

[00:00 - 00:18] 好,我們現在會進行一項訪問,這項訪問的目的是為了釐清這個網路的線上換匯系統是否符合各種年齡層的需要。

[00:18 - 00:36] 我們想要提升它的使用者體驗,所以我們想透過這一次的訪問來確認這個網站系統有沒有哪一些地方是需要改進的,那這是同意書。

[00:36 - 00:52] 那我們這個訪問也會進行螢幕的錄影及錄音,你都同意嗎? 同意。

[00:52 - 01:10] 你平常使用的銀行有哪一些? 郵局 就是比較常用的那如果是針對換匯的話呢?

[01:10 - 01:29] 沒有試過 我沒有買過出國這種外幣,那你平常如果要出國換外幣的話是怎麼取得的呢?

[01:29 - 01:46] 我會直接到銀行櫃檯 兌換 那樣子就算是有使用過換匯的服務 對阿,我會直接到銀行櫃檯那你怎麼說沒有?

[01:46 - 02:05] 因為我現在是問你,你有使用哪一家銀行換匯? 中國信託 所以你之前有去過中國信託因為網路銀行比較不熟悉,不太會用,所以就不太會去申請

[02:05 - 02:28] 所以你之前有使用過中國信託,還有其他的嗎? 沒有,我都直接到櫃檯 那你會決定使用中國信託的原因是什麼?當初也沒有想太多,只是覺得中國信託好像剛好在旁邊也方便

[02:28 - 02:47] 也沒有固定一定選擇哪一家銀行去辦理 所以主要是方便 對 那是有其他人推薦嗎? 也沒有,就是方便兌換所以你沒有想說它一定有這個服務,你就進去就換

[02:47 - 03:05] 對 了解 所以你換匯的廣告就是透過銀行,櫃檯,實體的 然後有使用過的是中國信託 對 了解那我再重複一次這個問題

[03:05 - 03:23] 就是你是否線上換匯的經驗 那你剛剛提到的是沒有,對嗎? 沒有 了解 那所以那我想確認的是你會不會有意願

[03:23 - 03:41] 未來會想使用線上換匯看看 如果更方便,當然會想要選擇更方便的方式 了解那我想確認一下就是你上一次去實體銀行換匯的時候

[03:41 - 03:57] 你實際換匯的過程做了哪一些事情 填單 對 然後給他現金,然後他給我韓幣,就這樣哦,了解

[03:57 - 04:13] 所以流程就是 還蠻簡單的 還蠻簡單 你只要在那個單子上填寫你要兌換的金額 那櫃檯人跟你確認之後 你只要給他相對應的新台幣他就會給你

[04:13 - 04:30] 對 好,了解 謝謝 好,那我想 所以你當下用實體換匯你覺得方便嗎?就是你會覺得你多跑這一趟去銀行

[04:30 - 04:47] 跟如果你可以在線上就是完成這一項操作 你會覺得去實體銀行會有一些困難或不方便嗎? 如果可以線上申請當然是更方便不用再跑一趟銀行

[04:47 - 05:03] 但是對我來講 我覺得我對網路比較不熟悉 那我覺得這個在銀行其實也蠻容易去越換馬上我給你新台幣你給我外幣

[05:03 - 05:21] 那我覺得這也是不錯的一個選擇 好,了解 那因為銀行通常都有營業時間的限制 那這樣就變成是你如果臨時想要出國

[05:21 - 05:38] 就是可能會不會遇到一些困難 當然會 如果說我有更方便的方式 當然是選擇更方便的方式 那沒問題所以我們就想要請你幫我們試試看

[05:38 - 05:55] 這個就是兆豐的線上結匯系統 那先大致跟你說明一下它的運作 它的操作模式就是你可以就是在上面填寫你想要申辦的項目

[05:55 - 06:13] 那我們現在已經幫你設定好就是線上結匯 那你可以選擇你想要購買的外幣種類 跟輸入你的金額之後 那他就是然後再當然再選擇你要領取的銀行的地點是哪一間

[06:13 - 06:33] 那不論是在就是目前居住的台北市內 或是直接到機場都可以 基本上他的服務時間會是比較彈性的 那所以我們希望可以請你幫我們操作這個線上結匯系統

