

投稿類別：商業類

篇名：

智慧型手機帶來之影響與顧客使用滿意度調查—以 HTC 為例

作者：

吳妮蓉。私立高英高級工商職業學校。資料處理科三年一班  
莊淑晶。私立高英高級工商職業學校。資料處理科三年一班  
蕭進德。私立高英高級工商職業學校。資料處理科三年一班

指導老師：

黃英宗老師

## 壹●前言

### 一、研究動機

由於科技的進步，加上社會潮流的影響之下，手機的使用幾乎已經快要變成全民運動。以傳統手機與智慧型手機功能相比，傳統手機相較於智慧型手機會面臨較多問題，包括無法直接上網購物、取得網路上即時訊息、線上訂票，也無法進行手機與手機的視訊通話與會議等等。

智慧型手機在功能的多樣性上，超越傳統手機許多，在這激烈競爭的環境下，智慧型手機已漸漸取代傳統手機，成為市場上手機的主流。智慧型手機的品牌選擇眾多，許多原本只生產傳統手機的廠商，也漸漸加入生產智慧型手機的行列。跟隨著時代科技的進步與發展，智慧型手機在市場已經普及化，在大家手上所使用的手機品牌中，以 HTC、Samsung、APPLE-iphone 之三種品牌居多，當然也有部分消費者會選擇使用其他廠牌。

而在眾多智慧型手機中，每家智慧型手機所使用的作業系統都有所不同，較為人所知的有APPLE手機使用的IOS作業系統、HTC與Samsung所使用的是Android作業系統、NOKIA使用的是Symbian作業系統等等，由於Android作業系統提供使用者免費的SDK及JAVA語言為主的Eclipse開發平台，所以現在Google的Android作業系統也成為了APPLE的IOS作業系統的強勁對手，而Android是開放原始碼的，而且apps審查比較寬鬆，因此無論在美國等地方均深受年輕人歡迎，在全世界佔有率也高於IOS。

### 二、研究目的

- (一) 瞭解何謂智慧型手機及其作業系統與特色
- (二) 探討智慧型手機帶來之影響
- (三) 瞭解 HTC 手機顧客使用滿意度

### 三、研究方法

(一) 文獻分析法：蒐集 HTC 公司相關資訊，再找尋關於智慧型手機的資料，範圍包括網路、報章雜誌、期刊文獻、圖書館資料等，進行資料的統整後，分析 SWOT 再從各方面角度予以分析。

