

投稿類別：商業類

篇名：

「bon」出商機 - 7-ELEVEN 「ibon」

作者：

詹喬茵。國立北斗高級家事商業職業學校。資料處理科三年 1 班

指導老師：

劉玉敏老師

壹、前言

一、研究動機

目前便利商店因為各式各樣的服務所帶來的便利性，已經成為我們生活中不可或缺的事物，而且目前科技日新月異，為了順應時代，增加新客源也使消費者更為方便，2004年起各家便利商店陸續推出互動式資訊服務站（Interactive kiosk，以下簡稱為 Kiosk），也就是大家常在四大便利商店見到的機台，分別為 7-ELEVEN 的 ibon、全家的 FamiPort、OK 的 OK GO 和萊爾富的 Life-ET。7-ELEVEN 和全家為了配合自家的多媒體終端機也開發出相對的手機應用程式 OPEN POINT 和 My FamiPort，推出了許多貼心服務，例：繳費、列印資料、訂購票卷、數位儲值、紅利兌換、寄貨等，結合實體和網路平台的功能，改變我們的生活。

本研究想針對 7-ELEVEN 的 ibon 及 OPEN POINT 來探討消費者的使用經驗及滿意度。

二、研究目的

- （一）介紹 ibon 的歷史。
- （二）ibon 功能介紹。
- （三）OPEN POINT 介紹。
- （四）ibon 的 SWOT 分析。
- （五）了解消費者對 ibon 與 OPEN POINT 的使用經驗及滿意度。

三、研究方法

- （一）文獻探討法：透過報章雜誌、論文、書籍、網路搜尋相關資料，加以整理統整。
- （二）問卷分析法：透過發放問卷了解消費者對 ibon 與 OPEN POINT 的使用經驗及滿意度。

四、研究流程



圖一：研究流程圖
（資料來源：研究者繪製）

貳、正文

一、ibon 歷史

Kiosk，這個單字是由土耳其語引伸而來，原本是指街頭上無人看管的書報攤或售票亭，後來 Kiosk 成為具有導覽功能機台的代名詞。經過創新能力豐沛的台灣超商產業努力，Kiosk 回歸成為繳費站、購票亭、無人服務站，持續串聯虛實，深入民眾生活。

日本第二大連鎖超商 LAWSON 1997 年在日本地區引進 8000 多台名為「LOPPY」的

「bon」出商機 - 7-ELEVEN 「ibon」

Kiosk，並代售各式票卷，至 2007 年 LAWSON 每年透過該機台經手的代繳、代售等商品金額，已超過 1,187 億日圓。

因有了 LAWSON 成功引進 Kiosk 的案例，日本 7-ELEVEN 就在東京引進 1000 多台，服務上主要提供音樂及遊戲下載和資訊查詢服務，但是獲利情況不如當初設想，在設置後沒幾年機台就全數收回，轉換為提供和 LAWSON 相近的售票和照片沖洗等服務。

統一超商在 2007 年時全台超過 4000 家門市架設「ibon」多媒體機台，初期提供消費者繳費、購買票券、信用卡紅利點數兌換、帳單、罰單列印、圖鈴下載、考古題下載等服務，2012 年 12 月時 ibon 提供的服務已超過 600 項。。



圖二：ibon 機台（資料來源：拓元售票系統。2020 年 6 月 23 日，取自

https://static.tixcraft.com/file/activity/button/17_mayday_ea72ae6d696d4b240995a7676c34be5.pdf)

二、ibon 功能介紹

7-ELEVEN 在 2006 年將 ibon 引進台灣門市，採自助式並以觸控式螢幕作為操作介面，7-ELEVEN 在 2015 年喊出「紅利點數也可以當飯吃」，帶動消費者在「ibon」2014 年兌換的紅利點數達 2.8 億點，當隨著時代演進，功能也陸續增加使服務更加齊全。



圖三：ibon 首頁

（資料來源：ibon 便利生活。2020 年 6 月 22 日，取自

<http://www.ibon.com.tw/mobile/operate.aspx?fromPage=undefined&routeIDListInfo=4;D062;0,5,3,0,91#gsc.tab=0>)

「bon」出商機 - 7-ELEVEN「ibon」

截至 2020 年 6 月為止 ibon 共有七大的功能，分別為儲值/繳費、好康/紅利、票卷中心、購物/寄貨、列印/掃描、申辦服務、生活服務，除了以上七種功能外，還有配合政府因應新冠狀病毒所實施的口罩實名制和在 2020 年 7 月 1 日開放預購的三倍卷。

