



Cathay Financial Holdings

用戶研究報告

# 國泰智能投資平台用戶研究

用戶訪談 & 新設計易用性測試

| 用戶研究小組 | 李皓雲

研究案協助 | 國泰世華智能投資科、國泰世華體驗設計科、國泰金控用戶研究小組

## | 摘要

**新設計易用性問題：**

- [資訊理解] 難理解部分多（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）
- [操作順暢度] 可順利完成流程，唯從首頁開始尋找調整金額入口時較不順

**用戶樣貌：**

- [整體樣貌] 對國泰和機器投資信賴度高、對績效和機器投資無高期望、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**

- 按照特徵（自認投資熟悉度/ 持有商品/ 再平衡決策方式）可再分群觀察
- 綜合以上觀察，大致歸納兩類用戶：

**(1) 「穩定累積」的信徒：投資熟悉度偏低、KYC偏穩健、資產偏低、每月投入長期累積**

**(2) 投幣式玩家：投資熟悉度偏高、KYC偏積極、資產偏高、單筆投入長期觀察**

# 目錄

1. 專案背景
2. 研究對象與架構
3. 分析整理
4. 結論
5. 附錄



# 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

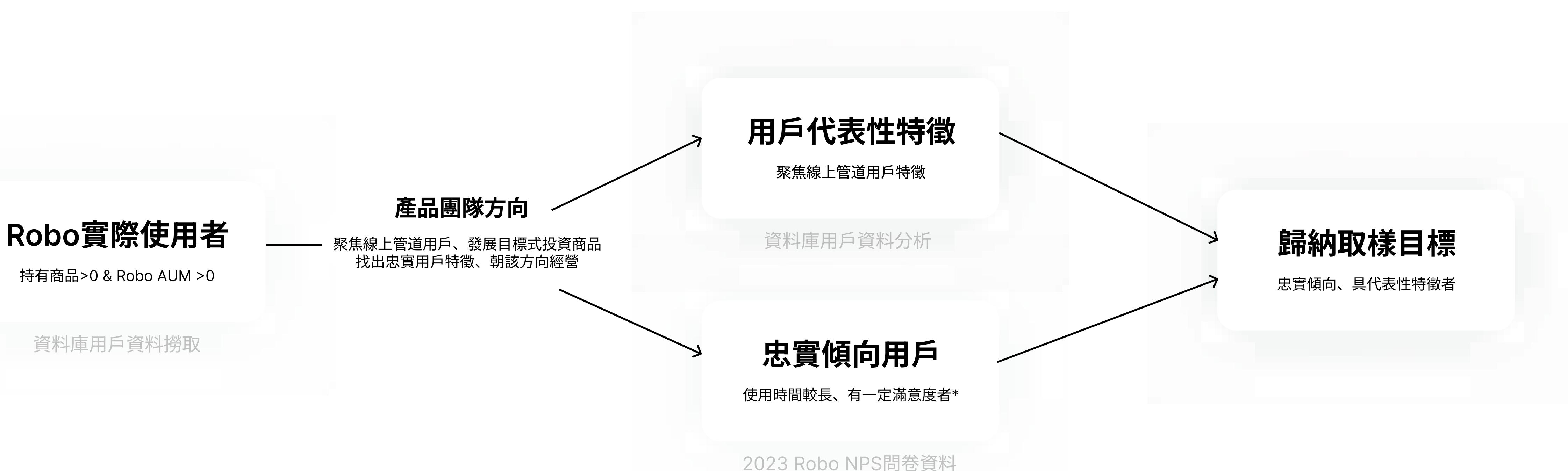
目標研究對象

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）

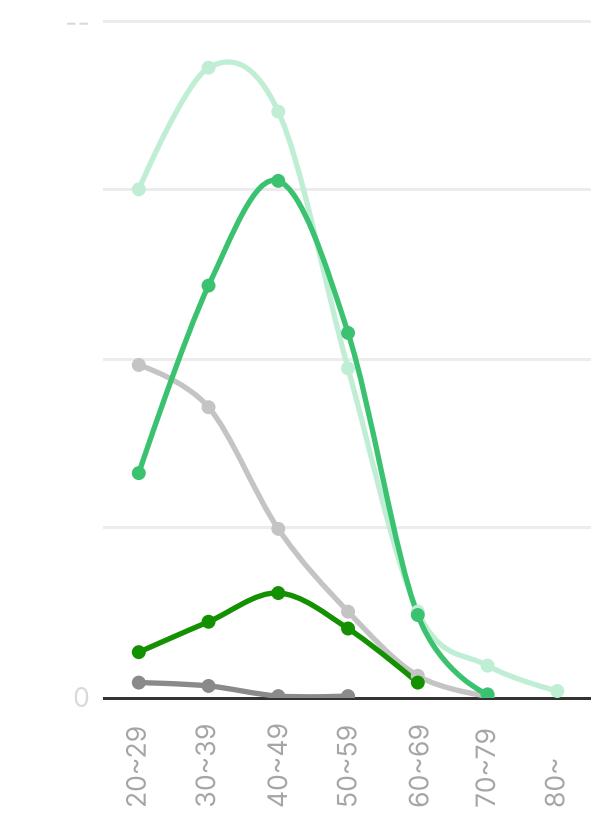
資料時間：截至2023/08/31

- 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 ( $\alpha=0.05$ )

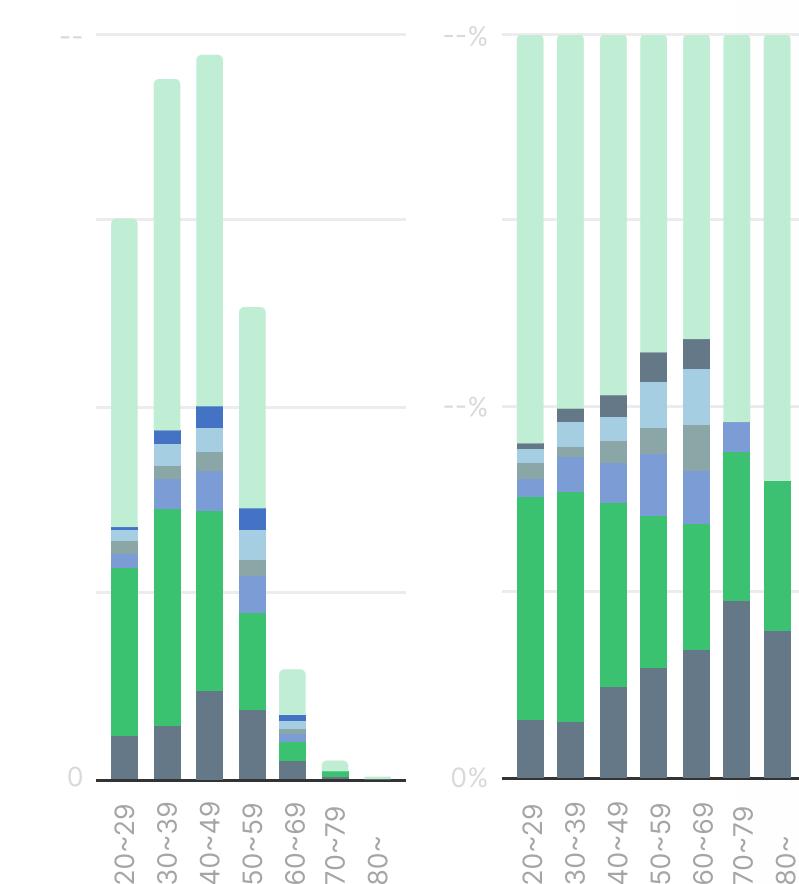
\*性別影響較小：[性別 x 年齡] 組間差異不顯著 ( $\alpha=0.05$ )；[KYC x 性別] 關聯性不顯著 ( $\alpha=0.05$ )；唯 [持有商品 x 性別] 關聯性顯著 ( $\alpha=0.05$ )，有月領雙薪流男性略多、目標式投資女性略多的傾向

