

投稿類別：商業類

篇名：

花蓮市高中職學生對電信業之選擇與比較—以 7-Mobile 及亞太電信為例

作者：

劉樺軒。國立花蓮高商。商業經營科三年甲班
黃鈺婷。國立花蓮高商。商業經營科三年甲班
林念秋。國立花蓮高商。商業經營科三年甲班

指導老師：

李翠華老師

壹●前言

一、研究動機

從古至今便利商店一直與我們的生活息息相關，然而伴隨著時代的變遷，便利商店的發展越來越多元化，原本單純的買賣業現在增添了不同以往的金融服務，甚至朝向了電信產業的發展。

「7-Mobile」是現代新萌芽的電信產業，推出了網內互打免費的專案，並與遠傳電信合作提供高品質的通訊服務。在現在 WiFi 盛行的時代，無線上網已是人們不可獲缺的產品，7-Mobile 讓你在通話之餘還能夠享受免費無限上網的便利。

雖然它提供了網內互打免費的專案，但在這對手林立的市場，他要如何能佔有一席之地呢？當大家都已經使用了原有的電信，它有什麼吸引力能讓大家為了它而改變呢？

因為現今網內互打免費專案日益新盛，我們想探討亞太電信以及新興產業 7-Mobile 的差別，所以我們對這兩家電信進行分析與討論，便以年輕人做為選擇電信的依據。

二、研究目的

- (一) 分析 7-Mobile 與亞太電信之間的方案比較。
- (二) 探討 7-Mobile 與亞太電信的優勢、劣勢、機會與威脅。

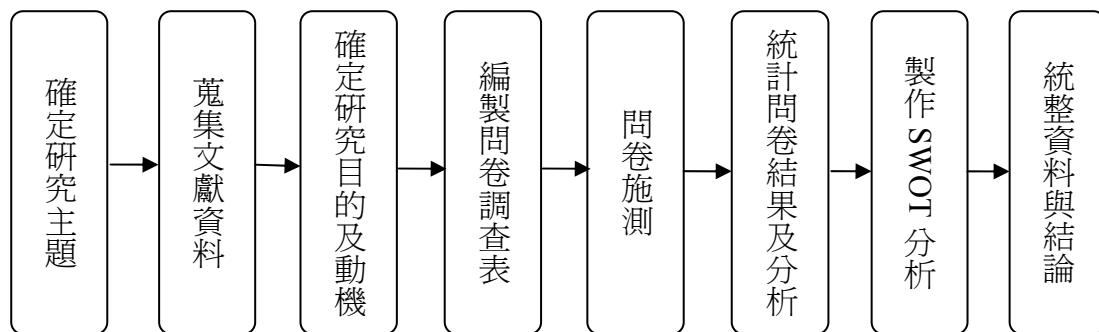
三、研究方法

根據以上之研究目的，將採用文獻分析法後以「問卷調查法」進行研究。

四、研究範圍及限制

本研究因人力、地區、時間之有限，再加上本產業才剛起步，資料及流通度有限，故本研究之範圍為「花蓮高中（職）學生」。

五、研究步驟



圖一 研究流程圖

貳●正文

一、7-Mobile

(一) 公司簡介

7-Mobile 統一超商電信，是由統一超商股份有限公司創立的，它的多角化經營從原本的便利商店擴展到現在的電信業。都是為了讓消費者能夠以最便利的方法得到消費的滿足。「以往，我們安住在您家的巷口，讓您出門即得。現在，我們就在您的身邊，讓您隨手即用。」(7-Mobile 官方網站)

(二) 經營理念

7-Mobile 統一超商電信是現代新萌芽的電信產業，推出了網內互打免費的專案，並與遠傳電信合作提供高品質的通訊服務。主張「融入顧客情境」思考，然而在現今 WiFi 盛行的時代，無線上網已是人們不可獲缺的產品，7-Mobile 讓你在通話之餘還能夠享受免費無限上網的便利。

(三) 7-Mobile 的費率分析

表一 7-Mobile 費率表

	月租費 280 方案	月租費 377 方案
費率說明	每個月的月租費 280 元（優惠期間可享有月租費五折優惠）。	每個月的月租費 377 元（月租費約可抵國內 62 分鐘通話費）。

