

專案背景

01

專案目的

研究問題

專案目的

① 探索產品真正受眾的樣貌，供後續產品策略參考

後續產品發展方向為聚焦線上管道用戶、發展目標式投資商品；找出產品真正受眾並嘗試擴大

② 測試新版本設計易用性問題，供設計調整參考

新版本設計改了投後資訊呈現方式、加入投資歷程績效資訊

| 研究問題

① 什麼樣的人會用ROBO?

具忠實傾向的用戶有哪些特徵？（背景/ 態度/ 行為）

*假設具忠實傾向用戶較接近真正受眾（忠實傾向用戶：留存時間長、且對產品有一定滿意度者）

② 新版本設計有哪些易用性問題待改善？

用戶是否能正確理解資訊？

操作是否順利？

研究對象與架構

02

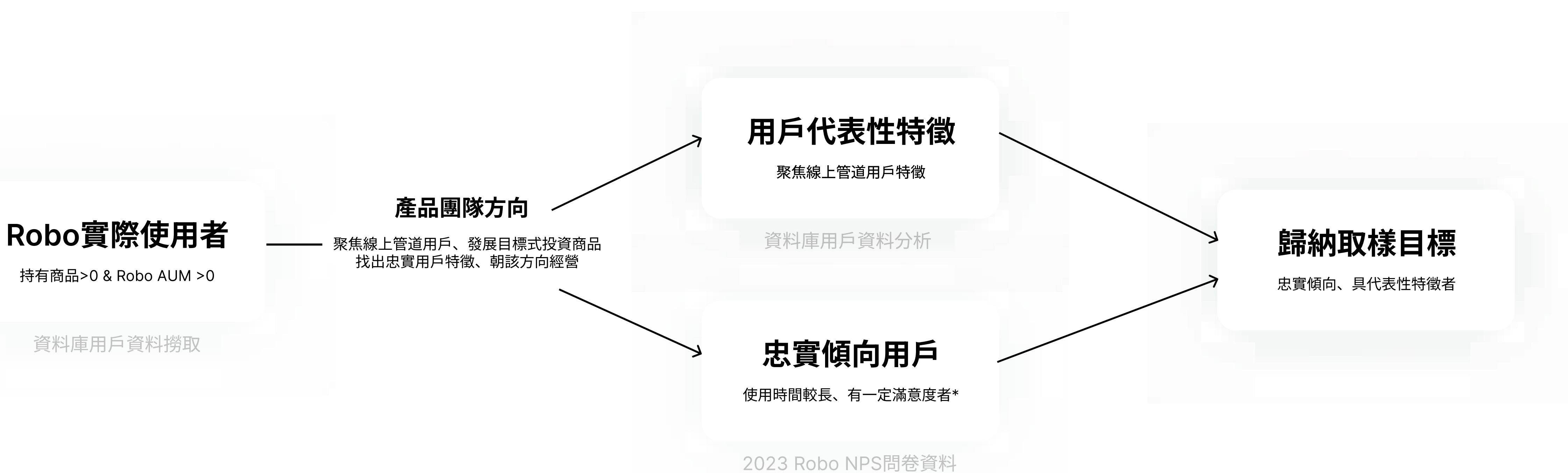
目標研究對象

實際取得樣本

流程架構

目標研究對象

從實際使用者的資料中，歸納符合產品後續發展重點對象的代表性特徵，
並以有代表性特徵且具忠實傾向的用戶，作為目標取樣對象



*使用至今>半年；排除2023 ROBO NPS問卷調查中若沒有智能投資毫不失望、整體滿意度為不滿意or非常不滿意者

- 如果之後不再能使用國泰世華【智能投資】這個服務，您的感受會是什麼？(毫不失望/略為失望/非常失望)
- 對於智能投資相關的 App/網站，在整體【介面操作體驗】上，您的滿意度有多高？(非常不滿意/不滿意/普通/滿意/非常滿意)
- 整體而言，您有多滿意智能投資的【產品特質】？(非常不滿意/不滿意/普通/滿意/非常滿意)

目標研究對象

研究對象母體資料分析

線上管道用戶（共2976人）

資料時間：截至2023/08/31

性別分佈

男女比 --% : --%

年齡分佈

集中在60歲以下（--%）

20~29歲 (F:--% M:--%) , 30~39歲 (F:--% M:--%) , 40~49歲 (F:--% M:--%) , 50~59歲 (F:--% M:--%)

KYC分佈

穩健(--%)> 積極(--%)> 保守(--%)>非常積極(--%)>防禦型(--%)

持有商品分佈

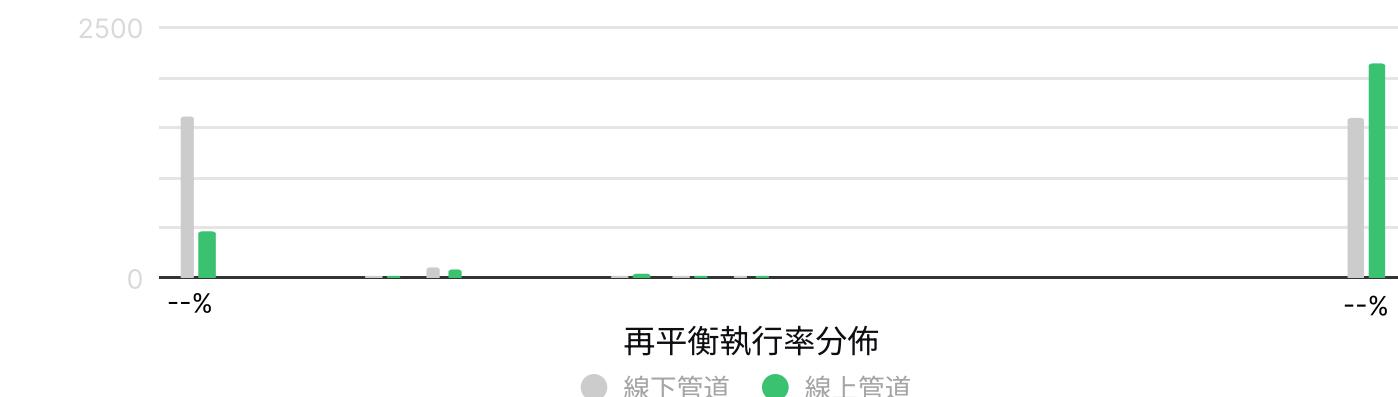
用戶持有比例：目標式投資(--%)，月領雙薪流(--%)，全球放手中(--%)，趨勢獨角獸(--%)

--%只持有一個商品

(其中--%目標式投資, --%月領雙薪流, --%全球放手中)

再平衡行為

再平衡執行者多且分佈極端；百分百執行者（--%）> 完全不執行者（--%）



研究對象與架構

目標研究對象

研究對象母體資料分析

線上管道用戶（共----人）

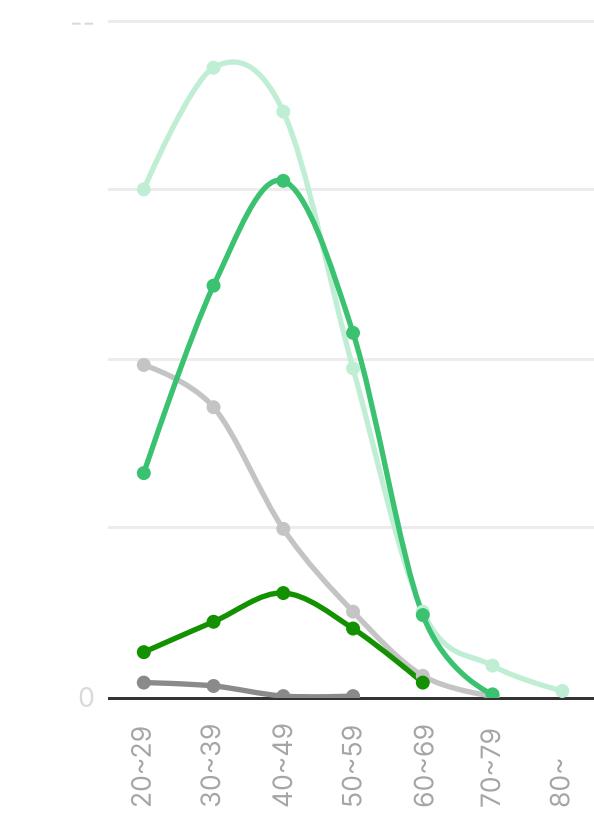
資料時間：截至2023/08/31

- 各年齡層中，「穩健型」幾乎都是佔比最高的
- 各KYC中，「目標式投資」都是佔比最高的，尤其保守型中高達--%
- 分佈趨勢：
 - 除樣本極少的防禦型，年齡由低到高→KYC傾向由保守到積極、持有商品也越多樣
 - 除樣本極少的70歲以上，年齡由高到低→「目標式投資」持有比例越高，「月領雙薪流」也有類似的趨勢

*[KYC x 年齡層], [持有商品 x 年齡層], [持有商品 x KYC] 關聯性皆顯著 ($\alpha=0.05$)

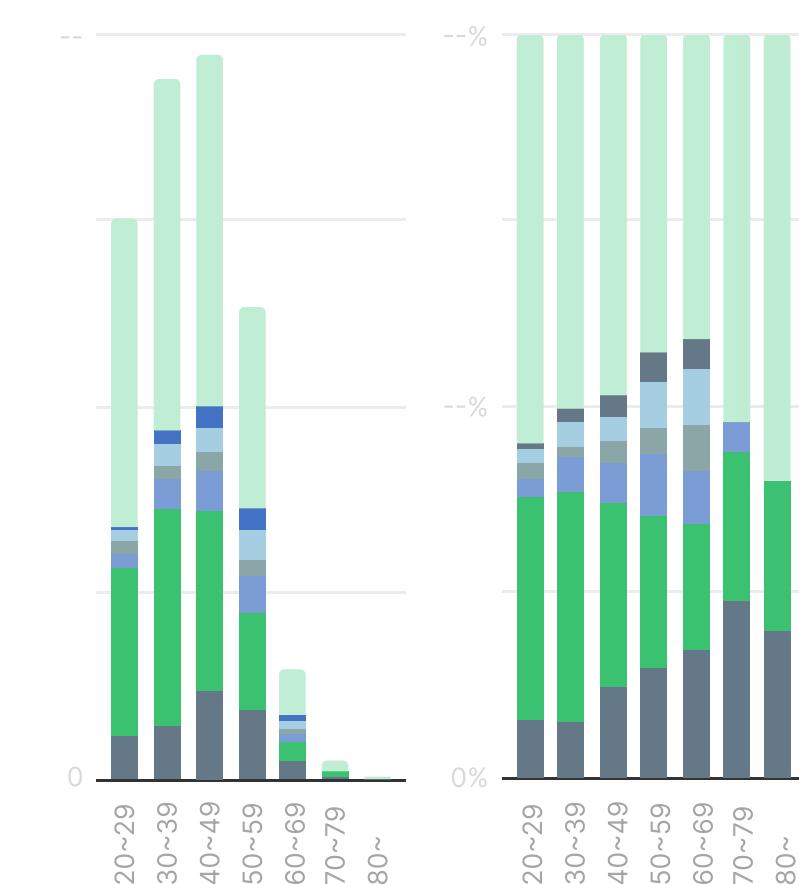
*性別影響較小：[性別 x 年齡] 組間差異不顯著 ($\alpha=0.05$)；[KYC x 性別] 關聯性不顯著 ($\alpha=0.05$)；唯 [持有商品 x 性別] 關聯性顯著 ($\alpha=0.05$)，有月領雙薪流男性略多、目標式投資女性略多的傾向

