

消費者對於 智慧型手機的消費型態



獅子跳火團

團長: 310056008 統計 1 李佩珊

團員: 310056004 統計 1 李玟靚

310056012 統計 1 李柏嶽

310056015 統計 1 周京儒

310056016 統計 1 趙于璇

310056034 統計 1 殷光緯

310056041 統計 1 盛雅菁

310056048 統計 1 王紫穎

310056052 統計 1 江俊賢

目錄

第一章 序

論p.3

1. 研究動機
2. 研究目的

第二章 淺談智慧型手

機p.5

第三章 研究方

法p.7

1. 研究流程
2. 研究對象 & 研究範圍
3. 問卷設計 & 問卷內容

第四章 資料分

析p.11

第五章 結

論	p.39
---------	------

附錄

1. 會議紀錄&工作分配
2. 個人心得
3. 訪問過程
4. 參考文獻

第一章 序論

1. 研究動機

目前國內電信自由化、國際化，同時通訊費率也有逐漸下降的趨勢，帶來市場開放和競爭，使行動電話成為必需商品，創造了無線通訊市場的無限商機，舉例：智慧型手機。智慧型手機快速成長，廠商也提供許多創新技術、多元化之附加價值服務，來吸引客戶。

近年來，通訊服務業已成為國內主要的產業之一，消費者在日常生活中隨時都在關注最新動態，在購買之前，會投入心思蒐集相關訊息，並從事大量的資訊搜尋，而業者所重視的正是消費者的資訊來源，以及影響是否要購買決策之因素。「智慧型手機」在行動電話市場所占比例逐漸增加，除了外型差異，作業系統也已經成為消費者願意購買的主因之一，因此台灣主要的電信業者對於未來智慧型手機軟體服務，投入大量的研發工作，打破之前行動通訊廠商傳統的服務經營模式，讓消費者也能享受其中。

除此之外，廠商也積極開發多樣化的行動增值服務，來增加行動通訊產業的營收以及客戶的信任。行動上網人口的增加，能讓業者擁有利潤以提升行動增值服務的需求，

豐富有趣的增值服務將會吸引更多的行動上網用戶，因此行動營運商或手機製造廠商開始與增值服務經銷商更密切的合作，以提供更多樣化的服務內容，這不僅僅對智慧型手機業者是龐大的新商機，對消費者更是一大福音。

本次研究想藉由最近興起的智慧型手機，來探討業者在面對每位消費者在購買動機、購買決策、認知及態度上的差異後，而必須改變什麼條件，來使消費者對貴公司的產品留下好感。也許消費者由功能、價格、操作難易度、網友的使用經驗作為評價標準，其中還有消費者的個人變數包含消費者的資源、動機、知識、態度、人格、價值觀、生活型態等，所以業者要考量的因素便是大部分的消費者。

而消費者所認知的資訊主要來源以網路、報紙、雜誌、廣告最多，業者便可以透過廣告、公共報導等宣傳工具告知或教育消費者，來間接影響消費者消費的行為。如果業者能瞭解消費者購買此產品後，所期待獲得的效益，如此一來即可針對不同族群、不同產品，提供不同的知識資訊，以利於消費者作選擇。另外，業者也可以將消費者觀點納入新產品的研發過程中，一定能有效提升消費者的購買意願，可謂「消費者意識抬頭，將成為引導行動增值與服務的重要驅動力量」。

最後，根據研究結果可作為行銷宣傳之參考，更希望藉由此研究，從不同的角度分析智慧型手機的商業模式，及其背後可能潛在的商機及未來發展，分別提出產品策略、價格策略、通路策略及促銷策略，以提供智慧型手機業者制定行銷策略之參考，對於有志於發展智慧型手機的業者將具有更深層的意義。

2. 研究目的

本研究的目的是在於經由問卷資料，輔以各大廠之機王資料，以目前的現況及發展趨勢為分析基礎，對各個智慧型手機的商業模式進行深入的探討，希望能歸

納整理出目前智慧型手機的成功銷售模式及未來可能對電信業者產生的影響及策略擬定的方向。具體而言，本研究之目的主要有三：

1. 了解消費者在購買智慧型手機所考慮之因素
2. 了解在手機行銷決策上應該著重於哪一部分
3. 了解消費者對於購買智慧型手機的消費策略

第二章 淺談智慧型手機

淺談智慧型手機

由於 CPU 的進步、硬體體積縮小化以及 3G 網路的普及，智慧型手機漸漸在手機市場中嶄露頭角，商務人士使用智慧型手機收發電子郵件、觀看股票最新動態、透過攝影機進行視訊會議、利用自動提醒功能的行事曆紀錄重要會談時間與地點...等，讓自己能夠掌握最新的商務資訊；旅客利用智慧型手機內建的 GPS(Global Position System) 系統搭配地圖程式功能來規劃旅遊路線、上網查看各個景點的網友評價，讓旅遊可以豐富又愜意；年輕人用智慧型手機玩遊戲、聽音樂，甚至看 YouTube 以及 DVD 影片，隨時隨地享受流行脈動；從前要透過電腦才能做到的，現在在智慧型手機上都可以完成了！

從智慧型手機的始祖黑莓機(BlackBerry)開始，各家廠商陸續推出不同的智慧型手機，例如台灣廠商宏達電推出的 HTC Touch 系列、今年(2009)剛於台灣上市的 iPhone 3G 手機以及 2008 年在美國上市的 T-Mobile G1(俗稱的 GPhone)...等。這些智慧型手機搭配各電信業者的 3G、3.5G 服務後，提供了高速的上網環境，再加上手機原本附有的豐富的功能選項、完整的作業系統、大螢幕與觸控功能，智慧型手機毫無疑問地在手機歷史上開創了一個新紀元！

定義智慧型手機

智慧型手機 (Smart Phone) 大概也是一個最混淆的字眼之一。到底要做到什麼程度的手機才算是「智慧」？除了最早期的概念：「手機加上 PDA」以外，它最近又跟 3G 扯上關係，這又是怎麼一回事？雖然手機的主要功能一直是通話用途，然而其實早在黑白螢幕的年代，許多手機就已經內建一些方便的功能，例如通訊錄，行事曆，甚至還有遊戲。然而並沒有人把這種手機稱為智慧型手機。進入網路多媒體年代，除了原先的通訊錄，行事曆與遊戲功能變成彩色外，行動上網可以讓用戶下載圖形鈴聲與遊戲等多媒體內容，與數位相機結合還可以拍了照片就傳給朋友。這，也不是智慧型手機。手機廠商接著又發展出透過 GPRS 通話的對講機功能 (稱為 PTT ， Push to Talk)，按下手機上的某個按鈕就可以跟一群人通話。除此之外，錄影錄音，播放 MP3，甚至拿來當電視遙控器等，都是當紅的應用。這些手機功能繁多，當然有「充足的智慧」。但一般而言它們並不被稱為智慧型手機，而被稱為「特色手機」(Feature Phone)，筆者戲稱為「有特異功能的手機」。

智慧型手機意味著開放的作業系統

手機廠在做市場區隔時，通常不會把所有功能都做在一支手機上 (如果有，那就是頂級機種，成本與售價也高)，因此會推出有相機功能但是不能放 MP3 的手機，或者是能當對講機但不能拍照的手機等等。需要 ALL In One 功能的人，以及能接受 All In One 功能手機高價位的人畢竟是少數，因此如前所述，「讓手機具有某種單一的特異化功能」變成了廠商與消費者皆大歡喜的選擇。此之謂 Feature Phone。把所有功能都做在一支手機上，廠商生產成本當然也較高，因為每一款 Feature Phone 都牽動到硬體更動。如果手機能像電腦一樣，有個內建作業系統，所有功能以軟體的方式來實現，是不是方便多了？例如，只要在手機上安裝軟體，瞬間就具有對講機功能。或只要安裝軟體，瞬間就具有播放 MP3 的功能。此種架構需要一個類似 Windows 的作業系統內建手機中，以

及願意幫這個作業系統寫軟體的廠商。這就是智慧型手機，一個類似電腦環境的開放架構。以往的 Feature Phone 是手機製造商從軟體到硬體的生產全包了，其他人無緣參與。但是智慧型手機卻讓眾多的軟體廠商可以在手機上開發各種軟體。

第三章 研究方法

➤ 研究流程

1. 蒐集資料：

圈員們各自找尋自己想要探討的主題，以及搜尋相關資料，在開會時提出自己的想法。經過圈員們以及圈長討論並評估其可行性後，再投票來決定主題。

2. 選擇及決定研究議題：

經過大家的討論及表決之後，決定以「智慧型手機」做為研究主題。主要是因為，現在人人手上幾乎都有一台智慧型手機，而又有圈員對智慧型手機有著極大的興趣，所以經過表決討論後決定以「智慧型手機」作為主題。

3. 相關文獻探討：

由於現在的網路新聞皆有智慧型手機的資訊，所以圈員們都查了一些資料來做探討。

4. 確定研究主題及範圍：

研究主題為智慧型手機，研究範圍為台北地區，由於老師曾提說我們是否決定太倉促，所以請大家先探討文獻，再進一步做討論。

5. 編製問卷：

以文獻資料為基礎來設計問卷，起初決定以路人來做調查，但由於老師覺得不妥經過討論後修正為以通信業者這些專業人士來設計問卷。

6. 編修正式問卷：

經過多次的討論，加上老師的建議之後，覺得面對專業人事單單只是選擇題太侷限了答案的內容，於是將問卷內容修該成問答題。

7. 正式施測問卷：

正式問卷定案後即開始進行訪談，以台北市來分區，了解不同地區的差別。

8. 資料登錄及整理分析：

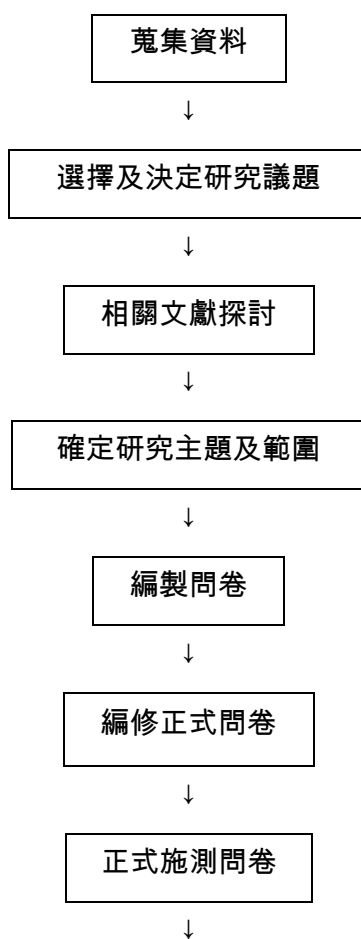
回收問卷後，登錄於電腦中並統計其結果。針對問卷統計出來的結果，進行進一步的分析。

9. 歸納結果：

針對之前所提的研究動機與目的做出結論，並結合圈員們的討論加以整合。

10. 完成報告：

經過最後的統整及結論，完成此項報告。



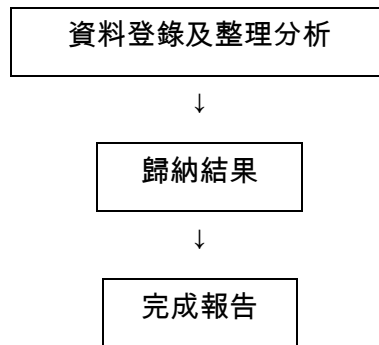


圖 1:研究流程表

➤ 研究對象 & 研究範圍

1. 研究對象: 電信局、通訊行的專業人士
2. 研究範圍: 台北市(分區訪問)



