

## 勤業眾信《全球行動用戶調查報告》

### 潛在的消費族群 - 戰後嬰兒潮世代



在全球越來越多的消費者同時擁有多樣行動上網裝置的時代，勤業眾信針對全球 20 個已開發和開發中國家行動用戶進行調查訪問，於 2013 年 5 月到 7 月期間訪問了近 40,000 名消費者，以深入了解消費者如何使用行動裝置，並歸納出通訊產業於未來的發展機會，如傳輸數據的增加、傳輸速度的重要性與日俱增、尚未被開發的戰後嬰兒潮世代與即時通訊的影響力。

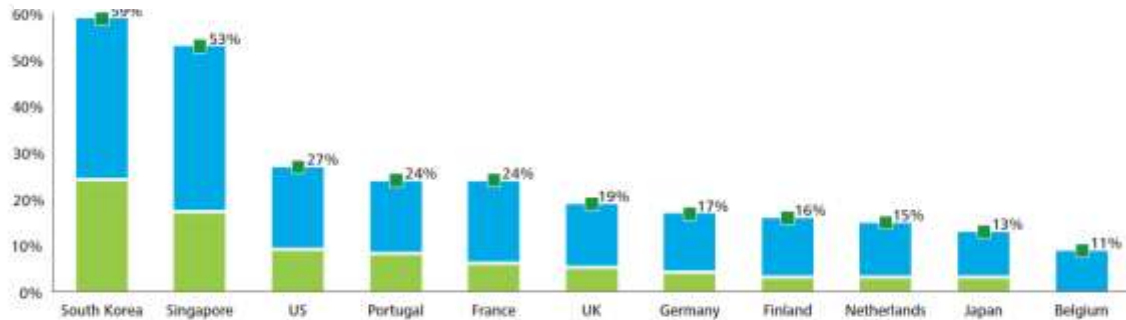
勤業眾信高科技、通訊、媒體產業負責人林鴻鵬會計師表示，全球行動用戶調查不僅從消費者的角度說明全球行動產業的規模與複雜性，也點出了此產業未來的機會。他進一步指出，當差異性持續成為一個產業主要議題，消費者的觀點變得至關重要，業者需要以此為基礎，方能淬鍊出能吸引消費者的商品。此外，調查發現行動消費與行動上網在全球掀起一股浪潮，通訊產業前景看好。根據調查報告結果指出，全球消費者包含戰後嬰兒潮世代，比以往使用更多種類的可攜式裝置，實際上，在 2013 年底，全球預計有超過 20 億智慧型手機，3 億平板電腦，10 億攜帶型電腦在使用中。

#### 多樣的行動裝置、大量的數據傳輸、更快的傳輸數度將成趨勢

根據勤業眾信全球行動用戶調查發現，在已開發國家的一般消費者與開發中國家的專業商務人士，擁有近九個可攜式行動裝置，這些可攜式的行動裝置連接到行動網路的比率也正逐漸增加。整體來說，於 2012-2013 年間，參與本次問卷調查的國家中，連接網路的可攜式裝置的比例皆呈現增加的現象。此外，調查結果也透漏，可攜式裝置的數目越高，平均每一個裝置的數據傳輸量也很有可能增加，可攜式裝置的擴散對行動通訊營運商來說是一項利多，行動通訊營運商可以運用這個機會提供較大的數據配套服務，鼓勵消費者轉移這些數據傳輸量到手機等能直接上網的行動裝置。

勤業眾信全球行動用戶調查發現，消費者對數據傳輸升級到 4G 展現出強烈的渴望，近 59% 的受訪者表示希望在未來一年中升級到 4G，這樣的需求似乎在開發中國家比較一致，墨西哥有 54% 的受訪者，俄羅斯有 50% 的受訪者表示會在未來一年申辦 4G，相較於美國只有 27% 的受訪者與比利時 11% 的受訪者有此計畫(參考數據如圖表一與圖表二)。