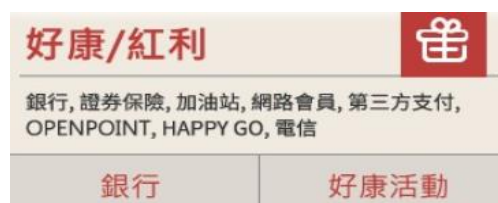
- (一) 儲值/繳費：此功能主要是替各公司及政府代收金額，使消費者不需要親自到指定繳費地方就能快速繳錢，此功能服務含有政府代收、遊戲/點數專區、電信服務、銀行保險、有線電視、數位商品、慈善捐款，還有專門為外籍人士所設置的外籍專區。



圖四：儲值/繳費圖例

(資料來源：本研究自行拍攝。2020 年 6 月 23 日)

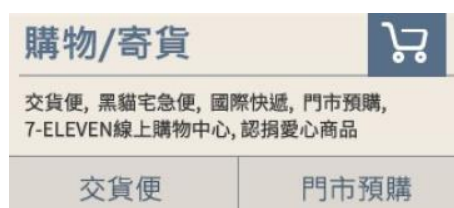
- (二) 好康/紅利：此功能主要透過與合作銀行之信用卡、加油站、OPENPOINT 及統一超商電信等累積的點數兌換 7-ELEVEN 的商品或抽獎活動，此功能服務含有好康活動、銀行、電子票證會員、電信第三方支付會員、證券保險、加油站、網路遊戲會員、政府。



圖五：好康/紅利圖例

(資料來源：本研究自行拍攝。2020 年 6 月 23 日)

- (三) 購物/寄貨：此功能主要是提供 24 小時取貨/寄件和 7-ELEVEN 商品預購，與統一集團旗下貨運公司黑貓宅急便配合貨運，並在 2010 年 1 月宣布與露天拍賣合作，提供消費者更加完善的網路購物流程(馬岳琳、盧昭燕, 2010)，此功能服務含有寄件、退貨、貨態查詢(交貨便)、國際交貨便。



圖六：購物/寄貨圖例

(資料來源：本研究自行拍攝。2020 年 6 月 23 日)

- (四) 列印/掃描：此功能主要是提供消費者用儲存裝置和雲端列印、掃描文件、海報分

「bon」出商機 - 7-ELEVEN 「ibon」

割列印，此功能服務含有插入儲存裝置列印、ibon 文件下載、企業雲端硬碟、套版列印/授權圖像、海報分割列印、簡訊代碼取件列印、文件掃描。



圖七：列印/掃描圖例

(資料來源：本研究自行拍攝。2020年6月23日)

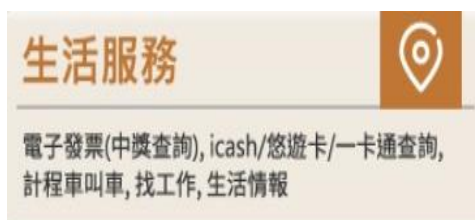
(五) 申辦服務：此功能主要代理申辦各縣市政府、各家金融保險和電信服務、廣告刊登，此功能服務含有政府/學校便民服務、金融/保險、電信申辦、廣告刊登。。



圖八：申辦服務圖例

(資料來源：本研究自行拍攝。2020年6月23日)

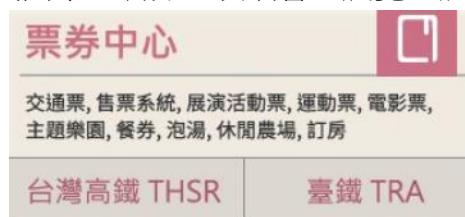
(六) 生活服務：此功能主要可以查詢電子發票中獎紀錄、icash/悠遊卡/一卡通消費紀錄、工作缺職和計程車叫車，此功能服務含有電子發票、icash/悠遊卡/一卡通查詢、叫車服務、找工作(勞動部)、生活情報、健康生活資訊。



圖九：生活服務圖例

(資料來源：本研究自行拍攝。2020年6月23日)

