

投稿類別：商業類

篇名：

ibon 蹦出便利新生活

作者：

王玟嵐。私立樹德家商。資料處理科三年九班

張予瑄。私立樹德家商。資料處理科三年九班

洪政輝。私立樹德家商。資料處理科三年九班

指導老師：

張美萍老師

## 壹●緒論

### 一、研究動機

目前 7-ELEVEN 門市透過異業結盟合作開發新客源和設置 ibon 以便利生活站為方向，為民眾提供各種即時便利的服務，如：行動辦公室（列印、下載、掃描）、繳費、訂購票券、紅利兌換等，之後更會陸續推出許多貼心服務，透過異業結盟合作開發新客源等策略，整合平台服務並結合網路和實體交易的功能，甚至可在不用增加營業空間之前提下提高單店營業收入，將長尾效益發揮到極大化。因此，本組以 7-ELEVEN 的 ibon 便利生活站作為研究對象，目的在於了解 7-ELEVEN 的 ibon 如何利用多媒體功能引導產業發展，並滿足消費者的需求，為公司帶來更大的營業效益。

### 二、研究目的

- （一）了解 ibon 運作系統
- （二）探討使用者對 ibon 認知與想法
- （三）研究 ibon 帶給我們的便利性

### 三、研究流程



圖一：研究流程

## 貳●正文

### 一、文獻探討

#### (一) ibon 介紹

##### 1. 歷史簡介

多媒體機的英文名稱為 **Multiple Media Kiosk (MMK)**，通常是採用觸控式螢幕，再搭配多媒體動態介面以及語音或音效，提供人性化且互動式的使用者介面。最早的多媒體機是日本便利商店 **LAWSON** 從 **1997** 年開始，陸續在門市導入 **8,000** 多台的「**LOPPY**」多媒體機台，目前已經是日本便利商店極為重要的一項服務項目。目前多媒體機台在台灣主要的運用也是以便利超商為主，在店面提供消費者用於訂購票券、繳費或小額付款、兌換商品等便利服務上面。

##### 2. 功能介紹

**ibon** 以便利生活站為方向，為民眾提供各種便利的服務，以最簡易的觸碰式螢幕作為操作介面，無論任何服務皆能在“一指”輕鬆完成。如列印、購票、繳費等...更藉由網路的即時處理，達到迅速且完善的服務成效，下表是 **ibon** 的各種功能介紹。

表一：ibon 所提供之服務項目

 <p><b>列印/掃描</b> 家裡沒有印表機沒關係。 ibon 就是你的行動辦公室！</p>	列印文件/圖片、海報分割、創意卡片、上傳個人文件、掃描後簡訊代碼取件、掃描至儲存裝置、掃描後寄 E-mail、掃描後寄至特約廠商
 <p><b>申辦服務</b> 申辦電信門號卡/汽機車強制險只要到 ibon 就可以囉！</p>	7 mobile 電信申請、7net 會員申請、金融服務、政府申辦、ibon 保險、其他申辦
 <p><b>購票</b> 想看表演、想買電影票/車票... 最夯最熱門票券~ ibon 通通有！</p>	活動票券、售票系統、電影票、運動票、交通票、其他票券