方案特色	<ul style="list-style-type: none">•語音網內互打免費、再送網外 35 分鐘。•網外費率超優惠。	<ul style="list-style-type: none">•每月可享 377 元購物金，連續贈送 24 個月。•月租費可抵國內通話費。
語音費率	<ul style="list-style-type: none">•語音網內行動免費。•語音網外每月贈送 35 分鐘，超過以 NT\$0.07/秒計。	NT\$ 0.1/秒(網內/網外/市話均一價)。

(資料來源：取自 7-Mobile 的官方網站，本研究加以整理)

(四) 7-Mobil 統一電信 SWOT 分析

本組以SWOT分析，即根據自身的既定內容條件進行分析找出企業的優勢、劣勢、機會與威脅。S代表優勢，W代表劣勢，O代表機會，T代表威脅。朱敏慎、莊宏啓（2010）提出：「為制定策略之前慣用的分析架構，可用於解決問題，或做準備、修正計畫的思考架構。」

表二 7-Mobil 統一電信 SWOT 分析

S 優勢	W 劣勢
1、以 Wi-FI 無線上網免費主打 2、主打網內互打免費 3、收訊較好 4、月租費可抵通話費，再退購物金	1、網內互打免費，但使用用戶較少 2、沒有簡訊免費 3、電信創立較晚
O 機會	T 威脅
1、可以使用功能較多的手機 2、網外通話免費比其他家多 5 分鐘	1、網內互打免費的電信已有非常多，市場競爭大 2、無法滿足部份族群

(資料來源：本研究整理)

二、亞太電信

(一) 公司簡介

亞太電信創立於西元2000年，由亞太固網、亞太行動及亞太線上共同建創而成，希望透過「具體落實固網、行網匯流FMC策略2007年6月，同時透過「整合、創新、速度」三大核心競爭優勢，」（亞太電信官方網站）藉此提升企業的競爭能力。

全台灣第一家可以提供網內互打免費且不限人數的電信公司，開創了網內互打不限人數的先鋒，成功打響公司的名號，並因此擁有廣大的客戶群。

(二) 經營理念

亞太電信的「A+」代表亞太「從 A 到 A+」，給予消費者「A+」服務，「時時刻刻謹記使命達到「品質提升、服務提昇、速度提昇」三大目標的品牌精神」（亞太電信官方網站），整合、創新、速度為亞太電信的競爭優勢。將固網寬頻服務、網路寬頻服務、行動寬頻服務加以整合；將行動通訊嵌入平台加以創新，提供加值服務供消費者更多元的選擇；全台灣首先「提供 MAN 大都會區 ELL & VDSL 超高頻寬數據網路服務」（亞太電信官方網站），讓公司企業、消費者擁有網路穩定與高效率的服務。

(三) 亞太電信的費率分析

表三 亞太電信費率表

資費方案	月租費(元)	免費通話分鐘數		網外費率 (元 / 秒)	網內費率 (元 / 秒)
		網內	網外		
快樂通 333	333	333 分鐘	30 分鐘	0.0812	0.0600
快樂通 555	555	555 分鐘	50 分鐘	0.0722	0.0500
快樂通 888	888	888 分鐘	120 分鐘	0.0631	0.0400
快樂通 329	329	329 分鐘	30 分鐘	0.0834	0.0610
快樂通 501	501	501 分鐘	50 分鐘	0.0767	0.0525
快樂通 1288	1288	1288 分鐘	240 分鐘	0.0586	0.0350

（資料來源：亞太電信官方網站）

(四) 亞太電信 SWOT 分析

表四 亞太電信 SWOT 分析

S 優勢	W 劣勢
1、主打網內互打免費 2、加價可享簡訊免費 3、使用人數較多 4、創立時間較早	1、手機款式有限 2、收訊較差
O 機會	T 威脅
1、可到大陸擴廠 2、可增加更多優惠方案	1、類似方案競爭激烈 2、費率較低容易虧損

（資料來源：本研究整理）

四、7-Mobile 與亞太電信之比較

表五 亞太與 7-Mobile 的比較

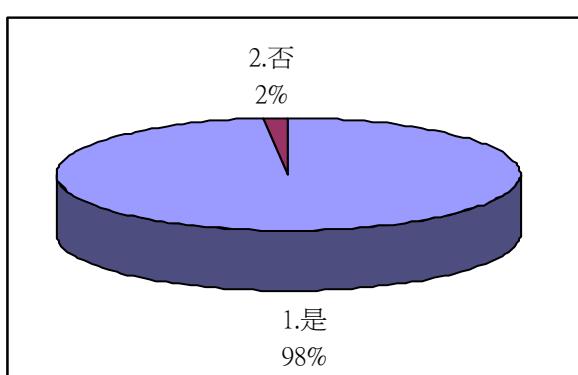
電信業者 比較類別	亞太電信	7-Mobile 電信
商標		
收訊	較差	較好
基地台	本身自建	向遠傳電信承租
手機的限制	有亞太專屬的手機	2G 或 3G 皆可
空機的品質	較低	較高
空機的價格	較高	較低
創立的時間	較長	較短
門市店面	較少	較多
熟識程度	較高	較低