(二) 問卷調查法：透過問卷的施測，瞭解消費族群對 HTC 手機的使用狀況及意見，最後提出對 HTC 具體且有利的意見與建議。

### 四、研究範圍

在眾多的智慧型手機品牌中，本研究主要以 HTC 做為研究的目標，而問卷的施測

對象是以透過朋友及同學在網路上幫忙分享問卷出去,以接受到問卷內容的人做為施測對象。

## 五、研究步驟

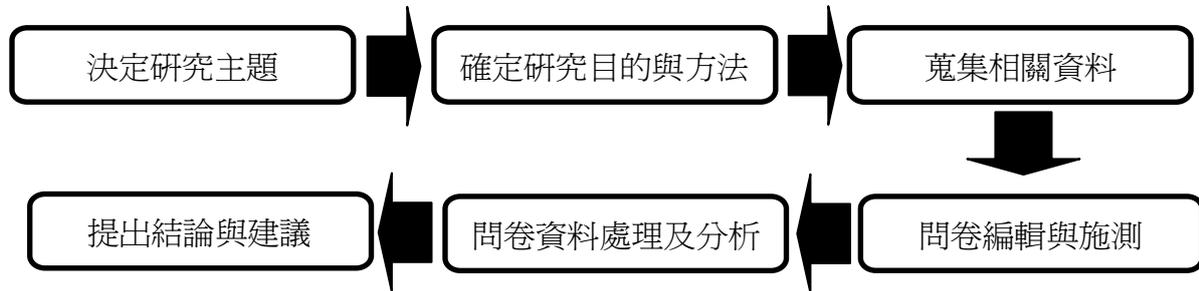


圖 1 研究步驟圖

## 貳●正文

### 一、HTC 緣由

#### (一) 公司簡介

宏達國際電子股份有限公司常簡稱為 HTC 或宏達電，是一家位於台灣桃園的科技公司，成立於 1997 年 5 月 15 日，為威盛電子轉投資的公司，是全球最大的智慧型手機代工廠商，全球機最大的 Windows Mobile 智慧型手生產廠商，微軟 Windows Mobile 最緊密的合作夥伴之一，旗下擁有 Qtek 通路品牌，宏達電擁有多普達的股權，並提供技術和手機給多普達。宏達電現任董事長是王雪紅，執行長是周永明。2008 年 6 月，公司正式英文名稱自 High Tech Computer Corporation 更名為 HTC Corporation。宏達電公司口號為「smart mobility」，常出現於公司商標上。另外，為強調創新精神，另一句口號「HTC Innovation」也常出現於其產品以及廣告上。2009 年 10 月，宏達電提出新品牌定位 Quietly Brilliant，並推出全球性的廣告系列 YOU campaign。2010 年 7 月 27 日宏達電正式以 HTC 品牌進軍中國大陸，而在中國大陸保留長達 5 年之久的 dopod 品牌將隨之前的 Qtek 一樣逐漸淡出市場，多普達通訊的業務也將全面與宏達電合併。（李鳳真，100）

#### (二) HTC 經營理念

秉持著「以人為中心」的經營理念，創造出多元化的創新產品，並且利用策略聯盟來進行技術合作，創造組織核心能力與資源，而不斷累積企業能力及市場優勢。宏達電甚至在第三季的美國智慧手機市佔率中擊敗三星及蘋果，成為美國市佔龍頭，但周永明表示「宏達電不以追求市場而存在，而是提供消費者更多產品體驗」。公司口號為「smart mobility」，出現於公司商標上。另一句口號「HTC Innovation」強調著創新的精神，常出現於其產品及廣告上。（林敬婕，2010）

## 二、智慧型手機常見作業系統與其特色

### (一) 何謂智慧型手機

智慧型手機是指一種可以隨意在手機內安裝應用軟體功能，有別於一般手機，市場上最主要的作業系統分別為 Symbian、Windows Mobile、iPhone OS、Linux、Palm、Android 和 BlackBerry OS，智慧型手機常見的作業系統有 iPhone OS、Android 與 Windows Mobile。

智慧型手機在使用年齡上也有年輕化趨勢，由於功能上結合了掌上型電腦與 PDA 手機功能，具有個人訊息管理、瀏覽器 and 電子郵件等功能、GPRS 行動上網並提供多媒體內容下載、照相及錄影功能、MP3 及影音播放功能、GPS 導航等多項功能，深受年輕朋友喜愛，不過，智慧型手機最重要的意義，還是在於能像電腦般有開放系統平台，隨時讓手機能下載更新所需的軟體，此外，使用的流暢度、簡單性也是重要的關鍵。（智慧型手機（SmartPhone）2012）

智慧型手機是針對「功能手機」而產生，也有別與一般只有觸控螢幕的手機，一般觸控螢幕手機屬於封閉式的作業系統，能使用的功能有限。相對智慧型手機是屬於開放式的作業系統，能讓使用者隨意的下載遊戲、APP 軟體等。

### (二) 智慧型手機常見作業系統介紹

#### 1、IOS

iPhone、iPodTouch 和 iPad 是使用名為原名為 iPhoneOS 的 iOS 的智慧型手機作業系統，其核心與 MacOSX 的核心同樣都源自於 Apple Darwin。系統操作佔用大概 240MB 的內存空間。螢幕的下方有 1 個 home 按鍵，底部則是 dock，有四個用戶最經常使用的程式的圖標被固定在 dock 上。螢幕上方有 1 個狀態欄能顯示一些有關數據，如時間、電池電量和信號強度等。其餘的螢幕用於顯示當前的應用程式。啟動 iPhone 應用程式的唯一方法就是在當前螢幕上點擊該程式的圖標，結束程式則是按下螢幕下方的 home 鍵。在 iPhone 上，許多應用程式之間都是有聯繫的，這樣，不同的應用程式能夠分享同一個資訊（如用戶收到了包括一個電話號碼的簡訊時，可以選擇是將這個電話號碼存為聯絡人，或是直接以這個號碼打一通電話）。