## ibon 蹦出便利新生活

 <p><b>休閒旅遊</b> 主題樂園/精選美食/活動票券/ 飯店訂房...，ibon 應有盡有!</p>	<p>主題樂園、美食券、精品休憩、住宿券、 溫泉券、休閒農場、休閒活動</p>
 <p><b>繳費</b> 繳停車費/網購/銀行及電信繳費/ 慈善捐款，來ibon繳費好方便!</p>	<p>統一超商電信、公共事業、政府規費、 代碼繳費、金融服務、會員繳費、慈善 捐款、虛擬帳號、外籍專區、電信、有 線電視</p>
 <p><b>訂購</b> 最新7net嚴選訂購商品全在ibon 一次搞定，原門市便利取貨</p>	<p>7-net 購物、門市預購</p>
 <p><b>下載</b> 授權圖像/試卷/理財及觀光景點 等資訊，ibon 都可以下載唷!</p>	<p>下載個人文件、申請表、生活情報、 授權圖像、政令宣導</p>
 <p><b>紅利</b> 信用卡/加油站等紅利點數， 可兌換現金抵用券或商品唷!</p>	<p>icash 悠遊卡、統一超商電信、信用 卡、加油站會員區、網路遊戲會員區、 證券保險、 中華電信歡樂點</p>
 <p><b>儲值</b> 線上遊戲點數儲值及虛擬寶物購 買，到ibon就對了!</p>	<p>線上遊戲、虛擬寶物、電信充值、國際 電話</p>
 <p><b>數位生活</b> 計程車叫車/寄貨便/找工作等... 貼心服務超方便唷!</p>	<p>找工作、電子發票、考生服務、7- ELEVEN 交貨便、健康生活照護、門 市預購地址查詢、 計程車叫車、ibon 行動生活站、 黑貓宅急便 icat 服務</p>
 <p><b>好康遊戲</b> 獎品有國內外旅遊、演唱會門票 及店內商品等超值好禮唷!</p>	<p>抽獎活動、會員兌換活動</p>

資料來源：本研究整理

### (二) ibon 運作方式

## 1. ibon 系統介紹

ibon 是一種 KIOSK 系統，透過 KIOSK 系統，可以透過專線網路進行網路訂票、兌換商品、繳罰單、換行照、代碼繳費等功能，它不是一般的 WEB 介面。KIOSK 系統從 1870 年開始在法國普及，引申為都市街道的設施，以販賣報刊、劇場廣告等為主的報攤；台灣 1970 年也在紅磚道上設置了許多的售票亭，以互動式電腦形式呈現的 KIOSK 於 1980 年代開始出現。近二十年來 KIOSK 連結上資訊科技發展的風潮成為互動式 KIOSK，結合電腦及電腦週邊提供使用者以自助方式完成雙向且互動的查詢或是其他商業交易的功能。KIOSK 應用的實例如：銀行設置的自動提款機（ATM）、醫療院所的自動掛號機、捷運系統的售票機、觀光據點及高速公路休息服務區的導覽系統等都是在台灣可見的應用實例。



圖二：KIOSK 系統

KIOSK 原義代表涼亭、亭子的意思，演變至今卻有一個新的意義，代表互動式的多媒體機台，外形如圖二，主要是供使用者經由觸控面板的操作，自助式的使用服務內容。KIOSK 雖然不是新發明的產品，但卻可以是自動提款機（ATM）、自動售票機、電玩機台、電話機台，隨著科技的演進，變成具有共同特性而產生的新綜合體。既具備有先前特別用途機種的原有特性，又加入了新科技所衍生出的共同規格，以公用資訊站的特質，變成跨應用平台的通用設備，依業者所提供服務的不同而開發對應的軟體加以支援。

## 2. 為什麼選用 Kiosk 管理系統？

重點功能：增加公司利潤、提升顧客量、提供更有力的溝通界面。

對零售商而言，Kiosk 管理系統是易於使用及多功能的零售工具，把銷售程序的時間縮到最短，從而減少出現排隊的情況。例如：在快餐店內，顧客只需透過 Kiosk 系統輸入購買的食物清單，該清單即可直接輸送至廚房，省去由服務員傳遞點菜清單的步驟。同一時間，Kiosk 管理系統也是有效的換領獎品工具，簡化及協助忠誠會員計劃內的積分換領程序。

### 3. 開發公司

ibon 是由 7-11 集團旗下的安源資訊股份有限公司自己開發，於 2006 年在 7-11 部分門市推出，2007 年開始提供許多功能，如：雲端下載列印、門市訂取票等平台服務，2008 年於全省 7-11 導入 ibon，新增申辦駕照換發服務，2010 年結合網購、線上遊戲業者，提供消費者通路網購、實體通路 ibon 付款的支付方法，2011 年整合國內五大交通業者提供訂取票和票務資訊網，成為全國最便利的售票口，2012 年推出 ibon 行動生活站 APP，2014 年 2 代 ibon 便利生活站上線，列印功能升級許多。