南區：信義、文山 (盛雅蕾，周京儒)

西一區：大同、中山、松山 (王紫穎，李玟靚)

西二區：萬華、中正、大安 (趙于璇，殷光緯)

東區：內湖、南港 (李柏欽，江俊賢)

➤ 問卷設計 & 問卷內容

- ✓ 您在通訊業的年資有多久?
 - 了解被訪人的經驗
- ✓ 您目前個人使用的手機是?您購買手機的原因?
 - 了解購買手機的因素
- ✓ 您未來想換哪種機型?你購買新手機的可能原因?
 - 新手機有哪些因素吸引人購買
- ✓ 您經手賣出最高銷售量的手機是哪一款?您認為這款手機能夠有如此好的銷售量原因為何?
 - 了解哪款手機有不錯的銷售量及高銷售量背後的因素
- ✓ 您認為暢銷與冷門手機之間的最大差別是?
 - 促使高低銷售量的因素
- ✓ 您認為手機主要的行銷方式是甚麼?哪一點的最吸引消費者注意?
 - 了解現有手機的行銷方式及最大優點

- ✓ 您認為有沒有哪些行銷方式是很棒的但現有廠商卻很少使用?
 - 詢問被訪者對於行銷決策是否有更好的點子
- ✓ 您認為消費者對於手機的選購主要是比較哪些功能?
 - 了解消費者在意的手機功能

第四章 資料分析

➤ 各大手機廠牌的王者機介紹

* Apple iPhone 4S



雙核心 A5 晶片，最強的 iPhone 處理器。

A5 晶片內的雙核心，帶來快達 2 倍的性能表現，以及快達 7 倍的圖像處理¹，非凡速度，你將親身感受得到，那就是：快。

iPhone 4S 速度快、反應敏捷，在開啟應用程式、上網、打機甚至其他所有事情上，都將與別不同。無論你做什麼，都可持續進行。因為 A5 晶片的能源效益極高，iPhone 4S 的電池使用時間亦特別長。

怎麼可能出現在手機上的出色鏡頭

這可能是現今手機上的最佳鏡頭。配備全新光學技術，它更將可能變成你唯一需要的相機。全因每張照片都擁有 8 百萬像素解像度，並由擁有更大 $f/2.4$ 光圈的特製鏡頭所拍攝。更有嶄新改良的背置式光線感應

器、出色的自動白平衡效果、先進的色準功能、面孔偵測及減少動態模糊功能。所以無論要拍攝多少人、光線充足與否、想捕捉多少動態，一切都會如實呈現，而當你看過照片，你就會真正明白。

影片攝錄，以 1080p HD 精彩畫質盡現。

無論你去到哪裡，都可拍攝精彩奪目的 1080p HD 影片。加上全新光學技術，光線永遠最適中、色彩永遠最生動。一切，都比你記憶中更好看。影片防震功能，則可穩定震動的拍攝畫面。你更可直接在 iPhone 上剪輯影片。你的一切精彩生活，即拍，即時分享。

iOS，世上最先進流動操作系統，亦最易用。

每次進化的 iOS，都讓各方面變得更易用。iOS 就是永遠走前一步。iOS 5 更有一大躍進，它將超過 200 項全新功能帶到 iPhone 4S。

iCloud 你的所有內容，在你的所有裝置。

2.iCloud 令管理內容變得輕而易舉，因為它會為你全部辦妥。iCloud 可儲存你的照片、應用程式、郵件、聯絡資訊、行事曆和文件等等，並以無線方式推送到你的所有裝置。自動、輕鬆、流暢，就是好用 3。

Retina 顯示器，顯然出色。

iPhone 4S 上看到的一切，都呈現最清晰、最生動的一面。Retina 顯示器是至今解像度最高的手機屏幕。事實上，像素密度之高，讓肉眼根本不能分辨出來。你在畫面上必定看到更清晰的文字、更鮮明的圖像及更精彩的照片。一切比打印效果更為奪目，讓你完全目不轉睛。

FaceTime，面對面，更加好。

FaceTime 讓你聽到對方聲音之餘，也可見他們一面，只要透過 Wi-Fi

以 iPhone 連接另一部 iPhone、iPad 2、iPod touch 或 Mac 便可 4。所以無論他們身在何方，或你身在何處，你們都像永遠在一起。進行 FaceTime 通話就像打電話一樣簡單。你將不再錯過任何大日子、重要會議或有趣的事情。

Airplay 由小屏幕登上大屏幕

有了 AirPlay，你可透過 Apple TV 無線串流 iPhone 的內容到你的 HDTV 和揚聲器 5，加上 AirPlay Mirroring 鏡像輸出功能，你在 iPhone 上所看到的，都會同時在你的 HDTV 上顯示。

AirPrint 一切盡可無線打印

透過 Wi-Fi 直接從 iPhone 打印你的電郵、照片、網頁和文件。不用下載軟件，不用安裝驅動程式，也不用任何連接線。只要點按幾下，你在 iPhone 屏幕上看見的東西，就可變成手上的打印本。

通話感覺更快、更佳，更通行世界。

iPhone 4S 是首部電話，以智能方法在兩條天線之間作切換，來傳輸和接收通話訊號，令通話質素提升。最高 HSDPA 數據速度亦倍增至 14.4 Mbps⁷，令連線、載入及重新載入，以至下載速度都變得更快。iPhone 4S 是一部全球通行的電話，你差不多在什麼地方都能用到。無論你是 GSM 或 CDMA 客戶，你都可以漫遊全球二百個國家的 GSM 網絡。

內置應用程式，無所不能，讓你無所不達。

在 iPhone 4S 上，你總可以不平凡的方式，完成最平凡的日常工作。拍攝精彩照片及 HD 影片、用 FaceTime 與家人朋友見面、以 Retina 顯示器瀏覽網頁、檢查電郵、發送訊息、設定提醒事項或查看行事曆。

* LG -P920



在現在科技進步的時代，智慧型的手機人手一支，提供人們最便利有效率的生活方式，所以手機的運作速度是很重要的關鍵點，此外，外型的美觀也是人一生下來就具備的審美觀，為了讓視覺更有真實感，因此很多家

公司都在發表 3D 立體的視覺效果，讓消費者更有美學上的感受。

提供完整 3D 體驗

今年令人引起熱烈討論話題的 3D 手機，它強調 3D 視覺呈現的智慧型手機 LG Optimus 3D，此款手機擁有 4.3 吋電容式觸控螢幕，更是全球首款具備裸視 3D 顯示效果的高階行動通訊，不僅讓使用者可拍攝 3D 影片並以裸視方式觀賞，還提供了全世界首創的完整 3D 體驗，涵蓋了 3D 錄影、3D 影像觀賞與 3D 內容分享，而且還能將影片立即上傳至 YouTube 和他人分享。搭載採用 Parallax Barrier 技術的裸視 3D 顯示螢幕，獨有的

光柵層設計，讓左、右眼分別看到不同的影像，透過雙眼的視差呈現出 3D 立體的顯示效果。這樣的缺點是，當手機螢幕打直的時候，是無法呈現 3D 立體畫面的，必須將手機橫向擺放直視，才能看見完整的 3D 立體影像。讓消費者輕輕鬆鬆就能在行動裝置上創作和分享 3D 影片，揭開真實 3D 行動體驗的全新世紀，讓人眼睛為之一亮的功能是，此款手機能將 2D 影片或圖片轉變成 3D，這是目前第一支手機能做到的功能。

獨家的「Tri-Dual」三倍雙重設計

此外，集合了優異的功能與效能於一身，採用 LG 獨家的「Tri-Dual」三倍雙重設計：雙核心、雙頻道、雙記憶體。LG Optimus 3D 還採用 Android 2.2 作業系統(目前已可升級成 2.3)，搭載德州儀器 TI OMAP4430, 1GHz 雙核心處理器，內建 512 RAM / 8GB 內存空間，以獨有的三項雙核技術 - 雙核心、雙通道、雙記憶體，提供卓越出眾的性能優勢與處理速度，無論是在瀏覽網頁、執行多工處理、玩遊戲、欣賞電影皆能享受順暢無比的極速體驗，完美展現其他智慧型手機所不能及的超高速效能。

高速、高畫質多媒體享受

LG Optimus 3D 搭載 500 萬畫素自動對焦相機與 30 萬畫素雙鏡頭攝影機，可隨手攝錄最佳 3D 影像，同時也支援 HDMI 高畫質多媒體介面與 DLNA 數位生活網路聯盟通訊協定，讓使用者輕鬆將錄製的影片傳送至其他裝置瀏覽。此外，LG Optimus 3D 獨家內建由 Gameloft 所開發的三款深受玩家熱愛的 3D 遊戲 NOVA、Asphalt 6、Let's Golf 2，並提供 7 款免費下載的 3D 遊戲，讓消費者立即享受立體真實的 3D 遊戲畫面，享受絕

無僅有的 3D 行動生活。

LG-P920 功能特色

機身頂部設置的是電源鍵 / 按鍵鎖，以及 3.5mm 耳機接孔，一旁則為增強型雙麥克風，具備降低迴音及噪音功能。機身右側為音量調整鍵與 LG Optimus 3D 專屬的 3D 啟動鍵，長按即可喚出 LG Optimus 3D 專屬的 3D 功能選單，3D 特效十足！不過，畢竟 3D 技術是利用人類雙眼的視差所呈現出來的立體感，看久了眼睛還是會痠，建議在享受高科技的同時，也別忘了休息一下。另一方面，雖然說 LG Optimus 3D 的立體顯示效果極佳，更可透過 HDMI 輸出 3D 立體影像，但由於目前擁有 3D 顯示器或是電視的消費者仍屬少數，拍攝或錄影的影像無法用周邊產品輸出，稍嫌可惜，如果將來 3D 產品能普及化，相信定能獲得更多消費者的青睞。

* HTC HTC Sensation XL



4.7 吋螢幕 + 潔白的時尚造型

宏達電大顯示螢幕的智慧型手機

HTC Sensation XL with Beats

Audio，兼具多功能的結合，創新的

9.9mm 超輕薄厚度設計搭配

解析度 800 x 480pixels 的

Super LCD 電容式多點加大尺碼螢幕手機來說，可說是相當纖薄，四周的按鍵與連接埠也精簡化，僅留下 microUSB 埠、電源鍵、3.5mm 耳機孔，以及背面的相機模組。感覺大方又簡單的白色機身同時於背面搭配 Beats Audio 的紅色 Logo，鋁合金以及霧面的金屬材質，更替這款影音旗艦機

增添了不凡的時尚韻味。

先進的處理性能與獨家操作介面

HTC Sensation XL with Beats Audio 採用 Android 2.3.5 (Gingerbread) 作業系統，內建 Qualcomm MSM8255, 1.5GHz 單核心處理器，同時具備 768MB RAM / 16GB 記憶體的高儲存空間，雖然無法擴充 SD 記憶卡，但為滿足消費者在手機儲存空間上的需求，HTC 更同時提供 Dropbox 5GB 免費線上儲存空間。此外，HTC Sensation XL with Beats Audio 更搭載最先進的 HTC Sense UI 3.5 操作介面，加強了數種不同的功能，為消費者創造最佳的手機使用經驗。