年齡 x KYC



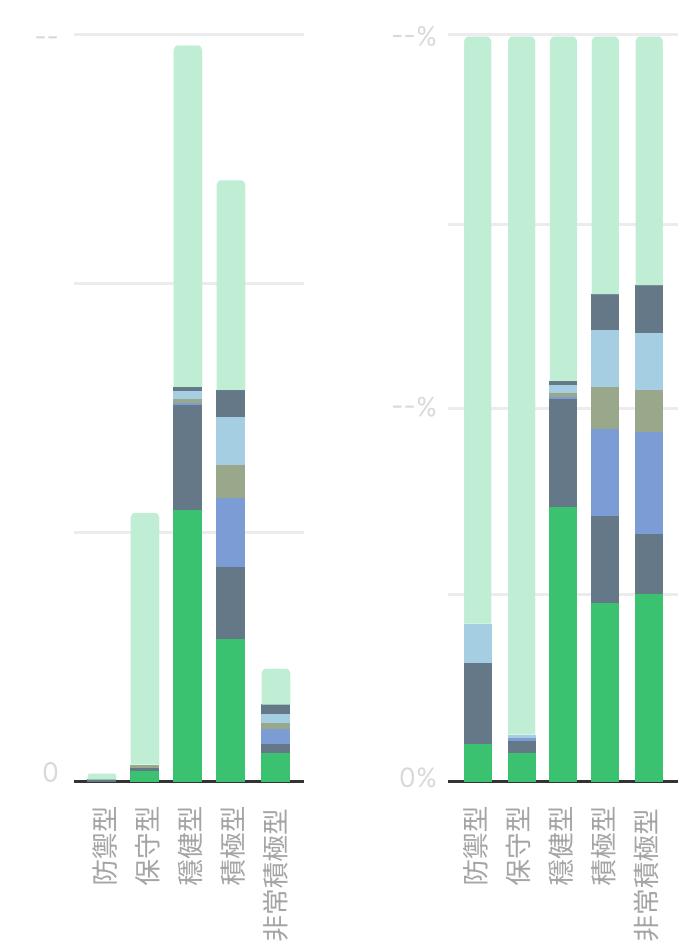
● 防禦型 ● 保守型 ● 穩健型 ● 積極型 ● 非常積極型

年齡 x 持有商品



● 目標式投資 ● 月領雙薪流 ● 全球Fund手中 ● 趨勢獨角獸 ● 永續新趨勢 ● 亞洲佈局通 ● 股債e起通

KYC x 持有商品



目標研究對象

歸納較有代表性的特徵

線上管道用戶（共2976人）

- 穩健型 × 含各主要年齡層 × 持有主要商品
- 積極型 × 年齡層偏高 × 持有主要商品
- 保守型 × 年齡層偏低 × 持有目標式投資

主要年齡層

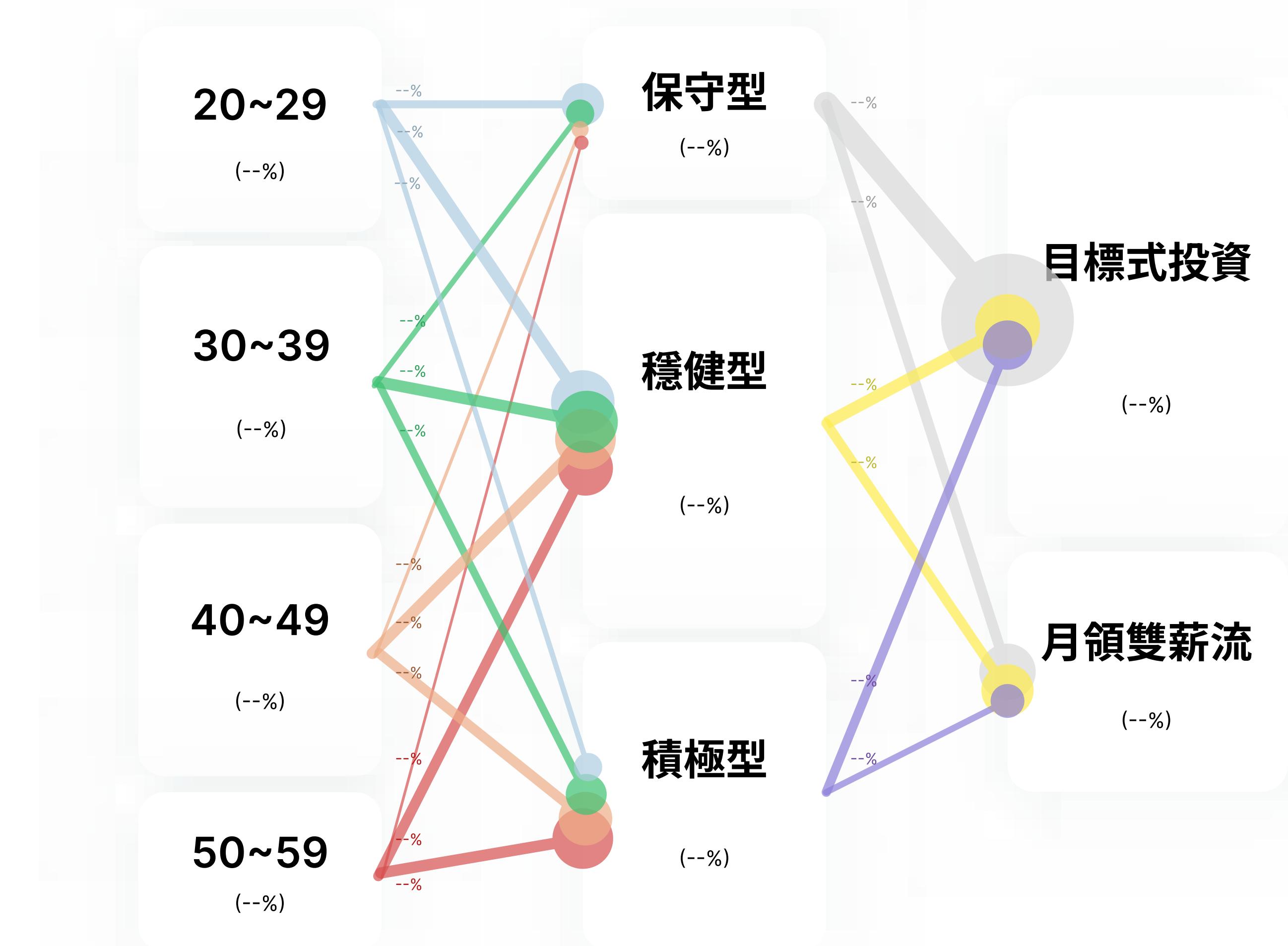
(佔整體95%)

主要KYC類型

(佔整體93%)

主要持有商品

(佔整體88%)



目標研究對象

目標取樣對象

忠實傾向用戶（留存時間長、具一定滿意度者）、具代表性特徵者，按分佈比例取樣

預計共招募8~12人

保守型

(年齡層偏低)

20~29

1~2人

30~39

40~49

50~59

穩健型

(包含各主要年齡層)

4~5人

積極型

(年齡層偏高)

3~5人

- 持主要商品者（月領雙薪流、目標式投資）優先
- 須包含不同投資熟悉度的用戶
- 性別影響較小，但若同樣符合條件，月領雙薪流以男性優先，目標式投資以女性優先

研究對象與架構

實際取得樣本

取樣來源：2023 ROBO NPS問卷調查

實際共招募9人

(受訪者詳情見p.45附錄受訪者清單)

保守型

(年齡層偏低)

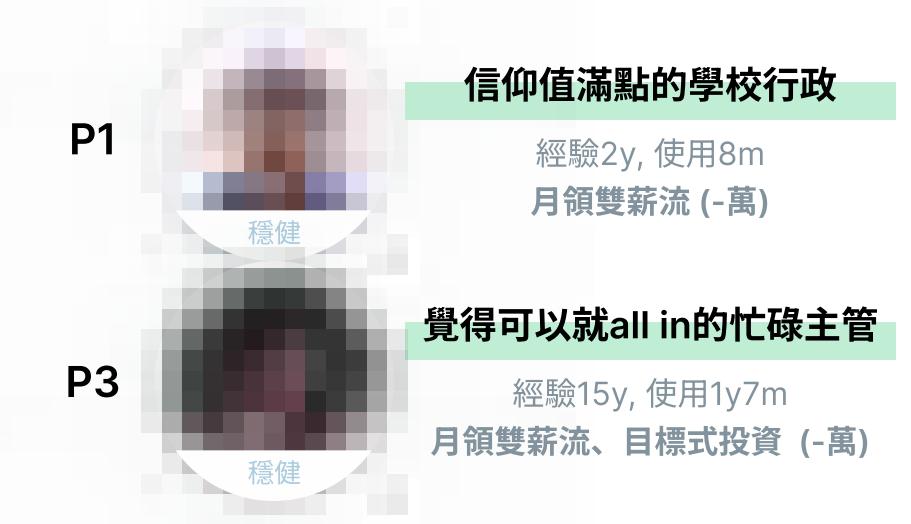
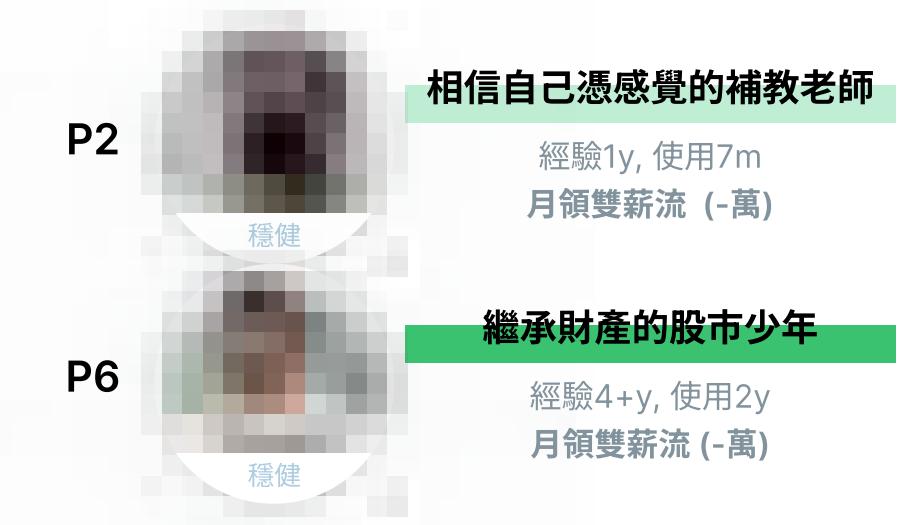
20~29
(未取得樣本)