## 二、研究設計

### (一) 研究架構



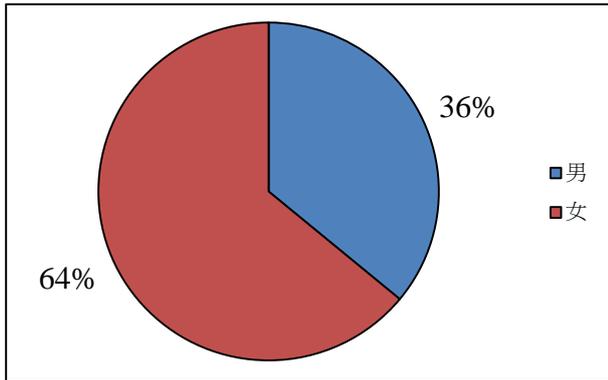
圖三：本研究架構圖

### (二) 研究設計

本研究室以「ibon 多媒體資訊機對於使用者之影響」調查問卷取得資料。藉由網路、周遭便利商店以及自身使用等方法取得研究內容和資料，並加以歸納設計而成。問卷由三大部分組成：性別、使用時間、使用程度，例如：多久使用一次 ibon？每次所使用的金額？較常使用的功能？使用後的感受？...等。最後以探討使用者所希望未來能有的發展來提出疑問。

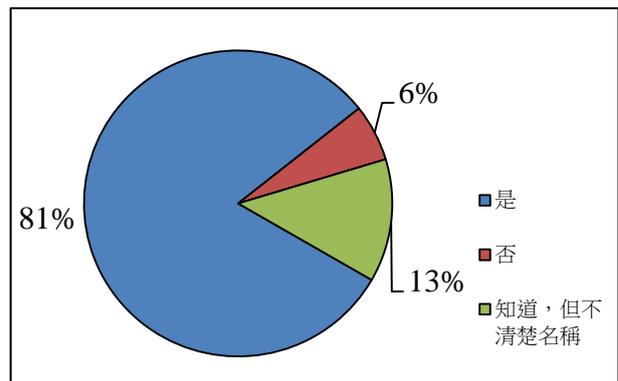
## 三、問卷資料分析

## ibon 蹦出便利新生活

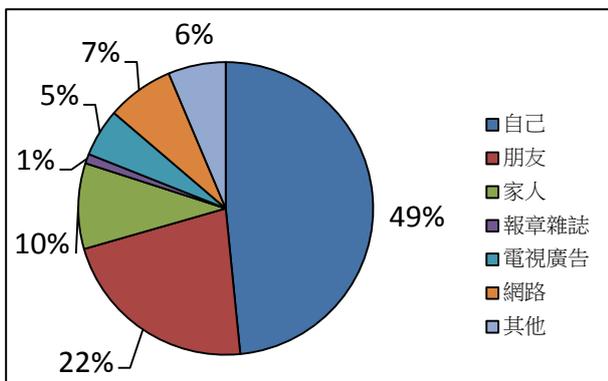


圖四：基本資料

由圖五顯示，約有 81% 的受訪者知道 ibon 的存在，13% 的受訪者只知道有這台機器但不知道它叫做 ibon，但仍然有 6% 的受訪者不知道有 ibon 的存在。