[06:33 - 06:49] 那在過程中你也請希望你可以盡可能把你操作想法說出來 像是舉例啊想找什麼 怎麼找 或是找不到什麼或是複雜程度任何你對於這個系統的想法等等

[06:49 - 07:05] 你就是全部把說出來 就是你心裡的OS是什麼 你就把說出來 不管是好的壞的都可以放心的說 然後我們也不會給你任何時間壓力 你找不到也沒有關係然後找的不耐煩都可以跟我們說

[07:05 - 07:24] 對我們也會協助你 好那所以接下來就請你想像一個情境是 這個暑假的7月15號就是夏天你會前往韓國旅遊那所以你會以搭乘飛機的方式前往

[07:24 - 07:40] 那我們希望你可以使用這個兆豐銀行的線上結匯的系統 那以新台幣兌換 韓元50萬元好那請你開始操作

[07:40 - 07:59] 謝謝 好那我先幫你用一下螢幕錄 好那你可以開始操作 用這裡就是對對然後點一下就可以對

[08:04 - 08:23] 兩指可以這樣子 對然後兩隻手指 因為媽媽很少用這種東西 可是我找不到韓幣這上面應該有韓幣你可以再找找看

[08:23 - 08:39] 有有有 所以我要在這按申請然後下一步

[08:42 - 08:59] 所以要按這個確定嗎 這個應該就是一些契約 約定是想說明那你可以閱讀完之後然後他會想要確認你確實有讀過

[08:59 - 09:41] 然後同意他的服務的條款之後7月6月

[09:51 - 10:10] 兩星期沒關係 那就請你隨便選一個任意的 好吧 可以要不要試試看這個提領幣別種類這個線槽可以選擇嗎

[10:10 - 10:26] 不行耶 這個線槽 所以我剛應該設定好了 對上一頁的時候對好那就這樣繼續

[10:35 - 10:52] 這個是 你可以還幣嗎 他這應該是顯示韓元的你要換韓元多少

[10:54 - 11:10] 你可以看一下金額對不對 如果你是要換50萬的話 50萬50萬就要在這裡了

[11:10 - 11:28] 對 12000台幣 那你為什麼會想要選10 因為他這裡剛剛我選5的時候 他是顯示25萬韓幣而已但是我要用50萬韓幣

[11:28 - 11:45] 所以這裡好像怪怪的 但我想這個應該是 就是他想要問你想要換幾個 55萬這個單位 跟幾個1萬這個單位對對對

[11:45 - 12:02] 所以10個的話就代表 4個5萬 那是我理解能力有問題 沒有可能 這樣也沒錯啦 這樣的系統其實也是沒有錯那我要打我的名字

[13:18 - 13:35] 基本資料欄位都很明確嗎 還OK 那會不會希望他 給你一些填寫的範例不會我覺得還蠻清楚的

[13:35 - 14:05] 我本來以為他會很複雜再選擇一下

[14:05 - 14:21] 申請目的國家外幣性質

[14:21 - 14:43] 觀光支付 付款方式 用什麼比較方便 好吧ATM

[14:43 - 14:59] 這什麼意思 交換是不是 他應該就是 他沒有拒絕你這個請求 他只是跟你說明說 你可以看一下

[14:59 - 15:17] 有啊我有看到 手續費依銀行規定 那他是在跟你講說 你去ATM之後 應該怎麼進行 意思是說你覺得他這樣子的提示

[15:17 - 15:36] 會讓你想要看嗎 或是你會不會試試看 其他的他會跳出什麼 手續費 新台幣150 1%加150就是你選擇的扣款方式

[15:36 - 15:53] 可能會變成手續費不同 對像這個他就跑到上面 對就是看我要從哪個銀行扣款 我的帳戶銀行

[15:53 - 16:09] 但是他沒有郵局 對啊為什麼沒有郵局可能他沒有跟他合作吧

[16:09 - 16:26] 只能放棄這個選項 那你會覺得 下面這個紅色的紙會想要說什麼或是他想要告訴你的是什麼

[16:26 - 16:46] 他想要告訴我的就是 交易手續費5塊 然後如果是兆豐銀行 就不用交易手續費 所以每日每月上限10萬台幣

[16:46 - 17:04] 到20萬 行動電話填寫帳戶字號碼

[17:04 - 17:27] 你覺得他的說明明確嗎 行動電話無法完成繳費