強大的娛樂配備

照相影音

HTC Sensation XL with Beats Audio 搭載 BSI CMOS 800 萬畫素相機，搭配 F2.2 超大光圈、28mm 廣角鏡頭以及雙 LED 閃光燈，可拍攝好看的廣角照片，手機前端視訊鏡頭則對應 130 萬畫素，採用定焦設計。錄影功能支援 720P HD 高畫質影片拍攝，消費者可更輕鬆、更真實地記錄精彩生活每一面。

優質音效

當然，HTC Sensation XL with Beats Audio 也再次結合 Beats Audio 技術，帶給消費者有如身處錄音室，親身感受歌手以及音樂家想要傳達的最佳的音效。獨家的 urBeats 耳機，採用得是耳塞式設計，線控功能的 Beats 耳機，可以直接接聽 HTC Sensation XL with Beats Audio 音感機的來電，或是播放、快轉 / 倒退音樂檔案，讓通訊功能更加便利，聆聽音

樂時可隨意暫停、播放或隨選音樂。在音樂及影片播放器中加入了 Beats



Audio 音效強化器，使影音效果更加優質。

* SAMSUNG GALAXY S II i9100



清晰亮麗的顯示技術 + Live Panel 操作介面

三星又推出一款完美整合四種娛樂的智慧型手機 SAMSUNG GALAXY S II i9100，手機非常的薄，擁有絕美的 8.49mm 纖細機身這點是讓許多消費者會注意他，因為大部分的人都部會

喜歡拿著重重的東西講電話...，他還未我們設想到如此輕薄的手機很容易從手心中溜走，所以三星加上觸感獨具的格紋設計，不僅防指紋、防刮之外，更能防滑。此外，SAMSUNG GALAXY S II i9100 還搭配市面上最大的 4.27 吋電容式多點觸控螢幕，我相信大家看到這點都會想見識一下大螢幕的感覺，因為他螢幕大看起電視和用網路都會讓眼睛比較舒服，加上他還引進最先進的 Super AMOLED Plus 顯示螢幕，同時採用

RealStripe 技術，能呈現最佳色域、對比度以及銳利輪廓，螢幕大、色彩鮮豔，這絕對深深吸引我和其他消費者。因此購買他的人數一定會增加。

極致強大效能 + 三星獨家整合服務

SAMSUNG GALAXY S II i9100 採用 Android 2.3 作業系統，而 Android

2.3 作業系統是現在普遍又好用的作業系統，以我個人來說，蘋果的作業系統跟 Android 作業系統比我就會選擇後者，HTC 也是使用 Android 作業系統加上 HTC 的操作比較人性化，相對來說作業系統應該不是這隻手機致勝的主原，只是如果他選擇這個作業系統是最安全保守不過。現在的手機很少有雙核心，而它內建 SAMSUNG Exynos 4210, 1.2GHz 雙核心應用處理器吸引了很多愛用手机玩遊戲...的消費者，但像我這樣一般的消費者是比較不會在乎這點，通常只要能正常上網就可以了！不過也不能否認他的雙核心也讓它增加了許多購買他的人。他還擁有 1GB RAM 記憶體在這隻手機上市時 HTC 很多手機已經在市面上、但我都不會想購買他，很大的原因就是記憶體很小，但這隻手機的機記憶體卻很大不會一下就滿了，加上它支援 32GB microSD 記憶卡擴充和先進的無線網路連線能力（HSPA + 21），速度與效能兼具，可提供絕無僅有的手機表現。

SAMSUNG GALAXY S II i9100 特別強化資訊和連線的安全性，打造無接縫的 Android Gingerbread 作業系統，包括來自 Cisco 的強化會議與連結服務，全方位行動通訊里程碑 Microsoft Exchange ActiveSync 系統，和 Sybase 支援的遠端裝置安全管理；在安全管理方面我是比較不會在意，但應該有人也會以這個來做為買手機的參考。

Wi-Fi Direct 與 USB OTG 高速分享

SAMSUNG GALAXY S II i9100 搭載 800 萬畫素相機與 200 萬畫素視訊鏡頭目前他的前鏡頭畫素是最高的一隻，我想很多愛自拍愛視訊的人會優先選擇他。S II 提供自動對焦、LED 閃光燈的拍攝使用，並能支援 1080P Full HD 錄影與播放功能但他有一點小缺陷、就是他無法消除快門聲、這

樣上課開會...要拍照就會影響到其他人。SAMSUNG GALAXY S II i9100 也引進 Kies Air 技術，擁有高速雙頻道 Wi-Fi 連網能力，能與其他支援 Wi-Fi Direct 的裝置直接連接，無須透過網際網路便可列印、分享、同步這一點也很吸引人我想只要是能方便一點就一定會吸引我們這些消費者。另外 USB OTG (On-The-Go) 功能，讓 SAMSUNG GALAXY S II i9100 無須透過 PC 也可與其他 USB 裝置連結，更可透過直接連結相機輕易管理及備份相片。

SAMSUNG GALAXY S II i9100 16GB 功能特色

4.27 吋 Super AMOLED Plus 電容式多點觸控螢幕、800 x 480 螢幕解析度又大又鮮豔的螢幕是吸引人的主因之一，直立式 8.49mm 纖細機身、格紋設計、防指紋、防刮又輕又薄攜帶方便也是很多人會選擇的因素，採用 Android 2.3 作業系統這是最普遍的作業系統、很多其他的手機也都是用它，但 HTC 整體看來好像比較人性化一點、三星則是搭載 TouchWiz 4.0 UI、Live Panel 操作介面比較不人性化、所以這點沒有增加它的購買率但也沒有降低。內建 SAMSUNG Exynos 4210, 1.2GHz 雙核心應用處理器吸引了很多愛玩遊戲...的人，內建加速感應器、光感應器、數位電子羅盤、距離感應器、陀螺儀感應器一般人應該不太會用到他、但對小部分的消費者來說或許就有一點差別、800 萬畫素相機、自動對焦、美顏模式、全景拍攝、微笑快門、動態拍攝、卡漫拍攝、200 萬畫素視訊鏡頭，很多愛自拍愛拍照的消費者看到他的畫素我想會開始考慮要不要購買他吧。支援 1080P Full HD 影片錄製、播放、支援語音翻譯、內建 Kies Air 同步管理技術 這幾點不會令我增加購買他的意願但也不會減

少，支援 USB / 藍牙 3.0 + HS 傳輸 / DLNA、這點和蘋果比起來就方便多了、可以互傳東西不受限制。支援 A-GPS 衛星導航、加上他的解析度很好、衛星導航看的很清楚、基本的她都可以負荷、這樣就不用再去買一台 GPS，支援 Adobe Flash 10.1、支援 HSPA + 連線能力、下載 21Mbps / 上傳 5.76Mbps 上網的速度跟上傳東西下載東西都很快、用了心情也會比較好，支援 Wi-Fi Direct 與 USB OTG 高速分享這個其他手機也有就我而言是不會太在意反而是內建 16GB 記憶體可透過 microSD 記憶卡擴充，最高到 32GB 記憶體容量可以讓我無止境下載、這點才最吸引人。

* Sony Ericsson XPERIA Arc S LT18i



Mobile BRAVIA Engine 顯示技術

目前的消費者重視的不僅僅是功能，更重視是否美觀，而 Sony Ericsson XPERIA Arc S LT18i 外觀上擁有極具現代感的 8.7mm 俐落輕薄線條，在配色上更提供消費者更亮眼的新選擇，不只有黑、白，還有銀、粉紅、藍。另一個重點，Sony Ericsson XPERIA Arc S LT18i 還配備了 Mobile BRAVIA Engine 栩栩如生的顯示技術，可確保極致多媒體的瀏覽及觀賞體驗，讓視覺效果更加誘人。

飛快的 1.4GHz 處理器

Sony Ericsson XPERIA Arc S LT18i 搭載最新 Android 2.3.4 作業

系統及第四代 UXP 操作介面，並擁有飛快的 Qualcomm Snapdragon MSM8255, 1.4GHz 單核心處理器，雖然並非雙核心，卻依然能做快速處理。同時擁有 512MB RAM / 320MB 內存記憶體，使用者不僅可透過 microSD 記憶卡擴充最高至 32GB 記憶體容量，來獲得豐富的儲存應用，更能使用全方位的 Google Mobile Services 及 Android Market 上各式各樣的應用程式，無論取得遊戲、應用程式，或影片，都無須等待。

3D Sweep Panorama 全景影像拍攝

Sony Ericsson XPERIA Arc S LT18i 另一項亮眼特色是搭載的 810 萬畫素相機結合諸多拍攝技術，除了內建 Sony 獨家的 Exmor R 感光器尖端技術之外，同時還可以利用名為 3D Sweep Panorama 的全景模式拍攝，將 2D 相片轉換成 3D 影像，隨時都可補捉美妙的廣闊景色。此外，Sony Ericsson XPERIA Arc S LT18i 亦可透過 HDMI 輸出連接 3D 電視，也具備 xLOUD 音量強化功能。這些裝備，使手機不再只是手機，更能當成相機使用。

Sony Ericsson XPERIA Arc S LT18i 功能特色

直立式機身設計，僅 8.7mm 厚度，重量輕盈、不笨重。採用 Android 2.3.4 作業系統，內建 Qualcomm Snapdragon MSM8255, 1.4GHz 單核心處理器，能夠快速作業。內建 512MB RAM / 1GB ROM 內存記憶體，也可擴充至 32GB。擁有 Twitter Timescape 好友動態可以隨時關注，Infinite button 全能智慧搜，收集更多最新資訊。4.2 吋 Mobile BRAVIA Engine 電容式觸控螢幕、854 x 480pixels 螢幕解析度、1670 萬色 810 萬畫素相機、光圈值 f/2.4 / 3D Sweep Panorama / 16 倍數位變焦，支援

720P HD 高畫質影片錄製，內建 Sony Exmor R for mobile CMOS 光源感應器，使消費者能享受最佳的視覺效果。除此之外，還支援了許多資源，包含藍牙/USB 傳輸介面、GPS 衛星導航、Google Voice Search 語音搜尋、HDMI、DLNA、TV-OUT 影片輸出、Wi-Fi 無線網路，讓消費者能擁有完美又輕鬆的服務品質。

* BlackBerry Torch 9800



攜帶方便又兼具時尚品味

BlackBerry Torch 9800 結合極為少見的滑蓋式外型，一個滑蓋的動作，即可進行觸控或是 QWERTY 實體按鍵操作，非常適合雙重輸入的使用者需求。

機身搭配 3.2 吋電容式觸控螢幕，360 x 480 螢幕解析度。此外，BlackBerry Torch 9800 也是首部支援中文手寫輸入功能的 BlackBerry 智慧型手機，用戶可在同一介面上寫上繁簡中文、英文、符號及數字，使用者可無須按筆順書寫，憑藉高識別技術及字詞搭配功能，提供不同的中文片語建議，文字輸入更快速簡單。

3G 無線上網能力

BlackBerry Torch 9800 所搭載的作業系統為 BlackBerry 6.0 OS 版本，並置入一顆 624MHz 處理器，同時也內建 512MB 快閃記憶體及 4GB 內建記憶容量，且增添了許多功能，包括全新的 WebKit 瀏覽器，