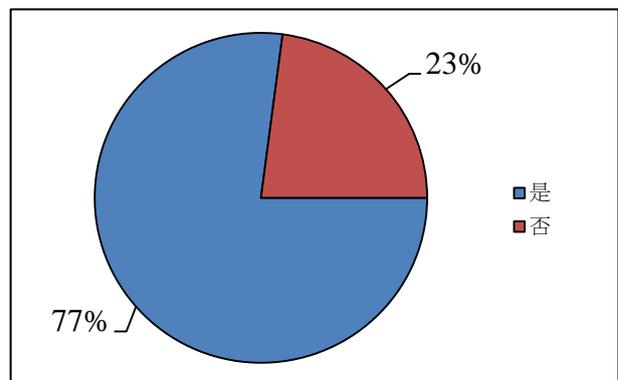
圖五：是否知道 7-11 的 ibon 這台多媒體器



圖六：從何知道 ibon 這台機器

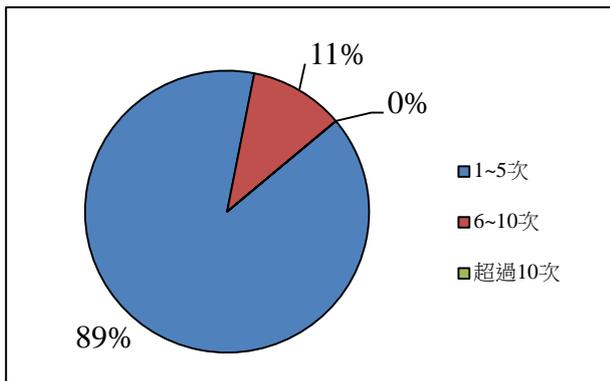
由圖六顯示，從哪得知 ibon 相關訊息中，自己佔 49% 是裡面最高者，可見大多數人都是自己了解到 ibon 的相關資訊，次之為佔了 22% 的是來自朋友的告知，因為好用所以互相介紹也是主要原因之一。