(七) 票卷中心：此功能主要可以透過 ibon 機台購買或預購旅遊套票、訂房、交通(高鐵、台鐵及高捷)、遊樂園門票、餐券、演唱會、展覽、體育賽事、電影等門票。。



圖十：票卷中心圖例

(資料來源：本研究自行拍攝。2020年7月11日)

三、OPEN POINT 介紹

7-ELEVEN 於 2006 年推出第一個行動 APP「7-ELEVEN APP」主要提供查詢 7-ELEVEN 門市店址、天氣、運勢、好康優惠等多種功能，在累計下載人次超過 180 萬後，7-ELEVEN 陸續推出 ibon 行動生活站、7net、卡路里日記簿等 APP，滿足消費者的需求。

而根據資策會 FIND 於 2014 年底的調查發現，台灣人每天使用 APP 的時間平均已達 132 分鐘，在 20 至 34 歲年齡層的使用者中，每天使用時間更超過 2.5 個小時(7-ELEVEN 企業情報，2015)，因此 7-ELEVEN 持續開發 APP，期望讓消費者在使用 icash 消費累積點數時能更精準地掌握點數狀況，歷時一年打造出 7-ELEVEN 會員專用的 APP「OPENPOINT APP」，並在 2015 年 7 月 13 日在 Android 及 iOS 上架，最初推出的功能以最新活動訊息及點數查詢功能為主。

7-ELEVEN 於 2020 年將「ibon 行動生活站」及「OPENPOINT APP」結合，並開發推出全新「OPEN POINT」APP，讓使用者可以在一個 APP 裡使用先前兩個 APP 的功能。



圖十一：OPEN POINT 首頁

(資料來源：研究者自行拍攝。2020 年 6 月 28 日)

OPEN POINT 首頁 (圖十一) 基本上是以「ibon 行動生活站」以前的功能為主，分別為列印、寄件、繳費、賣貨便、開新聞、遊樂園、任務牆、專屬優惠、累積神卡、主題活動，以上功能都能利用 OPEN POINT 隨時隨地使用 ibon 線上功能，減少消費者在實體店面操作機台的時間。

四、ibon 的 SWOT 分析

表二 ibon SWOT 分析

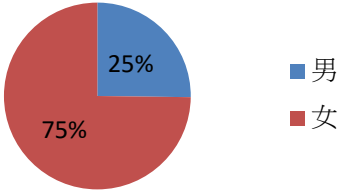
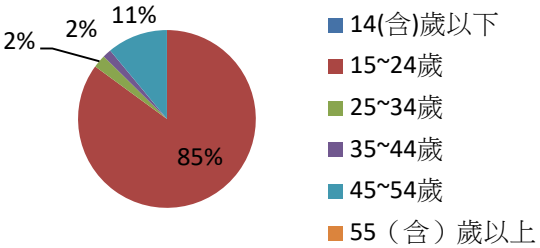
內部優勢 (S)	內部劣勢 (W)
1.7-ELEVEN 門市數量較全家、萊爾富、OK 多，機台分布較廣。 2.功能多元且完善。	1.部分門市空間較小，以致機台位子較不明顯。 2.一間門市只有一個機台，尖峰時段會使消費者大排長龍。
外部機會 (O)	外部威脅 (T)
1.消費者可以在等待機台的過程中在店內消費。	1.其他便利商店也有推出 Kiosk 機台服務，導致競爭者增加。

(資料來源：研究者自行整理)

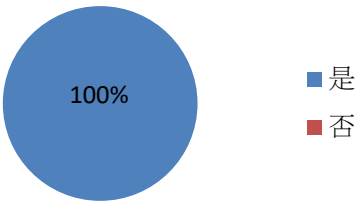
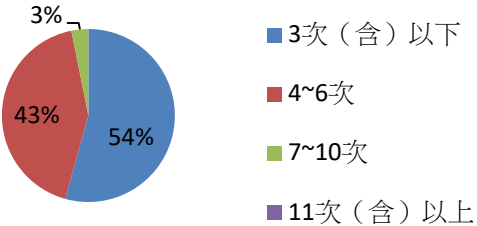
五、問卷分析

本研究採網路問卷方式填答，共發出 127 份，收回 127 份，有效問卷 127 份，無效問卷 0 份，問卷調查分析結果如下：

(一) 基本資料分析

(一) 受訪者性別	(二) 受訪者年齡
 <p>圖十二：受訪者性別</p>	 <p>圖十三：受訪者年齡</p>
由圖十二可知，受訪者大多為女性，佔 75%。	由圖十三可知，受訪者以 15~24 歲居多，佔 85%。