網頁下載更快、Java Script 處理更有效率，令網路體驗更流暢。新瀏覽器亦支援多點觸控雙指縮放，並新增頁籤功能，可一次瀏覽多個網頁。而 auto-wrap（自動換行）文字縮放功能則讓用戶可在螢幕上輕按兩下，網頁內的文字內容便會自動按手機螢幕的寬度顯示，而同時保持網頁其他內容的位置，方便閱讀。此外，BlackBerry 6 作業系統加入全新的「Universal Search」功能，在待機畫面下即可搜尋手機中的電子郵件、訊息、聯絡人、音樂、影片等不同內容，也能搜尋網路或是 BlackBerry App World 的應用程式。

500 萬畫素相機

在相機拍攝的功能，BlackBerry Torch 9800 搭載 500 萬畫素相機，並可提供自動對焦、影像穩定、11 組情景模式、LED 閃光燈等拍攝能力，同時也支援多項流行娛樂功能。另外，BlackBerry Torch 9800 也具備 GPS 衛星導航 photo geotagging 相片定位功能，可供您尋找所在地點，規劃行車的路線，讓您掌握最新的導航地圖資訊。

BlackBerry Torch 9800 功能特色

垂直立滑蓋機身設計，採用 BlackBerry 6.0 OS 作業系統、QWERTY 鍵盤，內建 624MHz 處理器，能夠快速作業也是使消費者是否想要購買的因素之一。內建 512MB 快閃記憶體及 4GB 內建記憶容量附送一張 4GB 記憶卡，可透過 microSD 記憶卡擴充，最高至 32GB 記憶體容量。支援 BlackBerry 服務，可存取多達 10 個電郵帳戶、且可瀏覽編輯 Office PDF 檔案，方便辦公作業。擁有 3.2 吋電容式觸控螢幕、360 x 480 螢幕解析度、500 萬畫素相機、自動對焦、影像穩定、11 組情景模式、

LED 閃光燈、photo geotagging，最高播放 30 小時音樂、6 小時影片，擁有 3.5mm 耳機插孔，使消費者擁有更佳的影音享受。除此之外，還支援了許多資源，包含藍牙、USB、AVRCP 傳輸介面、GPS、A-GPS 衛星導航、Wi-Fi 無線網路，讓消費者能享受接近完美的服務。

* NOKIA Lumia 800



無縫融合了優美的弧形玻璃設計

諾基亞推出首款搭載 Windows Phone

7.5 Mango 作業系統新機 NOKIA

Lumia 800，這款新機的外型和 NOKIA

N9 幾乎相同一致，同樣無縫融合了優美的

的 2.5D 弧形玻璃，一體成形的聚碳酸酯機殼設計採用聚碳酸酯

(Polycarbonate)外殼，能夠全面提升手機的收訊體質，方正機身擁有 3.7

吋 AMOLED 電容式觸控螢幕、480 x 800pixels 螢幕解析度，並加入

ClearBlack 抗反光螢幕，可提供讓應用程序充分受益的使用界面，玩家能

以絕佳的視覺呈現所需內容。也能讓消費者有更多種外格顏色的替換、更

不用冷受通常冰冷的金屬外，握起來能獲得一體成型的觸摸質感，設計了

黑、藍、桃紅 3 款具備電鍍質感的光澤的選購保護背蓋。

Windows Phone 7.5 Mango 作業系統

NOKIA Lumia 800 採用 Windows Phone 7.5 Mango 作業系統，內建

Qualcomm MSM8255, 1.4GHz 單核心處理器和 512MB RAM / 16GB

ROM，以及 25GB 的免費 SkyDrive 儲存空間，可存放影像和音樂。除了性能表現突出，其特色在於將會帶來更多的整合服務，您可以用最少的步驟完成最多的事！包含：連絡人中心、市集中心 (Marketplace) Office 中心、相片 + 相機中心及音樂 + 影片中心，無論是打電話、使用電子郵件、傳簡訊、Twitter、立即訊息，還是 Facebook 打卡、貼文或標籤在朋友的相片中，不用開一堆程式，只要在「連絡人中心」就可以完成了。連絡人中心實際使用就如同個人作業習慣，能夠依照個人的喜好改變捷徑。

800 萬畫素卡爾蔡司光學相機鏡頭

NOKIA Lumia 800 還搭載 800 萬畫素卡爾蔡司光學相機鏡頭，能提供 F2.2 大光圈極佳的拍攝功能。此外，NOKIA Lumia 800 它也支援最高 HSDPA 14.4 Mbps 與 HSUPA 5.76Mbps 連線速率，並加入包括單鍵社群網站存取、輕易通訊錄分類、整合社群互動 communication threads、和 Internet Explorer 9 網路瀏覽器，其它像是 WLAN、藍牙、GPS、3.5 mm 耳機介面也都通通擁有。NOKIA Lumia 800 也獨家預載 NOKIA 導航服務，消費者還可透過無線網路下載全球圖資與導航語音，而且完全免費。

NOKIA Lumia 800 功能特色

機身正面 3.7 吋、解析度 800 x 480pixels 電容式觸控 AMOLED 螢幕，螢幕表面覆蓋曲面玻璃，與機身緊密結合，手感很紮實，並加入 ClearBlack™ 抗反光螢幕。聚碳酸酯外殼可避免影響訊號、強化通話品質。採用 Windows Phone 7.5 Mango 作業系統，內建 Qualcomm MSM8255, 1.4GHz 單核心處理器和 512MB RAM / 16GB ROM、25GB 的免費 SkyDrive 儲存空間、藍牙 2.1 和 USB 傳輸介面，並加入了

Windows Phone 基本功能鍵以及實體快門鍵，讓操作性更上一層樓。此外，NOKIA Lumia 800 支援最高 HSDPA 14.4 Mbps 與 HSUPA 5.76Mbps 連線速率。另外相機配備完整，有 800 萬畫素卡爾蔡司光學相機鏡頭、F2.2 大光圈、28mm 廣角、雙 LED 閃光燈、相片座標記錄、全景模式拍攝、自動對焦、防紅眼、臉部辨識，並支援 720P HD 影片錄製、支援 GPS / A-GPS 衛星導航、內建 NOKIA 獨家全球免費語音導航服務。

* MOTO RAZR XT910



極致薄身 堅固防護

摩托羅拉全球最薄的智慧型手機，MOTO RAZR XT910，此款智慧型手機擁有不可思議的輕薄機身，呈現性感魅力的完美線條。其極致工藝的玻璃鏡面、鑽石切割處理般的鋁合金細節，搭配極睛豔的 4.3 吋 Super AMOLED 超大螢幕，打造出有如極具收藏

價值的工業設計之作；同時加上高強度 KEVLAR 防彈衣纖維材質、防潑水的防護及 Corning Gorilla 康寧耐刮玻璃螢幕，藝術巔峰之作實至名歸，以上所有功能特色，全包含在 7.1mm 超薄機身中。

1.2GHz 雙核心處理器

MOTO RAZR XT910 採用 Android 2.3.5 作業系統，內建 1GB RAM 與 TI OMAP 4430, 1.2GHz 雙核心處理器，可帶來前所未有的流暢介面與多工效能體驗。您可盡情享受播放清單中的音樂、檢查郵件、瀏覽相片，所

有動作同步進行，毫不延遲。MOTO RAZR XT910 還預載 MOTOROLA MotoCast 應用程式，提供您直接從個人電腦到行動裝置進行串流或下載內容，讓您的個人雲端資料庫隨時隨地觸手可及。MOTO RAZR XT910 功能配置上也表現了一定的水準，擁有藍牙、3.5mm 耳機插孔介面，在提供了對 Wi-Fi 無線網路功能，同時也引進 3.5G 上網連線，讓您生活行動更佳精彩。

聰明工作 易如反掌

MOTO RAZR XT910 搭載 800 萬畫素相機和 130 萬畫素視訊鏡頭，可提供 LED 閃光燈的相片拍攝，以及 1080P Full HD 影片錄製等功能。

MOTO RAZR XT910 還提供獨家的 Smart Actions 「智慧動作」功能設定，全自動貼心智慧管家，啟動預先設定的功能，並且針對不同情境切換電池使用狀態，使電池效能表現更優異。Smart Actions 「智慧動作」亦能在您工作時自動調降鈴聲，待您下班回到家時可自動切換藍牙與 GPS 設定以節電，或可在您未接來電時以自動簡訊傳送的方式回覆，讓您不必為瑣事煩憂，全心全意投入更為重要之事。

MOTO RAZR XT910 功能特色

手機背面採 KEVLAR 防彈衣纖維材質、奈米防潑鍍膜正面採 Corning Gorilla 康寧耐刮玻璃螢幕，4.3 吋 Super AMOLED 電容式觸控螢幕、960 x 540pixels 螢幕解析度讓使用時能看的更清楚，採用 Android 2.3.5 作業系統內建 TI OMAP 4430, 1.2GHz 雙核心處理器在使用上更快速、更輕鬆。

內建加速器、距離感應器、感應器 hub、感光器 800 萬畫素相機、LED 閃

光燈、130 萬畫素視訊鏡頭、720P HD、FM 收音機 RDS、1GB RAM / 16GB ROM 內存記憶體容量，並支援 1080P Full HD 錄影 / 播放、GPS / A-GPS 衛星導航、HSDPA 14.4Mbps、HSUPA 5.76Mbps、microSD 記

店家 題目	台灣大哥大	遠傳電信	聯強通訊行
----------	-------	------	-------

憶卡擴充、最高到 32GB，眾多功能讓消費者享受到好的使用品質。

年資	4 個月	7 年	2 年
1. 目前使用的手機/原因 2. 未來想換的手機原因	1. SONY K770 / 照相功能不錯，外型美觀 2. SAMSUNG SII / 螢幕大、外型美觀	1. I PHONE4 / APP STORE 2. SAMSUNG NOTE/ 螢幕大、遊戲程式好玩	1. I PHONE4 / 外型美觀 2. I PHONE 系列 / APP 多元化
銷售量最高的手機/原因	HTC:INCREDIBLE / 國貨、搭配學生方案、機海戰略、SENSE 不錯 SAMSUNG:SII / 輕薄、硬體好	I PHONE / 品牌、功能好	I PHONE / APP 多元
暢銷手機與冷門手機的差別	暢銷:行銷手法好(限量和品牌) 冷門:不好用、沒行銷手法	暢銷:品牌、功能佳 冷門:沒有名氣	暢銷:APP 好、外觀亮眼 冷門:APP 不佳、外觀平凡
主要行銷方式	SAMSUNG:贈品、價格戰、主打硬體 HTC:主打功能 (SENSE)、國貨、機海 / SAMSUNG:價格戰 HTC:機海戰	SAMSUNG:主打功能、價格戰、CP 值高 HTC:國貨、SENSE / 價格戰	價格戰
是否有更好的行銷方式	運用媒體影響大眾追隨、限量	送贈品	價格戰
消費者選購手機主要會比較的功能是	地圖、GPS、電視、音樂、FB、娛樂社群為主	FB、APP	照相、速度、螢幕

