

## 2023 年台灣家用寬頻使用行為調查 聰明消費成主流

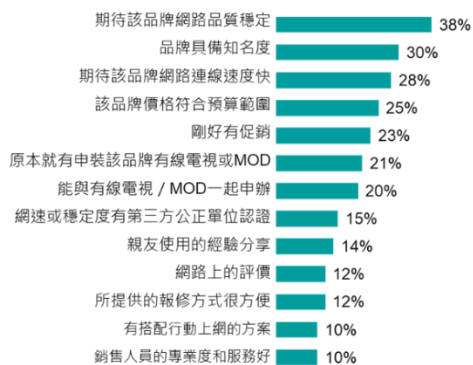
網際網路發展迅速，大幅改變了現代社會的生活型態，現代人已習慣透過網路聯絡、購物、獲取最新知識及消息...等，是生活中不可或缺的一環，加上近年遠端辦公、遠距教學、智慧生活...等需要高速且穩定網路的居家數位情境快速增加，對於家用寬頻的依賴度更勝以往。為了解台灣消費者家用寬頻的使用行為及趨勢，益普索於 2023 年進行《家用寬頻使用行為與品牌滿意度》調查，揭示家用寬頻主要決策者或共同決策者對於家用寬頻選擇的偏好及使用行為。

### ■ 聰明消費：網路穩定快速且方案實惠最吸引購買

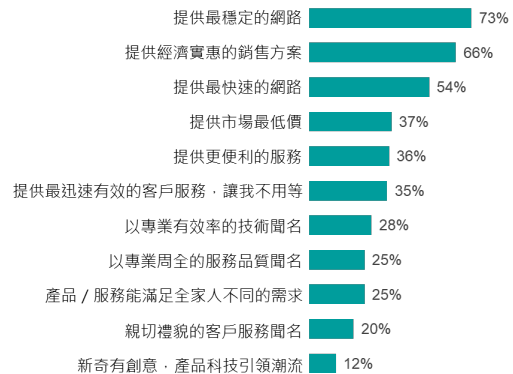
益普索調查發現，受訪者選擇使用目前家用寬頻品牌的原因中，前三項分別為：網路品質穩定(38%)、品牌具備知名度(30%)及網路連線速度快(28%)；另外，家用寬頻最吸引人的特性中，高達七成以上受訪者選擇提供最穩定的網路(73%)，其次為提供經濟實惠的銷售方案(66%)及提供最快速的網路(54%)。因此，整體來看，消費者挑選寬頻業者時，除選擇知名度高的大品牌、品質更有保障外，主要購買考量點都與產品本身有關，例如網路品質、速度、方案價格...等，且對於網路體驗上不再只是追求快速，更在乎上網時的穩定度；若同時能一站式辦理數位有線電視服務，高度的便利性更是加分。