年齡 x KYC



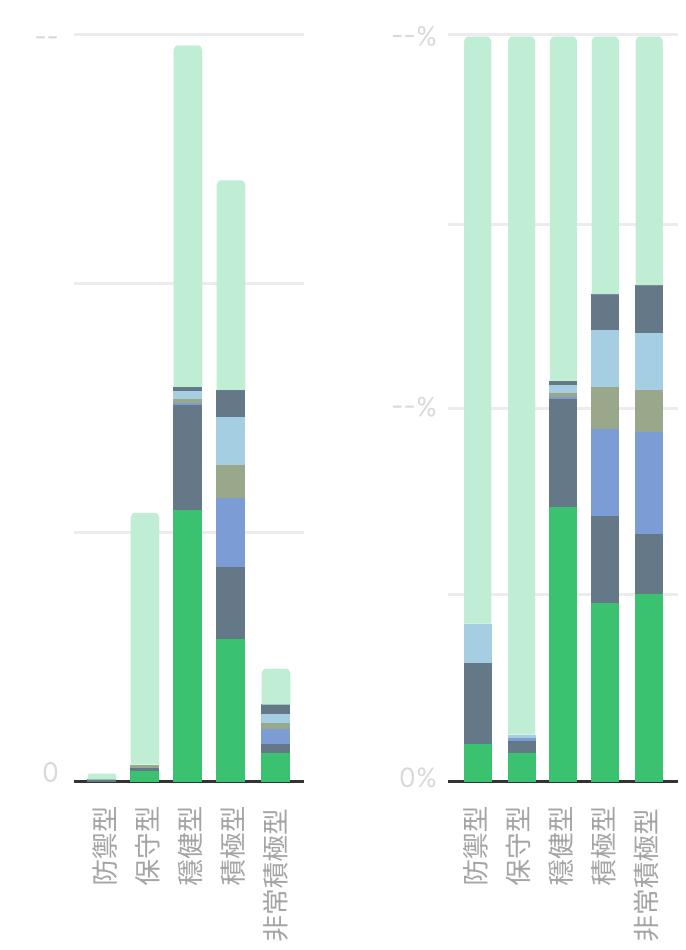
● 防禦型 ● 保守型 ● 穩健型 ● 積極型 ● 非常積極型

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

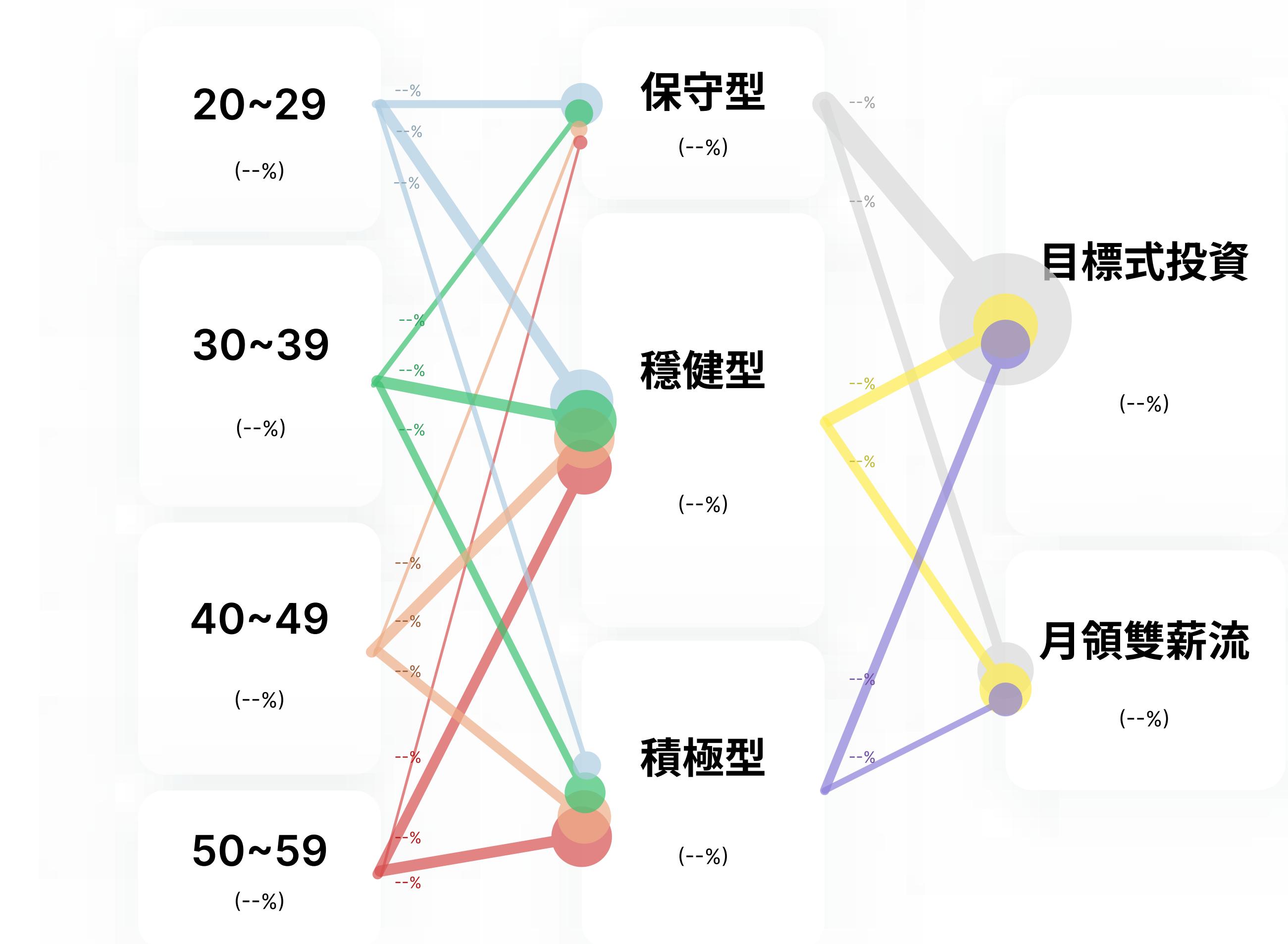
(佔整體95%)