由圖七顯示，77% 的受訪者使用過 ibon，但仍有 23% 的受訪者沒使用過，代表 ibon 在現今還需多加推廣。



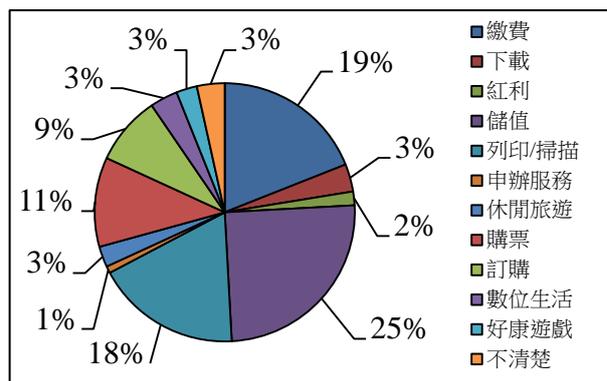
圖七：是否使用過 ibon

## ibon 蹦出便利新生活

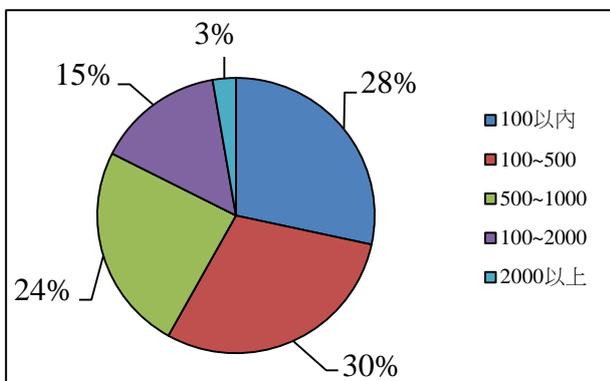


圖八：過去一個月，使用過幾次 ibon

由圖九顯示，受訪者常使用的功能為儲值 25%、繳費 19%、列印/掃描 18%以及購票 11%。ibon 應該多推廣，讓民眾更瞭解其他功能。

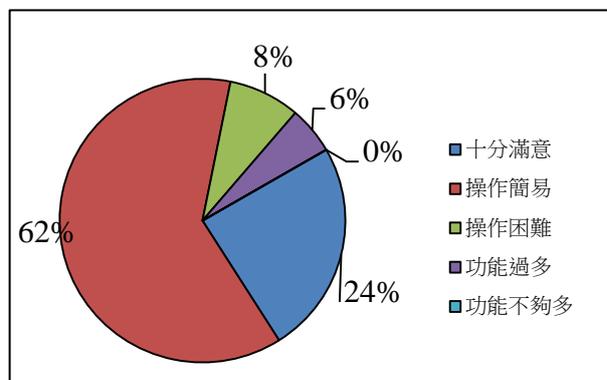


圖九：到 7-11 使用 ibon 較常使用甚麼功能



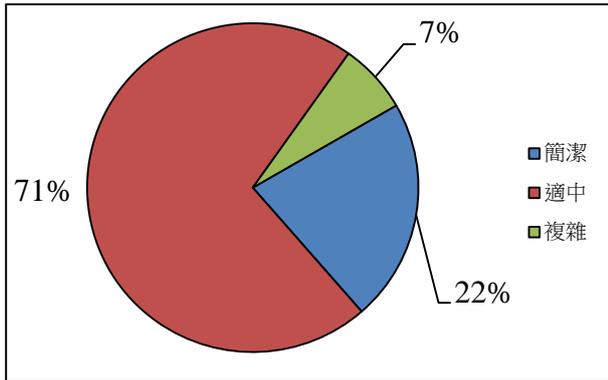
圖十：平均使用 ibon 大約花多少錢

由圖十一顯示，有 62%的受訪者認為操作簡易，有 24%對於 ibon 的操作十分滿意，覺得功能不夠多則為 0%，可見目前 ibon 所有的功能是足夠的，操作方面尚可。