◇ 問卷統整

文山區 信義區

店家 題目	成功通訊行	遠傳電信	聯強通訊行	耀揚通訊行
年資	7、8年	2年半	21年	1年左右
1. 目前使用的手機/原因 2. 未來想換的手機原因	1. IPHONE4S / 新產品先用好跟客戶介紹 2. 沒有(但前一隻是 IPHONE4)	1. DESIRE HD / 螢幕大 2. HTC XL / 螢幕大、CPU 快、處理器好、不愛三星用過 IPHONE	1. HTC HD 機皇& IPHONE / 了解各廠牌手機好跟客人介紹 2. HTC XE / XL 不能插 SD 卡、單雙核心的區別	1. IPHONE4 / 簡潔單調 2. 三星或 IPHONE5 / 輕薄、想用看看別的品牌
銷售量最高的手機/原因	IPHINE4 / 品牌、解析度高	IPHONE / 品牌、用起來順暢、 <u>一年內</u> 的維修服務佳	IPHONE / 為了潮流、品牌、追隨媒體、過癮	IPHONE / 品牌
暢銷手機與冷門手機的差別	暢銷:潮流 冷門:無潮流	暢銷:系統為大眾喜愛 冷門:用起來不順	暢銷:潮流趨勢、周邊東西多 冷門:資源少、作業平台落後	暢銷:品牌、形象 冷門:外型笨重、形象不好
主要行銷方式	價錢戰	價錢戰	價錢戰	外型(輕薄)
是否有更好的行銷方式	價錢便宜	送贈品	價錢降低、費率調整	買新古機
消費者選購手機主要會比較的功能是	上網速度、螢幕大小	硬體、CPU、螢幕大小、流暢度、介面	相機、上網速度、面板色彩、亮度	APP STORE

松山區

店家 題目	遠傳電信	大呼小叫通訊世界	宇康通訊	台灣大哥大	城市行動通訊館
年資	2 個月	約 40 年	1 個月	1 年	7 年
1. 目前使用的 手機/原因 2. 未來想換的 手機原因	1. SONY arcs /搭配方案手機 0 元 2. HTC/開放性 系統、外型美觀	1. 舊型非智慧 型手機 2. HTC/國產 手機	1. HTC DESIRE HD /外 型、功能、規格 2. 無，目前手 機以符合需求	1. LG P500 / 功能 2. IPHONE5 / 喜愛蘋果產品	1. IPHONE4/ 工作需求 2. IPHONE 系列/工作需求
銷售量最高的 手機/原因	SONY/品牌、外 型、習慣用的系 統、價錢、效能	HTCXL/作業系 統佳、面板大、 外型美觀、相機 功能	IPHONE4S/行 銷手法：賣新一 款手機時已提前 停產上一型手機	Samsung Note / 好用、面板大、 多一支觸控筆可 使用	IPHONE/周邊商品多 樣、操作簡單
暢銷手機與冷 門手機的差別	主流、品牌手機 選擇性多 (HTC) 廣告曝光 率	各品牌宣傳	品牌、廣告曝光 率	功能、作業系統	外觀、周邊商品
主要行銷方式	免預繳、針對族 群搭配專案	依市場趨向與方 案作推薦給客消 費者	依客人需求搭配 方案、售後服務	清楚的與客人說 明手機的優點， 依客人需求作推 薦	以 IPHONE 為主，因 多數客人會以店家使 用的手機而購買相同 手機
是否有更好的 行銷方式	無，覺得已很完 善	無，覺得已很完 善	無 只能搭配廠商所 提供的方案執行	無，覺得已很完 善	無，覺得已很完善
消費者選購手 機主要會比較 的功能是	外型、主流(智慧 型手機)、面板、 雙核心(處理速 度)、輕巧薄	品牌、硬體、功 能	上網、外型、功 能、作業系統	操作方便、作業 系統較人性化、 功能	主流趨勢、品牌

南港區

店家 題目	震旦通訊	聯強通訊行	全虹通訊
年資	7.8 年	6 年	2 年
1. 目前使用的手機/原因 2. 未來想換的手機原因	1. HTC.三星/公司需求 2. HTC.三星/與原本手機差異不要太大	1. IPHONE/上網、app 2. 智慧型手機/功能	1. HTC /公司需求、親友推薦 2. HTC / 工作需求
銷售量最高的手機/原因	HTC.三星 / 功能較強,螢幕較大	HTC.三星 / 規格好,上網速度,質感	HTC(XE.XL)/新機效應,螢幕大,薄
暢銷手機與冷門手機的差別	能否上網	規格,程式差異	系統,品牌
主要行銷方式	客人都會指定	價格	價錢,專案,贈品,服務品質(售後服務)
是否有更好的行銷方式	無, 依照客人需要	無, 覺得已很完善	送一些比較實際的東西(與手機相關) 花的成本雖然高,但是消費者相對的會有比較高的意願購買
消費者選購手機主要會比較的功能是	外型,螢幕,畫素	外型,價格,有些人不喜歡韓國機	服務,價錢

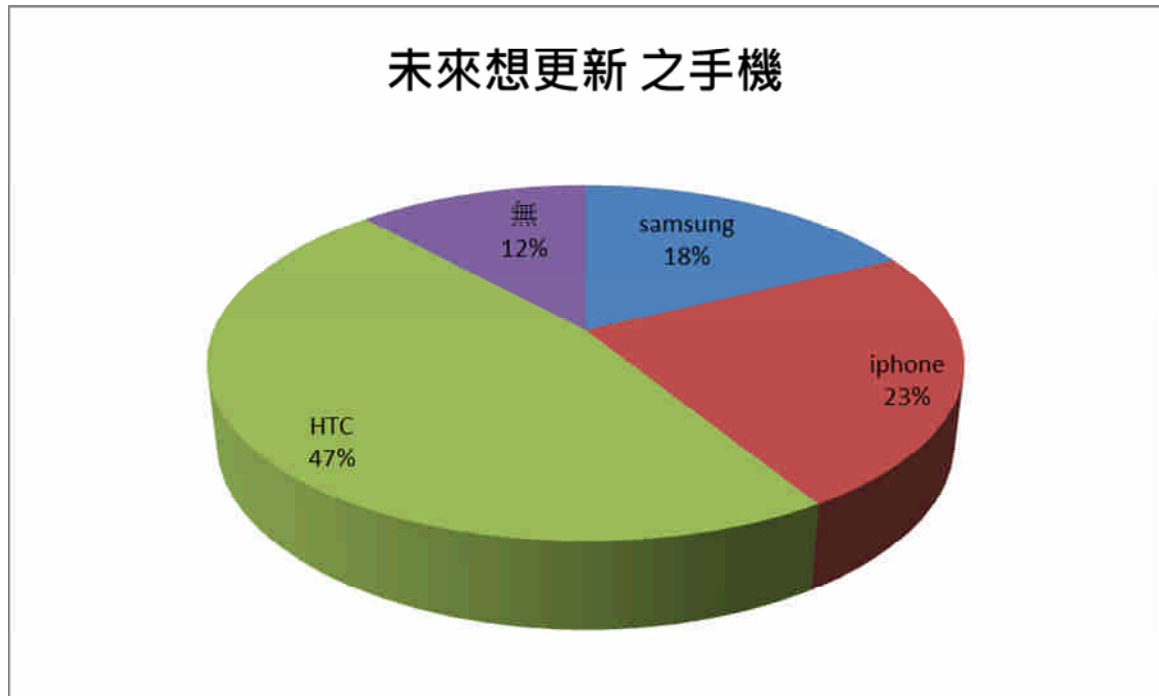
內湖區

店家 題目	威寶電信	震旦通訊
年資	2 年	半年
1. 目前使用的手機/原因 2. 未來想換的手機原因	1. HTC / 想換螢幕大的,可隨時上網 2. HTC 為主 / 比較好操作	1. HTC / 好用、操作簡單 2. HTC / 原手機故障
銷售量最高的手機/原因	HTC XE / 解析度高、螢幕大、上網快、處理器速度較快、軟體相容性較好	HTC XL / 螢幕大、字體大、操作方便
暢銷手機與冷門手機的差別	廣告宣傳多寡、周遭人的意見	宣傳,介紹的多寡
主要行銷方式	注意廣告、外觀佔主要、其次功能、軟體	廣告、螢幕大小、操作好不好用
是否有更好的行銷方式	無,覺得已完善	無,覺得已完善
消費者選購手機主要會比較的功能是	影音,價錢,盒裝配件	照相,音質,規格

註：西二區:萬華、中正、大安(缺交)

◇ 分題做分析

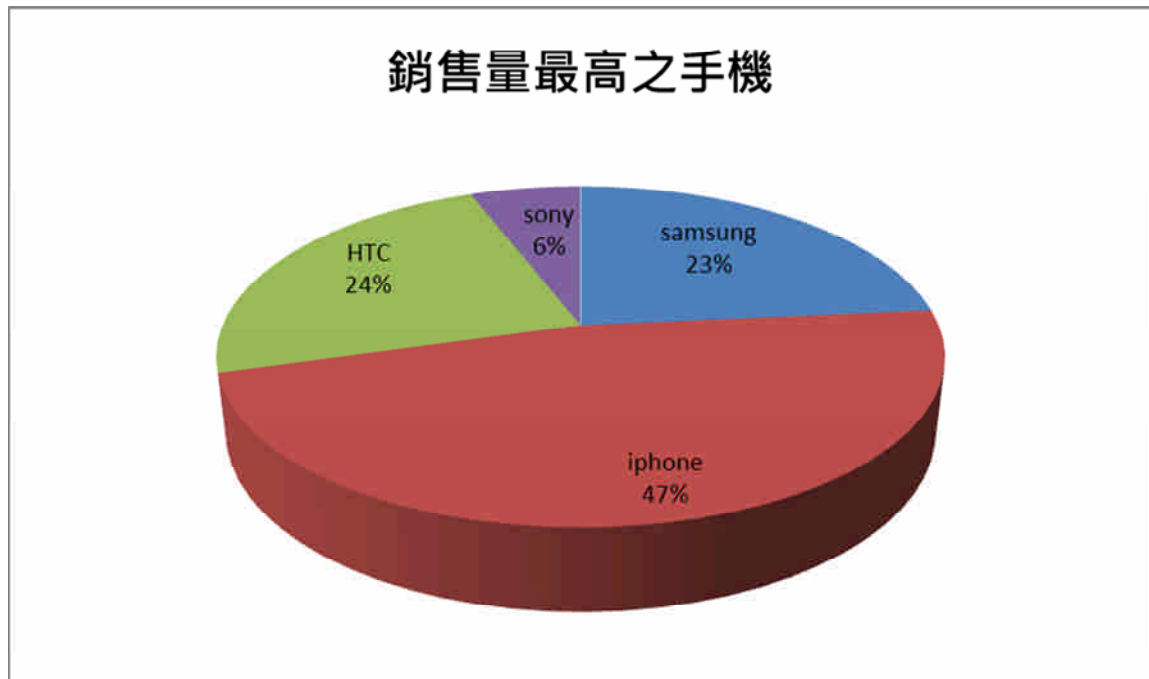
未來想換的手機



一、未來想換的手機

對於消費者來說，通常都會先預設好心裡想要購買的手機，然後再直接到店家去看實機，再請店家做手各機之間的差異。經過分區的抽樣調查之後，發現 HTC 對於消費者的需求慾望較高。首先，消費者都希望擁有一支，全方位功能性強的手機，而經過調查後發現，HTC 不斷的在精益求精，推出陳新功能越來越強的手機，HTC 的 Android 作業系統，有超過百萬種免費的 App 軟體，這些軟體都是很客製化的，便可讓消費者能輕易上手。然而，HTC 手機的缺點，不外乎是音樂的音質享受，近期的手機都搭配了專門強調音效品質的性能，相較下來就擁有更多的競爭力與專門以音質為主軸的 iPhone 競爭。以價格來說，HTC 上班族較能接受。