穩健型

(包含各主要年齡層)

積極型

(年齡層偏高)



自認投資熟悉度 | 熟悉 | 新手/不熟悉

*使用時間和ROBO AUM為截至2023/08/31的資料

研究對象與架構

流程架構

進行時間：2023/10/13~2023/10/23，每場1~1.5hr

進行方式：線下訪談3位、線上訪談6位



03

分析整理

用戶樣貌整理

易用性測試結果

其他用戶回饋

用戶樣貌整理

① 什麼樣的人會用ROBO?

具忠實傾向的用戶有哪些特徵？（背景/態度/行為）

整體樣貌

背景

- 多為上班族、主要收入為工作月薪
- 整體投資習慣多為買進長期放，少賣出行為

態度

- 信賴度高
- 無過高期望
- 使用態度較隨性、不拘小節

行為

- 接觸管道為CUBE App/網銀、推播廣告或EDM；
- 多透過測驗推薦購買
- 多使用CUBE或月報看績效、有再平衡行為；鮮少進平台，再平衡或扣款時才會進入

分群觀察

[1]

新手/不熟悉VS.熟悉 投資者
ROBO的角色不同

[2]

主要VS.非主要 商品持有者
對績效的態度不同

[3]

每次 VS. 看情況 再平衡行為者
對再平衡後績效關注度不同

綜合觀察：

初步建立Persona

「穩定累積」的信眾
相信長期穩定最重要

投幣式玩家

觀察投資新工具

+

=

用戶樣貌整理

整體樣貌 - 背景

多為上班族、 主要收入為工作月薪

其中行政類工作偏多

- P1 上班族，學校約聘行政人員、有教師執照；收入主要為**工作月薪**
- P2 上班族，補習班老師；收入主要為**工作月薪**
- P3 上班族，南科的人資中階主管；收入主要為**工作月薪**和收租
- P4 上班族，業務助理；收入主要為**工作月薪**
- P5 目前無業，僅接案，之前做外貿；收入主要為接案和投資
- P6 上班族，新北捷運局工程師；收入主要為**工作月薪**和投資
- P7 上班族，做出口訂單的公司；收入主要為**工作月薪**
- P8 上班族，戶政事務所公務員；收入主要為**工作月薪**
- P9 近兩年退休，之前在台塑上班；收入主要為投資

整體投資習慣 多為買進長期放，少賣出行為

P1 基本上都是買進，沒什麼賣出

P2 不會去特別操作，就是買了放著，都是看長期的，從小被教育投資就是要長期穩定慢慢成長...不會特別去操作，只要不要波動太大就會放著，可能是某一塊做到比較穩定後，會考慮換成更保本的投資。

P4 覺得可以長期放的就會即使目前沒賺錢還是放著，大部分都是放著，除非是很重大市場消息才會去賣出，或者是急著用錢的時候才會賣

P6 認為一定得投資，又不想太過激進的參與市場，所以還是有配一部分在保守類投資。股票都是買龍頭股，所以不太會去做賣出動作

P7 基本上只有買進還沒賣出過

P9 股票會挑比較熱門穩定的，很少換，大部分都放長期的，看到市場大消息會決定賣出投資商品

*P3, P5, P8 有部分投資會操短線，但智能投資都被歸類在長期放的類型。

可嘗試目標對象：

- 上班族；可考慮優先嘗試不愛變化、喜愛長期穩定的公家單位人員
- 其他投資少有賣出行為者

用戶樣貌整理

整體樣貌 - 態度

信賴度高

相信「國泰」

且受訪者在問卷調查中，
對國泰品牌好感度皆為「喜歡」或「非常喜歡」 *

P3: 「很喜歡國泰介面，覺得團隊有把關品質，所以國泰智能投資應該也是可靠的。沒有選擇其他家是因為介面不好用，介面這種基本的東西都做不好了，產品也不會可靠」「平常不會去看投組內容，覺得智能投資團隊就是專業的相信他們」

P1: 「不能像自由業的朋友那樣自己看盤，那就會委託給專業的銀行處理這樣子」「都選擇信賴這銀行（國泰）了，那費率的差距可以忽略不計」

P5: 「國泰這麼大一間、有第一手資訊應該很專業，一開始用都是秉著一個信任，不過現在績效這樣開始喪失信心」

對「機器投資」持信賴態度

P1: 「買之前有看官網說有做比沒做表現好，就相信系統會把關」

P7: 「雖然人家說電腦不如人腦，但我的人腦也沒在用，所以就相信他」

P4: 「他叫我再平衡我就會做，相信機器幫我判斷」

P5: 「都會做再平衡，感覺沒做會更差，認為團隊有在研究市場，所以相信會比較好」

P6: 「有通知就會做，雖然知道再平衡會有一些費用產生，但因為投入金額小，而且是帶著嘗試心態，所以還是會相信他去做」

P8: 「我就是因為很笨才選擇用智能投資，想說他會幫我弄好好的」

- 💡 可嘗試目標對象：
 - 國泰用戶（對國泰信任度較高）

*國泰品牌好感度資料來源為2023 ROBO NPS問卷調查「您對【國泰世華銀行】這個品牌的喜好程度有多高？」

*多項數位金融領域學術研究指出，信賴度對滿意度及客戶忠誠度有影響、並影響使用行為(i.e., Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2021); Eriksson, K., Hermansson, C., & Jonsson, S. (2020))