(二) ibon 分析

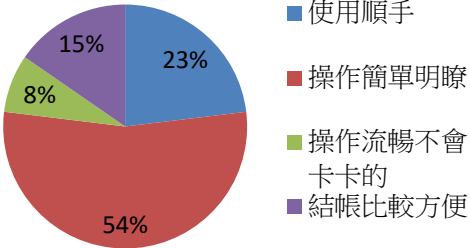
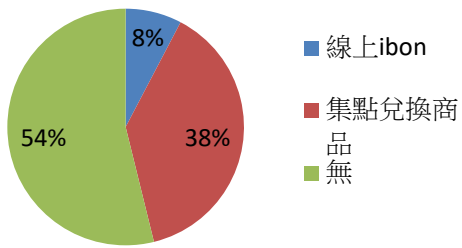
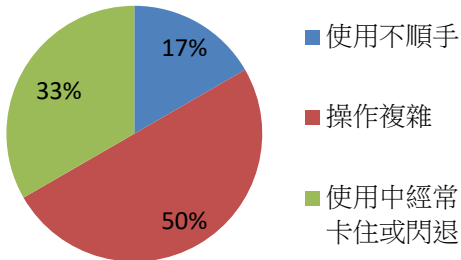
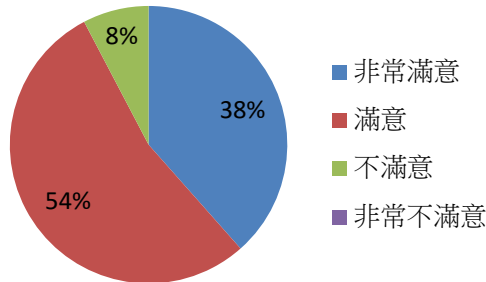
(三) 受訪者是否使用過 ibon	(四) 受訪者平均一個月使用 ibon 的次數
 <p>圖十四：受訪者是否使用過 ibon</p>	 <p>圖十五：受訪者平均一個月使用 ibon 的次數</p>
由圖十四可知，受訪者都有使用過 ibon 的經驗。	由圖十五可知，受訪者使用 ibon 的次數以一個月 3 次 (含) 以下最多，佔 54%，其次是一個月 4~6 次，佔 43%。

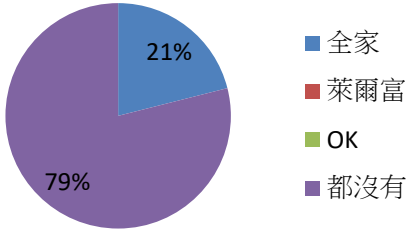
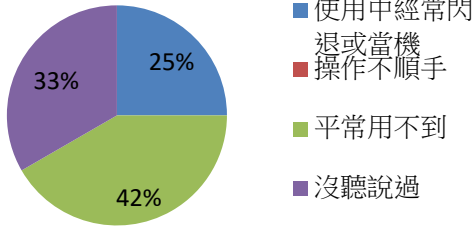
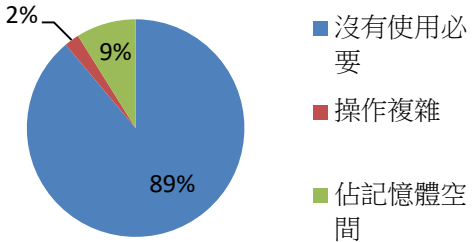
「bon」出商機 - 7-ELEVEN 「ibon」

<p>(五) 受訪者最常使用的 ibon 功能</p>	<p>(六) 受訪者最滿意的 ibon 功能</p>
<p>圖十六：受訪者最常使用的 ibon 功能</p>	<p>圖十七：受訪者最滿意的 ibon 功能</p>
<p>由圖十六可知，受訪者最常使用的 ibon 功能以列印/掃描最多，佔 45%，表示家中有印表機的消費者佔少數，造成多數消費者選擇到便利商店使用印表機，而形成列印/掃描功能較多受訪者使用的原因。</p>	<p>由圖十六可知，受訪者最滿意的 ibon 功能為列印/掃描最多，佔 71%，可推測列印/掃描功能的操作介面、提供的功能等給受訪者的使用經驗良好且受訪者最常使用列印/掃描，所以最滿意該功能。</p>
<p>(七) 受訪者最不滿意的 ibon 功能</p>	<p>(八) ibon 是否有對受訪者帶來便利</p>
<p>圖十八：受訪者最不滿意的 ibon 功能</p>	<p>圖十九：ibon 是否有對受訪者帶來便利</p>
<p>由圖十八可知，受訪者對 ibon 的功能都表示滿意。</p>	<p>由圖十九可知，全部的受訪者皆認為 ibon 有對自己帶來便利。</p>