銷售量最高的手機

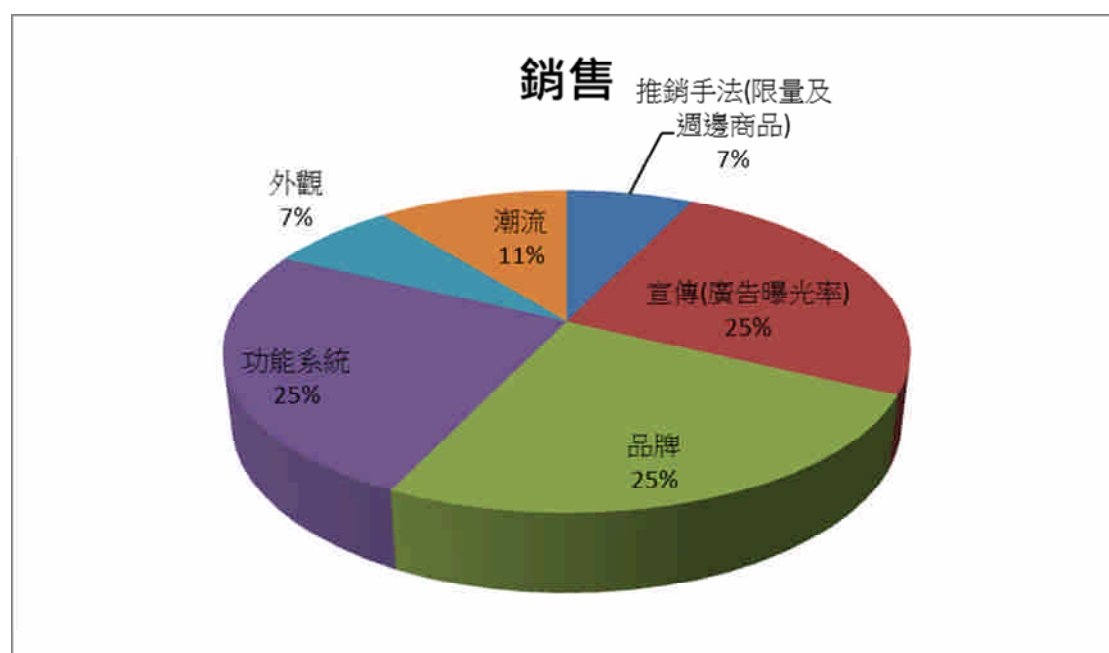


二、銷售量最高的手機/原因

在處於一個國際化的 e 世代，以全球的觀點來看，iPhone 是數一數二大家共通使用的手機。以國外的消費者來分析，iPhone 的蘋果系統，一直都是國外的消費者所熟悉上手的系統之一，不僅僅只是 App 多元化，螢幕的解析度與質感細膩度，令消費者無處可嫌，而 Steve Jobs 的創新行銷手法，強調手機性能的完美度，去加強展示 iPhone 的優點，每次都能成為媒體關注的焦點之一，Steve Jobs 對於手機的『質』，始終如一的堅持，成為 iPhone 最好的形象，因此，塑造了一圈又一圈的漣漪效應，讓大家都跟隨，甚至成為潮流的趨勢，品牌毅然決然成為了 iPhone 必勝的關鍵力量。相對的，以國內的消費者而言，iPhone 不只是一種品牌象徵，它的周邊商品

也是重要的關鍵點之一，層出不窮的周邊商品，由耳機塞到背蓋，樣式可說是琳瑯滿目，消費者的購買意願自然就向上提升，美觀是手機不可或缺的條件。再者，iPhone 的汰換時期，一代一代的改變，能增加消費者的期望感與需求感，因此，銷售量才會如此驚人。

暢銷手機與冷門手機的差別



三、暢銷手機與冷門手機的差別

暢銷手機與冷門手機的差別，不外乎就是品牌的選擇。在國內，HTC 以 Android 作業系統的小綠人為關注點，以可愛的行銷模式去吸引消費者的焦點，再強調免費豐富的 App 應用程式，讓消費者使用起來更為個人化並具獨特性，例如軟體的通用性成為重要的溝通工具，時代越來越進步，手機成為人與人之間聯繫無法缺少的必需工具，然而，應用程式的便利性成為基本的需求，相對的要能容納很多不同的應用程式就要具備相當的效

能，HTC 品牌的作業系統都具備了上述的功能。此外，iPhone 的應用程式，有很多都是必須付費才能使用的，但不可否認的是很多應用程式都是非常便利且實用的，所以對消費者是炙手可熱的。

四、主要行銷方式

在國內，Samsung 是最會行銷至店家的品牌，可以在很多通訊行看見 Samsung 的廣告，很厲害的手法是 Samsung 一出新機沒多久就會給店家實機，店家替它們打廣告，它們還會付錢給店家，Samsung 很願意花大錢在行銷方面，無形之下消費者接觸 Samsung 的手機會自然而然顯得比起他品牌更多。近年來 CP 值也成為矚目焦點之一，所謂的 CP 值就是性能與價格的比值，因此東西性能越高，價錢越低，他的 C/P 值(C 除以 P 的值)就會越高，雖然這只是在選購產品時的一個參考，但也成為消費者討論的話題。事實上，更重要的是價錢，有些手機以免預繳來取代一次付高額的通話費方式，或者是針對族群搭配專案，例如手機型號搭配學生專案等等。行銷手法也包含了服務態度，服務好的手機品牌會受到較多青睞，畢竟消費者購買手機時，是喜歡愉悅的氣氛下去擁有手機的，然而有些服務不好是會影響銷售評價的，因此，服務性越完善，越能增加消費者購買的意願。

五、消費者選購手機主要會比較的功能是

對於消費者而言，手機的整體感越舒適越能提升平時使用的頻率，因次購買的意願會更加強烈，例如螢幕解析度越高、螢幕越大、外型更美觀都是使用手機更舒適的條件，是很多消費者都需要的視覺享受。相機畫素的高

低也是消費者對於視覺觀感的必要條件，讓手機整合相機的功能，增加手機的便利性。再者，手機上網的速度會因硬體的強弱來變快或是變慢，容量越大的緩衝空間相對就越大，就能提升手機使用起來的流暢度與靈敏度，流暢度與靈敏度是手機基本的條件，例如 iPhone 的靈敏度就很強，不管是左右搖晃或是左右翻轉都跟著消費者的手，同步移動，取而代之原本的機器性死板。智慧型的手機，之所以稱為智慧就是要讓手機成為個人秘書，不管什麼功能都只需要一支手機就能搞定，功能性越龐大越能使消費者去花錢購買。

第五章 結論

1. 消費者針對智慧型手機的消費型態

消費者在購買智慧型手機時以價格為主，以專案搭配及主打功能為輔，可知消費者在購買智慧型手機的心態，價錢仍然最重要。然而，又有一大部分的消費者會因為品牌，而願意花比一般消費者還多的錢，但是其實功能是大同小異，也許是因為偶像崇拜，或是炫耀心理，所以消費者的消費型態難以捉摸。其他因素則有售後服務、國產貨、贈品、操作方便，雖然是少部分，卻是業者也須注意之事項。

2. 業者針對消費者所做的消費決策

首先業者需要針對不同年齡、不同需求，以提供最適當的手機。業者需要嘗試各類最新型的手機，以打動消費者，雖然消費者會先預想想購買之手機，不過經過業者詳細介紹，更提供划算的專案搭配，像是遠傳的免預繳專案、台哥大吃到飽專案、中華電信 mPro 超值方案，便吸引了很多消費者願意搶先享受。

而廣告宣傳，以平面廣告為主，有捷運看板、雜誌、報紙、電視、新聞、網友評比，雖然影響力有一定的限制，這些都攸關業者的形象，還是需要業者重視。舉例來說，iphone 先預告的手法，然後停產舊機，讓許多人為之瘋狂，使價錢成了次要因素，這是業者可以相互學習宣傳模式。

另外，售後服務，也是消費者會重視的部分。送修是否方便、保固期是否長久。代理商以聯強保固期為最久，是兩年，其餘神腦大多只有一年。而送修方面，聯強維修，可以直接送到他們的維修站；若是其他代理商的話，因為他們都沒自家的維修站，所以就算是送回購買手機的門市，他們一樣只是負責收件附錄，還是需要等待。在此方面，聯強得到不錯的評價。以上是業者應該共同改善，給予消費者最大的效益。

附錄

➤ 會議紀錄

10/11(二)

1. 圈名:獅子跳火圈

圈名由來:七隻充滿好奇心的獅子,不畏懼火圈班的難題和困境一同合作跨越未知的報告,期待過程中能豐富視野並累積突破問題的能力。

2. 討論時間:每週二晚上 9 點~10 點 每週六中午 12 點到 1 點 每週六晚上 11 點在 FACEBOOK 社團上討論

10/15(六)

1. 討論主題:各個圈員提出一個主題並說明原因,投票決定最後主題

2. 主題:智慧型手機的佔有率 原因:個人對 3C 產品的喜愛

3. 報告呈現方式:做問卷並分析資料

4. 作業:想想問卷內容、下週進行討論

10/18(二)

1. 討論問卷內容:各個圈員在上週先想想自己覺得可以問的題目
2. 問卷草稿:

有智慧型手機的問題

- 1.手機品牌____?當初買的價錢____?
- 2.常用功能
- 3.推薦的應用程式
- 4.替換率
- 5.多久通一次電,因耗電量十分驚人
- 6.行動上網使用率
- 7.便利性(關鍵字:地圖...等等)
- 8.對現在的手機滿意嘛??

滿意 or

不滿意,原因____?

沒有智慧型手機的問題

- 1.為什麼沒有智慧型手機?太貴 or 有替代品(touch...) or 功能多但不實用 or 其他____
- 2.現在手機的品牌____?
- 3.最常使用的手機功能?

如果選一隻智慧型手機,你會選擇___?htc iphone samsung 黑莓 LG or

還是不換,原因___?

10/22(六)

問卷調查範圍:

有北車.西門.松山(饒河街.五分埔).信義區.中山區.東區.淡水.九份.木柵.平溪.深坑.碧潭

因為我們時間充足 所以要增加地點 是可以考慮的

問卷調查時間

中山區 利用星期二.三的下課時間

11/5(六) 松山(饒河街.五分埔) 11/12(六) 東區 11/19(六) 北車 11/26(六) 西門

以上都是用星期六下課之後 看要不要一起吃個飯或者直接去做問卷

11/6(日) 木柵+平溪 (暫定) 11/13 (日) 信義區+碧潭 11/20(日) 九份 11/27(日) 淡水

星期日 搭配時間約大家出來

因為,最後需要統計數據 所以問卷能快就盡快所以時間排的的緊密 大家會很辛苦,

預計 每個地點做 100 份的問卷, 針對以上的東西 大家在一起討論討論

10/24(一) 與老師面談

老師說我們決定的太倉促，要每位圈員去做一些有關智慧型手機的資料，然後寫一段心得(希望有至少 100 字)，來跟我報告 跟我說你了解智慧型手機之後發現了什麼問題 了解之後有什麼疑惑。心得星期六前交

10/29(六)

1. 下禮拜二一定要交報告給圈長，內容是智慧型手機資料跟心得，有疑問跟任何新想法也可以提。
2. 找出自己對這個專題的熱忱!