此外，產品性價比高更是驅動消費者轉換品牌的主要原因，隨著網路發達，現代消費者更懂得在消費前比較規格及價錢，希望以實惠的價格買到品質佳的商品，聰明消費。

【圖1：選擇目前家用寬頻品牌的原因】

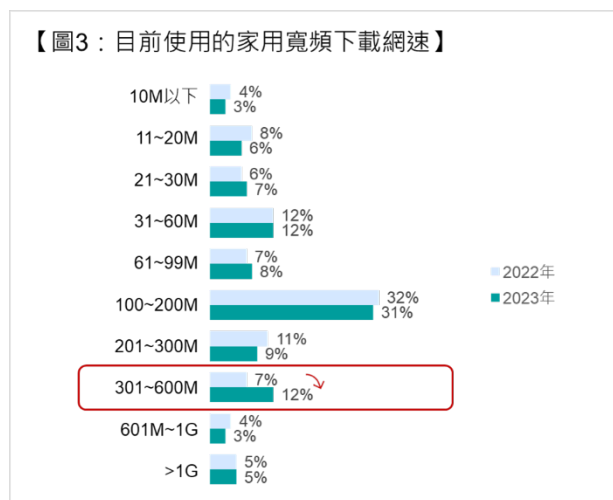


【圖2：吸引使用的家用寬頻上網品牌特性】



■ 家用寬頻網速選擇以 100~200M 為大宗，300~600M 高速率占比顯著成長

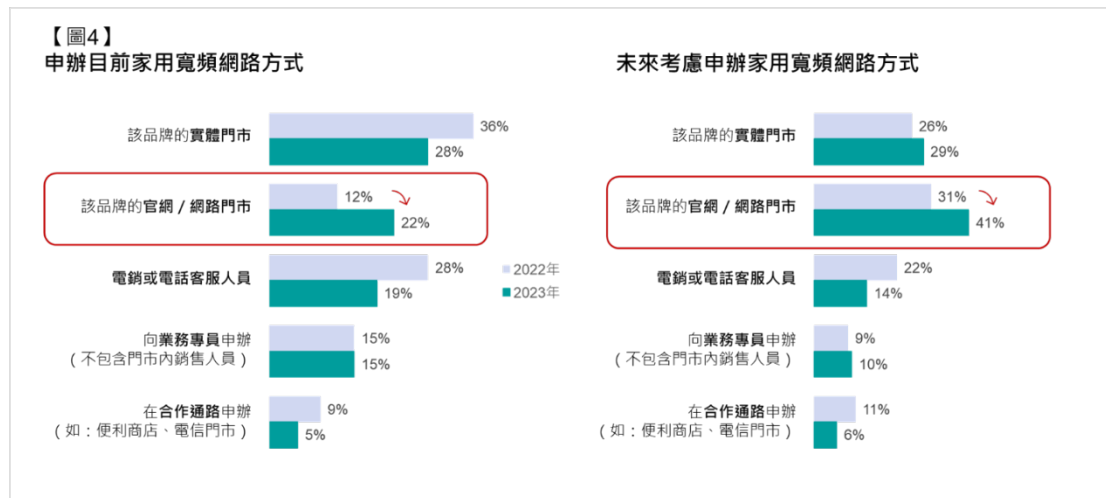
值得注意的是，受訪者選擇使用的家用寬頻網速，目前以 100~200M 占最大宗(31%)、其次為 301-600M(12%)及 31-60M(12%)；且 301-600M 的使用比例增加最多，反映出隨著智慧生活普及，家電商品多內建連網功能，可連結 APP 進行控制，如智慧音箱。此外，在 4K 高畫質串流影音發展、即時直播盛行下，家中時常會有多台智慧裝置（包含連網電視、手機、平板、電腦...等）同時進行觀看，這也帶動了消費者對於家用寬頻的高速上網的需求。



■ 購買行為數位化，線上服務管道重要性提升

申辦管道上，38%受訪者表示是到實體門市申辦目前使用的家用寬頻，其次為透過官網或網路門市申辦；進一步詢問未來會考慮的申辦方式，透過官網或網路門市申辦成為受訪者的首要選擇(41%)，較去年大幅增加；且半數受訪者以線上繳費作為主要繳款方式。可以看出數位服務管道的重要性不容忽視，尤其近年受到疫情催化，加速數位生活成為新常態，有別於過去多認知像衛生紙、清潔用品等日常用品才能線上購買，現在連家用寬頻服務都可以透過線上申辦完成。由此可知，持續提升官網 / 官方 APP 的便捷性、功能多元性及資訊完整度，是提升品牌購買 / 服務體驗的一大關鍵。

調查中也發現幾個有趣的觀察，在申辦通路選擇上，北部人可能因為重視方便及效率，多偏好透過線上管道申辦；台南人重「人情味」，喜歡找業務人員辦理，也容易因為身邊親友的推薦而選擇使用特定家用寬頻品牌；也會因為裝機 / 維修人員的專業與服務而推薦他人使用。除此之外，男性追求市場最低價，女性則較重視服務及便利性。



### ■ 三大家用寬頻之通路的服務感受

由於家用寬頻申裝的過程中，涉及門市、客服、工程人員進入家中裝機...等人員服務，會尤其重視人員服務的態度及專業度。本次調查也針對市場前三大家用寬頻品牌——中華光世代、中嘉寬頻、凱擘大寬頻，用戶常接觸的五大接觸管道（包含：業務銷售、電話銷售、實體店面、電話客服及裝機維修）調查各品牌的服務表現。

- **中華光世代**：業務、電話銷售和電話客服人員態度親切，會耐心傾聽用戶意見，同時，電話銷售人員也不會強迫推銷，並肯定工程人員裝機維修時迅速有效率。
- **中嘉寬頻**：實體店面人員能理解客戶需求並提供最適方案，並掌握自家產品的優勢。用戶也肯定業務銷售人員不會強迫推銷；電話客服人員熟悉作業流程；裝機維修人員能一次完工不重工，且預約時間彈性、完工後有細心復原環境。
- **凱擘大寬頻**：實體門市人員以良好的服務態度、熟悉作業流程和清晰的表達能力，解決用戶問題。在裝機維修方面，人員準時抵達、完工後的產品設定及使用教學獲得肯定。此外，電話客服人員的資訊表達詳細且清楚也受到認同。



益普索新聞稿

2024 年 2 月 29 日

---

1. 益普索市場研究股份有限公司 Ipsos

Ipsos 是全球頂尖的專業市場調查研究機構，在世界各地九十個國家及地區設有分公司，在挖掘顧客經驗、執行品牌行銷調查、我們具有創新的思維與運用最先進的科技。我們是世界頂尖企業執行長最信賴的企業顧問，我們也有熟悉各產業的專家協助測量、模擬和管理顧客與員工關係。此外，益普索是台灣唯一取得國際市場研究標準認證 ISO 20252 的市場研究機構。想瞭解更多益普索提供的專業市場調查服務，請瀏覽：<https://www.ipsos.com/en-tw>

2. 以上資料引用煩請註明資料來源 Ipsos 益普索

3. 新聞聯絡人

公關行銷專員 黃于恩 Holly Huang

Holly.Huang@ipsos.com (02)2701-7278 ext.306