(資料來源：本研究整理，圖片取自亞太電信及 7-Mobile 官方網站)

(五) 問卷分析

以下問卷為本組針對高中生對於亞太電信與 7-Mobile 電信的比較做為調查結果。問卷分析共發出 200 份問卷，回收問卷共 200 份，有效問卷共 179 份，無效問卷共 21 份，有效回收率 89.5%。

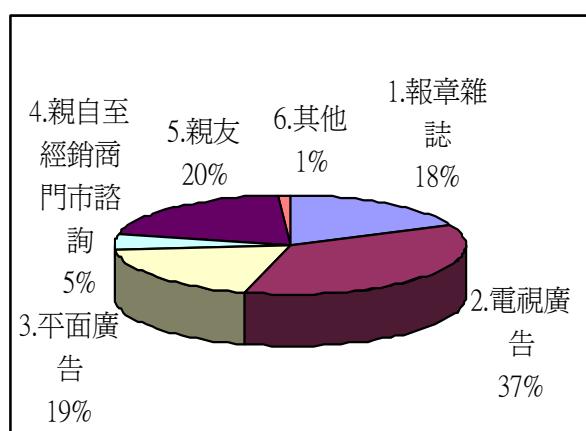
1、請問您是否使用手機？



由圖一可得知，現代人普遍都有使用手機，其中在高中職生中擁有數就佔了 98%，而沒有使用手機的佔 2%

圖一 使用手機比例

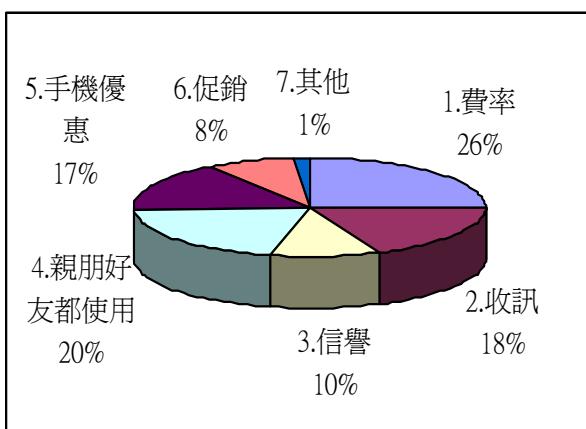
2、請問你是從何種媒體了解到電信的資訊？



圖二 如何了解電信資訊

從統計表中我們得知，大多數的民眾都是藉由電視廣告來得知此產品的佔 37%，其次是藉由親友們的介紹佔了 20%，至經銷商門市諮詢只佔了 5%。

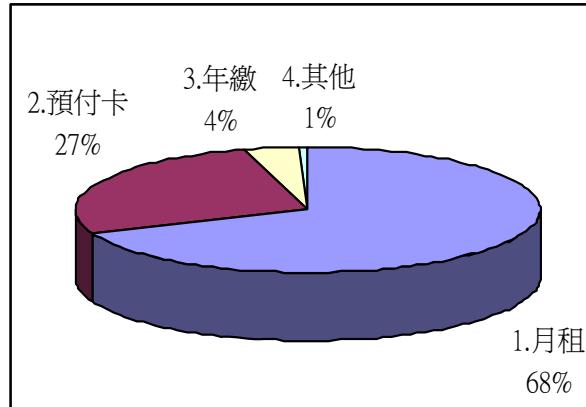
3、您通常是如何選擇一家電信？



圖三 如何選擇電信

從統計表中我們得知，有 26% 的民眾選擇此家電信的主要關鍵在於費率的高低，其次是親友們所使用的電信，佔了 20%。而收訊問題和手機優惠也都是消費者選擇電信的考量。