[17:27 - 17:43] 那我可以用最簡單的 就ATM轉帳就好 你就選你覺得的 那你看到這個紅色字 你會覺得他想要傳遞什麼訊息 就是告訴我就是每個選項

[17:43 - 18:00] 看哪一個適合自己的方式吧 我覺得他應該是想要跟你說 就是你看我們剛剛選擇 不同的服務項目他都會有不同的字

[18:00 - 18:19] 那可能就是代表 他想要告訴你 你想要使用這種付款方式 有哪一些注意事項 像比如說ATM 他會不會想告訴你請你去ATM的時候繳款的時候

[18:19 - 18:36] 你在那個ATM的機器上 你要選擇繳費這個項目 然後如果你的繳費的 所以我如果沒辦法轉帳 就要跟銀行聯絡對 但是最主要是前面這個

[18:36 - 18:53] 繳費 就是不然你去ATM 你不知道你要按哪一個 如果你完全不看這個 你按下一步之後 你去ATM之後 你要怎麼領 你懂我意思嗎 是我匯款給他吧我沒辦法去領到錢吧

[18:53 - 19:10] 對吼 對 你講出答案 就是你要匯款給他 對 他意思是說跟你付款的邏輯是一樣的 對 好好像我們現在已經

[19:10 - 19:27] 他說我們在這裡 逗留了超過10分鐘了 所以又要重新開始 我們看一下 對 這個系統我覺得應該再拉長一點點吧

[19:27 - 19:54] 或許真的可以 對 因為有些老人家 可能反應沒那麼好 換外幣不一定是年輕人 像如果我們要重新填寫

[19:54 - 20:29] 他也沒有把我們之前填的資料 對 又要重打可能是我們剛剛還沒送出來

[20:29 - 20:47] 像這個聯絡電話 然後如果是我 我可能下意識會想填手機 但是他下面又有一個手機所以我覺得他可以寫家裡電話

[20:47 - 21:05] 或是不要弄成必填的 或許會比較好沒有 我覺得時間限制是真的有一點怪

[21:05 - 21:22] 因為有的人要思考一下 我想一下就10分鐘到了 我覺得比較大的問題是 如果我們是這10分鐘都沒有任何動作那當然他可以記錄時間累積

[21:22 - 21:41] 但是我們剛剛應該是一直都有在 比如說我們剛剛有在換付款方式 但他就以為我們一直停在這個頁面 他就認為我們都沒有在操作那為什麼要有時間限制

[21:41 - 21:57] 他可能怕你是機器人 那像你剛剛是填到這邊 你就會按下一步那其實他這裡還有一些資訊

[21:57 - 22:17] 下面喔 你會 這是下單後兩個小時內最晚是當日起床就是告訴我如果在機場取碼

[22:17 - 22:34] 可是剛剛我不是已經預約到那個了 我不是預約到內湖分行區了嗎 所以這個頁我就不需要看了吧對

[22:34 - 22:56] 但他可能有一些繳款時間 就是因為他繳款時間都限定在兩小時 就是你懂他意思台北松山桃園機場分行

[22:56 - 23:12] 一般分行 所以我只需要看一般分行嗎 對你剛剛是一般分行 下單後兩個小時內最晚是當日的三點完成繳款兩個小時後

[23:12 - 23:30] 經驗時間11點到10點取鈔時間覺得他的資訊足夠明確嗎

[23:30 - 23:47] 下單後 當日如果取鈔兩個小時就可以去拿或是隔日取鈔

[23:47 - 24:08] 那為什麼當日隔日也是下單後兩個小時 這個是繳款時間你不管當日或隔日都是要兩個小時內繳款

[24:08 - 24:26] 然後取鈔時間當然是要配合銀行 這樣你有理解嗎 OK啦四點以前一般的分行在機場的時間會比較後面一點

[24:26 - 24:44] 七點了解 比如說你不想要當日 隔日的時候 隔日這裡下單後一樣兩個小時隔日是繳款時間

[24:44 - 25:01] 我想問你隔日的取鈔時間 隔日的取鈔時間 不是已經繳了 不一定要什麼時候去嗎還是一定要在這個時間內去取鈔

[25:01 - 25:18] 你可以看他的說明 但我想你講的是對的 就是看你什麼時候想去就可以去 對啊 我今天我 但是你不能用你的直覺或常識去判斷你可以看一下上面的指示跟你傳達訊息

