辦理法規滾動檢討，進行規範內容及風險控管強度上之整合
 - 法律整合：於107年底前完成初步規劃，將二產業併歸單一法律，擴大業者營運範圍，讓業者營運發展更具彈性
- 效益：融合實體與虛擬支付工具，加速支付生態圈之建構，達成無現金社會目標



政府推動行動支付措施

二、發展多元化支付工具(1/2)

➤ 積極拓展金融卡、轉帳卡業務：

目前本會已同意12家銀行試辦金融卡雲支付業務、2家試辦行動Debit卡業務。其中台灣Pay「金融卡雲支付」已有9家銀行開辦，可運用於購物、轉帳、繳費稅、提款等功能。



➤ 加速推動國內數位電子票證發展：本會已於106年12月26日核准悠遊卡公司申請將所發行之電子票證使用於網際網路交易。



政府推動行動支付措施

二、發展多元化支付工具(2/2)

- 支持業者以行動裝置作為載具推廣行動支付，並推動整合行動支付工具。例如近期銀行、電子票證發行機構與電信業者共同合作推出「手機電子票證聯名卡」，提供手機電子票證自動加值功能，可帶給消費者更優化、更便利的支付體驗。
- 本會已於106年6月起督導業者辦理一系列電子化支付宣導及推廣活動，使民眾瞭解電子化支付及行動支付之使用方式及場域，並提升接受度。



新文青運動
電子支付體驗嘉年華

政府推動行動支付措施

三、拓展通路運用(1/2)

- 基於民眾常接觸公務機關及公立醫療機構，透過該等機構提供行動支付服務(如拓展公務機關繳費平台及醫指付之運用範圍)，以養成民眾使用行動支付習慣。
- 為加速普及信用卡行動支付，創造民眾有感之行動支付生態圈，107年度公股銀行及前五大民營發卡銀行將就其持卡人以信用卡於「公務機關信用卡繳費平臺」繳納公務機關費用或公立醫療機構之醫療服務(不包含醫美整型、產後護理或健康檢查等費用)及掛號費，提供免向持卡人收交易手續費之優惠。



政府推動行動支付措施

三、拓展通路運用(2/2)

- 公務機關信用卡繳費平臺辦理情形：
截至106年11月底止，已有855家公務機關及67家公立醫療院所加入，交易筆數總計56,335筆，交易總金額已達9.6億元。聯卡中心預計於今(107)年第3季推出該平台APP。
- 醫指付辦理情形：
截至106年11月底止，已有22家國內信用卡發卡機構加入，導入之醫療院所共66家，交易筆數總計107,640筆，交易總金額已達5.80億元。
- 積極推動信用卡、電子票證等端末設備整合及QR Code掃碼規格整併，以提升商家導入意願。財金公司已研訂QR Code統一標準，業與銀行業、國內外電子支付業者、VISA及MasterCard國際卡組織洽談合作事宜。



四、業者如何因應及調整

業者因應與調整

電子商務業者及金融機構各有優勢

電子商務業者優勢

- 較能掌握科技創新及發展的趨勢。
- 對於電子商務整體經營及行銷等業務之發展，較具靈活度及創新思維

金融業者優勢

- 金融機構具備金融支付專業，民眾信任度高，更熟悉支付市場的運作模式。
- 任何支付服務的完成，最終仍需金融機構(如銀行等)介入。

業者因應與調整

電子商務與金融機構合作共創雙贏

電子商務業者與金融業者各有所長

整合資源互相合作，積極發展、創新各種支付服務

提供民眾更便利及安全支付服務

促進金融、支付業者與電子商務產業共同發展的雙贏局面。



五、結語

多元支付工具

- 電子化/行動支付技術成熟
- 電子化/行動支付服務種類多元

健全支付環境

- 持續健全電子化/行動支付法規
- 推動電子化/行動支付環境普及



金管會秉持開放、創新的立場，適時滾動檢討法規，鼓勵金融業界積極發展多元支付工具及開拓應用場域，打造整合、開放及便利的行動支付生態圈。

感謝聆聽!



加入 無店面公會

※官網：

www.cnra.org.tw

※FB粉絲團：

www.facebook.com/cnra.org