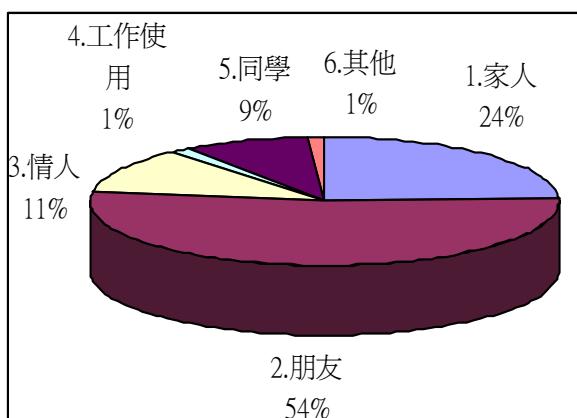
4、請問您所使用的方案是？



圖四 目前門號的電信

從統計表中我們得知，有 68% 的民眾喜愛以月租方案來付費，而其次是預付卡 27%，民眾因使用手機次數較少，而電話費沒有達到月租，於是有些民眾就會選擇使用預付卡。

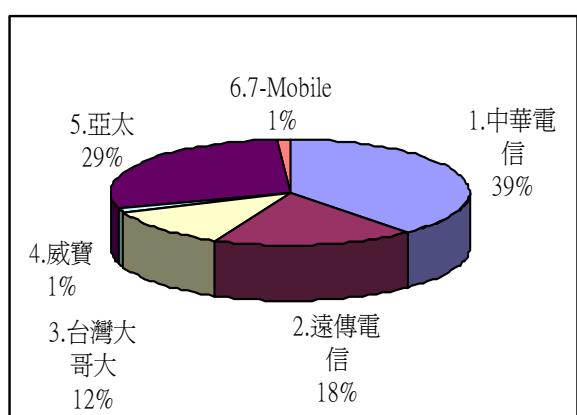
5、您通常使用手機時最常與誰連絡？



從統計表中我們得知，使用手機用戶最常連絡對象大多數是朋友和家人，佔了其中 54% 及 24%。而因為使用用戶大多是學生，所以在工作使用方面較少，只佔了 1%。

圖五 目前使用的付費方案

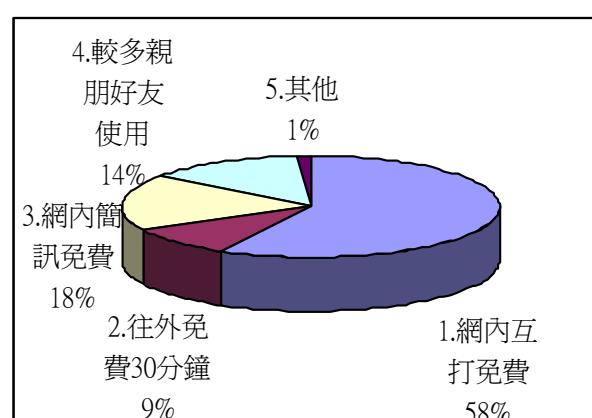
6、請問您是使用哪一家電信？



從統計表中我們得知，大多數的民眾所用的電信為中華電信，佔了其次就是亞太電信，而 7-Mobile 所佔有率卻是占少數，所以會拋棄亞太電信而轉向使用 7-Mobile 必須要有比亞太電信更加吸引人的地方才可以。