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)

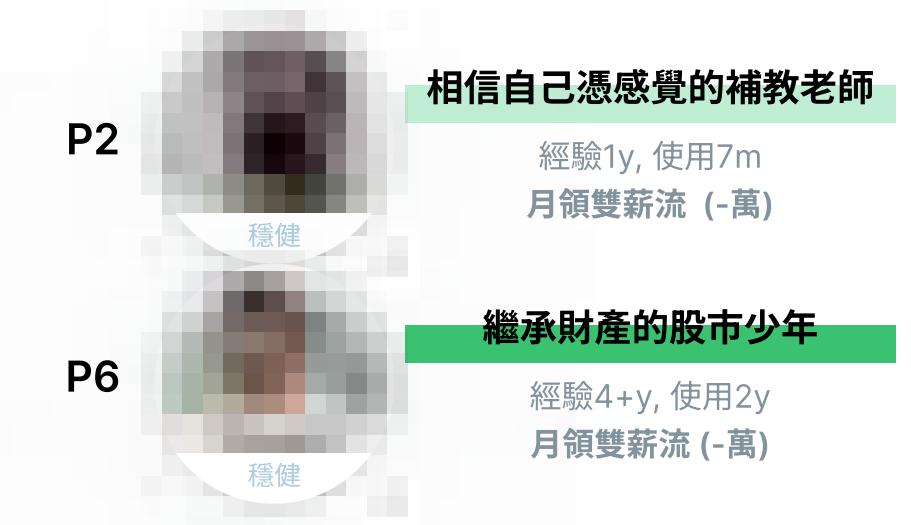
20~29  
(未取得樣本)

#### 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





# 分析整理

03

- 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」

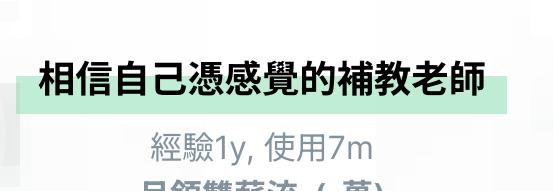
P4: 「這兩年疫情關係也不忍責怪，應該大家都不好，但整體波動不大所以還可接受，要累積到一定金額才會有效益，所以應該會一直放下去」

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）



## 分析整理

# 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 <b>不花腦的投幣式玩具</b> ，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><b>信仰值滿點的學校行政</b> 經驗2y, 使用8m 月領雙薪流 (-萬) </p> <p><b>被小孩學費追著打的上班族</b> 經驗10+y, 使用3y2m 月領雙薪流(-萬) </p> <p><b>覺得可以就all in的忙碌主管</b> 經驗15y, 使用1y7m 月領雙薪流、目標式投資 (-萬) </p> <p><b>初次投資就用Robo的老小白</b> 經驗3+y, 使用3y1m 全球Fund手中 (-萬) </p> <p><b>自認很笨的介面苦手公務員</b> 經驗5y, 使用1y10m 目標式投資 (-萬) </p> <p><b>相信自己憑感覺的補教老師</b> 經驗1y, 使用7m 月領雙薪流 (-萬) </p>		
<p><b>指望專業團隊的國際化阿姨</b> 經驗20+y, 使用2y4m 股債e啟發(-萬) </p> <p><b>繼承財產的股市少年</b> 經驗4+y, 使用2y 月領雙薪流 (-萬) </p> <p><b>台塑退休老手阿伯</b> 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

