

台幣存款非網銀客戶分析報告

一、前言：為分析本行網銀客戶普及度並拓展年輕族群，分析本行台幣自然人存款帳戶及近一年存摺交易明細，希望能夠以科學方式觀察客戶樣態及提供相關重要資訊。

二、客戶資料及相關欄位

1. 客戶資料：共計 724,524 戶，排除少量缺失資料(如：年齡登打錯誤，性別未登打)後，有效樣本數共計 724,312 戶，其中女性人數 365,271 戶(50.43%)、男性 354,486 戶(48.94%)、其它性別 4,555 戶(0.63%)，可參考【表 1~表 3】。
2. 資料欄位：分別為年齡區間、性別、是否申辦網銀

【表 1】性別

GENDER	數量	占比
男性	354,486	48.94%
女性	365,271	50.43%
其它	4,555	0.63%
合計	724,312	100%

【表 2】是否申辦網銀

GENDER	有網銀	占比	無網銀	占比
男性	94,706	44.49%	259,780	50.79%
女性	117,379	55.14%	247,892	48.47%
其它	785	0.37%	3,770	0.74%
合計	212,870	100%	511,442	100%

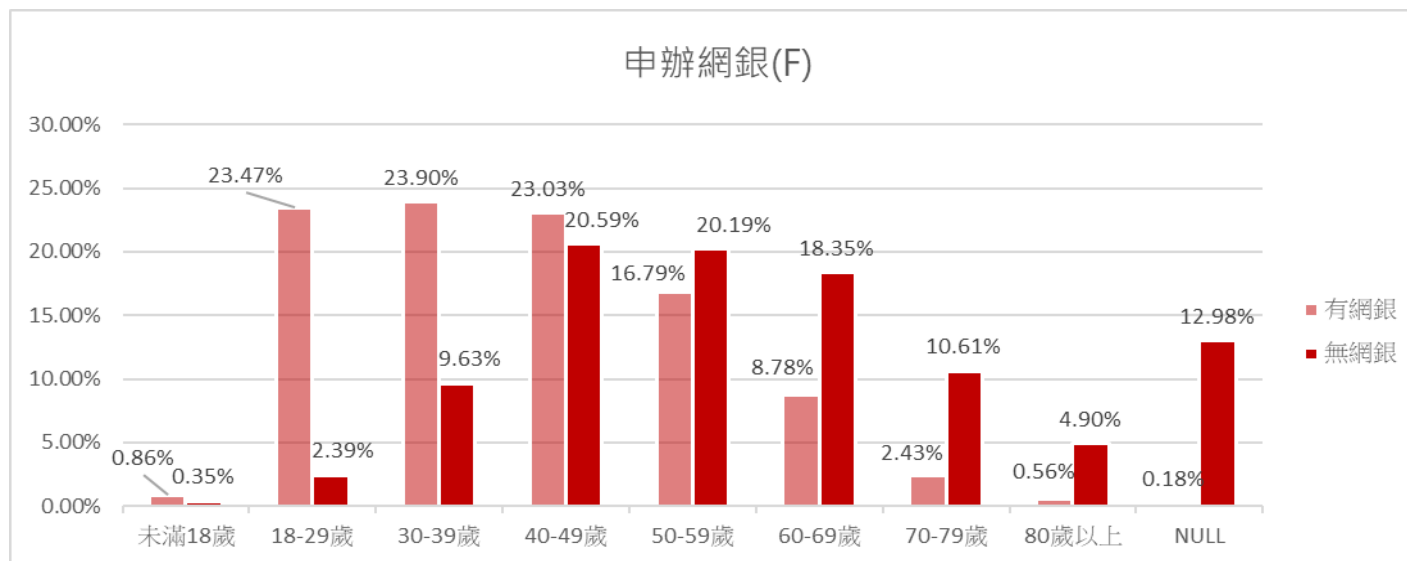
【表 3】年齡區間

GENDER	AGE 區間	有網銀	無網銀	GENDER	AGE 區間	有網銀	無網銀	GENDER	AGE 區間	有網銀	無網銀
女性	未滿 18 歲	1,008	876	男性	未滿 18 歲	1,175	964	其它	未滿 18 歲	20	26
	18-29 歲	27,548	5,929		18-29 歲	23,726	7,653		18-29 歲	483	1,028
	30-39 歲	28,051	23,883		30-39 歲	23,738	23,539		30-39 歲	127	962
	40-49 歲	27,034	51,031		40-49 歲	21,192	46,264		40-49 歲	90	813
	50-59 歲	19,713	50,054		50-59 歲	14,308	50,481		50-59 歲	42	539
	60-69 歲	10,305	45,489		60-69 歲	7,452	47,605		60-69 歲	16	162
	70-79 歲	2,851	26,305		70-79 歲	2,309	30,632		70-79 歲	5	75
	80 歲以上	658	12,144		80 歲以上	460	15,942		80 歲以上	0	38
	Null ^註	211	32,181		Null ^註	346	36,700		Null ^註	2	127
	合計	117,379	247,892		合計	94,706	259,780		合計	785	3,770

