

## 萬事達卡數位支付研究報告出爐 創新科技引領支付變革話題

75%社群媒體都在討論電子錢包！AI 人工智慧等創新支付科技引發關注

發稿日期：2017 年 5 月 3 日

【台北訊】萬事達卡連續第五年公布的數位支付研究報告，攜手 PRIME Research 和 Synthesio 一同合作，分析了超過 350 萬筆在社群媒體上的討論內容，包含推特、臉書和微博。報告中指出電子錢包持續在智慧型手機和筆記型電腦上佔有重要地位，並主導社群媒體關注和討論嶄新支付方式，電子錢包的話題在全球社群媒體上的討論佔比 75%，而在亞太區社群媒體上的佔比更是高達 83%。此外，消費者對於可以使購物更加簡便安全的創新科技應用越來越有興趣，例如在各項新興科技的話題中，VR 在全球和亞太區的社群討論上獲得最多正面評價(100%)，因為消費者期待透過 VR 科技以單純點頭的方式，就能完成消費。

萬事達卡數位公共關係副總裁 Marcy Cohen 表示：「科技每天都讓人們更接近無現金生活的承諾和願景，今年的報告中也看到了消費者對於新型態購物和支付方式感興趣的程度有所轉變，而這樣的結果在幾年前是遙不可及的。」

### 擁抱新興科技

隨著電子錢包在實體店面、線上和 In-app 支付的普及率提升，電子錢包在社群媒體上也創造出將近 200 萬筆的相關討論，其中將近 84% 的討論來自推特。然而除了支付功能之外，消費者也期待更多附加功能，如儲存會員卡或是支援大眾交通運輸系統的支持服務。

此外，僅次於電子錢包，和支付相關的 AI 人工智慧和智慧家庭助理創新科技也是 2016 年社群媒體廣泛討論的話題。特別是在第四季，消費者對於如何利用這些科技在更新、更聰明的裝置上來購物討論尤其熱烈。

- **隨走隨付**：在新興科技的話題上，受到科技品牌和支付服務供應商的合作與結盟影響，穿戴式裝置的話題以 37% 的佔比引領社群上的討論，特別是亞太地區對於行動錢包將與穿戴型裝置整合這項消息特別關注，使該話題上有高達 93% 的正面評價。
- **隨侍在旁的服務**：智慧助手、VR 虛擬實境和 AI 人工智慧也逐漸成為支付科技的話題新寵。例如，只要對智慧助理下達指令就能收付款簡化行動支付流程，引起北美消費者過去一年高度的興趣。
- **串聯你的裝置**：物聯網 IoT 仍然是一個熱門話題，熱烈討論的地區主要集中在北美 (44%) 與歐洲 (34%)，而社群討論的重點也逐漸從物聯網轉向能讓任何聯網裝置使用支付服務的支付聯網。

## 追求未來心靈上的平靜

報告也指出，消費者意識到比現階段更進步的交易安全和防護措施與成功創新科技和支付方式息息相關。全球（43%）和亞太區（45%）有近半數的消費者對生物辨識和其他新型態的安全認證方式有興趣，希望能以此加強交易安全性、減少詐欺的發生、並替換掉傳統密碼輸入的方式。

- **一指認證：**在生物辨識的話題上，最新發展的臉部和指紋觸碰辨識主導了超過半數（51%）社群媒體的討論。在亞太區，消費者對於生物辨識技術非常感興趣，尤其是印度消費者針對安全交易話題方面，在社群媒體上擁有 66% 的正面評價。
- **笑一個：**臉部辨識的討論主要都集中在萬事達卡的 [Identity Check Mobile app](#)、Google 的 Hands Free app 和 Snapchat 專利的支付平台提供即時的服務
- **拋棄你的密碼：**多數消費者也在社群媒體上抱怨密碼輸入和重設的不便，並期待以更簡單聰明的認證方式完全取代傳統的密碼。

萬事達卡與 PRIME Research 研調機構合作，連續五年發佈數位支付研究報告，以了解創新支付在社群媒體的討論聲量。在過去一年，透過 Synthesio 挖掘遍佈在 Facebook、Instagram、論壇、Google+、YouTube、Vkontakte 以及微博超過 350 萬社群媒體貼文及動態，範圍涵蓋全球 188 個國家。此報告洞察並反映出各國家及區域消費者對於新行動支付產品和類別的喜好趨勢。

###

## 關於萬事達卡 About Mastercard

萬事達卡（紐約證券交易所代碼：MA），[www.mastercard.com](http://www.mastercard.com)，為全球領先的科技支付品牌。營運全世界最快速的支付處理網路，萬事達卡連結超過 210 個國家和地區的消費者、金融機構、商家、政府和企業。萬事達卡的產品和解決方案，使日常商業活動——如購物、旅遊、企業經營和財務管理——更便捷、更安全、更有效率。欲瞭解萬事達卡，請上 [Twitter @MastercardAP](#) 與 [@MastercardNews](#)，亦可參與 [Cashless Pioneers Blog](#) 進行討論，或至 [新聞中心](#) 並 [訂閱](#) 最新相關資訊。