

# Web3 數位防詐產品設計案： 從技術防護到心理信任的 UX 探索旅程

# 專案緣起：打造去中心化的金融身分防護網

## 背景與任務

金融詐騙頻傳，傳統中心化驗證遭遇瓶頸。本專案旨在在利用 Web3 技術，建立一個具備「無帳號登入」、「裝置綁定」與「用戶風險評分」的去中心化身份系統。

## 核心挑戰

如何在不增加使用者認知負擔的前提下，導入高技術門檻的 NFT 與區塊鏈技術？如何讓一般大眾接受陌生的防詐機制？



關鍵提問：我們能否讓「去中心化安全」像使用網銀一樣簡單直覺？

# 市場現況：技術與認知的兩個世界



既有習慣使用者

- 依賴 OTP 與 Face ID
- 信任「品牌」與「真人客服」
- 遇到問題傾向尋求人工協助



Web3 觀望者

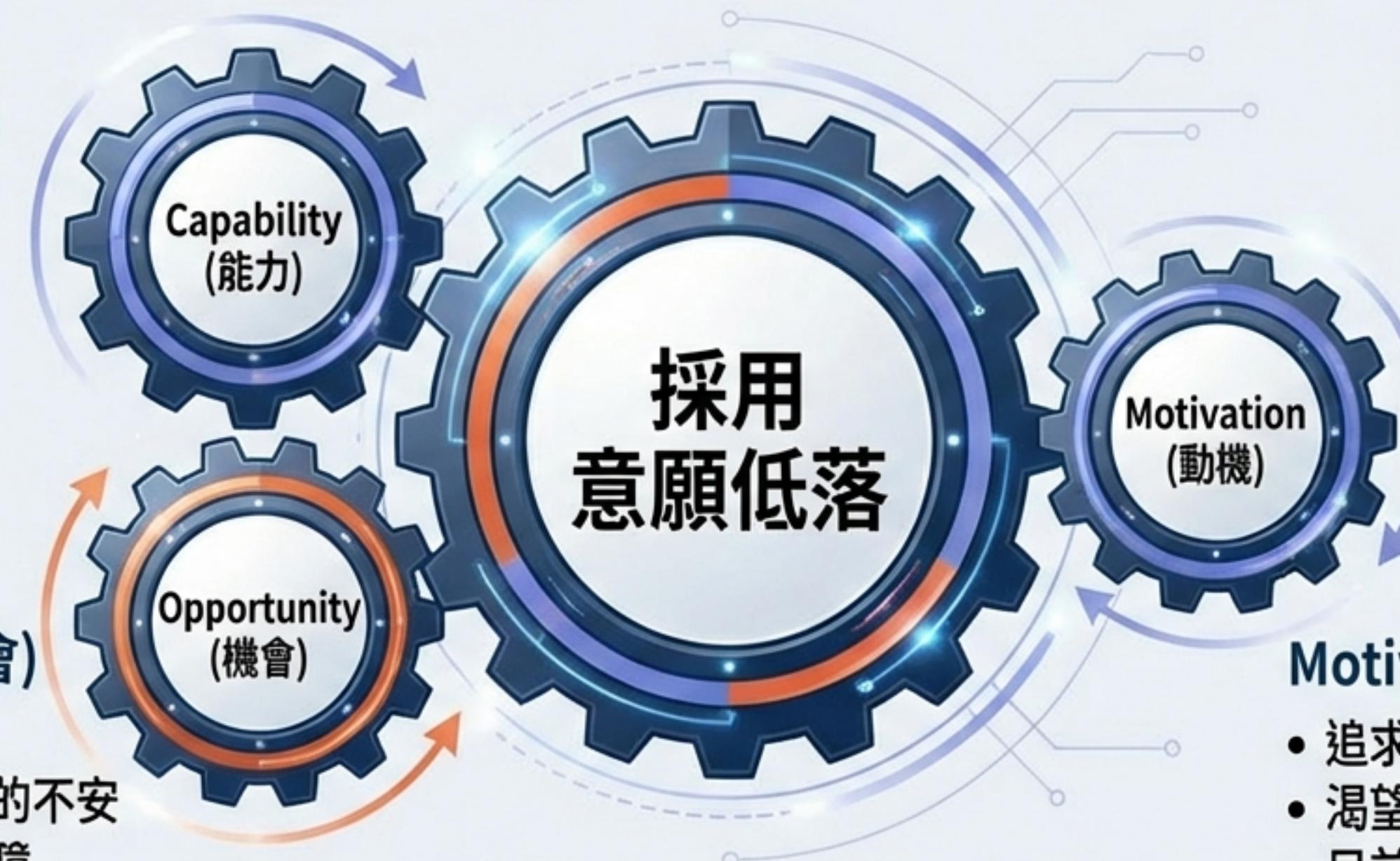
- 因知識落差產生恐懼
- 不理解 NFT 的具體益處
- 對新技術持保留態度

「使用者不在乎技術堆疊，他們在乎的是**品牌信任**與**問題解決**的**效率**。」

# 研究方法論：透過 COM-B 模型拆解行為阻礙

## Capability (能力)

- 區塊鏈技術門檻高
- 操作介面摩擦力大
- 對 NFT 缺乏知識



## Opportunity (機會)

- 隱私與法規疑慮
- 缺乏真人客服支援的不安
- 需要明確的權益保障

## Motivation (動機)

- 追求「安全感」與「速度」
- 渴望「數據掌控權」
- 目前缺乏足夠的轉換誘因