[25:18 - 25:35] 那你看能了解他的文字嗎或是我幫你講講看你覺得這樣合不合理

[25:35 - 25:52] 他想講的就是你隔日的取鈔是你繳款的時間內 但是你繳款時間他都是兩個小時 兩個小時內可是我會覺得有一個問題是

[25:52 - 26:09] 為什麼當日取鈔跟隔日取鈔的交換時間都是兩個小時內 但是這個隔日取鈔他就沒有說最晚至當日 還是 其實你只要在營業時間吧

[26:09 - 26:25] 就不一定要在營業時間 所以你可能 所以你如果想要當日取鈔的話 你的交換時間 也就是你下單 時間就是最好是在一點到三點

[26:25 - 26:41] 下午一點到三點最晚 那隔日就是你當天任何時間都可以下單 任何時間都可以去交款 他只要系統認定那個日期是當天的你就屬於這個範圍

[26:41 - 26:57] 對 所以 他想 然後這裡說預交換時間內完成交換後 下單的隔日九點起 就可以去取鈔對

[26:57 - 27:13] 大概是這樣子 所以 那好 那我們 你現在大概能理解他想要講什麼 那你對於這個 顯示啊或是覺得這個資訊他重要嗎 或是他

[27:13 - 27:29] 因為我們剛剛差一點就把它略過了 那你覺得 他有什麼 不管是內容呈現上 或是擺放位置上的改進 或是任何想法 這邊就沒差 這個幾點這個當然我覺得訊息重要

[27:29 - 27:45] 但是 可能擺放的位置 讓我差一點 忘記還有這些東西 我就會點這個 下一頁 我就不會再往下拉了 對 那這個客戶一定要知道不然到時候

[27:45 - 28:01] 也不知道幾點要去匯款 或是幾點去銀行取鈔 所以應該是這個下面的這個部分吧 因為他在這裡有沒有 他寫了一個下一頁 下一步 一般的人只會點進去了就不會再往下拉了

[28:01 - 28:17] 因為他在 下面 對 應該是這樣 是不是應該把這一欄 放在最下面 這個的下面 才會大家會去把這個看完再點下一頁

[28:17 - 28:33] 或是他可以 在另外一個頁 點了之後再下一個 再呈現這個吧 還是在最後告知客人 取鈔跟匯款的時間因為他在這個下面

[28:33 - 28:50] 其實他需要獨立出來 讓你認真去看 我有一個想法是 像我們剛剛在解讀這些資訊 花了一些時間 那你會不會覺得 比如說他有一個頁面或是一個表格

[28:50 - 29:06] 任何你可以選擇 你想要當日取鈔 就比如說他有一個下拉式的欄位 然後有一個當日取鈔 然後寫一下 你的取鈔時間是要當日呢 還是隔日我可以去選擇時間

[29:06 - 29:22] 他們也比較方便 或是你選擇之後 他就跳出來跟你講 那你就是要在什麼時間匯款 什麼時間可以取鈔 對 這樣更明確 感覺好像還可以對

[29:22 - 29:38] 好 那我們現在確認完之後 像比如說我們現在 看完之後 其實我好像也忘記了對阿 像我現在也忘記了

[29:38 - 30:13] 然後我們剛剛又在這邊太久了 所以他 好 沒關係 我們再試最後一次就是他可以再針對個人底

[30:13 - 30:30] 像這個有一個問題 像這裡他有跟你說 他提供的必別種類 那是不是我 可能我選每一間銀行 都會有不同的 對阿 你看 都不同像韓園應該沒什麼大問題