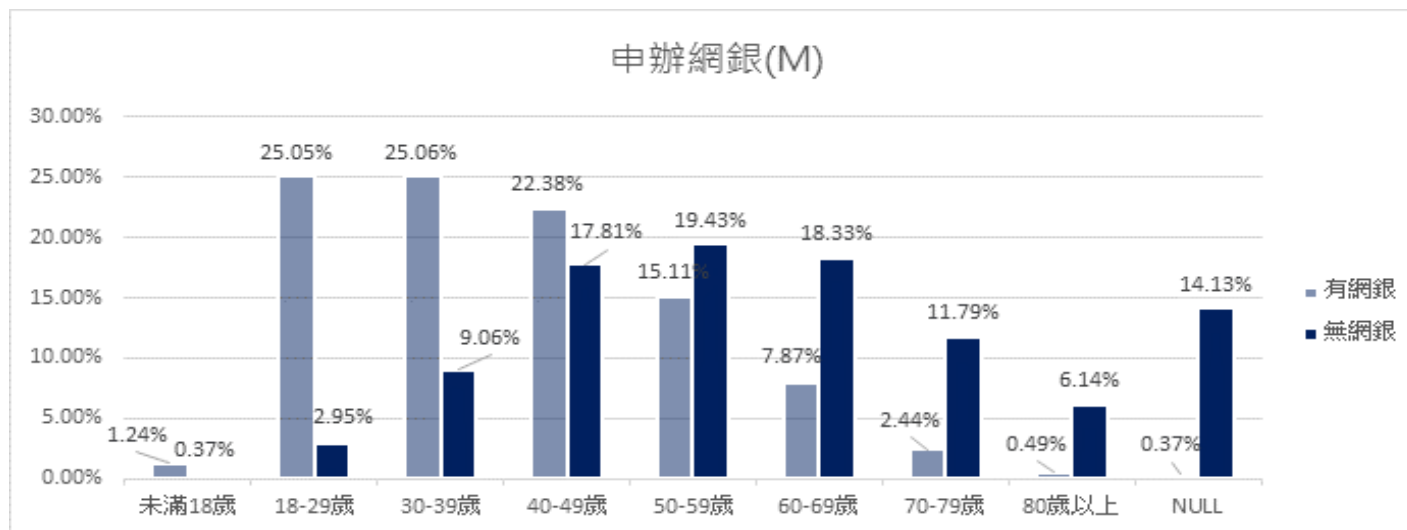
註. 年齡未填寫

三、客戶樣態分析

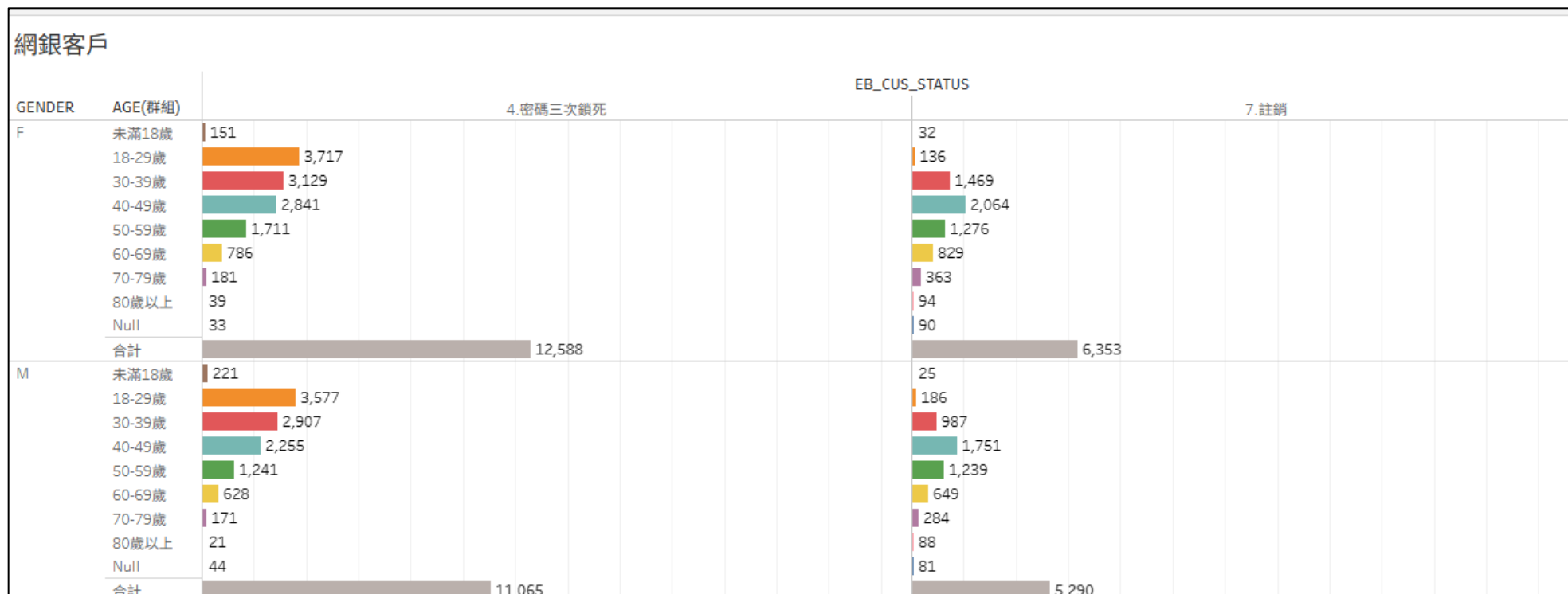
1. 從【表 1】可觀察，本行台幣存款往來自然人以女性較多，其比例略高於男性 1.5 個百分點；進而再從申辦網銀狀態觀察，數量亦高於男性 10.65%。
2. 另，從(圖 1、圖 2)長條圖觀察，本行台幣存款自然人在申辦網銀上除了以女性較多外；另，觀察年齡區間以 50 歲為分水嶺，50 歲以上不論男女性，申辦網銀數皆較未申辦客戶數少，符合年齡越大越不夠 e 化之狀況。
3. 因未登打年齡的資料在未申請網銀上佔有一定比例，如：女性為 12.98% (32,181 戶)，而男性為 14.13% (36,700 戶)，故貼標作為其中一項類別來表示(如圖 1、圖 2)，後續在策略上可針對這類客群進一步發想行銷策略，提高申辦比率。
4. 最後從既有網銀客群構面中觀察(如圖 3)，可看到「密碼三次鎖死」構面中，不論男女性皆以年輕族群為主，若以 18-39 歲區間計算密碼三次鎖死比率，女性占比為 5.83%、男性則為 6.85% (占整體女性、男性有網銀數量)。雖占比不高，但可推測是否本行網銀在用戶體驗上較它行來的不容易上手和直覺，進而思考是否需優化本行相關網銀或介面的改善。



【圖 1】申辦網銀狀態(女性)



【圖 2】申辦網銀狀態(男性)