用戶樣貌整理

整體樣貌 - 態度

無過高期望

對「績效」沒有過高的期待

比較對象為活定存/其他長期投資商品，或不期不待

P1: 「投資不可能都賺錢，也**沒有一定要表現怎樣**，目前其實**有超出預期的好**」

P2: 「買之前其實**不期不待**，覺得應該不會像廣告說的那樣好」

P4: 「**跟一開始預期差不多，3%左右吧**」

P7: 「想要至少**跟定存差不多或好一點就很滿意了**」

P6: 「當初**沒有特別預期**，保守類的投資認為只要高於活存還是定存的1~2%就夠了」

P8: 「聽人家說**基金**都至少有幾趴的報酬但我的智能投資沒有到...目前最高就5%吧」

P9: 「**沒有預期績效怎樣**，目前跟**其他長期投資的商品**表現差不多，都不太好」

對「機器投資」沒有不切實際的預期

認為機器可以省時省力、判斷較客觀，

對機器持正向態度，但沒有覺得機器一定比人厲害

P6: 「**只是判斷方式不一樣**，機器投資比較保守，達到一定條件就做出某判斷，人的話就看個人經驗」

P2: 「內線消息可能會讓人做出更準的投資判斷，但**撇除這點覺得機器跟人腦判斷投資應該是差不多**」

P5: 「**機器投資還是有真人去研究市場**，設定條件的啊」

P9: 「機器投資的好處是**幫我看的範圍更大**（數據量大）」

P1: 「對AI日後發展**樂觀其成**，機器好處是**客觀且系統化、不受情緒影響**」

P8: 「沒特別想法，但覺得理財一半自己做一半給機器處理，**機器幫我省心力和分散風險**」

💡 可嘗試目標對象：

- 可考慮針對對活定存/長期型投資商品持有比例高的人進行行銷

用戶樣貌整理

整體樣貌 - 態度

使用態度較隨性、不拘小節

多出於方便選擇國泰，沒比過競品

P4: 「薪轉戶是國泰就用了，有想過去比較其他智能投資，但想到要開戶就覺得麻煩」
P8: 「我只有國泰和郵局帳戶而已」

P5: 「剛好資金在國泰，就買了」

P2: 「投資帳戶只有國泰的」

P6: 「大部分資產在國泰，就沒特別比較其他家智能投資」

*P1 & P3 因喜歡國泰介面所以選擇用國泰

對費用或不清楚的地方不太計較

P1: 「(以為管理費是1%) 既然選擇相信這家銀行了，0.88跟1%對我來說這差距可以忽略不計」（按照平台建議就買了商品，電訪時問買哪一個也不太確定）

P2: 「目前本金不高所以收費不多，但之後可能會按照比例變高，這點比較麻煩。有點擔心但想一想又覺得既然他幫我做，給點費用也是合理」

P3: 「買的金額乘以某個百分比？不算很清楚，但目前費用可以接受」

P4: 「對自己是賺是賠有疑問，嘗試去算但還是不懂，但因為目前金額落差還在接受範圍就先算了」

P5: 「再平衡應該有收費（因為看到購入的訊息，潛意識認為有購入就一定會有手續費，但沒有去對金額是否有落差）」

P6: 「只知道會收費，但收費項目就沒有細看，對我來說，只要他收益可以cover手續費就可以」

P7: 「覺得賺賠的資訊不清楚，但也沒特別去釐清，唯一想到的辦法是自己去算在平衡進出的錢，但沒有這精力去算」

P8: 「有看到叫我調整什麼東西...點了跳來跳去看不懂，好像就失敗了，每次都這樣」「按照測驗建議就買了，但不清楚自己買了什麼」

P9: 「記得是現值乘以某費率去計算管理費，但忘記具體幾趴」

💡 可嘗試目標對象：

- 可考慮其它懶人商品的既有用戶（ex. 國泰自動加減碼，受訪者有兩位提及有被這個吸引），可能是重疊客群

可嘗試行銷角度：

- 和競品比較可能不是優先方向

用戶樣貌整理

整體樣貌 - 行為

**接觸管道：CUBE App/網銀、推播廣告或EDM
多透過測驗推薦購買**

P1: 被**推播**廣告，做一個**測驗**讓系統推薦有打中我

P2: 一開始只有低金額定期定額，覺得好像存太慢，本來考慮投資型保險但一次要投一大筆，然後**在App上亂點**看到智能投資，看到一個可以每月配息的商品就買了

P3: **看到廣告跳出**得知智能投資，本來就很喜歡國泰介面，覺得團隊有把關，（智能投資）品質也會可靠

P4: 好像是**網站上**看到（智能投資）的

P5: 在**國泰網銀**看到就買了；有**想過自己挑但不會用，所以還是用系統推薦**

P6: 一開始接觸智能投資是因為**email**智能投資有推送，有看一下智能投資的標的，覺得還OK就投了一筆進去

P7: **在App上亂點**看到（智能投資）的；**測驗推薦**

P8: **App跳出廣告；測驗推薦就買了**（也不清楚自己買什麼）

P9: 看到**email**上面有智能投資的資訊就想說試試看；買亞洲佈局通（因為覺得當時亞洲前景感覺不錯），**從系統建議中挑出來的**

**多使用CUBE或月報看績效、有再平衡行為
鮮少進入平台，再平衡或扣款時才會進入**

P1: 紙本**月報**看績效，每月**扣款或再平衡時才會進入平台**

P2: Email**月報**看績效，每月**扣款或再平衡時才會進入平台**

P3: **CUBE App**，看績效如果看到整體**是正的，就不會想進去看細節了，有想要賣掉才會進去看細節。少點進平台（兩三天開一次），想買股票的時候會點進平台，因為在App上看自己投資資產狀況的時候，就會順便進去智能投資平台看目前投資效益怎樣**

P4: **CUBE App**看績效，大概**一到兩個月一次進平台，想到就順便看一下，或是要再平衡**也會去看，在電腦上看的東西比較細節（視力不好）

P5: 這一兩年績效不好，就比較少看，用**電腦網銀**的時候順便看一下（以前兩週到一個月，目前**低於一個月**）

P6: **CUBE App**看績效，不太會進平台看績效因為重要資訊都在 Cube可看到（反正不能動裡面的項目，只要知道整體有沒有賺錢就可），**只有再平衡會進入平台**

P7: **CUBE App**看績效，會進平台做再平衡（對平台沒什麼印象，覺得只有剛開始用有不小心進去過而已）

P8: **CUBE App**看績效，**一兩週或一個月才會去看一次，需要用錢或看到新聞**才會去看他。不知道什麼是再平衡，對平台沒什麼印象（但有被通知要調整東西，嘗試調整但每次都失敗，不知道那就是再平衡）

P9: **CUBE App**看績效，會進平台做再平衡

💡 可持續以CUBE App/網銀、推播和 EDM作為主要接觸管道和溝通管道

分析整理

用戶樣貌整理 分群觀察 [1] 新手/不熟悉vs.熟悉 投資者

💡 可嘗試行銷角度：
「簡單省事」是賣點
• [不熟投資者] 簡單省力的長期投資方式、鼓勵每月投入累積
• [熟悉投資者] 不花心力就可嘗試的酷東西、先單筆投入嚐鮮
(因投資年資和持有投資商品數量可能無法反映實際投資熟悉度，可考慮在平台問卷或其他接觸管道詢問自認投資熟悉度，方便後續行銷)

ROBO的角色不同

簡單省力的長期投資方式

每月投入
自認新手/不熟悉投資者

- P1: 「不喜歡東西太複雜，**投資還要自己看匯率很複雜，可以讓我用一筆資金接觸不同市場**」
P2: 「方便，定時幫我投入資金，**不用自己想時間到要投錢**」
P3: 「是一種**強迫儲蓄**的方式...也**幫我省時間**(平常買股票會同一支買多張，因為沒時間研究那麼多不同標的)」
P4: 「最大好處是**不太需要去管他，不用自己看標的**，只要看大方向，當初買就是因為他會通知我，買基金還要自己看，基金東西太多元不能都研究，相信機器幫我判斷」
P7: 「不喜歡投資心情會跟著上上下下，**沒有時間跟心力去研究什麼公司財務報表**...想說像養小雞一樣，慢慢累積財富」
P8: 「當初是想說這個**全部幫我弄好，是個傻瓜投資方式**，選智能投資就是因為我們比較笨啊」



不花心力就能嘗試的投資新工具

單筆投入
自認熟悉投資者

- P6: 「好新喔，這是個**酷東西來試試看**，反正只佔我資產小小一部分」 「**很懶人，不用特別管他**」
P5: 「是比較安全的零用金，**有閒錢就試試看，又不花腦力**」
P9: 「**想嘗試看看AI**，也因為投資標的是我看好的亞洲」



分析整理

用戶樣貌整理

分群觀察 [2] 主要vs.非主要商品持有者

💡 可嘗試目標對象：

- 擴大「感知績效較好」的月領雙薪流/目標投資用戶群，可參考目前用戶樣貌：年齡層相對低、KYC傾向穩健/保守的對象

可嘗試行銷角度：

- 「整體波動穩定」是忠實傾向用戶長期使用的原因，可作為行銷方向

對績效的態度不同

績效還可接受，整體穩定是重點

持有商品為主要商品(月領雙薪&目標投資)

整體長期波動穩定即可接受；績效不佳可能是因為還放不夠久

P1: 「目前績效都可接受，雖然其他投資表現更好，但以長期穩定的投資來說可接受」

P2: 「目前整體穩定，每個月有點匯率差，但還有配息，算起來還OK」

P3: 「認為智能投資比股票穩定，會有波動但沒有那麼大」

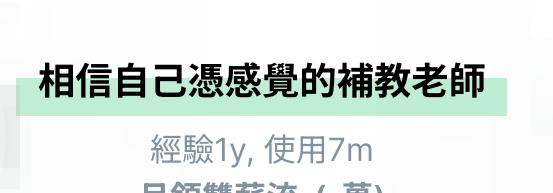
P4: 「這兩年疫情關係也不忍責怪，應該大家都不好，但整體波動不大所以還可接受，要累積到一定金額才會有效益，所以應該會一直放下去」

P6: 「久久看一次（半年前），上次看還算有賺」

P8: 「目前覺得就還好，沒有特別滿意，也可能是目前只放一兩年，還沒有放到十年之類的所以看不出績效」



經驗2y, 使用8m
月領雙薪流 (-萬)



經驗1y, 使用7m
月領雙薪流 (-萬)



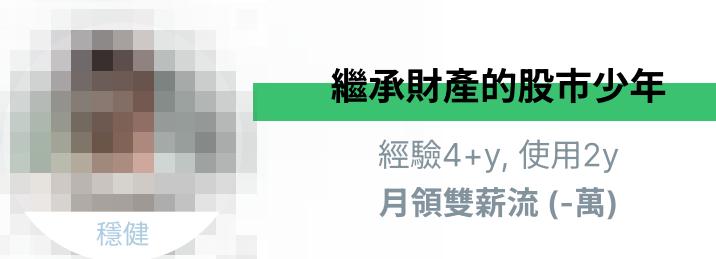
經驗15y, 使用1y7m
月領雙薪流、目標式投資 (-萬)



經驗10+y, 使用3y2m
月領雙薪流(-萬)



經驗5y, 使用1y10m
目標式投資 (-萬)



經驗4+y, 使用2y
月領雙薪流 (-萬)

對績效不滿，但目前還放著

持有商品非主要商品(股票比例較高者)

觀望中 or 沒急用就放著

P7: 「現在等回正想賣掉，找其他家免手續費的智能投資使用」

P5: 「債券類應該還有機會回升，繼續觀察半年到一年；之前已有賣掉一個」

P9: 「跟我其他長期型投資的績效差不多，都不是很好。但沒急需就會一直放著」



初次投資就用Robo的老小白
經驗3+y, 使用3y1m
全球Fund手中 (-萬)



指望專業團隊的國際化阿姨
經驗20+y, 使用2y4m
股債e啟發(-萬)



台塑退休老手阿伯
經驗20+y, 使用2y9m
亞洲佈局通(-萬)

分析整理

用戶樣貌整理 分群觀察 [3] 每次 Vs. 看情況 再平衡行為者

💡 2023 Robo NPS問卷反映「再平衡機制不清」是常見不滿。

尤其會自行判斷是否再平衡的人，易因績效變化認為再平衡和績效直接有關、想探究機制。機制說明可能內容複雜，可考慮放在常見問題文章中。但至少讓用戶理解再平衡的作用是「穩定長期波動」、並非直接連動眼前績效。可考慮調整會讓用戶誤解的文案或設計。

對再平衡後績效關注度不同

完全依賴系統、每次都會再平衡

多基於信任都會執行，不會回頭檢視績效變化

P1: 「買之前有看官網說有做比沒做表現好，就相信系統會把關」

P7: 「雖然人家說電腦不如人腦，但我的人腦也沒在用，所以就相信他」

P4: 「他叫我再平衡我就會做，相信機器幫我判斷」

P5: 「都會做，感覺沒做會更差，認為團隊有在研究市場，所以相信會比較好。不會回頭看調整後績效，要自己看那幹嘛用智能投資？」

P6: 「有通知就會做，雖然知道再平衡會有一些費用產生，但因為投入金額小，而且是帶著嘗試心態，所以還是會相信他去做」

P8: 「不知道再平衡是什麼，有看到叫我調整什麼東西，可能系統覺得我績效不好要調整，我有點但點了跳來跳去看不懂，好像就失敗了，每次都這樣。」



自行判斷是否執行

有自己判斷的方式，會回頭看績效變化

P2: 「會再平衡，但會先看配什麼再決定要不要做（看名字跟比例），大概兩個月後會回去看績效變化（截至2023/08/31皆有執行）

P3: 「會想去調整，但不清楚為什麼需要調整，所以不確定該不該調，目前看到是負的就會不想調整（因為再平衡要先贖回），看到正的才會調」（截至2023/08/31執行率為33%）