圖十一：使用過後覺得 ibon 操作介面如何

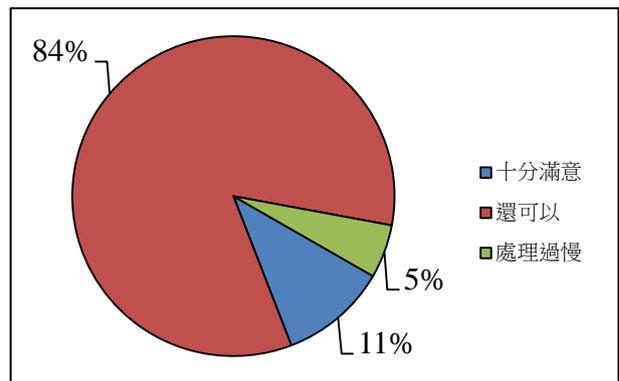
## ibon 蹦出便利新生活



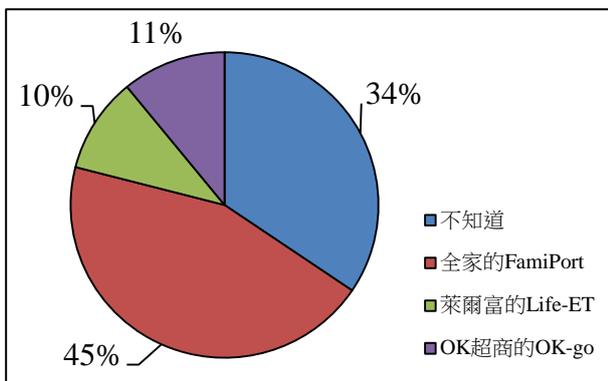
圖十二：使用過後覺得 ibon 介面格式如何

由圖十三顯示，84%的受訪者覺得還可以，11%十分滿意，由此可知 ibon 處理速度沒有太大問題，僅 5%覺得處理過慢。

由圖十二顯示，有 71%的受訪者覺得介面適中，22%覺得簡潔，看來介面尚可，但若更簡潔會讓使用者較滿意。



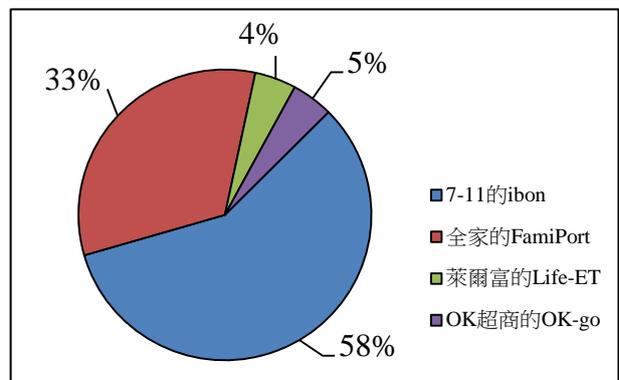
圖十三：使用過後覺得 ibon 處理速度如何



圖十四：除了 ibon，還知道哪些多媒體機

由圖十五顯示，除了使用過 ibon，其中 33%的受訪者使用過全家的 FamiPort，剩下的 9%的受訪者則分別使用過萊爾富和 OK 超商的多媒體機，可見使用過 ibon 的人比其它超商還要更多。

由圖十四顯示，除了 ibon，其中 45%的受訪者也知道全家的 FamiPort，34%的受訪者卻不知道還有其他的多媒體機，可見各超商多媒體機的相關說明仍須做進一步的改善。



圖十五：曾經使用過的多媒體機

四、SWOT 分析

表二：ibon SWOT 分析

優勢 (Strength)	劣勢 (Weakness)
7-11 在臺灣的店家數是全臺最多的，這優勢使 ibon 使用度比其他超商高，甚至大多數人是自己得知 ibon 這台機器的存在，由此顯示其知名度也相當高。	雖然在使用與知名度上是比其他超商較高，但全家的 FamiPort 也不算低，若功能差異不大，或沒有特別活動、廠商合作優惠等，使用者可能不會堅持選擇使用 ibon。
機會 (Opportunity)	威脅 (Threat)
在科技發達的現代裡，機器能取代人力，即時服務顧客，不必等待店員即可獲得自己所想要的服務。	許多其他超商也都有多媒體機，需要再研發出新功能，才得以增加顧客忠誠度。

資料來源：本研究整理

參●結論

多媒體資訊機對大眾所帶來的便利性，即是機器取代人力服務。7-11 在臺灣的店家數是全臺最多的，基本每家 7-11 都會有一台 ibon，在這樣的優勢下也使 ibon 比其他超商還要知名，但仍有很多人是知道 ibon 的存在，卻很少使用或是使用頻率並不高。目前 ibon 功能是足夠的，不過較常被使用的功能為繳費與儲值，若能再擴大這兩項的使用範圍，勢必可以增加不少顧客忠誠度，但是功能與其它超商的多媒體機相比下來，其差異性不夠大，若能推出特有且便利的功能，即可增加更多使用意願。

肆●引註資料

1. ibon 便利生活站。2014 年 12 月 06 日，取自：  
<http://www.ibon.com.tw/1000/work.aspx>
2. 二代 ibon 讓我不再「印」得那麼傷心。2014 年 11 月 13 日，取自：  
<http://mypaper.pchome.com.tw/gch6731/post/1298391405>
3. 7-11 歷史沿革。2014 年 11 月 13 日，取自：  
<http://www.7-11.com.tw/company/history.asp>
4. KIOSK 系統。2014 年 10 月 02 日，取自：  
<https://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1509060900094>
5. 安源資訊股份有限公司。2014 年 11 月 06 日，取自：

<http://www.qware.com.tw/>

6. Kiosk 管理系統是什麼？2014年10月23日，取自：  
[http://www.acise.com/b5/sol\\_kiosk.shtml](http://www.acise.com/b5/sol_kiosk.shtml)
7. 何謂 KIOSK 資訊服務站？2014年10月30日，取自：  
<http://s90304a123.pixnet.net/blog/post/38808649-%E4%BD%95%E8%AC%82kiosk>
8. 林毅泯、簡慈萱、李千寧（2012年）。7-11 i-bon 最新進化的生活管家—以青少年為主。國立南投高商。
9. 謝好玟、游佩儒、黃于倩（2013年）。ibon與我們生活在一起。國立北斗家商。
10. 黃振誼、林鈺琦（2012年）。7-ELEVEN商業模式創新策略之研究：以ibon為例。