已開發國家受訪者在接下來 12 個月中計畫申辦 4G/LTE 服務

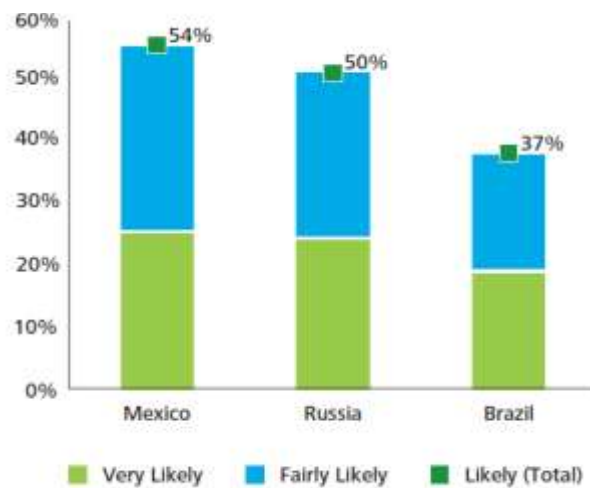


【圖表一】

資料來源：勤業眾信全球行動用戶調查，已開發國家，2013 年 5-7 月

問卷調查的已開發家為：南韓、新加坡、美國、葡萄牙、法國、英國、德國、芬蘭、荷蘭、日本、比利時

開發中國家受訪者在接下來 12 個月中計畫申辦 4G/LTE 服務



【圖表二】

資料來源：勤業眾信全球行動用戶調查，開發中國家，2013 年 5-7 月

問卷調查的開發中國家依序為：墨西哥、俄羅斯、巴西

## 潛在的消費族群 -- 戰後嬰兒潮世代

本次勤業眾信全球行動用戶調查的重要發現之一，即為一群潛在的消費族群——戰後嬰兒

潮世代，行動通訊營運商應該要更認真的看待這個族群。隨著人類壽命的延長，年長的消費者有可能持續工作並對科技產品發展出興趣，雖然年長的消費者對科技產品的接受度向來很低，但是這次調查中發現年長的消費者對科技產品的接受度正在逐步追上年輕的消費族群，事實上，在新加坡智慧型手機已深入了 65% 55 歲以上的消費者，在韓國則高達 75%。但在其他如美國(31%)，比利時(21%)，日本(15%)，智慧型手機在年長消費族群中的滲透率仍落後。另一項發現是平板電腦在年長消費族群中的滲透度則是一致性的偏低。許多行動通訊營運商忽略了年長消費族群的重要性，使用與年輕族群溝通時同樣的創意與力道，忽略了教育才是鼓勵戰後嬰兒潮世代接受智慧型手機與平板電腦的關鍵因素。

### **多樣化的簡訊服務將創造出多元的商機**

勤業眾信全球行動用戶調查凸顯了行動通訊營運商需重新檢視其與即時通訊及其他手機應用軟體間關聯的重要性，同時，行動通訊營運商必須持續投注時間與資源在手機簡訊服務上，手機簡訊依舊是行動通訊營運商所提供的重要服務之一，特別是對科技產品接受度較慢的消費者而言。

在 2013 年初，即時通訊平台的使用量首度超越了手機簡訊，2013 年手機簡訊服務產生了超過\$1300 億美元的收入，預期這項服務會持續產生顯著的收入，即時通訊與其他手機應用軟體的流行能協助行動通訊營運商銷售行動寬頻，林鴻鵬會計師指出，在某些市場，因為即時通訊的流行，消費者可能受到鼓舞而升級到智慧型手機同時增加數據資費，舉例來說，勤業眾信全球行動用戶調查發現下列國家受訪者將即時通訊列為最常使用的服務：阿根廷(69%)、中國(72%)、德國(45%)、墨西哥(63%)、荷蘭(73%)、新加坡(60%)、南韓(59%)和西班牙(77%)。

勤業眾信高科技、通訊、媒體產業負責人林鴻鵬會計師表示勤業眾信全球行動用戶調查分析了全球變化快速的行動通訊市場與消費者，通訊產業的業者必須注意這些動態趨勢與機會以持續在市場上維持領先地位。

#### **關於德勤全球**

Deloitte (“德勤”) 泛指德勤有限公司 (一家根據英國法律組成的私人擔保有限公司, 以下稱“德勤有限公司”), 以及其一家或多家會員所。每一個會員所均為具有獨立法律地位的法律實體。請參閱 [www.deloitte.com/tw/about](http://www.deloitte.com/tw/about) 中有關德勤有限公司及其會員所法律結構的詳細描述。

德勤為各行各業的上市及非上市客戶提供審計、稅務、企業管理諮詢及財務諮詢服務。德勤會員所網絡遍及全球逾 150 個國家, 憑藉其世界一流和優質專業服務, 為客戶提供應對最複雜業務挑戰所需的深入見解。德勤約 200,000 名專業人士致力於追求卓越, 樹立典範。

#### **關於德勤大中華**

作為其中一所具領導地位的專業服務事務所, 我們在大中華設有 22 個辦事處分佈於包括北京、香港、上海、台北、成都、重慶、大連、廣州、杭州、哈爾濱、新竹、濟南、高雄、澳門、南京、深圳、蘇州、台中、台南、天津、武漢和廈門。我們擁有近 13,500 名員工, 按照當地適用法規以合作方式服務客戶。

#### **關於勤業眾信**

勤業眾信係指勤業眾信聯合會計師事務所(Deloitte & Touche)及其關係機構, 為德勤有限公司(Deloitte Touche Tohmatsu Limited)之會員。集團成員包括勤業眾信聯合會計師事務所、勤業眾信管理顧問股份有限公司、勤業眾信財稅顧問股份有限公司、勤業眾信財務諮詢顧問股份有限公司, 及德勤商務法律事務所。

勤業眾信以卓越的客戶服務、優秀的人才、完善的訓練及嚴謹的查核於業界有著良好聲譽。透過德勤有限公司之資源, 提供客戶全球化的服務, 包括赴海外上市或籌集資金、海外企業回台掛牌、IFRS 導入服務、中國大陸投資等。