

信用卡持卡人之人口統計特性與其信用卡消費行爲 ：功能偏好及風險認知建構之市場區隔研究

傅澤偉¹ 陳勳慧² 林曼莉³

摘要

享受信用卡的好處時必須同時考量其伴隨的風險，如近期的信用卡客戶申請資料外洩，盜刷及冒用等情事。持有信用卡的風險認知可能會影響其信用卡使用行爲，故而發卡機構亦必須考量此種持卡知覺風險。本研究的目的即在以信用卡功能偏好及信用卡知覺風險為市場區隔，探討不同區隔市場消費者的人口統計特性及其信用卡使用行爲。本研究的另一個特性是本研究的抽樣來自於全省各地，樣本的代表性較一般區域性樣本更具說服力。

以因素分析萃取出足以代表受訪者信用卡功能偏好及信用卡知覺風險的因素構面並進行集群分析與變異數分析，本研究將市場區隔為四類消費者分別為「無特別偏好群」、「理財與信用群」、「借貸優先群」及「安全與便利群」。此四群在人口統計變項的性別、年齡、婚姻狀況及收入均有顯著差異。不同市場區隔其功能偏好及風險認知有差異造成其在消費次數、消費金額及持卡期間有顯著差異。

關鍵詞：市場區隔、信用卡、風險認知、集群分析

¹國防大學國防管理學院財務資源管理研究所副教授

²國防大學國防管理學院財務資源管理研究所

³德明技術學院國際貿易系副教授