# 深度洞察：信任感是如何被構建的？

## 打破迷思

單純展示「安全標章」或堆砌技術名詞，並無法顯著提升使用者的偏好。信任需要「可見」且「具體」。

## 信任的構成要素 (Trust Components)

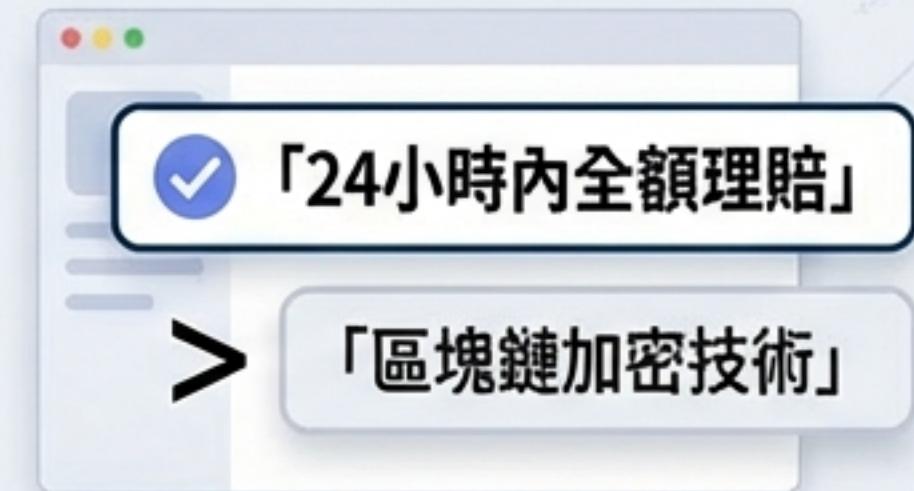
### 色彩心理學



藍白色系  
(Blue/White)  
= 冷靜、專業、  
系統性思考

橘黃色系  
(Orange/Yellow)  
= 警示、不穩定

### 具體承諾



## 核心假說：混合驗證 (Hybrid Verification)

⚙️ NFT (新技術) + OTP/Face ID (舊習慣) = 降低信任門檻

🤝 使用者願意嘗試 Web3，前提是它被包裹在熟悉的 Web2 安全體驗中。

# 策略轉向：從「技術防護」到「價值驅動」

初始策略



強調「防詐」與「安全性」

使用者因知識落差而卻步 (Blocked)

轉向 (Pivot)

轉向 (Pivot)



強調「身份」與「回饋」

利用既有信任，疊加附加價值

我們發現：NFT 知識落差是最大阻礙。策略不再是販售艱澀的區塊鏈技術，而是販售「專屬數位身份」與「實質回饋」。

# 假設驗證：A/B Test 數據告訴我們的事

## 回饋形式偏好

現金回饋  
(Cashback)

85%

徽章/貼紙  
(Badges)

15%

金錢型回饋顯著提升 NFT  
使用意願。

## 訊息吸引力

Button A:  
安全驗證

Low clicks  
(e.g., 20%)