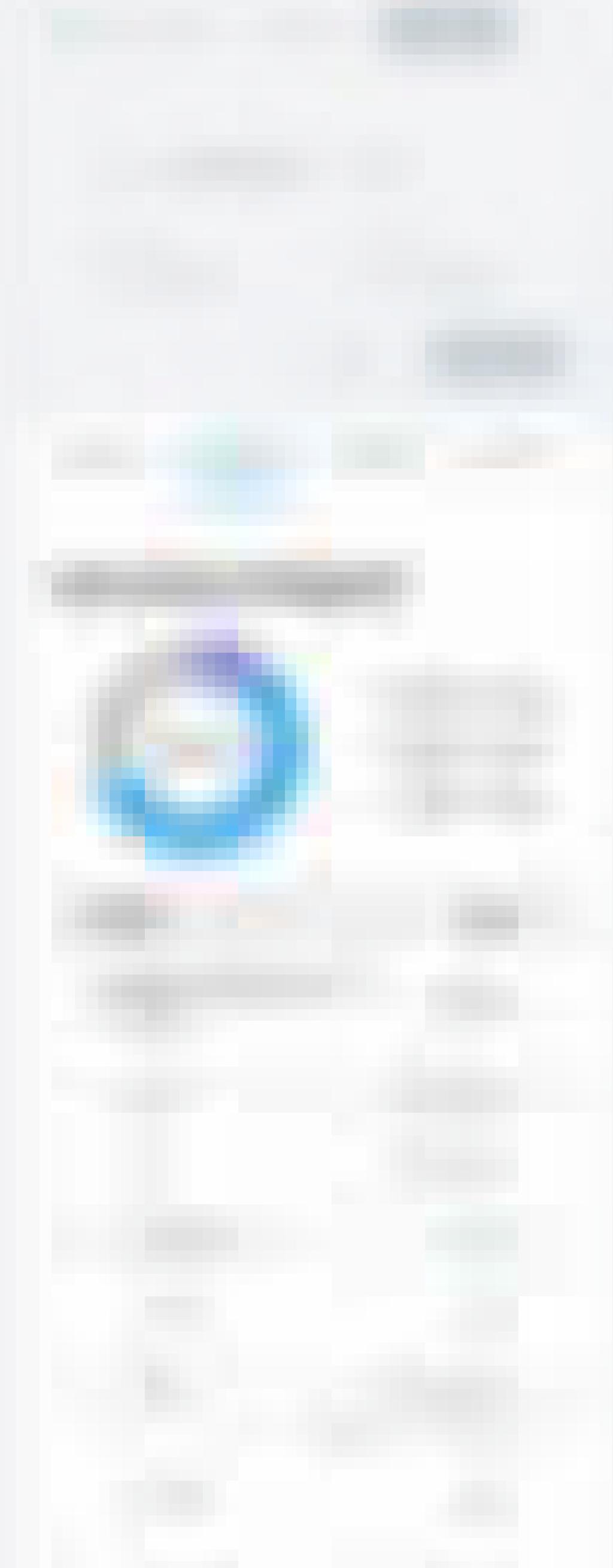
P3: 基本上只看類型比例，具體標的名字其實不太會看，看不太懂，點進去會看現值報酬率，會把綠色的(標記名稱)寫下來，如果新增投組的時候  
(記得有一個是自己選不是機器選的，但沒有試過)，就會注意有沒有這些賠錢的東西（要是長期都是不好的話）