P9: 「之前有做，但後來發現做了績效反而差，最近就沒有做」（截至2023/08/31皆有執行）



用戶樣貌整理 - 初步建立Persona

綜合觀察，整體忠實傾向用戶可大致分為兩大類

💡 可嘗試的目標對象 & 可嘗試行銷角度：
嘗試用KYC和AUM來進行分眾行銷，參考不同Robo角色進行溝通

💡 問題：要經營的客群是哪一個？（考量獲利和獲客難度等）
趨勢預測顯示低資產族群將是主要客群，但若結合真人服務可拓展至中高資產組群
(Tiberius, V., Gojowy, R., & Dabić, M. (2022))

整體樣貌

信賴度高、無高期望、隨性不拘小節；
少使用平台但會執行再平衡；多上班族、投資少賣出行為

「穩定累積」的信眾

ROBO好處：好入手、且多一個長期穩定投資的管道分散風險
留存原因：相信長期穩定最重要

投幣式玩家

ROBO好處：不花心力就能嘗試
留存原因：需要時間觀察這新東西

特性	很忙或惰性重，KYC偏穩健（年齡層偏低），資產較少（MASS）	好奇心重，KYC偏積極（年紀通常偏大），資產較多（VIP）
背景	靠月薪過活的勞碌上班族，沒太多時間研究投資， 不求大富大貴只求穩定細水長流、相信長期累積會有回報	投資收入很可以，有一定資產，可能不上班也活得下去
Robo 角色	較不熟投資，持有投資商品種類偏少，於是Robo在理財規劃中佔比相對高， 寄望這新時代工具可以幫忙長期累積一點財富，小幅波動可接受，績效太爛還是會想賣掉	熟悉投資，持有投資商品種類偏多，Robo在所有投資中佔比少。Robo之於他像個 不花腦的投幣式玩具 ，單筆投入看看Robo的能耐，要是績效爛到爆時會考慮賣掉，不過需要時間觀察所以會玩好一段時間
對投資內容的了解	申購前不會深入研究標的，頂多大概看一下有哪些。 申購後看績效只要看到紅色就安心了，有時績效差會安慰自己只要整體穩定就好	申購前會研究標的，還想要平台也順便幫省一下Google標的資訊的時間（提供標的詳情資訊） 申購前標的資訊需求：高
再平衡態度	出於信任做再平衡： 多無條件執行，部分有自己判斷是否執行的方式	出於嘗試做再平衡： 部分會無條件相信系統去執行，部分有自己判斷是否執行的方式 再平衡機制理解需求： 績效差時想知道、認為再平衡機制和績效直接有關
感知績效	多數被推薦的商品穩穩的不無小補（尤其每月有配息），感知績效還行	多數被推薦購買的商品大多股票佔比較高，感知績效不是很好，需要觀望
<p>信仰值滿點的學校行政 經驗2y, 使用8m 月領雙薪流 (-萬) </p> <p>被小孩學費追著打的上班族 經驗10+y, 使用3y2m 月領雙薪流(-萬) </p> <p>覺得可以就all in的忙碌主管 經驗15y, 使用1y7m 月領雙薪流、目標式投資 (-萬) </p> <p>初次投資就用Robo的老小白 經驗3+y, 使用3y1m 全球Fund手中 (-萬) </p> <p>自認很笨的介面苦手公務員 經驗5y, 使用1y10m 目標式投資 (-萬) </p> <p>相信自己憑感覺的補教老師 經驗1y, 使用7m 月領雙薪流 (-萬) </p>		
<p>指望專業團隊的國際化阿姨 經驗20+y, 使用2y4m 股債e啟發(-萬) </p> <p>繼承財產的股市少年 經驗4+y, 使用2y 月領雙薪流 (-萬) </p> <p>台塑退休老手阿伯 經驗20+y, 使用2y9m 亞洲佈局通(-萬) </p>		

易用性測試結果

② 新版本設計有哪些易用性問題待改善？

用戶是否能正確理解資訊？操作是否順利？

資訊理解

仍有許多資訊難以理解：
累積報酬率、年化配息率、累積報酬率走勢圖、已實現部位明細、
費用說明文案

- ① 查看績效
- ① 查看投組內容
- 調整金額
- ① 費用說明文案

操作順暢度

新設計tab分類比原版清楚好用，
檢視投組內的調整金額/贖回按鈕也較好找。
但從首頁開始尋找調整金額入口時較不順利。

- 查看績效
- 查看投組內容
- ① 調整金額

易用性測試結果

1. 查看績效

行為情境

- 少用平台看績效，平常用cube或月報看，通常是扣款或再平衡時才會進入平台、順便看一下績效
- 看到績效為負、或者考慮贖回時才較可能會主動進入平台看績效細節

P1:紙本月報看績效，每月扣款或再平衡時才會進入平台

P2:Email月報看績效，每月扣款或再平衡時才會進入平台

P3:Cube App，看績效如果看到整體是正的，就不會想進去看細節了，有想要賣掉才會進去看細節。少點進平台（兩三天開一次），想買股票的時候會點進平台，因為在App上看自己投資資產狀況的時候，就會順便進去智能投資平台看目前投資效益怎樣

P4: Cube App看績效，大概一到兩個月一次進平台，想到就順便看一下，或是要再平衡也會去看，在電腦上看的東西比較細節（視力不好）

P5: 這一兩年績效不好，就比較少看，用電腦網銀的時候順便看一下（以前兩週到一個月，目前低於一個月）

P6: Cube App看績效，不太會進平台看績效因為重要資訊都在 Cube可看到（反正不能動裡面的項目，只要知道整體有沒有賺錢就可），只有再平衡會進入平台

P7: Cube App看績效，會進平台做再平衡（對平台沒什麼印象，覺得只有剛開始用有不小心進去過而已）

P8: Cube App看績效，一兩週或一個月才會去看一次，需要用錢或看到新聞才會去看他。覺得智能投資不常跑，不像股票上上下下。不知道什麼是再平衡，對平台沒什麼印象（但有被通知要調整東西，嘗試調整但每次都失敗，不知道那就是再平衡）

P9: Cube App看績效，會進平台做再平衡

易用性測試結果

1. 查看績效

1.1 資訊重要度：年化配息率 & 累積報酬率 > 現值報酬率

1.2 半數不理解「累積報酬率」

對理解名詞的用戶

現值報酬率 = 大概參考一下

年化配息率、累積報酬率 = 反映實際成效

P1: 比較不在意現值，認為跟目前市場波動比較有關，相對不重要只會參考一下，會比較常看是因為在第一頁面；重視累積報酬率，這是自己投入實際獲得的成效，重視年化配息，認為反映了有穩定配息，就是有價值的投資標的。

P2: 現值報酬率看沒有太多波動就好，本金有到配息合在一起不會太虧即可，重視年化配息。

P3: 認為現值報酬率是有要買賣才會實現的東西，累積報酬率才真正有包含有實現的部分，我比較需要

P6: 年化配息最重要，累積報酬也是重要，現值報酬就相對不重要

P8: 平常覺得累積報酬率比較重要，想贖回的時候會看現值報酬率

對不理解名詞的用戶

現值報酬率 = 我覺得重要

年化配息率、累積報酬率 = 這什麼？？？

P4: 會看投資本金和現值報酬率，不知道累積報酬率的意思，看說明後猜測是再平衡後的報酬率(會點看說明，但點進去還是很多看不懂的地方)。不清楚年化配息率的定義。

P5: 會看淨值和報酬率，剛買的時候會看累積報酬率（看該商品一直以來的績效，好像以為是整體商品的表現）

P7: 覺得本金跟現值放在一起很好，這樣就知道賺賠，會看現值報酬率，但看不懂累積報酬率是？

P9: 認為總值和報酬率最重要，會看現值報酬率，但看不懂累積報酬率是什麼，不了解差異，以為現值報酬率是申購至今的表現。

💡 可考慮把重要資訊年化配息率 & 累積報酬率提到顯眼處（平台首頁、CUBE績效顯示處），考慮買賣時才比較會參考的現值報酬率顯示優先度可降低；
「累積報酬率」和「現值報酬率」說明文案簡化，加強區別

易用性測試結果

1. 查看績效

1.3 累積報酬率走勢圖：需求低且易造成混淆

看圖、但少看的用戶

多認為只有申購前或要賣掉時會看，以為是整體商品表現

無法區別是「整體商品表現」或「自己購入的商品表現」

P2: 走勢圖就瞄一眼而已，會看趨勢是否適合長期放

P3: 看走勢圖會以為是現值報酬率的走勢，認為有要賣的時候會參考這張圖，看什麼時候賣掉划算

P4: 困惑這是**我買的東西還是該商品整體績效**

P5: 說覺得走勢圖最重要，但說只有剛買時會看累積報酬率現在不太看（好像以為是商品整體績效，不是自己買的）

P6: 覺得走勢圖沒什麼用，看走勢是要知道什麼時候應該賣掉嗎（好像搞混是整體商品還是自己買的，覺得應該在圖上標示自己購入時間）

P7: 走勢圖覺得是買之前去看他以前表現，所以不太會去看（以為是申購前參考用的整體商品表現）

P9: 走勢圖不太看，覺得是商品過去的績效走勢圖

不看圖的用戶

看不懂或不喜歡看圖

P1: 不喜歡複雜的東西，不看圖

P8: 不看圖形看不太懂，只看數字

💡 加強與累積報酬率的連結，區隔商品整體績效與自己購入商品的績效
圖片顯示優先序低於報酬率數字

易用性測試結果

2. 查看投組內容

行為情境

- 平時幾乎不看，聽到市場消息時可能會看，或是看績效or再平衡時可能會順便看一下
- 認為買之前就看過，相信機制、再平衡也會通知調整內容，沒必要去看

P2:看到股票波動大，會去看一下裡面是不是也有

P8:比如看到新聞說公債現在很好，我就會進來看有沒有幫我配多一點公債，看別人在瘋什麼，我就會想說來看看自己有沒有，像是綠能啊AI啊，我會看智能投資有沒有幫我買這些熱門股票