【圖 3】密碼三次鎖死

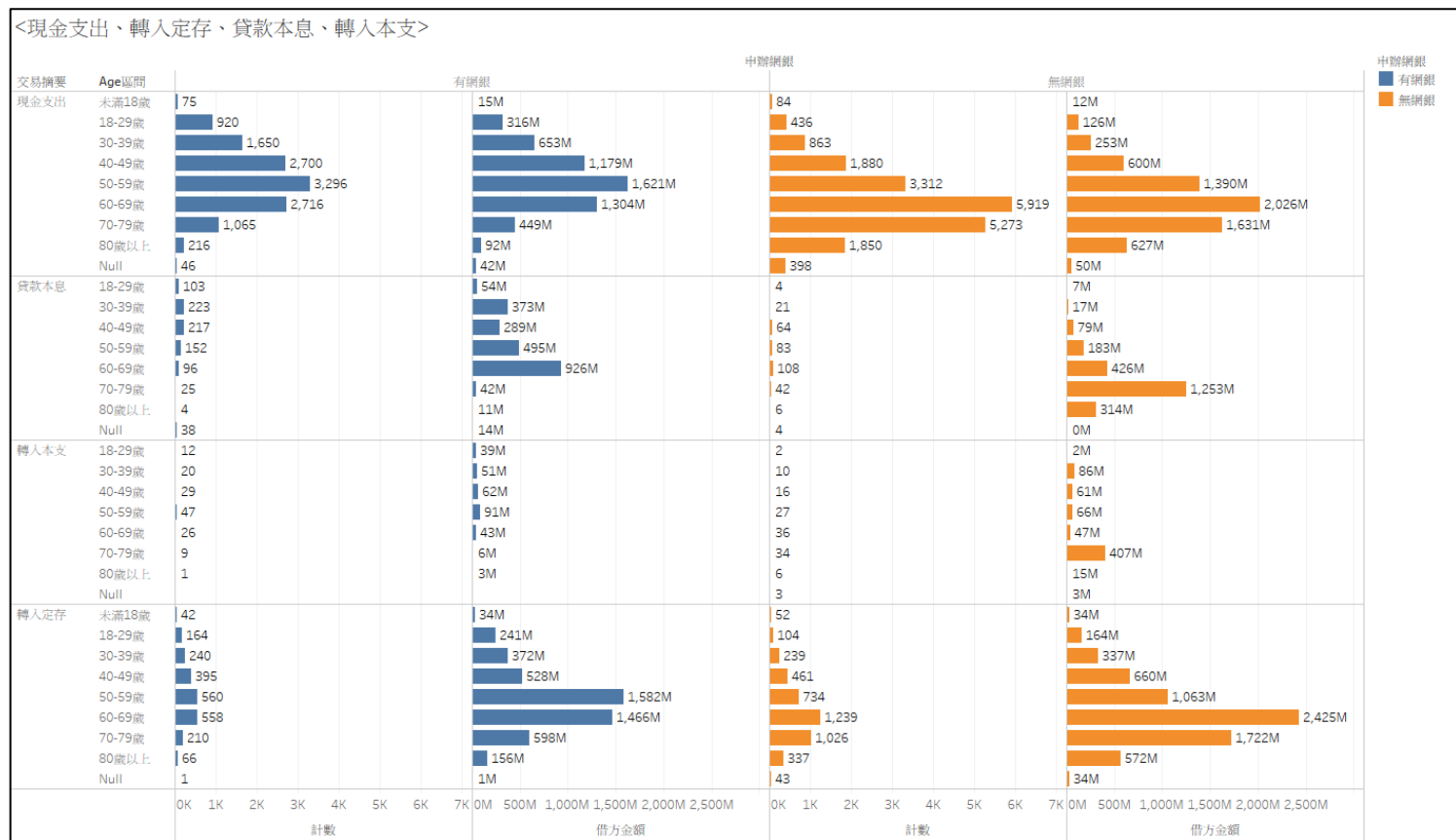
四、交易資料及相關欄位

1. 交易資料：有效資料樣本 724,312 戶中，比對近一年(2024/5/1~2025/4/30)存摺交易明細資料，並排序無網銀客群之借方交易金額，篩選金額超過 4.31 億元的交易摘要作為本次交易分析樣本。
2. 交易欄位：匯出款、證券轉支、ATM 提款、轉帳支出、轉入外幣、網路繳費... 等 23 項交易項目。

五、交易樣態分析

1. 交易構面檢視客戶交易樣態，有網銀的客戶不論在交易次數，或者交易金額上皆較未申辦網銀客群多，顯示該族群於本行的黏著度較高，可進一步推薦相關基金、保險等商品。
2. 針對無申辦網銀客群，交易面於現金支出、轉入定存上有較高交易次數及金額；另，轉入本支及貸款本息亦有較高交易金額，顯示

此四項交易偏向高年齡族群，如：本支交易及定存交易，未來可針對該項交易客戶進一步行銷開戶。



【圖 4】交易項目分佈

六、結論與建議

由於本行台幣自然人存款帳戶是由 40 歲以上為主力結構，40-69 歲占整體台幣存款戶比例超過 50%，而 40 歲以下僅占 23.21%，由此可呼應本行為何有申辦網銀之客戶比例僅三成，建議未來可積極開發職場新鮮人，或利用市場上較大型社群軟體，如：Line、FB 等廣告方式來吸引該年輕族群。另針對高資產銀髮族群，可引導式解說數位產品的優勢，該族群部分其實是因為缺少手把手的教學過程，及擔心帳戶會有被盜之風險，多少對於未來的相關線上裝置也是有一定的接受程度，如發票載具、自動扣繳等相關服務。

存戶年齡分布