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

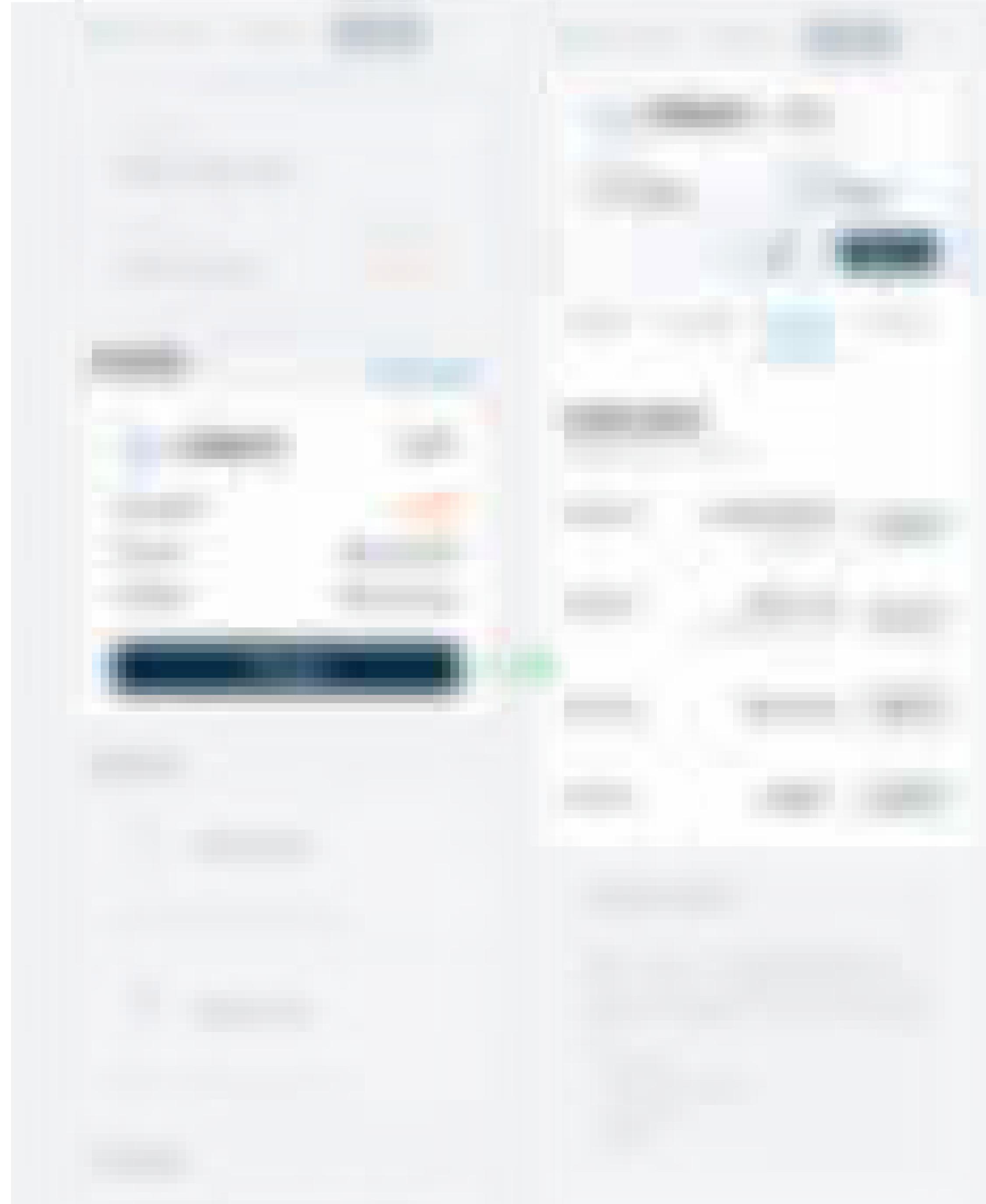
P1:一開始想點**投資總覽**和**漢堡選單**，覺得裡面會有調整金額選項（覺得受到電腦操作影響，尤其工作上校務系統所有東西都會長在那邊）

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<sup>e</sup>

\*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

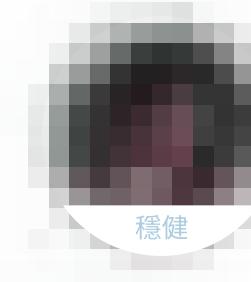
「不像身邊自由業朋友會自己看盤，就會把這事情委託給專業銀行，會關注一些市場消息，但比較不會自己花時間做這些。」  
#股票/ETF #基金 (M, 30y/o, MASS)



**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）

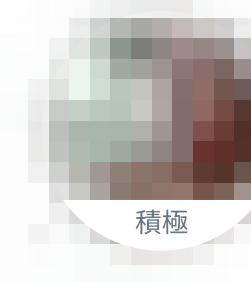
「不會去看市場消息或投資教學，覺得跟著那些人走更容易崩，  
也不會聽身邊同事朋友建議，只照自己習慣的方式走。」  
#股票/ETF #基金 (F, 26y/o, MASS)