#### 2、Android

Android 是 Google 公司一個基於 Linux 核心的軟體平台和作業系統，目前 Android 成爲了 iOS 最強勁的競爭對手之一。Android 的特點是開放原始碼，它的 SDK 是開放給任何開發商，所有開發商都可以隨意更改介面。例如 HTC 的 HTC Sense、Samsung 的 Touchwiz 等等。2008 年開始，Google 就不斷更新 Android 的版本，分別推出 1.5Cupcake、1.6Donut、2.0~2.1Eclair、2.2Froyo、2.3Gingerbread、3.0 Honeycomb 及 4.0 Icecream Sandwich 等。由於 Android 是開放原始碼的，而且 apps 審查比較寬鬆，因此無論在美國等地方均深受年輕人歡迎，在全世界佔有率高於 iOS。

### 3、Windows Mobile

WindowsCE 和 WindowsMobile 這二個變種改善的作業系統，是基於 WindowsMobile 6 Professional（用於觸控螢幕設備）和 Windows Mobile 6 Standard。Windows Mobile 享有很大的知名度，因為進入了門檻較低，是為第三方國家的開發者所編寫的應用程式平台。而 Windows Phone 7 則在各方面做出了重大革新，擁有全新的 UI 和開發模式。（維基百科，2012）

#### （三）智慧型手機與傳統手機之比較

為何在市面上，智慧型手機已經漸漸取代傳統手機，兩者之間有何差異性，本組將透過以下表格之整理，清楚地呈現兩者之間的不同。

表 1 傳統手機與智慧型手機之比較

手機類別 比較項目	傳統手機	智慧型手機
功能	打電話、傳簡訊	使用 APP 免費通話、傳訊
	拍照	拍完照可立即上傳至網路
	MP3	線上觀看影片、聽音樂
	無地圖觀看	GPS 衛星導航
	行動上網（速度較慢）	Wi-Fi、行動上網（速度較快）
	無法查看多地區天氣狀況	可查看多地區天氣狀況
	無法立即收信	可即時接收 E-mail
	遊戲有限	可隨時下載遊戲
效能	CPU 時脈較低（處理速度慢）	CPU 時脈較高（處理速度快）
	記憶體較小	記憶體較大且容易擴充
	大部分無法執行 3D 畫面，色階較少	螢幕色階較多，呈現品質優於傳統手機
	系統執行速度慢	系統執行速度快
外觀	小螢幕	大螢幕
價格	低廉	昂貴

資料來源：本組整理

由表 1 得知，智慧型手機在價格方面比傳統手機昂貴外，在其他方面的表現，很明顯可以看出智慧型手機優於傳統手機的一面，也許正是這些因素的關係，使得智慧型手機已經漸漸取代傳統手機。

#### （四）智慧型手機的特色

智慧型手機外觀與一般傳統行動手持裝置無異，具體而言，智慧型手機的產品具

備以下基本產品特色：

- 1、螢幕：具備類似 PDA 較大及高解析度之液晶彩色螢幕，以呈現文字、圖檔、網路內容等。
- 2、手機功能：涵蓋一般手機功能，持有網路可隨時上網、與朋友線上即時聊天、線上觀看影片、GPS 定位等。
- 3、資料輸入：智慧型手機可隨時收發 App 聊天軟體及 E-mail，使用智慧型手機者可隨時利用觸控面板進行回覆。
- 4、數位相機：不管是內建式相機或外接式相機，相機功能已成為智慧型手機必備的功能之一。可將拍攝之影像傳上 Facebook 等 App 軟體。
- 5、擴充能力：智慧型手機透過擴充介面，以擴充記憶體，或利用記憶卡讀取攜帶之電子資料進行交換。（陳瓊琪，2004）

### 三、智慧型手機帶來之影響

#### （一）正面影響

智慧型手機為生活上帶來了許多的便利性，過去沒有智慧型手機時，當要出去旅遊都要帶著一本地圖、一台相機、車上也都要安裝著衛星導航，現在有了智慧型手機的出現，一支智慧型手機的功能就能包含地圖、相機、衛星導航等，當然還有其他非常便利的功能，例如可以及時透過 APP 軟體美化相片，並與朋友即時分享，也能使用 APP 免費通話軟體，與對方進行免費通話，也可以隨時隨地上網查詢資訊、進行視訊會議等。