P4:看績效也會看裡面內容是賺是賠，看到某些標的負的就會複製起來（有時間的話），然後去查這隻的表現怎樣，思考一下要不要自己另外買。

P2:平常不會看，覺得團隊就是專業的相信他們，看到要我調整的時候（再平衡）會好奇內容

P6 & P9:買之前看而已，再平衡通知就會含調整什麼了，所以不會特別再去看

P5:買之前就看過了，覺得有機制在運作不用特別看

💡 可考慮和市場消息連動、提高客戶engagement（不確定是否需要）

易用性測試結果

2. 查看投組內容

2.1

購買後可能會關注的資訊：

是哪些標的在賺賠？裡面是否包含關注的標的？

較重要的資訊：各標的的現值報酬率、配息金額、名稱

P1: 會看各類型比例圓餅圖，至於標內容只會掃過，大概會看名稱來了解是什麼東西，還有裡面的現值報酬率

P2: 先看類型配置，再細看標的跟比例，會看個別標的的配息金額

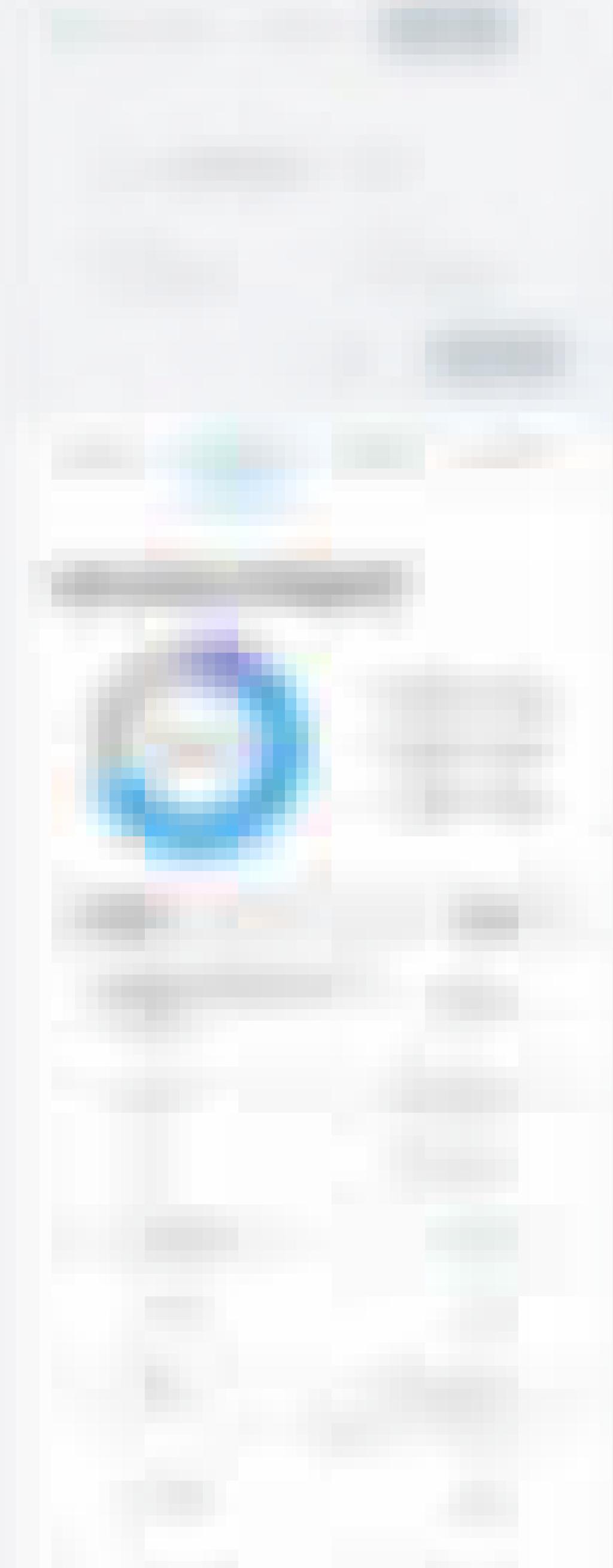
P3: 基本上只看類型比例，具體標的名字其實不太會看，看不太懂，點進去會看現值報酬率，會把綠色的(標記名稱)寫下來，如果新增投組的時候
(記得有一個是自己選不是機器選的，但沒有試過)，就會注意有沒有這些賠錢的東西（要是長期都是不好的話）

P4: 看績效也會看裡面內容是賺是賠，看到某些標的負的就會複製起來（有時間的話），然後去查這隻的表現怎樣，思考一下要不要自己另外買（知道R O B O自己調整內容），既然不能動比例，就不太在意整體配的比例怎樣

P7: 會好奇自己賺賠的到底是哪些東西在賺錢賠錢

P8: 看到新聞說公債現在很好，我就會進來看有沒有幫我配多一點公債（看別人在瘋什麼，我就會想說來看看自己有沒有，像是綠能啊A I啊，我會看
有沒有幫我買這些熱門股票

P9: 覺得圓餅圖比例不重要，反正買的時候就這樣了



💡 購買後的投資組合內容顯示以重要資訊優先度顯示

易用性測試結果

2. 查看投組內容

2.2 「已實現部位明細」難以理解

- P1 不理解已實現部位明細（感覺有這資訊很貼心但不太會去看，因為自己只要看到有東西入帳就可以了），但覺得應該滿多人會喜歡
P2 不太懂，覺得可能是發現金額有落差時會需要看，但目前為止沒這需求，有落差應該都是因為匯率的關係
P3 不是很理解，聽完說明覺得很需要看入帳金額，平常都要自己去網銀手動對帳（想放在更顯眼的地方）
P4 不懂是什麼，以為跟目前報酬損益一樣，但發現對不起來
P6 不太清楚意思，猜測是股票裡已實現的意思
P7 不懂已實現部位明細
P8 不懂，以為是現在投資的本金跟賺多少錢
P9 意思不確定

💡 名詞文案改白話一點，或者附上簡易說明文案
顯示位置也可調整至更好理解的地方

易用性測試結果

3. 調整金額

行為情境

- 少有需求，可運用資金變多或績效變好才較可能考慮調整加碼

P1: 沒調整過，我是一個不喜歡變化的人，不喜歡調來調去，假設說之後換不同的工作如果薪水收入有變動的話，才可能會去做一些調整

P2: 沒有調整過，我覺得收入到了一個程度，滿穩定的（其他的什麼現金卡那些扣款都沒有太大問題），就覺得我可以多投一點，讓現金漲得更快

P3: 績效好的時候（至少三趴以上）會想加碼

P4: 之前贖回趨勢獨角獸後，有拿一些去加碼月領雙薪，還有一些拿去買基金。最近在跌，有考慮要加碼。

P5: 績效好才會考慮加碼（有加碼過之前持有的另一個商品，目前已賣掉）

P6: 之前隔一年看有賺錢就有再繼續丟一些錢（久久看一次有點賺就丟一點進去）

P7: 沒調整過，目前因為智能投資績效差，如果有多的錢也會去買ETF

P9: 之前有加碼過一次（找不到入口，最後嘗試用新增投組的方式加碼），當時是因為有一筆定存到期

💡 上班族發薪/年終或換工作時（收入變多時），或針對近期有一定正績效、剛解除定存的用戶，可考慮推廣加碼活動

易用性測試結果

3.調整金額

3.1

在首頁迷茫，調整入口不好找

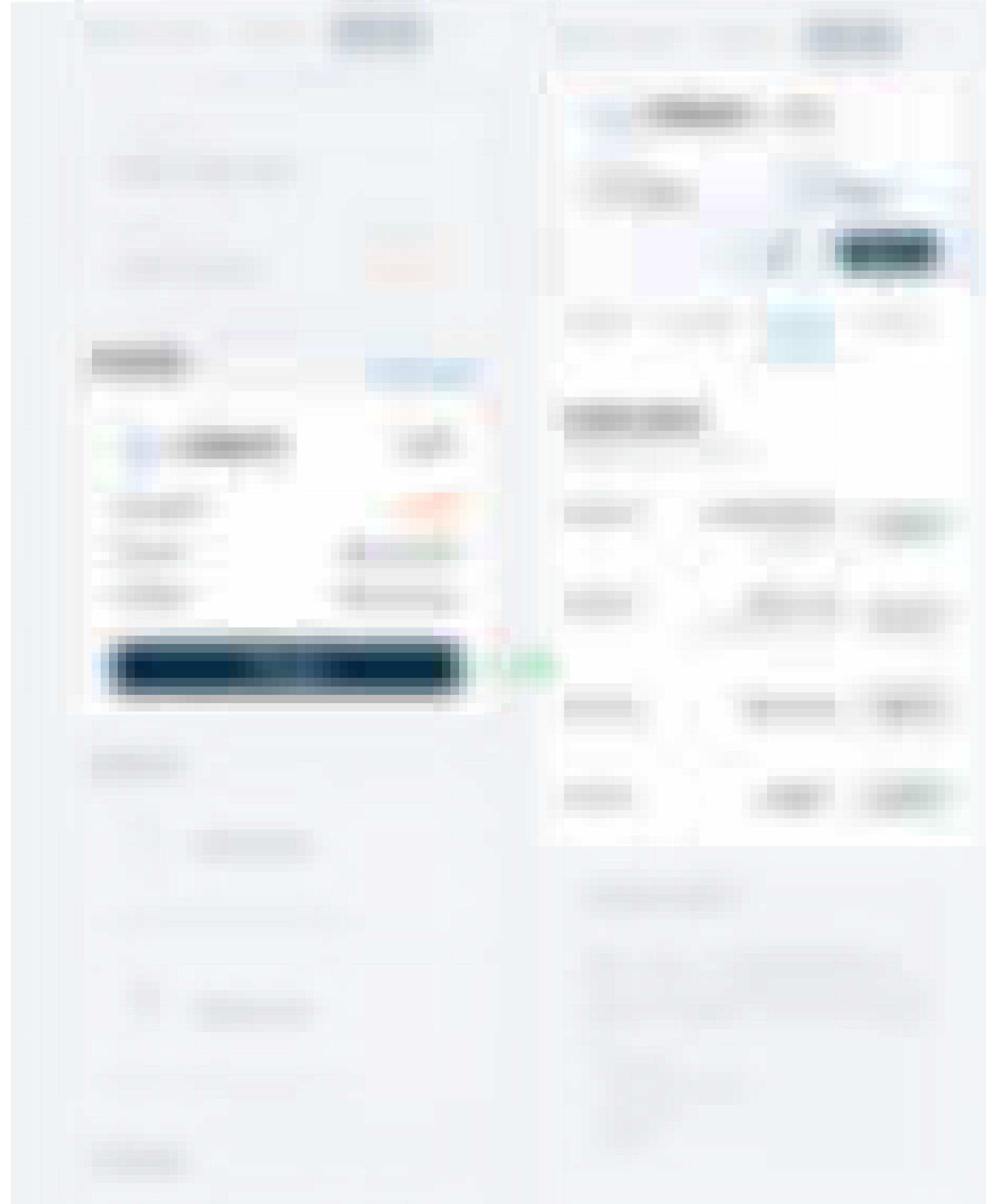
P1:一開始想點**投資總覽**和**漢堡選單**，覺得裡面會有調整金額選項（覺得受到電腦操作影響，尤其工作上校務系統所有東西都會長在那邊）