(三) OPEN POINT 分析

<p>(九) 是否有使用過 ibon 的 APP 「OPEN POINT」</p>	<p>(十) 受訪者最滿意的 OPEN POINT 功能</p>
<p>圖二十：受訪者是否有使用過 ibon 的 APP 「OPEN POINT」</p>	<p>圖二十一：受訪者最滿意的 OPEN POINT 功能</p>
<p>由圖二十可知，有九成的受訪者沒有使用過 OPEN POINT APP 的經驗，可知 OPEN POINT 在受訪者間使用率並不高。</p>	<p>由圖二十一可知，使用過 OPEN POINT 的受訪者最滿意的功能為線上 ibon，佔 77%；其次是電子支付，雖然電子行動支付是未來趨勢，</p>

	<p>但只有 15% 使用過 OPEN POINT 的受訪者對電子支付功能表示滿意，可推測受訪者較習慣以現金支付或有其他慣用的電子支付 APP。</p>
<p>(十一) 受訪者最滿意該項功能的原因</p>	<p>(十二) 受訪者最不滿意的功能</p>
 <p>■ 使用順手 ■ 操作簡單明瞭 ■ 操作流暢不會卡卡的 ■ 結帳比較方便</p>	 <p>■ 線上ibon ■ 集點兌換商品 ■ 無</p>
<p>圖二十二：受訪者最滿意該項功能的原因</p>	<p>圖二十三：受訪者最不滿意的功能</p>
<p>由圖二十二可知，「操作簡單明瞭」對 OPEN POINT 使用者而言是最滿意該功能的主要原因，佔 54%。</p>	<p>由圖二十三可知，OPEN POINT 使用者有 54% 滿意 OPEN POINT 的功能，最不滿意的功能為集點兌換商品，佔 38%，推測可能是可兌換商品不夠吸引消費者或 OPEN POINT 提供的集點方式不足以讓消費者兌換想要的商品。</p>
<p>(十三) 受訪者最不滿意該項功能的原因</p>	<p>(十四) 受訪者對 OPEN POINT 提供的服務滿意度</p>
 <p>■ 使用不順手 ■ 操作複雜 ■ 使用中經常卡住或閃退</p>	 <p>■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 不滿意 ■ 非常不滿意</p>
<p>圖二十四：受訪者最不滿意該項功能的原因</p>	<p>圖二十五：受訪者對 OPEN POINT 提供的服務滿意度</p>
<p>由圖二十四可知，受訪者不滿意 OPEN POINT 功能的原因以操作複雜最多，佔 50%，在集點兌換商品功能中大部分的優惠券是需要到 ibon 操作才能拿到商品，可推測消費者因無法在手機上一次完成操作而感到不滿意。</p>	<p>由圖二十五顯示有 92% 的 OPEN POINT 使用者滿意 OPEN POINT 提供的服務。</p>

<p>(十五)沒有使用 OPEN POINT 的受訪者，是否有使用過其他便利商店的 APP</p>	<p>(十六)部分受訪者沒有使用過 OPEN POINT 的原因</p>
 <p>圖二十六：沒有使用 OPEN POINT 的受訪者，是否有使用過其他便利商店的 APP</p>	 <p>圖二十七：受訪者沒有使用過 OPEN POINT 的原因</p>
<p>由圖二十六可知，沒有使用 OPEN POINT 的受訪者有 21% 使用過全家的 APP，其餘 79% 的受訪者皆沒有使用過便利商店的 APP，表示大部分的消費者沒有使用便利商店 APP 的習慣。</p>	<p>由圖二十七可知，沒有使用過 OPEN POINT 的受訪者，以「平常用不到所以沒有使用」最多，佔 42%，表示 7-ELEVEN 應增加 OPEN POINT 內的專屬活動並加強推銷 OPEN POINT，使消費者有更多意願使用 OPEN POINT。</p>
<p>(十七)部分受訪者沒有使用任一家便利商店 APP 的原因</p>	
 <p>圖二十八：部分受訪者沒有使用任一家便利商店 APP 的原因</p>	
<p>由圖二十八可知，沒有使用便利商店 APP 的受訪者以「沒有使用必要」最多，佔 89%，可推測便利商店 APP 內的功能或活動並不吸引受訪者。</p>	