#### （二）負面影響

##### 1、健康層面

###### （1）眼睛問題

使用智慧型手機的使用者常喜歡將螢幕的光度及亮度調高，就像一隻強烈的彩色手電筒不斷照射及刺激眼球，若長時間持續下來，容易造成眼部多種疾病，過度緊盯智慧型手機而因睫狀肌長時間收縮而使眼睛感到疲累，連帶造成頭痛、視力模糊，若再不讓眼睛好好休息，將使近視度數大幅增加。（周采萱，2012）

###### （2）肩頸問題

智慧型手機帶來生活上的便利性，也帶來新的問題。長期使用手機與電腦，將導致頸椎椎間盤突出壓迫到神經，致使右手麻痛到無法舉起，稱「猿人族」。「猿人族」

長時間姿勢不良，會引起慢性肌肉拉傷、頸椎及椎間部位疾病。（健康醫療網，2012）

### （3）肌腱炎

過度使用手指滑動螢幕，容易造成拇指掌側及背側的肌筋膜，因長期使用而變得緊張，控制動作的伸拇短肌，及外展拇長肌也會因受到頻繁的刺激，而呈現緊繃的狀態，產生手指關節疼痛及痠痛症狀，若長期持續下來，嚴重的話容易引發急性發炎的症狀，造成拇指疼痛。

長時間懸空手臂或仰臥姿的姿態下使用手機，往往迫使手臂肌肉不斷收縮，長期維持姿勢，易造成手臂疲勞、痠痛，更造成生活上的諸多不便。（林珮君，2011）

## 2、職業層面與人際關係層面

### （1）上班族

智慧型手機可以隨時上網、收發郵件與 APP 聊天軟體等多種功能，已成為許多人不可或缺的 3C 產品。根據 1111 人力銀行調查，有近 6 成 6 上班族擁有智慧型手機，以批發/零售業持有數最高，其次為傳產/製造業、資訊/科技業。在智慧手機中，智慧型手機在所有產品中居高，持有比例高達 9 成 4，平板電腦/iPad 為 1 成 8；消費者購買原因主要因智慧型手機的便利性、對 3C 產品有興趣、可即時處理商務、好玩或有興趣。因此，因智慧型手機的便利及多元性，有不少上班族因在上班時間過於沉溺於私務。（中央通訊社，2012）

### （2）人際關係層面

智慧型手機正大行其道，許多學生、上班族甚至家長都擁有智慧型手機或平板電腦，常見許多人埋著頭滑著手機螢幕不是玩遊戲就是上社群網站動態回覆、打卡，擁有了無時無刻能上網的手機，生活確實會更加便利。但也因手機使用過度沉癮則會與朋友的關係漸漸疏遠，一天二十四小時無時無刻手機帶在身邊無法分離，上廁所也攜帶、上班也攜帶、開會也攜帶、深怕哪則消息漏掉沒有回覆到。例：與朋友相約吃飯互動的次數比不上滑智慧型手機的次數，也對邀約者不禮貌。

智慧型手機雖然便利，但卻容易讓使用者忽視實際的人際互動，若使用過度長久下來，會對於人際溝通及交流會產生負面影響。

## 四、HTC 手機 SWOT 分析

SWOT 是一種企業競爭態勢之分析方法，主要是針對企業內部優勢與劣勢，以及外部環境的機會與威脅來進行分析與規劃，是一種相當有效率，且幫助做決策者快速釐清狀況的輔助投資工具。SWOT 這四個英文字，分別代表著競爭態勢的優勢（Strengths）、劣勢（Weaknesses）、機會（Opportunities）和威脅（Threats），其中優勢與劣勢乃是指本身內部條件的運用；機會與威脅則是指企業面對的外部條件，下表為針對 HTC 所做的 SWOT 分析。