P2:一開始**在首頁往下滑**，嘗試尋找調整入口。覺得**最好調整入口放在投資金額旁邊**。找不到的時候會一路全點看看

P3:先**在首頁往下找**，才回頭找到檢視頭組點進去

P6:會**以為投資「配置」會跟調整金額有關**，一開始還會想嘗試**新增投資組合**來找入口，覺得配置跟管理這兩個名詞意思很像

P8 一開始**在首頁找不到入口**，嘗試亂點了**我要自己挑**和**漢堡選單**



3.2

檢視投組內的調整按鈕夠顯眼 但「投組配置」名詞可考慮優化

P4:一開始就成功找到，但如果沒有檢視投組內的顯眼按鈕，可能會去漢堡選單找入口

P5:一開始就成功找到，**認為有加碼按鈕比舊版本好**

P7:一開始就成功找到

P9 一開始就成功找到，**很喜歡加碼按鈕(以前嘗試過找不到)**，要是沒有這按鈕可能會每個tab都點點看，覺得**投資配置**裡也有可能有入口

💡 3.1在首頁設計指引，調整按鈕文案，或直接在首頁上設計入口

3.2按鈕設計保持，可考慮將投組配置名詞替換為更白話的說法，和投資管理區別

易用性測試結果

4. 費用說明

4.1 專有名詞的解釋/定義不清

「信託管理費」

P3: 是什麼金額乘以0.88? 不知道母數是什麼

P2: 當初不知道收費方式, 是自己推算出來的。應該很多人不懂信託管理費是幹嘛的, 可能需要說明。

「累積未繳信託管理金額」 「未出帳金額」

P3: 對贖回時扣除的管理費計算方式有疑惑: 我每個月都已經有繳那未出帳金額會依比例嗎?

P7: 看不懂未出帳金額的意思, 是應繳金額未出帳嗎? 可是每一期都會出帳啊?

P4: 不就是會扣除什麼信託管理費&未繳的金額, 這不就是收手續費?

P8: 累積未繳是什麼?不是每個月都已經扣了信託管理費嗎?

「每日最新信託資產市值」

P2: 這種專有名詞應該很多人不懂

4.2 月收費但以「年費」說明

P2: 平台每月收費但說明卻是年費

P6: 對於月收還是年收管理費說明不太清楚

P8: 一年0.88? 但我每個月都被扣款耶?

4.3 再平衡未收費 ≠ 沒有費用產生

新手/不熟悉投資者沒有發現, 但熟悉投資者都提出了質疑

P5: 再平衡怎麼會沒有費用? 應該會有費用(因為看到購入的訊息, 潛意識認為應該有購入就一定會有手續費)

P6: 認為再平衡還是會產生費用, 像是匯損之類的, 可以寫清楚最好, 雖然可能國泰沒有手續費, 但其實還是有費用, 只要有投資交易都一定會有手續費, 所以不可能真的沒有手續費

P9: 認為再平衡時基金交易還是會被收手續費, 且認為再平衡頻率太高很奇怪 (才剛再平衡隔一天又要我再平衡)

- 4.1 「信託管理費」: 簡單說明母數的定義、「累積未繳信託管理金額」「未出帳金額」「每日最新信託資產市值」: 簡單說明定義, 或設定連結至詳細說明等; 需說明未出帳金額和每期繳納管理費之間的關係
- 4.2 說明收費為每月進行, 將年費換算為月費供參考
- 4.3 說明平台未收費的定義, 可強調國泰平台本身未收取費用

易用性測試結果

4. 費用說明

4.4 「iSmart」的出現造成困惑

P1: 我不太懂的是為什麼要特別去講一個什麼ismart

P7: 不懂iSmart是什麼

P6: 管理費內的iSmart資訊有點奇怪，不曉得與智能投資的關聯性為何

4.5 「一般投組」的定義？

P7: 什麼是一般投組？那有特殊投組嗎？

💡 4.4 至少將iSmart為其中一種商品的身份寫清楚or直接按商品分類常見問題
4.5 可不強調一般投組，只要區分是否為iSmart即可

易用性測試結果

5.其他

資訊呈現

5.1 小i說明少被點開、點開也看不懂

P1: 小i的說明只想看前兩行，後面那邊不會想看，像是論文引用格式
P4: 真的看不懂的話會點進i（但要用電腦看），但點進去還是很多看不懂的地方

介面互動

5.2 手機版字體太小（對年紀大的人來說）

P2: 覺得有些字體有點小，有年紀的人可能看不清楚
P4: 看不清楚，必須用電腦看

5.3 不習慣正報酬的顏色顯示

P1: 不太習慣橘色，比較習慣紅色
P3: 對橘色字有疑惑，那負向會是什麼顏色？

5.4 以為投組卡片整張都可以點

P6: 嘗試點擊沒反應，以為整張卡片都應該可以點

- 💡 5.1 盡量將名詞改白話一點，小i內的文字盡可能簡短白話，或可考慮將簡易說明小字寫在名詞下。需長文詳細說明的部分可考慮在常見問題中解答
- 5.2 文字顯示可考慮加大一點（可參考LINE字體大小）
- 5.3 可將正報酬顯示改為常見的紅色
- 5.4 改變點擊範圍，整塊都可點擊

| 其他用戶回饋

a. 帳面賺賠資訊不清，只能自己算

P3: 「**入帳金額的明細**不清楚，目前會**自己去網銀加總比較**，才知道自己賺賠」
P4: 「想知道**每個月 賺多少**的表現，希望能有更清楚的呈現」「**為什麼我的投資本金不會是我每個月投入本金的倍數？**」「對自己賺賠有疑問，嘗試去算但還是不懂，但因為目前金額落差還在接受範圍就先算了」
P6: 「**沒有含息報酬，自己動手算看看配息有沒有大於手續費**，覺得很麻煩，上次算了一兩個小時」
P7: 「**看不懂帳面賺賠資訊（帳上沒有再平衡的金額）**，我能想到的方法就是**自己去加減那個錢，但我沒那個精力啦**」

b. 擔心投入本金越多，管理費越高

P2: 目前投入金額不高，但有點**擔心後續管理費變多**（雖然轉念想一想又覺得應該還好）
P5: 應該要投入到一定金額就有管理費優惠，不然**管理費會越來越多**
P7: 現在**投入很多又賠錢，管理費也變高**，正在考慮轉往其他免管理費的智能投資

c. 再平衡機制說明不清楚

P3: **不知道為什麼要調整，所以不確定是否該執行再平衡**
P4: 有**懷疑過再平衡是不是為了美化我的報酬率**，讓我沒有發現自己賠錢

d. 希望CUBE APP和平台整合度提高

P1: **整合起來體驗比較好**
P4: 跳轉畫面卡很久
P7: **跳出App時會擔心資安問題**
*P8嘗試再平衡時會「跳來跳去看不懂」，有可能也是平台跳轉問題

e. 希望申購前的標的資訊更詳細

P5: **應該有個說明書說服我為什麼該買**，幫助我判斷，不是要每一支都要自己去Google
P6: 想要在**電腦版上有可以查看標的詳情的地方**，手機版不用，目前是自己Google

- 💡 a. 對賺賠的理解可能影響贖回行為，可考慮提供收支明細總覽、資訊呈現讓用戶清楚理解並凸顯賺錢資訊
- b. 可考慮以管理費優惠鼓勵投入達到一定金額，並減少擔心累積本金變多、收費變太高而贖回的情況
- c. 同前述，因錯誤理解可影響後續是否再平衡與贖回行為，可考慮強調其「穩定長期波動」的作用（整體穩定為用戶願意長時間使用Robo的原因）並在常見問題中說明機制
- d. 為優化長期介面體驗，可考慮APP和平台整合
- e. 可考慮提供更多申購前的標的資訊，尤其若主打客群是對投資較熟悉者

結論

04

擴大/經營目標用戶可能方向
新設計易用性問題改善方向

擴大/經營目標用戶可能方向

擴大用戶群

提高「較可能長期留存」的用戶數

可嘗試的目標對象

整體

- 國泰用戶（對國泰信任度較高）
- 上班族；可考慮優先嘗試不愛變化、喜愛長期穩定的公家單位人員
- 其他投資少有賣出行為者
- 可考慮針對活/定存或其他長期型投資商品持有比例高者
- 可考慮其它懶人商品既有用戶（ex. 國泰自動加減碼，受訪者有兩位提及有被吸引）可能是重疊客群

分群

- 「穩定累積」的信徒：投資熟悉度偏低、KYC偏穩健、資產偏低
- 投幣式玩家：投資熟悉度偏高、KYC偏積極、資產偏高
- 擴大「感知績效較好」的月領雙薪流/目標投資用戶群，可參考目前資料上用戶樣貌：年齡層相對低、KYC傾向穩健/保守的對象

可嘗試的行銷角度

- 「簡單省事」是賣點：
 - [穩定累積的信徒] 簡單省力的長期投資方式、鼓勵每月投入累積
 - [投幣式玩家] 不花心力就可嘗試的酷東西、先單筆投入嚐鮮
- 「整體波動穩定」是忠實傾向用戶長期使用的原因，可作為行銷方向
- 和競品比較來凸顯優勢可能不是優先方向（忠實傾向用戶基本上沒在比較）

接觸/溝通方式

- CUBE App/網銀、推播和 E D M持續作為主要接觸管道
- 可考慮在平台問卷或其他接觸管道詢問「自認投資熟悉度」，方便後續行銷
- 針對「投幣式玩家」可考慮加強「申購前標的資訊」說服購買^e

*對應「其他用戶回饋」的項目e

擴大/經營目標用戶可能方向

經營既有用戶 (除了績效之外，可能努力的方向)

提高再平衡執行率

再平衡機制：說明清楚 & 強調穩定波動的作用

線上管道用戶多會做再平衡，但目前**機制不清c**、只要績效一差就可能讓「看情況做再平衡」的人卻步，可考慮**強調穩定長期波動的作用、文案避免誤解和績效直接連動，並在常見問題中說明機制**