11/12(六)

王紫穎缺交心得,今天討論缺席者:李柏嶽

上週圈員們紛紛查完資料後，大家開始提出想法，有圈員提出因為原本的題目"智慧型手機市占率"似乎在各大公司其實都可以直接拿到資料，比較沒有我們去做統計的任務及發揮的空間，如果說硬要做這個專題也只能跟各公司作比較而已！所以我們決定要重新思考我們的專題題目，但一樣還是以智慧型手機為主軸；在討論過後，大家決定要假設一個出發點，於是我們就以"手機廠商的角度"去假設，而現在手機廠商最需要的可能就是社會大眾喜歡的手機樣式、品質、內容、作業程式...所以在大家的討論下加上之前的資料參考下我們決定以"手機廠商的角度"來比較各家手機的相異處和調查普遍大眾會喜歡哪種手機樣式，及想要改善的地方為主軸。

這次的討論大家得到了小小的共識，所以決定再請圈員們查一次資料，但這次的資料是以新主題為重點，這樣再下一次討論時就能夠有新的想法、疑問可以進行討論！

11/15(二)

在禮拜一跟老師討論過後，決定就以 針對暢銷的智慧型手機研究暢銷原因 為主題，所以我們讓每一個圈員挑一個廠牌，蒐集研究這個廠牌的資料並比較他們的手機，整理過後 po 上臉書社團讓大家看一遍，也讓圈長統整，作為下次討論的資料。

廠牌分配:

HTC-盛雅蕾

I PHONE-李佩珊

SONY-李玟靚

LG-趙于旋

MOTOROLA-江俊賢

NOKIA-殷光緯

Samsung-周京儒

黑莓-王紫穎

統整-李柏欽(圈長)

這次面談缺席者:李柏欽

王紫穎:缺交

11/19(六)

中午:

缺席者:李柏崑、殷光緯、盛雅蕾、江俊賢

由於缺席者太多，加上圈長也沒到無法告訴我們統整成怎樣了，所以在其他人討論下決定晚上在臉書上再進行討論。

晚上:

1. 各個圈員們要不時上來臉書社團更新自己負責的廠牌資料

(資料裡要有比較自己廠牌的手機跟自己廠牌的優缺點，還有自己覺得有益的資料)

2. 挑一隻覺得是那家廠牌的手機作為機王並說明原因。在下次面對面討論前 PO 上臉書社團

(因為我們所要討論的主題是針對各個廠牌的手機暢銷原因做比較，那經過我們的討論，手機太多太雜了，所以就乾脆再每家廠牌裡挑一隻機王再出來做比較研究。)

缺席者:李柏崑

11/26(六)

1. 各位圈員明天 PO 上你們的資料，比較自己廠牌的手機跟自己廠牌的優缺點，還有自己覺得有益的資料，最後挑一隻自己廠牌的機王並說明原因。

2. 換圈長:由李柏崑換為李佩珊

12/06(二)

1. 到手機王查詢自己廠牌機王的 產品介紹，把產品介紹裡的內容加上自己的想法統整過後寄給李佩珊。(以消費者為出發點來寫)

規格：至少 A4 一張

期限：星期五 12/07 中午之前

3. 圈員們分成兩人一組，等問卷出爐，每組至少訪問 5 間通訊行!

Ps.通訊行盡量找連鎖店

組別：盛雅蕾&周京儒 李柏欽&江俊賢 李玟靚&王紫穎 趙于璇&殷光緯

4. 工作分配：

·問卷內容：盛雅蕾周京儒 期限：星期六中午前

(如果有人覺得有捨麼問題是一定要問的，也可以提出來)

·動機：李玟靚

·第一階段問卷統整：王紫穎

·目前總統整：李佩珊(所以各位圈員所做的資料都要傳給他!!)

5. 下次討論時間：星期六 12/10 中午 12:30 國文教室 308

12/10(六)

1. 各位圈員有被佩珊退件的要記得補交。
2. 開始進行訪問，每組至少訪問五間通訊行。(通訊行要找連鎖店喔)
 - 下週五 12/16 中午前繳交第一次訪問資料給王紫穎
 - 下週六 12/24 問卷訪談結束，由王紫穎決定最後一次交作業時間！
3. 各組要順便找各自廠牌的廣告做成 PPT 在整個訪問結束時寄給佩珊。
4. 目前工作分配:
 - 會議紀錄：周京儒
 - 動機：李玟靚
 - 第一階段問卷統整：王紫穎
 - 目前總統整：李佩珊(所以各位圈員所做的資料都要傳給他!!)

缺席者：李柏嶽

12/13(一)

1. 問卷內容確定:

- ✓ 您在通訊業的年資有多久?
 - ✓ 您目前個人使用的手機是?您購買手機的原因?
 - ✓ 您未來想換哪種機型?你購買新手機的可能原因?
 - ✓ 您經手賣出最高銷售量的手機是哪一款?您認為這款手機能夠有如此好的銷售量原因為何?
 - ✓ 您認為暢銷與冷門手機之間的最大差別是?
 - ✓ 您認為手機主要的行銷方式是甚麼?哪一點的最吸引消費者注意?
 - ✓ 您認為有沒有哪些行銷方式是很棒的但現有廠商卻很少使用?
 - ✓ 您認為消費者對於手機的選購主要是比較哪些功能?

2. 分配訪問範圍:

這是台北市的行政區域圖，由於北區：士林、北投距離我們可能有些遙遠比較費時，所以我想直接捨去這個區域，把剩下的區域劃分為：

南區：信義、文山 (盛雅蕾，周京儒)

西一區：大同、中山、松山 (王紫穎，李玟靚)

西二區：萬華、中正、大安 (趙于璇，殷光緯)

東區：內湖、南港 (李柏崧，江俊賢)

開始做問卷開會暫停三次

12/27(一)

1. 寄問卷給王紫穎 如果無法準時交請自己跟王紫穎討論

時間:星期三 12/28

2. 王紫穎趙于琰統整問卷做成資料分析，寄給周京儒跟李玟靚

時間:星期五 12/30

3. 每個人做自己廠牌的廣告 PPT 寄給李佩珊

時間:星期五 12/30

4. 寫個人心得 250 字寄給周京儒跟李玟靚

時間:星期四 12/29 中午前

5. 每小組寫 200~300 字的訪問過程感想或印象深刻的事...寄給周京儒跟李玟靚

時間:星期四 12/29 中午前

◇ 工作分配

- ✓ WORD 檔總整理:李玟靚&周京儒
- ✓ 研究目的&動機:李玟靚
- ✓ 智慧型手機史&和一般手機的比較:盛雅蕾
- ✓ 會議紀錄&研究方法:周京儒
- ✓ 資料分析(問卷統整&分析):王紫穎&趙于璇
- ✓ 結論:李玟靚
- ✓ PPT:王紫穎
- ✓ 心得感想:每個人
- ✓ 訪問感想:每小組
- ✓ 最後總整理:李佩珊
- ✓ 上台報告:殷光緯

◇ 個人心得

☆ 310056008 統計 1 李佩珊

這次的報告，就如同老師一開始在學期初說的：收穫良多！不管是好的、壞的、酸的、苦的都有，在半途接下圈長這個職務，對我而言，是個很艱辛的決定，在時間緊湊的狀況下，在短短三到四的禮拜之內，要將嚴重拖延的報告進度，努力補上、甚至上台報告，真的是非常的辛苦！在其中，接連遇到許多問題：問卷、主題方向等，幸好，我有很棒的組員們，挺身而出的為大家付出，負責任的態度讓我備感欣慰也備受感動。在一個團體裡面，待人處事也相當重要，從一開始大家對於我的態度的質疑，到後來我嘗試著改變以及大家的體諒、諒解我的著急，我都放在心裡，也深知這是對於我而言非常重要的一門學問和修養。如今，報告的出爐，也讓學期畫上句點，大學的生活非常緊湊，也非常快速，期許我自己可以藉著這堂課的教訓、收穫，豐富我的大學生活、增加我對統計的熱情！感謝老師的指導！也感謝我的圈員們！在統計與生活這門課中，我不只學到統計，更學到很多能夠實際運用在生活中的小哲理！

310056004 統計 1 李玟靚

一開始我們這組便已經飽受挫折，在訂定主題時，大家的意見便都不相同，選出「智慧型手機的市占率」後，老師又點出這主題無法解決問題，一直反覆的修改，直到最後幾個禮拜「消費者針對智慧型手機的消費型態」才正式亮相。事後又因為大家都不熟，而討論並不熱烈，發言人都是固定的一些人。幸好，在每星期的小聚會後，報告進度一直持續。但是後來某些因素，又多了兩個成員，而原先的圈長因為班遊事情常常耽擱報告進度，我們又臨時決定更換圈長。之後安排了問卷也是一大問題，因為需要對問卷作統整

後，再加以分析，難為同學了！一波三折後，報告如期進行，這是令人開心的事。總而言之，團隊精神真的很重要！

其實關於智慧型手機，我原先完全不了解、不感興趣，不過對於現在的趨勢，智慧型手機對於傳統手機的市占率逐漸攀升，產品更新速度也愈來愈快，迫使我應該去了解它吸引人的地方。首先，我認為臉書的風潮可以帶動智慧型手機的潮流手機，不再只有接聽電話、聽音樂、玩遊戲，上網更是重點。另外，網路工作者也因為智慧型手機而使工作更有效率，對於這些人而言，智慧型手機已經主宰一切。同時，因為做了這個報告，我更了解消費者對於購買智慧型手機的心態，考慮的先決條件是什麼，這些都有助於我以後在購買智慧型手機應該注意的事項，不僅僅取決於外表、品牌，而成為盲目的消費者。

310056012 統計 1 李柏欽

這次做這樣的報告讓我發覺，並不是以前那樣的簡單，不是上網找找資料、看相關的書籍，東西集合在一起就是我們所要的報告。這次的報告主題是跟智慧型手機有關係，原本對手機就不是很了解的我，對於研究智慧型手機非常有興趣，不過一開始找出來的資料，真的都不大了解，要花許多時間，跟圈員們討論、請教，等到慢慢的著手之後，才有慢慢體會到，原來手機不是大家想像的那樣，都是同一款、同一類型，每個廠牌會有銷售好的手機，而每個廠牌銷售好的手機，優缺點也各不相同，等到真的對只會形手機有比較深入的了解之後，大家一起討論問卷內容，討論出來之後，就是最關鍵的出去做問卷。以前看到人家在路上做問卷，都不幫別人的忙，現在自己做問卷，才知道有難度的啊！看到兇神惡煞的不敢去、看到男生臉臭的也不敢

去.....怎麼變這麼膽小啊！天啊！不過，一次一次的經驗，造就了我們的勇氣，以後在遇到做問卷的事情，就不會再膽小了！哈哈！這次做這樣的一個報告，真的收穫很多，這個報告，不只是一個報告，包括了團隊、膽識、合作.....等等，是需要大家討論，有所爭執、辯論，才有辦法產生，不是一個人單獨就可以完成的，所以這次的報告，辛苦大家嚕！