表 2 HTC 手機 SWOT 分析

優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
1、網路、娛樂、影音、GPS、悠遊卡等功能結合成一支手機。 2、最早的 Android 系統智慧型手機生產商。 3、具有強大的創新能力。 4、擁有高素質的員工，高效率的團隊。 5、HTC 品牌形象高。	1、開機時間長、容易當機。 2、蓄電力不足，因耗電量高。 3、CUP 處理速度慢，容易過熱。 4、價格偏高。
機會 (Opportunities)	威脅 (Threats)
1、與電信業者合作搭配門號或辦促銷等等。 2、智慧型手機使用人數提升，未來發展的潛力無窮。 3、網路迅速的發展，為網路營銷提供了實現平台。	1、手機市場被瓜分。 2、同業競爭多。 3、替代商品多。 4、專利訴訟。

資料來源：本組整理

## 五、問卷分析及說明

此次問卷的施測，主要透過網路問卷做調查，共回收問卷數 120 份。以下是此次問卷調查之分析與說明。

### (一) 您的性別？

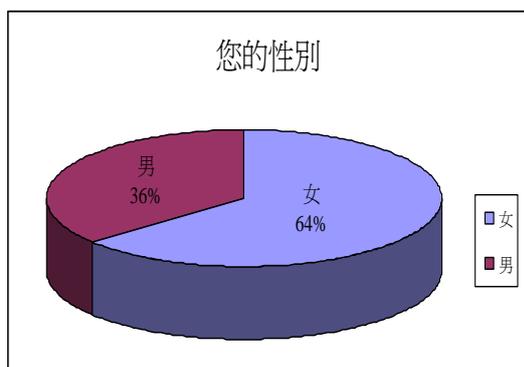


圖 2 性別

由「圖 2」得知，以女性 81 人佔 64% 為施測問卷者人數居多。

### (二) 您的年齡？

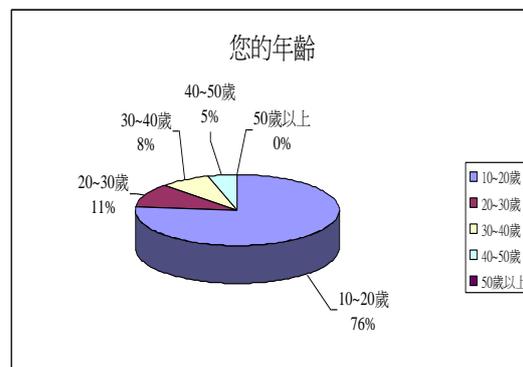


圖 3 年齡

由「圖 3」得知，以 10~20 歲者 97 位佔 76% 居多。

### (三) 您的職業？

### (四) 請問您為何會選擇 HTC 的智慧型手機？

智慧型手機帶來之影響與顧客使用滿意度調查一以 HTC 為例

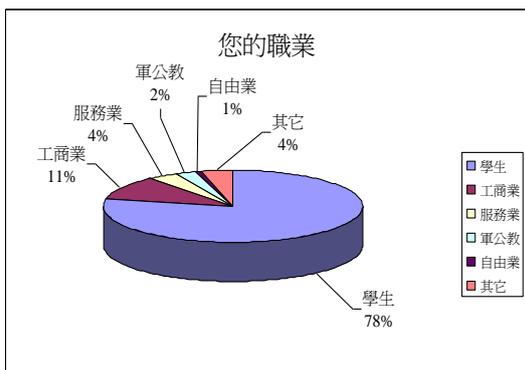


圖 4 職業