提高介面體驗滿意度

持續改善平台易用性問題 & 提高整合度

目前對介面多正向回饋，持續改善易用性問題。除本次新設計部分，還有**APP和平台整合問題d**

提高投入金額、降低贖回數量

賺賠資訊的呈現優化

對賺賠的理解可能影響贖回行為，目前多人抱怨**賺賠資訊不夠清楚a**，可考慮**提供收支明細總覽、資訊呈現讓用戶清楚理解並凸顯賺錢資訊**

針對用戶可能加碼的時機行銷 & 鼓勵機制

上班族發薪/年終或換工作時（收入變多時），或針對近期有一定正績效、剛解除定存的用戶，可考慮推廣加碼活動

可考慮以管理費優惠鼓勵投入達到一定金額，並**減少擔心累積本金變多、收費變太高而贖回的情況b**

提高互動（不確定是否需要）

與市場消息連動、促進互動

用戶會因市場消息關注自己持有的商品（是否包含熱門標的等），可考慮和市場消息連動、提高客戶engagement

新設計易用性問題改善方向

項目優先序參考

目前平台使用頻率低，多只有扣款或再平衡時使用，
以使用頻率來說，**CUBE App和績效月報的優化可能優先於平台本身**
針對平台，主要功能使用情境頻率大致為 **查看績效>查看投組>調整金額**，可作為優化方向優先序參考

平台新設計易用性待優化項目 & 優先序參考



新設計易用性問題改善方向

各項目可能改善方向

● 設計
● 文案

查看績效

1.1 資訊重要度：年化配息率 & 累積報酬率 > 現值報酬率 ●

可考慮把重要資訊年化配息率 & 累積報酬率提到顯眼處（平台首頁、CUBE績效顯示處），考慮買賣時才比較會參考的現值報酬率顯示優先度可降低

1.2 半數不理解「累積報酬率」 ● ●

「累積報酬率」和「現值報酬率」說明文案簡化，加強區別

1.3 累積報酬率走勢圖：重要性低且易造成混淆 ●

加強與累積報酬率的連結，區隔商品整體績效與自己購入商品的績效
圖片顯示優先序低於報酬率數字

查看投組

2.1 購買後可能會關注的資訊：

是哪些標的在賺賠？裡面是否包含關注的標的？
較重要的資訊：各標的的現值報酬率、配息金額、名稱 ●

購買後的投資組合內容顯示以重要資訊優先度顯示

2.2 「已實現部位明細」難以理解 ● ●

名詞文案改白話一點，或者附上簡易說明文案
顯示位置也可調整至更好理解的地方

調整金額

3.1 在首頁迷茫，調整入口不好找 ● ●

在首頁設計指引，調整按鈕文案，或直接在首頁上設計入口

3.2 檢視投組內的調整按鈕夠顯眼

但「投組配置」名詞可考慮優化 ●

按鈕設計保持，

可考慮將投組配置名詞替換為更白話的說法，和投資管理區別

費用說明

4.1 專有名詞的解釋/定義不清 ●

「信託管理費」：簡單說明母數的定義
「累積未繳信託管理金額」「未出帳金額」「每日最新信託資產市值」：
簡單說明定義，或設定連結至詳細說明等
需說明未出帳金額和每期繳納管理費之間的關係

4.2 月收費但以「年費」說明 ●

說明收費為每月進行，將年費換算為月費供參考

4.3 再平衡未收費 ≠ 沒有費用產生 ●

說明平台未收費的定義，可強調國泰平台本身未收取費用

4.4 「iSmart」的出現造成困惑 ●

至少將iSmart為其中一種商品的身份寫清楚or直接按商品分類常見問題

4.5 「一般投組」的定義？ ●

可不強調一般投組，只要區分是否為iSmart即可

其他

5.1 小i說明少被點開、點開也看不懂 ●

盡量將名詞改白話一點
小i內的文字盡可能簡短白話，或可考慮將簡易說明小字寫在名詞下
需長文詳細說明的部分可考慮在常見問題中解答

5.2 手機版字體太小（對年紀大的人來說） ●

文字顯示可考慮加大一點（可參考LINE字體大小）

5.3 不習慣正報酬的顏色顯示 ●

可將正報酬顯示改為常見的紅色

5.4 以為投組卡片整張都可以點 ●

改變點擊範圍，整塊都可點擊

附錄

05

受訪者清單

其他參考資料

附錄

受訪者清單



P1
信仰值滿點的學校行政
經驗2y, 使用8m
月領雙薪流 (-萬)
穩健

會關注消息但沒時間自己操作，
對銀行信賴程度極高

「不像身邊自由業朋友會自己看盤，就會把這事情委託給專業銀行，會關注一些市場消息，但比較不會自己花時間做這些。」
#股票/ETF #基金 (M, 30y/o, MASS)



P2
相信自己憑感覺的補教老師
經驗1y, 使用7m
月領雙薪流 (-萬)
穩健

有證照、認為自己有一定金融知識，
主要憑「語言的感覺」在投資（標的名字感覺對了就買）

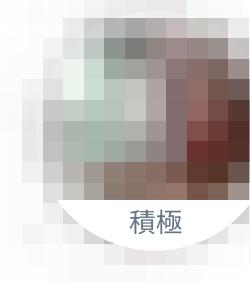
「不會去看市場消息或投資教學，覺得跟著那些人走更容易崩，
也不會聽身邊同事朋友建議，只照自己習慣的方式走。」
#股票/ETF #基金 (F, 26y/o, MASS)



P3
覺得可以就all in的忙碌主管
經驗15y, 使用1y7m
月領雙薪流、目標式投資 (-萬)
穩健

沒時間且自認投資態度隨性（僥倖），
覺得可以就同一支買多張、Robo買了4個還幫媽媽買

「基金讓人代操，上班沒時間，股票聽同事/同學消息（受同事影響才開始投資）就會投入資金。習慣一支股票買很多張，不會買很多不同股票因為這樣得關注很多不同公司，沒有那個時間」
#股票/ETF #台/外幣定存 #投資型保險 (F, 37y/o, MASS)



P4
被小孩學費追著打的上班族
經驗10+y, 使用3y2m
月領雙薪流(-萬)
積極

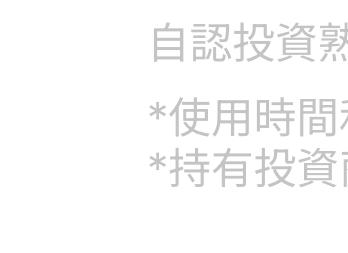
零散地買、買了就放著，
賣掉基本上都是為了小孩的費用

「股票就零散的偶爾買一點，基金去年開始買，原本買智能投資，後來（在智能投資）看到一些自己看好的基金就自己另外買。大部分都放著，除非是很重大市場消息，或者是急用錢的時候才會賣。」
#股票/ETF #基金 #儲蓄險 (F, 49y/o, MASS)

自認投資熟悉度 | 熟悉 | 新手/不熟悉

*使用時間和ROBO AUM為截至2023/08/31的資料

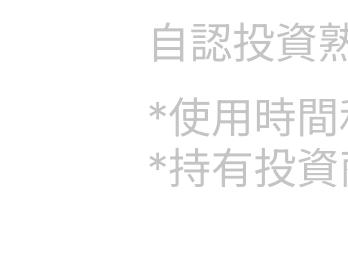
*持有投資商品資料來源為2023 ROBO NPS問卷調查：除了智能投資以外，您目前還採用以下哪些方式進行理財？(可複選)



P5
指望專業團隊的國際化阿姨
經驗20+y, 使用2y4m
股債e啟發(-萬)
積極

不喜歡活的錢，投資抓市場大方向，
認為銀行有專業團隊應該表現更好

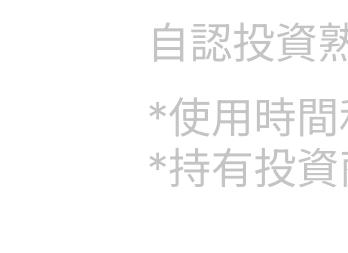
「80%會放在投資，少放活存，基金就風險比較小，股票&黃金都操短線
外幣比較少（種類多）。少看評估和研究報告，主要看市場大方向」
#股票/ETF #基金 #台/外幣定存 #外幣買賣 (F, 50y/o, VIP)



P6
繼承財產的股市少年
經驗4+y, 使用2y
月領雙薪流 (-萬)
穩健

手上有大量現金、薪資都拿去投資，
從書本跟課程學習理財知識

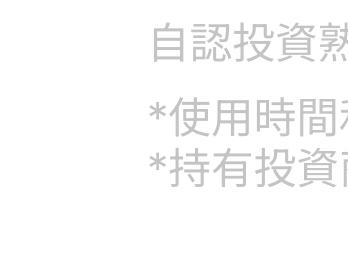
「會分成比較緩和跟不緩和的投資...一定得投資，又不想太過激進的參與
市場，所以還是有配一部分在保守類投資」
#股票/ETF #基金 #台/外幣定存 #外幣 #投資型保險 #儲蓄險 (M, 28y/o, VIP)



P7
初次投資就用Robo的老小白
經驗3+y, 使用3y1m
全球Fund手中 (-萬)
穩健

覺得投資壓力大、很晚才開始理財
人生第一次投資就用Robo

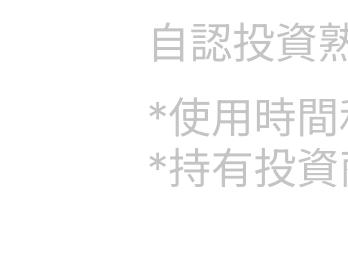
「以前都是做定存跟郵局繳六年那種，不喜歡股票這種東西，心情上上下下，沒有時間跟心力去研究什麼公司財務報表」
#股票/ETF (F, 55y/o, MASS)



P8
自認很笨的介面苦手公務員
經驗5y, 使用1y10m
目標式投資 (-萬)
穩健

會聽同事消息來投資，國泰有優惠的東西也會推給同事
自認很笨、不太會操作Robo介面

「我們公務員之間都會聊投資...降低風險的方法？最近人家叫我買債券
(風險比較低)，但還是輸啊」
#股票/ETF #外幣買賣 (F, 42y/o, MASS)



P9
台塑退休老手阿伯
經驗20+y, 使用2y9m
亞洲佈局通(-萬)
積極

總資產7~8成都放在投資，
認為穩健的投資較適合退休後的需求

「目前退休沒有正常薪資，所以會用固定領息的方式理財，主要都買穩定
配息的商品」
#股票/ETF #基金 #外幣買賣 #投資型保險 #儲蓄險 (M, 55y/o, VIP)