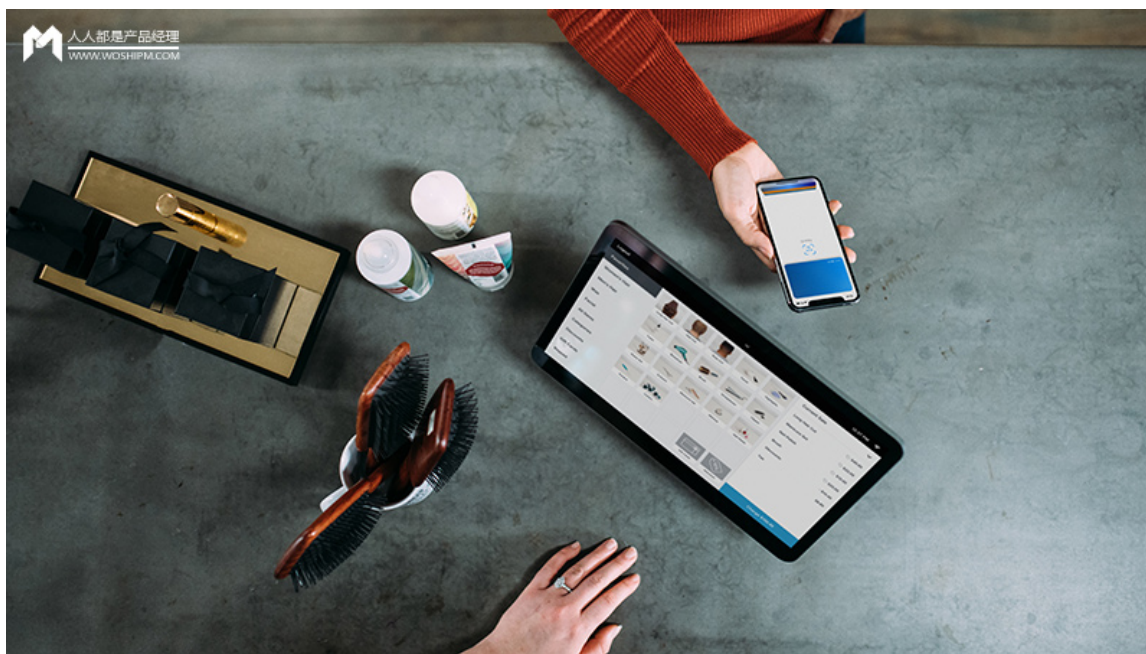


问题的关键点不在于你的选择是什么，而在于探讨产品的用户体验。



前段时间，我们在天天问上提了这样的一个问题“如果支付宝和微信只能留一个，你留哪个，为什么？”，吸引了不少小伙伴前来讨论。

支付宝、微信是国内现有的两大超级 App，其公司也是国内乃至世界巨头。支付宝主要是支付、理财、购物付款，现在也慢慢往社交上靠拢，但用户大部分是因为支付而聊天；微信作为熟人社交，其业务也在慢慢涉足其他领域：小程序、公众号、朋友圈、视频会议等，包括支付。

即便二者的涉足领域有所重合，也有小伙伴表示，这个假设太不现实了：

“如果有一天真掐起来，一方要被替代，市场必然会出现新产品来竞争。” “以这两个应用的规模来看，两者的目光应该放在如何促进互联网企业创新生态的营造，如何推动中国市场经济开放之类的宏大的问题上，不会为了恶性竞争做这种“杀敌一千，自损八百”的事。”

其实这个问题的本意是希望大家换个角度看问题，关键点并不是你的选择究竟是什么，而是探讨产品的用户体验，例如产品给用户带来的影响。毕竟一个 App 的场景是有边界的

，没有一个 App 可以完全覆盖用户的所有需求场景。重点不在于“选哪个”，而是“为什么”选了这个。

接下来，我们具体看看用户会如何抉择。

本文为【天天问每周精选】第 101 期：如果支付宝和微信只能留一个，你留哪个？为什么？以下内容来自天天问用户：@飞鹤青云 @阿词_ @米可 @草重 @大鱼炖海棠 @英英 @Thing 叔 @产品阿鲲 @丞相 @贾凌云 @大奇 @曹旭东 @ike @ike @iJob @oceanyy

一、微信

选择微信的原因，大致可从三个方面归类：不可替代性、功能覆盖场景多、开放能力强。

（一）不可替代性

在很多人眼中，微信有一个东西是支付宝甚至阿里无法替代的，那就是社交。如今，删掉微信等于删掉了你的人际关系，这也是微信目前最大的护城河。

“微信沉淀了我的一切关系链，与其说微信对我是一个社交工具，倒不如说这是我维系我所有关系的纽带。” “首先亲朋好友等等都在微信上面，很多人我连他们手机号都没有，没有微信就等于彻底断了联系。可以没手机号，但不能没微信。”

微信的不可替代性，不正是支付宝拼了命也要进军社交领域的原因吗？

（二）功能覆盖场景多

1) 使用场景多

从功能的覆盖场景上来讲，微信要比支付宝更广。

“平时更多的时间被花费在微信上：聊天、视频开会、看公众号、使用各种小程序乘车、购物、订票等等，从某种程度来讲微信已经包含了支付宝的使用场景。” “微信支付很方便，也能买理财，支付宝核心支付功能，微信基本都有。” “微信能够方便我阅读，我关注了很多微信公众号，经常看那些大 V 文章了解相关知识，对于高质量的大 V 我还会付费加入他们圈子，认识更多相关人，学习成长，没有微信虽然还是能找到这些人看这些文章，但非常麻烦，对于有点懒的我可能放弃。”