[30:30 - 30:49] 韓園應該都有 所以可是我在想 比如說有一個問題是 我們前面選人民幣好了 那像哪一間沒有人民幣阿

[30:49 - 31:05] 加拿大幣 歐元 泰銖 喔 好像 像這裡就沒有紐西蘭幣像剛剛有一些

[31:05 - 31:22] 阿 對不起 那內湖是什麼沒有 馬來西亞幣阿比如說我可能選馬來西亞幣

[31:22 - 31:38] 那他這個系統會不會跳出來 我們實驗看看好了 你懂我想表達的嗎 嗯 我知道對阿這樣子



[31:38 - 31:55] 那我們現在選馬來西亞幣 對 他就沒有讓我可以選的了 他就沒有內湖可以選

[31:55 - 32:12] 他就是他的必別 會告訴你哪些銀行可以取 那這樣很OK阿 對阿 還算OK 只是我就不知道 為什麼我就已經確定 我要領什麼必別 然後他還要跟我講提領必別の種類

[32:12 - 32:28] 這會不會就是一個多餘的資訊 你懂我意思嗎 我說這個啦 就是我覺得有點多餘阿 就是我不需要額外去了解 就是 對阿 我覺得我不需要額外去了解他有提供什麼必別

[32:28 - 33:06] 所以點進去就是到Google Map好

[33:06 - 33:41] 十分鐘 好像真的有點短對我來講一定會太短

[34:13 - 34:38] 像這個 會申報目的地 國別對阿 如果是韓國的話

[34:38 - 34:55] 那不是 如果我們就選韓幣的話 他為什麼 他就幫我們預設韓國 這樣不行嗎 好啦 可能有一些狀況你看

[34:55 - 35:11] 出生年月日 格式錯誤 這就是我剛說的 他是不是應該建議你 用什麼形式 就是建議的輸入方式 像這裡他沒有

[35:11 - 35:28] 一般都是這樣不是嗎 他寫西元 這裡啦 這裡 要把出生年 不是 要有這個撇啦喔 是喔

[35:28 - 35:45] 所以我是覺得他把 把他簡單化 不要這麼 不用再一撇吧 為什麼 這樣他比較好辨識 只是我覺得他這個建議可以直接在這個表格裡面建議就好

[35:45 - 36:02] 你填的當下就可以看到 對 他們可以再設定 你在填的時候 有些那個也會這樣 他們就是會有格式給你 像有些信用卡他要我打 但是他會自己編了一個距離給我對 一個距離給我

[36:02 - 36:20] 不是分成三段 對 三段 就不會你還要再去 覺得哪裡有問題 然後再修改 修改時間又超過了 又要重來 那你可以確認一下這一個頁面

[36:20 - 36:37] 剛剛那樣 這就是我們已經按下一步了 那你可以看一下 這一次是否能夠明確

[36:39 - 36:56] 付款方式 ATM 按除無依件確認執行 取消叮嚀 我覺得還好還可以

[36:56 - 37:15] 還可以你就可以進行下一步 下單成功你可以往下看一下說明

[37:47 - 38:05] 有啊 但他有跟你講付款日期嗎 這裡 3月17 時間是這裡他又顯示出來

[38:05 - 38:23] 對 就是剛那一欄 我覺得比較多餘 他這裡有啊 所以他最後一頁 其實都有把那些資訊在這裡 那你覺得這個 這個要幹嘛看有沒有要買旅遊平安險

[38:23 - 38:41] 我覺得也是需求的 對啊 所以你覺得這個放在這裡合理的 因為他會提醒客戶 最後面 是不是需要買一個平安險對 我覺得是可以的

[38:41 - 38:59] 那外語課程 這個我就覺得比較多餘 因為真的要馬上補習也來不及 還是他有什麼廣告的像旅平險我感覺也是一種廣告

[38:59 - 39:15] 對啦 可是有的客人就是有需求 可能我買 我可能當下我也沒有想到說 是不是應該買 可是有的人買機票 他刷卡就買了 機票他刷卡就會有了對啦