310056015 統計 1 周京儒

當初剛上生活與統計時，完全不知道這門課到底要做些甚麼，還以為只是單純坐在教室裡聽老師講講課而已，但沒想到這門課卻是要分組作專題，自己從無到有生出一個東西來，以前從沒遇過這種課程，所以在這半學習中我真的學到很多東西，從大家一起討論題目到出去街上做問卷，種種個過程都讓我經歷到許許多多以前沒碰過的事，9個人的圈圈，人多意見就跟著多，要怎麼達成共識真的是一大問題，在這過程中雖然我們小組有過茫然、意見分歧的時候、但如今都度過了，我們這個圈圈還是一起完成了這份報告，最後看著自己的心血變成一份真實的報告，那種感覺不是隨便就能夠體會到的。我相信在我們這組中每個人都對這次的課程有所感受，這應該可以成為大家在大學中難忘的事情。

310056016 統計 1 趙于琰

這門課程的學習，出乎意料的讓我收穫不少。我覺得自己的溝通還算可以，我喜歡大方直接，但從這門課程中我學會了委婉圓滑，可以讓事情更順利的進行。一開始在訪問店家的時候，難免不知如何啟齒，雖然我和組員們

有先討論，一開始要如何直接的切入誠懇訪問，但是說比做來的簡單，實際面對時，那又是另外一回事。於是鼓起勇氣，和我的搭擋，訪問了第一家，一開始就不是那麼順利，老闆愛理不理的，一直在忙他自己的事，但我想我比他更需要耐心，所以還是很誠懇客氣的訪問他，之後，感謝他的耐心配合，雖然得到的資料很少，但是情緒上的面對倒是不少，我想剛開始得不順利，也是種好的開始。相得益彰的，之後每一次的訪問就越來越能切入問題，得到要的答案，這是很棒的學習經驗，懂得怎麼去說話是一種藝術與技巧。

310056034 統計 1 殷光緯

一開始的天馬行空計畫，準備著駐點一群人齊發問卷，到討論的主題歧異，每一次聚會的時間人永遠都不會準時到齊，我們互相圈員的質疑，教授對於我們的質疑，有一種對於一開始報告的迷失，會有很大的失落感想要縣去放棄整個團體的報告，因為覺得如此的巨大工程不會有勇氣去執行，一直到慢慢的轉向，考慮到的團隊動向，一周一次的教授面交，我們替換過了組長，接納新的組員，換過了研究報告的軸心，我不知道這是不是很愉快的經驗，但是我唯一能保證的是一場豐富的詢問旅程，我們必須先問自己對於手機的問題，在去問別人自己提出的問題，在由別人來問我們，來提升對於問題的專業程度。

我們開始重拾當初對於手機的熱情，體會新的浪潮下有名的手機品牌，熱門暢銷的原因，擁有的競爭實力，品牌彼此的拉抬戰術。我們聚在一起時，常常沒有任何的重點，因為沒有一個人能先提出重心，讓圈員們認真的思考，大家雖然都有自己的創意，但是都分崩離析，不具備團結的效力在，彼此了解對方對於報告還有手機使用上的了解，在交換意見，分享自己的見解

快速的讓大夥擁有共識。大家因為夜校，基本上白天或是上課前都有很多繁忙的業務，本身對於報告的時間就顯得很少，圈員之間觀念的落差，不只是圈長，大家都看得很清楚，分配的業務只能盡量達成，圈與圈的成長，大家其實不只是學到了一些課本考試外的經驗

而是人和人的觀察互動互信還有了解的程度，認識分辨不同種類的人需要的關係。很難達成真正小組的統一，只能依賴圈長的領導，但也難有效的作明顯的改變。一邊上班、一邊上課、在多開時間，與圈員們開會準備報告，自己在多花時間研究手上的資料，懂得在極少的時間下，如何形成出來有質感的報告作品，教授給我們，自主實踐的觀念，想到甚麼做甚麼，進而在進行的過程當中檢視自己的錯誤還有經驗不足的地方在。

店家的調查，也了解了人情人暖，當我們不是顧客時，店家的態度是非常的消極，許多沒有誠意的反應，但也有遇到熱心助人的資深老闆，能夠提供我們入行多年的專業經驗，也讓我們了解作業整個進行之中，大家的團結在於有沒有產生共識。沒有共識的團體，就算是能力再突出也沒有辦法形成出傑出的團隊。

310056041 統計 1 盛雅蕾

品管圈這個名詞，剛聽到的時候他是陌生的，毫無了解的，但因為統計與生活這堂課，更是把一群平常不常說話的同學們給串連起來！學著一起討論題目、發出疑問、把自己的想法說出來並說服圈員、分工準時完成....好多好多的新接觸！而在這整個過程當中最特別的，莫過於設計問卷做訪談

了！因為這可是當學生這麼久以來還沒有做過的作業！而主題一變再變真的是最難拿定主意的！可能所有的東西都做得差不多了，還會有圈員突然一問：「為什麼我們要做這個？跟主題有關嗎？主題是什麼？」

感覺一學期三個月去做這報告時間似乎很多，但實際執行起來卻好趕好趕！而彼此之間也真的是相扣在一起！一個人的速度就可以影響整個團隊，好或壞也不只是一個人的事！在這過程中有爭吵，有批評，有不開心，也有一起合作，謝謝我的圈員夥伴們，謝謝圈長嚴厲的催促，謝謝老師的指導，也許這份報告最後不是很完整的結束，但我們至少都努力參與了！

310056048 統計 1 王紫穎

原本選統計與生活這門課的時候以為這門課可能是教我們如何把統計納入日常生活當中，直到第一堂課老師說我們這學期的作業是選一個大家有興趣的主題做成專題報告，一開始，想說只是一份報告，國小國中高中也做了不少，沒想到這份專題報告跟以往的報告完全不同。在完成這次的專題報告過程中，學到了很多以前極少碰觸到的，報告的每個小細節都是靠大家每一次開會慢慢討論出來的，儘管在討論時發生了爭執，但大家也很心平氣和的說明自己的想法，而不會破壞了同學間的情感。我們這組的問卷也與別組不同，我們選擇訪問對手機有相當了解的手機業者而不是街上的路人，壓力相對大了許多，我們必須對智慧型手機的品牌、功能都有一定程度的了解才不會在訪問過程中自曝其短。做完了這份專題報告後，我體會到分工合作的重要性，也學到了資料選取和整合分析的技巧，並且把這些資料化為自己的知識。雖然這次的報告過程辛苦，得出來的果實想必甘甜無比吧！

310056052 統計 1 江俊賢

在做這份報告之前原本並不是這一圈的成員，幸好這個圈圈願意多收我，不然這門課我可能就要浪費掉了。原本的小圈的圈員們因為大家在時間上配合不了，而且遲遲討論不出我們要做的主題，最後還是以拆組收場。

在做這份報告的時候，常常遇到一些比較困難的問題，在手機資訊的搜集上，因為冷門手機的廣告、資訊、網路評價和使用過的人都不多，所以在蒐集資料的部份比較難取得，提供的東西也會比較少。雖然說在做的時候會覺得很麻煩、很難做，尤其在找資料的時候常常出現不是我想看到的文獻就很想把電腦砸爛，但最後把報告打完送出去給圈長的那一剎那，我心裡感覺很溫馨，終於把它 KO 了。

◇ 訪問過程 (為兩人一組)

310056015 統計 1 周京儒 310056041 統計 1 盛雅蕾

我們這組做報告的方式可能跟其他人不太一樣，別人只要設計問卷，讓路人甲乙花個一分鐘寫寫就好，可是我們一樣設計問卷，做的卻是訪談，時間的長短我們無法決定，得到的答案也必須花更多的時間去整理釐清！有的店家像是一副不耐煩的樣子，三分鐘就簡短的讓我們問完，所回答的都是簡短的句子；有的店家則是古道心腸，每一題都仔細回答，有的時候甚至是像個老師一樣提供我們源源不絕的想法及知識，這一問超過半個小時都有可能；有的店家則是一副怕麻煩樣，既使我們看得出來他現在很閒沒事做，他也不願意去了解我們到底要幹嘛就先說沒空！所以往往我們都站在門口看好久！看這個店家現在有沒有客人，看他

是不是只有一個人顧店，看看店員是否在忙業務！東張西望一番才會進門！畢竟誰也不希望一下子就被拒絕趕出門啊！

訪談相對特別，但花費時間長，而且我們對那些東西也必須要有一定的了解，否則人家說甚麼你都不知道，沒有適當的問也就沒有我們真正要的答案了！

310056004 統計 1 李玟靚 310056048 統計 1 王紫穎

好的開始是成功的一半，我們訪問的第一家遠傳的大姐姐人真的好好！盡心盡力的回答我們所有問題，還一面補充更多，滔滔不絕。我覺得可能年紀相近、零距離，又一樣是女生吧！所以真得很感謝，幫我們打了一針強心劑，讓我們有勇氣繼續問下去。不過好景不常，接下來的店家都是男性，不過還好的是沒有人趕我們出去，還是笑臉相待，雖然也都有耐心的回答我們的問題，不過問到的內容差強人意，因為他們回答問題，通常都只有點到而已，可是我們需要的是更深入的說明，結果到後面問到的東西都是我們已經了解過的知識。經過了這次的經驗，我們學到了不少東西，包括我們要用怎麼樣的話語說明我們的來意與問題，並且努力把禮貌做到最好！也謝謝我們這次訪問的所有店家！耐心的回答我們的問卷，幫助我們獲得了不僅僅是智慧型手機的知識也豐富了我們的經驗！

310056016 統計 1 趙于璇 310056034 統計 1 殷光緯

面對面一對一的訪問，可以從表情和對方的一舉一動觀察出，他的感受和想法。起初，剛開始的第一家，我們選擇了人多的地方，在北車對面的新光三越，下午的時段，一開始，我們先偽裝成客人，聽旁邊的客人跟老闆的互動，大多都是心目中有一支理想手機，來了就看實體和價格，然後詢問老闆有沒有什麼優惠，即

使是送個背蓋也好。第一家，聽到我們是大學生，馬上就變臉，雖然我們夠誠懇也微笑迎人，但老闆還是很簡略的回答問題，每一題他都回答得很籠統，感覺就是想敷衍了事，我們只好簡單的紀錄，感謝他的耐心配合，於是就離開了。經過十幾家的訪問之後，有的很專業都不會排斥或怕我們問的問題，但也有很慘的直接說滾開不接受。幾天累積下來的訪問經驗，我們學習到人與人的溝通技巧是很重要的生存工具。

310056012 統計 1 李柏欽 310056052 統計 1 江俊賢

在這次訪問的過程當中，我們感受到做問卷的辛苦，並非每個人都會認真的回答，也不能找他們在忙的時候去打擾，所以都要等他們沒客人時才能行動，說真的，一開始很不願意做問卷，因為這麼冷的天氣，有時還下雨，我們卻要騎著車去一家一家的通訊行看，稍微厚著臉皮去打擾人家。

不過，再做完所有問卷之後，感覺真的很愉快很輕鬆，那樣的成就感，真的使人快樂！做問卷這樣的行動，也讓我們學到怎麼與人溝通、協商，因為有些人不願意拍照、有些人不願意被錄音...種種因素。但是，很開心的，最後都有達到我們要的結果，很謝謝幫助我們做問卷的這些人，因為沒有他們，我們的問卷是無法成功的！

◇ 參考資料

1. 手機王 <http://www.sogi.com.tw/>
2. http://www.cc.ntu.edu.tw/chinese/epaper/0008/20090320_8004.htm
3. <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1511022609637>
4. <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1511022609637>

5. http://www.cc.ntu.edu.tw/chinese/epaper/0008/20090320_8004.htm