2) 使用频率高

从使用频率上看，我们对微信的依赖远远大于任何一款 App。

“电池使用情况，就足够说明一切。在过去 10 天里，我使用微信占据总时长的 50%，支付宝仅仅只占据 1%。”

(三) 开放能力强

微信的开放能力是大家选择微信的一个重要原因。

“微信开放能力做得比支付宝好。很多网站和 App 上集成登录微信，而支付宝这块就差了很多。现在工作和生活涉及的网站和 App 太多了，记忆那么多账号真的很痛苦。” “我的好友、自己写的一点东西、工作群、绑定的微信游戏账号、用微信登录过的网站，全部得在微信上才能用，而支付宝对我来说是付款+理财+缴水电气费的工具人，我常用的 3 个功能都可以找到替代产品。而且微信的替代产品找不到，即便找到我也不想用。”

除了以上几个原因，也有小伙伴抱着侥幸心理选择微信，理由是“如果选微信，花呗是不是不用还了？”

二、支付宝

而选择支付宝，原因大致可归类为支付宝的不可替代性、支付和理财功能强大、解决了民生需求三个方面。

(一) 不可替代性

如果实际中总用户数有一半人同时选择放弃微信，那重新复制一个类似微信这样的 App，甚至做一个更好的 App 就不是那么难了，就像曾经的 QQ 被取代一样。

事实上，市面上有不少类似功能的 App，它们之所以不火的原因都是用户群体不够大。毕竟微信的核心价值和竞争壁垒在于用户数量。一旦有一半的人，选择同一款替代产品，那剩下另一半的人也有可能开始从微信流失到替代产品。

但重新创建一个支付宝的成本太大，这不是一个产品能够搞定的，几乎所有支付场景都有支付宝的身影，还涉及到各地终端和生活场景，所以放弃了支付宝很难在短时间内创建一个可完全替代的产品，替代产品也很难完全满足多场景需求。

（二）支付和理财功能强大

支付宝之前的定位是支付平台，致力于为用户提供“简单、安全、快速”的支付解决方案。今年转型为生活服务平台后，它的支付功能和理财功能也依旧受到用户的信任。

“没有买基金的人也许不知道支付宝的重要性，一年受益 10 个点，比辛苦存钱可要好得多。而且保险，转账，简直就是你人生的保障。” “微信现在也不看朋友圈了，也不聊天了，除非工作需要，其余都是独处的情景。工作上钉钉如果做得再简洁些（现在功能多得我都看不懂，每天除了打卡和请假，很少用它干别的），不这么花里胡哨的，也可以用啊。朋友的话，用 QQ 吧，哈哈，也可以，就解决一个在线聊天的需求罢了。但支付宝除了存钱外，上面的一些理财基金之类的，我还是需要的，毕竟这年头除了赚钱和健身，其余的都不想占用太多精力。”

（三）解决了民生需求

即便支付宝是今年 3 月才宣布从支付平台转型为生活服务平台，但其实已经为解决民生需求付出了许多努力，这也成为了用户选择留下支付宝的重要原因之一。

“支付宝，现在它不仅仅是支付工具了，吃喝玩乐都可以在支付宝解决，也确实看到支付宝一直在为解决民生需求在做努力，与其说留下，不如说是相信它能够做得更好吧。”

“在发展前景上，支付宝做得更针对刚需，像城市服务、生活缴费等；微信现在只有聊天的需求，朋友圈已经被打造成了微商世界。平时没有购物需求时，打开朋友圈看到微商们的动态根本就看不下去，而支付宝将淘宝作为一个入口（每日必抢），有需要再去浏览。”

结语

如果微信与支付宝二选一，其实是腾讯与阿里的竞争，双方的用户很多是交集的，甚至此消彼长，比如腾讯视频和优酷。但相信，两家不可能垮一家，即使用户选择了一家，也不会出现一家互联网独大的情况，除非出现了“科技爆炸”，新的技术取代了这两家公司。

你觉得呢？对于“如果支付宝和微信只能留一个，你留哪个，为什么？”这个问题，你有没有其他的想法？点击下面链接，参与讨论吧~

更多精彩回复：<https://wen.woshipm.com/question/detail/o1v9ge.html>

相关阅读

【天天问每周精选】第 100 期：你会为互动职场剧哪一环节（如面试/工作/离职）设置怎样的互动，来击中用户的兴奋点？

【天天问每周精选】第 99 期：什么样的场景，才能让用户心甘情愿购买付费会员？

【天天问每周精选】第 98 期：为什么长文网站需要点击“阅读更多”，才能看到全部内容？

【天天问每周精选】第 97 期：微博和抖音之间，为何会有「是否自动跳转到下一视频」的设计差异？

【天天问每周精选】第 96 期：电商在策划活动时，为什么要加入游戏的玩法？

素材来源：天天问话题精选 「天天问」为人人都是产品经理社区旗下的互助问答模块，致力产品、运营、营销等领域知识的学习交流。

本栏目由天天问运营 @Ella 整理编辑发布，欢迎大家踊跃提问，一起交流。

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议