



創市際雙週刊  
第一六四期

發刊日：2020年10月15日

# IX 市調解析

創新服務篇

## 創新服務篇

數代時代引領便利的生活模式，各種不同的創新服務，已悄悄改變現代人的行為習慣，為瞭解台灣民眾對創新服務的使用情形，創市際於 2020 年 9 月 14 日至 22 日，針對 15-64 歲的網友進行了一項「創新服務篇」的調查，總計回收了 1,581 份問卷。

## 美食外送平台使用率成長一成

美食外送平台

	知曉度	近一個月使用率	滿意度
2019	88.6%	54.6%	86.2%
2020	<b>91.6%</b>	<b>66.8%</b> ▲ 12.2%	82.8%

汽機車移動共享服務

	知曉度	近一個月使用率	滿意度
2019	35.1%	6.0%	87.7%
2020	<b>64.9%</b> ▲ 29.8%	14.3%	85.8%

定點宅配箱/郵箱

	知曉度	近一個月使用率	滿意度
2019	55.4%	13.4%	88.4%
2020	69.1%	13.9%	<b>89.1%</b> ▲ 0.7%

智慧自動販賣機

	知曉度	近一個月使用率	滿意度
2019	48.5%	9.8%	82.4%
2020	53.3%	12.4%	81.8%

分享型交通經濟服務

	知曉度	近一個月使用率	滿意度
2019	73.1%	19.0%	88.1%
2020	79.4%	19.1%	82.3%

旅遊體驗與行程平台

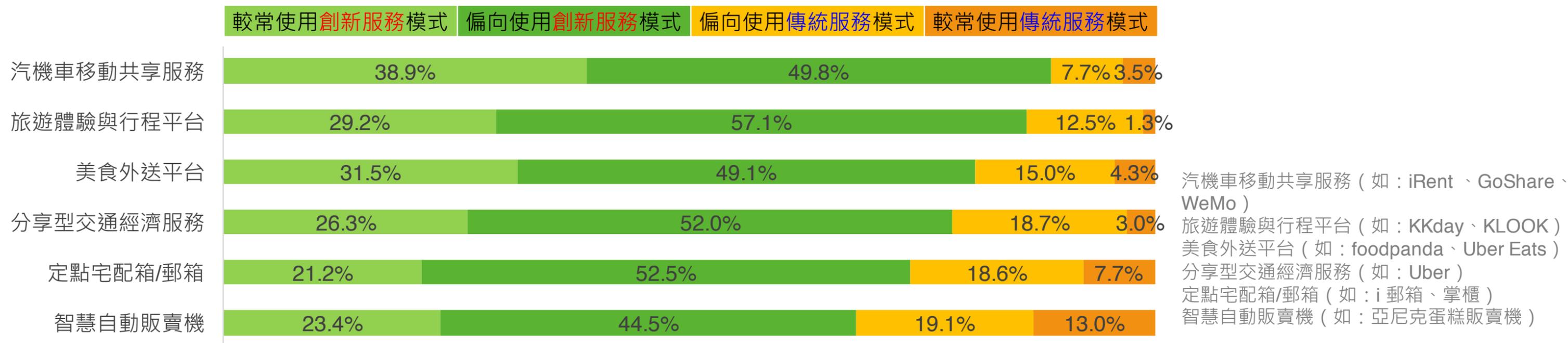
	知曉度	近一個月使用率	滿意度
2019	48.2%	16.3%	89.2%
2020	54.9%	14.7% ▼ 1.6%	82.8%

知曉度 Base：全體受訪者；使用率/滿意度 Base：曾使用過該創新服務的受訪者  
資料來源：創市際市場研究顧問

透過兩年的調查顯示，各創新服務的知曉度最高者為「**美食外送平台**」。與去年相較，各服務的知曉度皆有提升，其中又以「**汽機車移動共享服務**」上升 29.8% 最為顯著。近一個月使用率最高者仍為「**美食外送平台**」，且比例較去年上升 12.2%，是使用率相對上升較多者；另一方面，推估受到新冠肺炎疫情的影響，致使「**旅遊體驗與行程平台**」的使用率下降 1.6%。滿意度最高者為「**定點宅配箱/郵箱**」，而與去年相較，也是唯一比例上升的服務。

## 使用創新服務一試成主顧，未來使用意願高

未來使用服務的意願偏好



Base：曾使用過該創新服務的受訪者  
 資料來源：創市際市場研究顧問 Sep. 2020

進一步解析曾使用過創新服務的受訪者，未來再次使用該服務的意願偏好，發現多數受訪者未來若有使用服務的需求時，仍偏向會使用**創新的服務模式**。

各項服務中又以偏向會使用「汽機車移動共享服務」(38.9%+49.8%)的比例最高，其他如「旅遊體驗與行程平台」與「美食外送平台」等也是受訪者未來使用意願較高的服務。

## ▶ 小結

### ▶ 創新服務 2020 年各項指標 Top 3 :

- ▶ 知曉度：美食外送平台(91.6%) > 分享型交通經濟服務(79.4%) > 定點宅配箱/郵箱(69.1%)
- ▶ 近一個月使用率：美食外送平台(66.8%) > 分享型交通經濟服務(19.1%) > 旅遊體驗與行程平台(14.7%)
- ▶ 服務滿意度：定點宅配箱/郵箱(89.1%) > 汽機車移動共享服務(85.8%) > 美食外送平台(82.8%)、旅遊體驗與行程平台(82.8%)

### ▶ 創新服務未來使用意願偏好：

- ▶ 汽機車移動共享服務(88.7%) > 旅遊體驗與行程平台(86.3%) > 美食外送平台(80.6%)

## 研究設計

研究方法：

線上調查(IX Survey線上研究整合系統)

研究對象：

樣本來源為創市際 iX:Panel 大型樣本群，針對台灣地區 15-64 歲網友進行隨機抽樣。

研究期間：

2020/09/14 ~ 2020/09/22

有效樣本數：N=1,581

在95%的信心水準下，抽樣誤差約正負2.46%，再依照行政院主計處2020年06月台灣地區人口之性別、年齡及地區人口結構進行加權。

		個數	百分比
性別	男性	790	50.0%
	女性	791	50.0%
年齡	15-19歲	113	7.2%
	20-24歲	140	8.9%
	25-29歲	150	9.5%
	30-34歲	149	9.4%
	35-39歲	181	11.5%
	40-44歲	187	11.8%
	45-49歲	165	10.5%
	50-54歲	169	10.7%
	55-59歲	171	10.8%
	60-64歲	156	9.8%
居住地	北部	727	46.0%
	中部	415	26.3%
	南部	438	27.7%



- ▶ 本雙週刊報告書內容為創市際市場研究顧問公司版權所有。
- ▶ 若需引用本雙週刊相關數據，或有任何問題，歡迎來信詢問。

m [marcom@ixresearch.com](mailto:marcom@ixresearch.com)