Button B:  
驗證並獲取優惠

High clicks  
(e.g., 80%)

明確的優惠訊息比單純的  
安全驗證更能吸引點擊。

## 安全感來源



登入頁呈現「法規驗證文  
案」能顯著提升安全感。

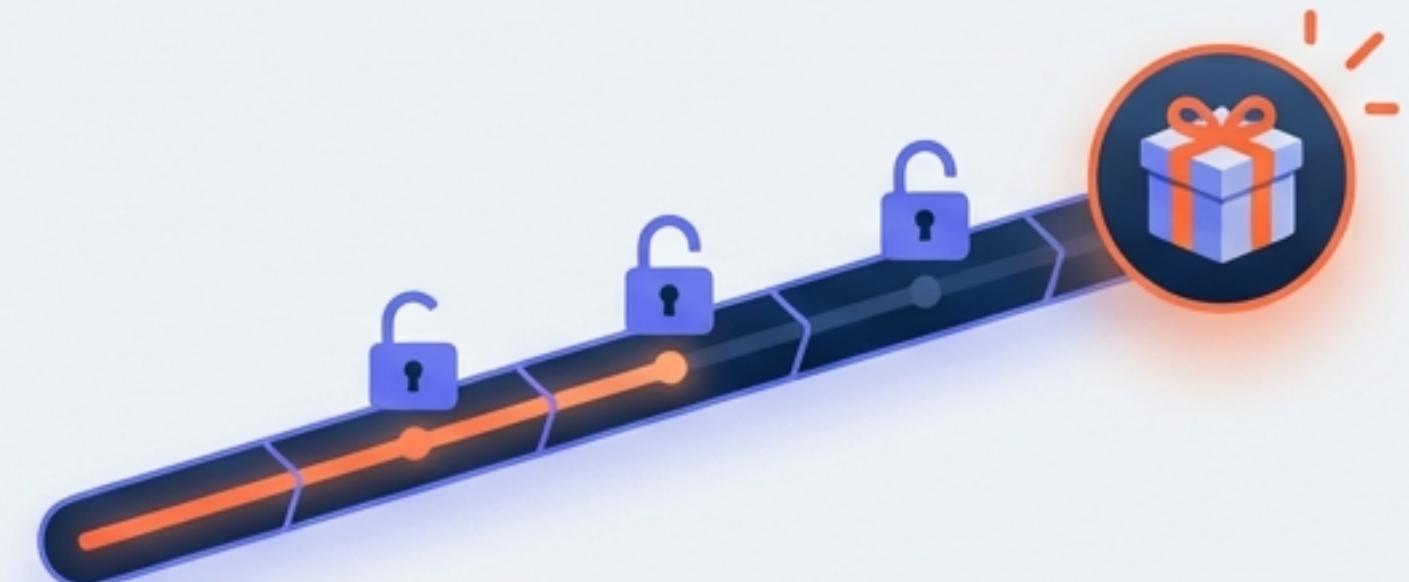
# 機會點挖掘：情感連結與社群動力

## Identity (身分)



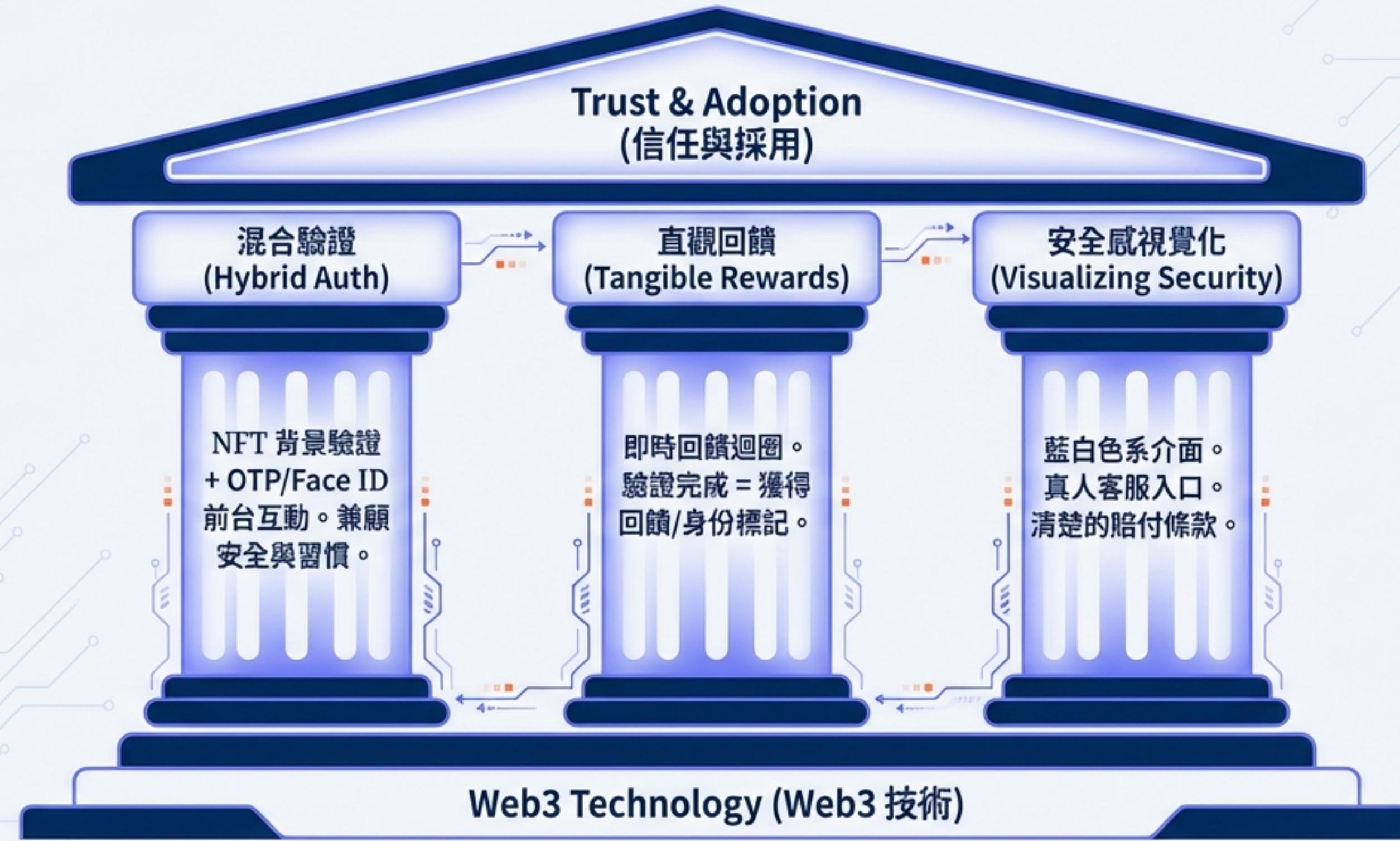
- 數位頭像/稱號 (Digital Avatar)
- 依據職業與行為生成的獨一無二性
- 將 NFT 包裝為「身份象徵」而非「加密憑證」

## Community (社群)



- 成就系統與解鎖機制
  - 社群分享與同儕效應
- 💡 洞察：當徽章連結到實質價值時，驅動力倍增

# 設計策略：漸進式信任架構



# 解決方案：登入與註冊體驗



# 解決方案：個人化身分與成就系統

成就徽章：NFT有身份的數身化轉化認證，你的「驗證通過」。



微互動：Face ID 後出現小型上推動畫顯示「NFT 驗證通過」，提供雙重確認的安心感。

數位資產化：將無形的區塊鏈技術轉化為可見的、個性化的身份象徵。

# 解決方案：信任的最後一道防線

人性化連結：顯眼的真人客服入口，消除對 Web3 機器人客服的疏離感。

具體承諾：大字標示「24小時處理」與「全額理賠」，這是使用者最在意的信任條款。

支 援 中 心

安全 保 障 (Security Guarantee)

24小時處理

全額理賠

Issue Reported 問題回報 2022-07-13

Investigating 調查中

Resolved 已解決

1

2

聯繫真人客服

# 核心學習與洞察



## 知識落差管理

針對新手提供漸進式導覽，  
不強迫推銷技術名詞。



## 信任的具象化

安全需要被「看見」。透過  
熟悉的藍白色系、法規文案  
與明確賠付承諾來建立。



## 技術隱形化

使用者不需要懂區塊鏈，只  
需要要懂「這對我有什麼好  
處」（身份、回饋、便利）。