圖六 使用的電信

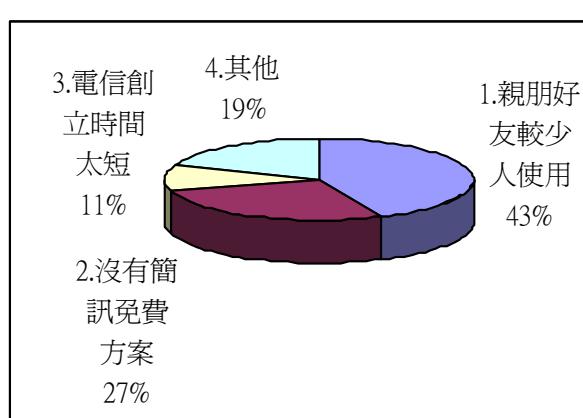
7、請問您會選擇 7-Mobile 的原因為何？



由統計表可得之，現代學生對於有提供無線上網是最大的誘因，而其次是網內戶打免費較能符合現代學生們的需求。

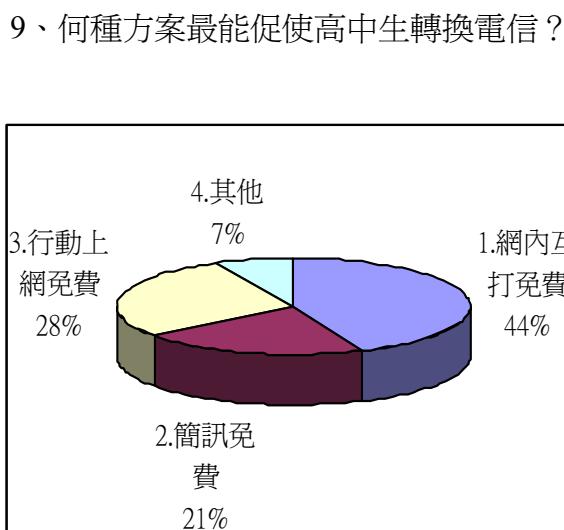
圖七 選擇 7-Mobile 的原因

8、消費者不會選擇 7-Mobile 的原因？



由統計表得知，有 43% 的用戶不會選擇使用此電信原因為親朋好友較少人使用，其次是沒有網內簡訊免費方案，佔了 27%，較不符合現代學生們的需求。

圖八 不會選擇 7-Mobile 的原因



由統計表可得知，網內互打免費是高中生轉換電信的主要原因，佔了其中 44%。其次行動上網免費也佔了 28%，由於 3G 手機的普及化，因此行動上網也成了電信業必須具備的條件。

圖九 高中生轉換電信原因

參●結論

一、結論

經過我們這組做完的資料分析後，我們發現消費者資訊最主要的來源來自於電視廣告及親友的介紹，如果想要擴展知名度，除了電視的廣告外，再來就是服務都要盡其所能的讓顧客滿意，透過顧客的傳遞，將使你的信譽日與俱增。

除了信譽外，我們也觀察到亞太電信的市佔率之所以能迅速爬升到現在的地位，不只是因為費率問題，甚至還是親友的推薦，相較之下 7-Mobile 雖然也採用類似的方案，只不過創立的時間相較於亞太稍嫌太晚，要如何吸引消費者找親

朋好友一同轉入 7-Mobile？這就是 7-Mobile 想要吸引顧客必須注意的問題，所以它採用許多和亞太電信不同的方案，7-Mobile 網外免費贈送比亞太多了 5 分鐘，手機款式也比亞太的選擇還多，另外收訊也比亞太好，為了追求現代人所重視的上網需求，7-Mobile 也提供消費者在 7-11 門市就可享有免費 Wi-Fi 的上網服務，此方案不但能吸引消費者的目光，更能吸引消費者前來 7-11 消費，如此一來不也增加了 7-11 的商機嗎？

亞太電信目前最佳的優勢，就是比 7-Mobile 擁有更多的客源，網內戶打免費的專案追求的就是划算，由於親朋好友都在亞太，所以就算合約到期，消費者也不會特別想轉換電信。根據統計亞太電信的收訊較 7-Mobile 差，這有可能是亞太電信的危機，因為亞太電信的基地台明顯較少，而 7-Mobile 的基地台則是向較穩定的遠傳電信承租，相較之下它的收訊能力當然會比亞太電信來的穩固。隨著 7-Mobile 的萌芽可能會替亞太電信帶來威脅，7-Mobile 各方面的條件都比亞太電信來的優惠，也許消費者會漸漸轉向 7-Mobile 電信。

二、建議

根據統計 7-Mobile 電信的知名度稍嫌太低，儘管它的方案很吸引人，但也沒辦法讓消費者得知。所以我們建議 7-Mobile 電信應增加電視廣告的宣傳，或是報章雜誌的介紹，如此一來才能擴大其知名度，讓消費者了解，並能增加更多客源。

亞太電信目前面臨龐大的競爭者之威脅，應該增添更多的優惠服務，滿足消費者的需求。如能創新更多方案，消費者勢必不會轉換其他電信業者，如此一來亞太電信必能在電信業中佔有一席之地。

肆●弓|註資料

朱敏慎、莊宏啓（2010）。**商業概論 I**。台北市：啓芳。

亞太電信官方網站。2011 年 12 月 19 日，取自

<http://www.aptg.com.tw/Corporate/index.htm>

7-Mobile 統一超商電信。2011 年 12 月 19 日，取自

<http://www.7-11.com.tw/7-Mobile/index.html>