參、結論

一、結論

近幾年 ibon 的功能及服務使消費者生活更便利，不斷配合時代潮流，並更新舊有功能或新增功能，例如：與企業合作讓消費者透過 ibon 就可以領取紀念品或辦理業務，以及配合政府因應新冠病毒所推出的三倍卷和領口罩等功能。在問卷中可發現大部分的消費者都使用過 ibon 也很滿意 ibon 的功能，其中列印/掃描是消費者最滿意及最常使用的功能，建議 ibon 可以在未來在更多門市設置列印機，並增加更多尺寸或不同材質的紙張，提供更多選擇給消費者使用。

「bon」出商機 - 7-ELEVEN「ibon」

7-ELEVEN 在當初統合了「7-ELEVEN APP」和「ibon」的功能推出 OPEN POINT，相較消費者對 ibon 的使用經驗及滿意度，在問卷中可發現大部分的消費者沒有使用 OPEN POINT 的習慣，OPEN POINT 因使用人數較少、操作上過於複雜及使用過程經常卡住或閃退，導致整體表現較不突出，表示 OPEN POINT 現在提供的功能及服務不是所有消費者都能接受，建議加強宣傳、增加 OPEN POINT 的專屬活動及修正 OPEN POINT 操作及使用上的問題，讓消費者願意長久使用 OPEN POINT APP。

二、建議

(一) 經由問卷分析可發現，電子支付雖然是未來趨勢，但滿意度卻僅佔 15%，OPEN POINT 的電子支付以 OPEN 錢包和 icash pay 兩種為主，目前 OPEN 錢包只支援登記信用卡消費，可以使用的地點也僅限統一集團底下部分品牌，icash pay 是先儲值後消費，icash pay 的儲值方式除了能使用信用卡儲值也可以使用現金、中獎發票及 ATM 帳號儲值。故推薦是儲值方式不便利，及本研究問卷填答者以學生居多，學生大多尚未擁有信用卡，所以問卷分析結果在電子支付的滿意度及使用率偏低，建議 OPEN POINT 可以開放 OPEN 錢包支援悠遊卡、一卡通等儲值卡並與其他商家合作，擴大 OPEN 錢包的使用地點。

(二) 經由問卷分析可發現，可知大部分消費者沒有使用 OPEN POINT 的習慣或不清楚有 OPEN POINT 的存在，建議 7-ELEVEN 可以利用社群網站例如：IG、FB 增加曝光度，並推出 APP 專屬優惠或提倡環保鼓勵消費者將發票、集點貼紙存進 OPEN POINT 內等活動，且使用 OPEN POINT 內的電子支付付款所得到的會員點數回饋比使用現金付款更多，使消費者可能會被專屬優惠、減少紙本發票和集點貼紙或電子錢包等原因吸引，7-ELEVEN 也能讓 OPEN POINT 知名度增加，讓消費者願意長久使用 OPEN POINT。

肆、引註資料

1. 超商紛設多媒體機台拓商機。2020 年 6 月 28 日，取自

<https://web.archive.org/web/20090407053648/http://www.libertytimes.com.tw/2007/new/aug/7/today-e3.htm>

2. 拓元售票系統。2020 年 6 月 23 日，取自

https://static.tixcraft.com/file/activity/button/17_mayday_ea72ae6d6596d4b240995a7676c34be5.pdf

3. ibon 便利生活。2020 年 6 月 22 日，取自

<http://www.ibon.com.tw/mobile/operate.aspx?fromPage=undefined&routeIDListInfo=4;D062;0,5,30,91#gsc.tab=0>

4. 馬岳琳、盧昭燕 (2010)。時時刻刻連到你 零碎時間消費時代。天下雜誌，441，87。

5. 7-ELEVEN「OPENPOINT 行動 APP」即日起正式上線 Android 及 iOS 版本雙登場，便利生活新未來。2020 年 6 月 28 日，取自

https://www.7-11.com.tw/company/news_page.asp?dId=550