[39:15 - 39:34] 他只是再多了一個 多了一個那個我覺得也是還可以 所以你覺得這樣是蠻貼心嗎 或是怎樣還是他就是純粹想廣告他的保險

[39:34 - 39:57] 可能他們也需要這種附加的一些廣告 他們的一些平安險 也是他們商品的一個販售技巧那比如說我現在今天想要換付款方式

[39:57 - 40:21] 可以啊 他剛剛這裡有寫 可以改變啊 那我們就隨便 我們就試一個 點點看好 那我們今天的訪問就到這裡結束

[40:22 - 40:38] 那妳還有什麼想說的嗎 沒有 我覺得 時間太短一點 因為對我們這種平常很少用電腦的人我覺得是真的時間會不夠用

[40:38 - 40:54] 會搞得自己很緊張 所以這是妳的 那感覺如何 整體的感覺 還OK 還不錯那跟妳去現場換會比較起來呢

[40:54 - 41:10] 要是我 我還是會比較偏向現場 因為你看嘛 我還是要到銀行去取 那一樣是多了 一個動作 那我為什麼不直接到銀行填完單 我現金給妳

[41:10 - 41:26] 妳的外幣給我就可以帶走 我不用多跑一趟 我個人比較偏愛 多跑 多跑一趟 因為我還是要在線上申請 然後再去銀行取 一樣意思啊那我為什麼不本人直接到銀行

[41:26 - 41:43] 我填完單 我就馬上一次就搞定 對 因為另外一種方式是 透過外幣帳戶 就比如說妳有一個韓元帳戶跟一個新台幣帳戶

[41:43 - 41:59] 然後都同價的 妳就可以自由的擺賣 然後妳就可以 比如說從那個韓元帳戶去兆豐跟他領 對啦因為像我平常不做這種投資的

[41:59 - 42:16] 我可能只是因為我想出國去玩 那我可能只是換了一點現鈔 可以臨時買東西 不然平常我還是刷信用卡 那我會比較偏向去銀行我一次就搞定

[42:16 - 42:32] 我不用在線上預約 然後又要去 去到銀行再去取外幣 好 所以這是妳的想法對 這是我的想法

[42:32 - 42:49] 好 那妳之後還會想用 兆豐銀行的其他服務項目嗎 應該會吧 因為我本身有兆豐銀行信用卡所以還是會使用

[42:49 - 43:07] 了解 所以妳對於這一個 它這個線上結合系統的評價 就是會提高嗎 或是會增加妳對它的整體 其他服務的評價嗎或是任何對這個公司的印象嗎

[43:07 - 43:23] 還是降低 或是就還好 會啦 會提高 因為這是必要的一項服務 因為現在的人有的外幣投資 還是有需求那可能我比較不常使用

[43:23 - 43:41] 那這個服務一定會提升 他們企業的一個形象 跟未來一個走向 一定會有加分的 對 了解那我想問一下妳如果測試一下

[43:41 - 43:58] 剛剛那個系統 如果給它1到10分 那這1到10分的評估標準 包含它那個按鈕 很明不明確啊它的說明是否足夠詳細啊

[43:58 - 44:19] 擺放位置等等 妳1到10分妳會想要給它幾分 那為什麼 我會給它幾分喔 我給它8分好了 為什麼 我覺得整體都OK啦只是我對電腦比較不熟悉

[44:19 - 44:35] 打字方面也比較慢一點 然後那個10分鐘限制 是我比較會care的 是因為我會很緊張 時間快到 時間快到 我會來不及 然後還是來不及 又要從頭開始那從頭設定

[44:35 - 44:51] 我們又要從頭打 那是不是應該 我剛剛打過 雖然沒有送出去 但是我的那些資料 譬如我打了名字 我家地址什麼之類 這個東西應該是要保留在那 不要讓我再從頭又打一次那打到後來

[44:51 - 45:08] 我可能就會放棄 算了 這麼麻煩 我還是不要用好了 好 那妳會想要建議 有同樣需求的朋友或親人使用這個兆豐銀行的線上機會嗎

[45:08 - 45:27] 應該會 因為這是我本人的問題 那對其他人或許 也是一項不錯的選擇 是我本人對電腦操作 會比較遲緩一點好 那妳對於

[45:27 - 45:45] 還有任何想要補充 或是想要分享的嗎 或是認為它有哪一些功能 它應該有 可是沒有的地方或是

[45:45 - 46:01] 譬如說任何的換匯方式 會不會有其他更好的選擇 什麼等等都可以 那如果妳覺得已經沒有想要再多收當然也可以

[46:21 - 46:38] 謝謝妳參與本次訪談