**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



指望專業團隊的國際化阿姨

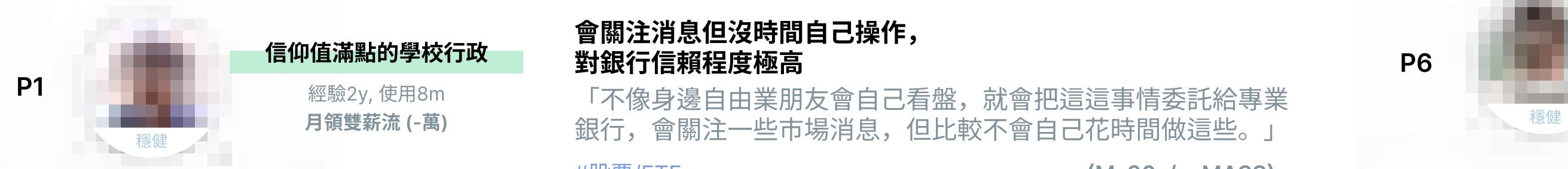
經驗20+y, 使用2y4m  
股債e啟發(-萬)  
積極

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)



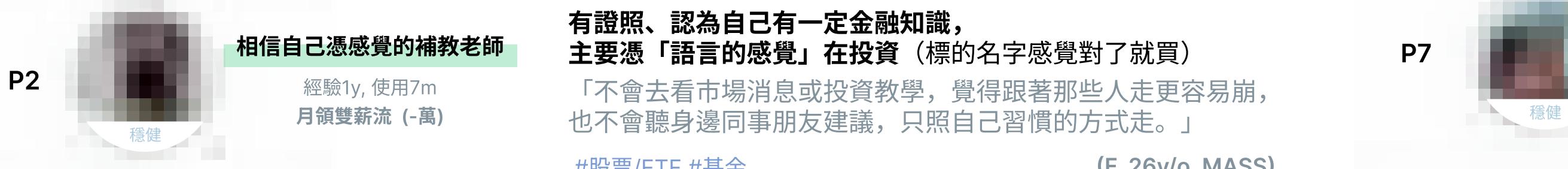
**P6 繼承財產的股市少年**  
經驗4+y, 使用2y  
月領雙薪流 (-萬)  
穩健

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)



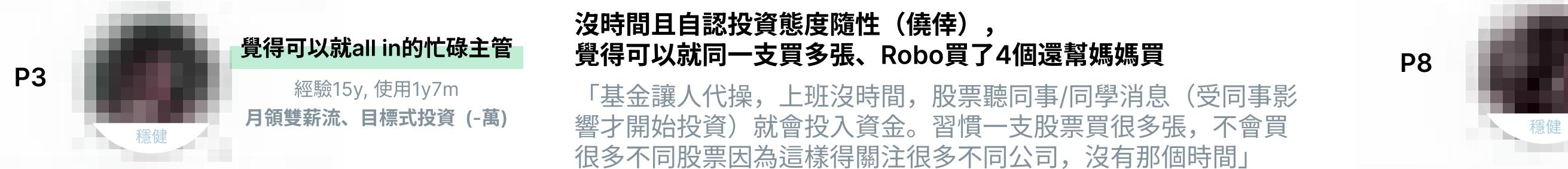
**P7 初次投資就用Robo的老小白**  
經驗3+y, 使用3y1m  
全球Fund手中 (-萬)  
穩健

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)



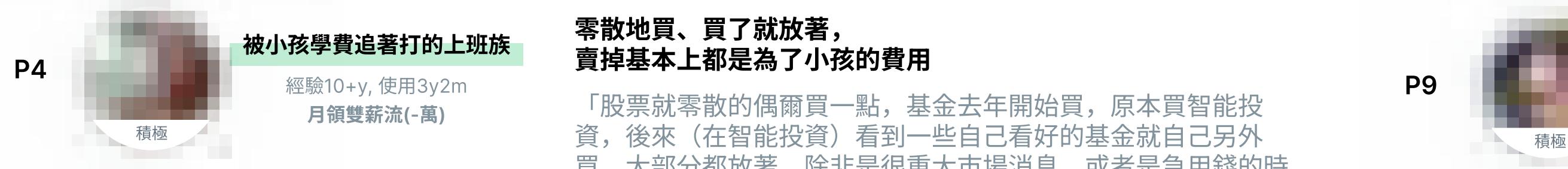
**P8 自認很笨的介面苦手公務員**  
經驗5y, 使用1y10m  
目標式投資 (-萬)  
穩健

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)