由「圖 4」得知，以學生佔 78% 為居多。得知職業方面學生擁有 HTC 智慧型手機佔居多，其次是工商業 11%。

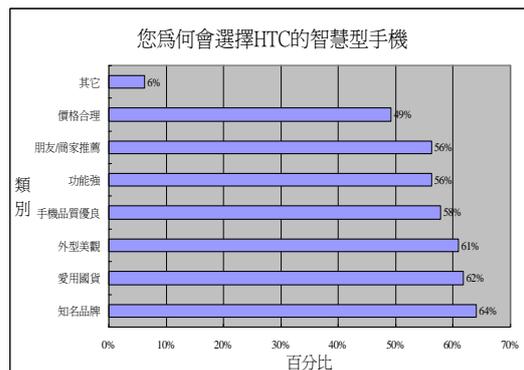


圖 5 選擇 HTC 的智慧型手機

由「圖 5」得知，知名品牌以 64% 為居多。得知消費者購買 HTC 智慧型手機是因為知名品牌而選購，其次是愛用國貨。

(五) 您目前所使用的 HTC 手機滿意度為何？

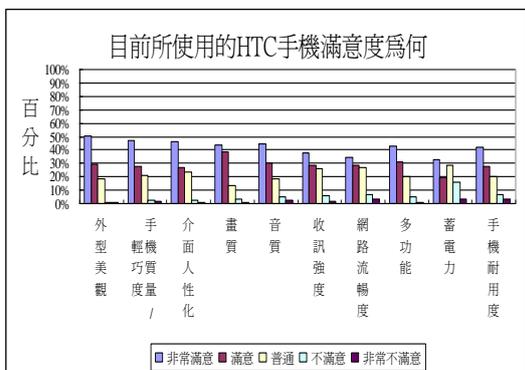


圖 6 目前所使用的 HTC 手機滿意度

由「圖 6」得知，每個使用 HTC 的消費者，對於 HTC 各項功能滿意度，經調查結果普遍都相當高。

(六) 您現在所使用的 HTC 手機帶給您的評價為何？

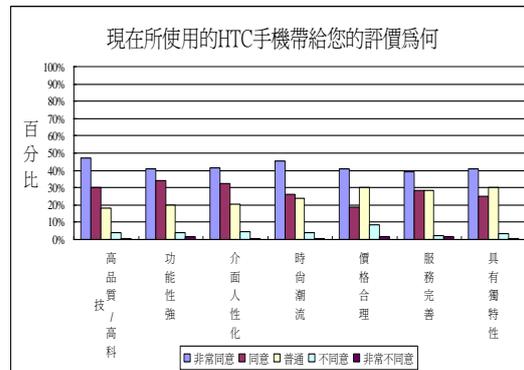


圖 7 HTC 帶給您的評價

由「圖 7」得知，以 HTC 具有高品質/高科技和時尚潮流，非常同意所佔的比例較高，可發現出使用 HTC 的消費者在高品質/高科技和時尚潮流，有非常大的認同。

(七) 您願意把 HTC 手機介紹給您的親朋好友嗎？

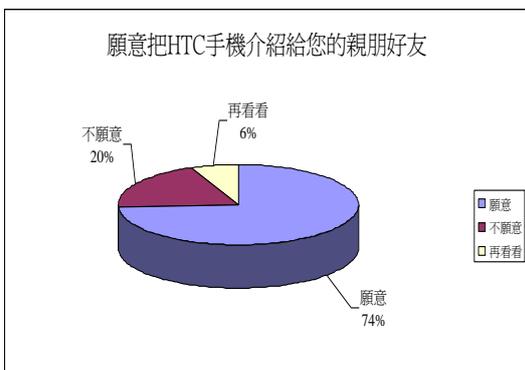


圖 8 願意把手機介紹給親朋好友

由「圖 8」得知，將近有七成四的消費者

(八) 您對於 HTC 的整體評價是？

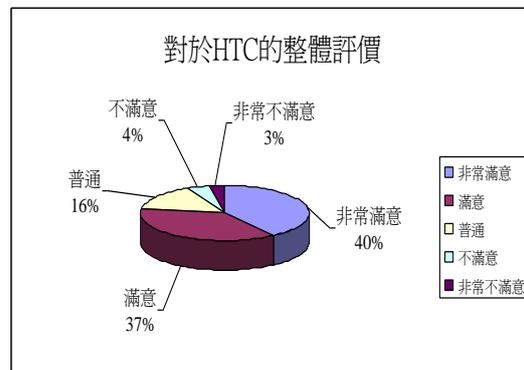


圖 9 HTC 整體評價

願意把 HTC 介紹給親朋好友。

由「圖 9」得知，以非常滿意 40%與滿意 37%，兩者皆為最高，代表消費者對 HTC 的評價是優良的。

(九) 若您想再更換智慧型手機，您會選擇哪個品牌？

(十) 針對您目前所使用的 HTC 手機，您覺得還可以加強哪些功能或服務？

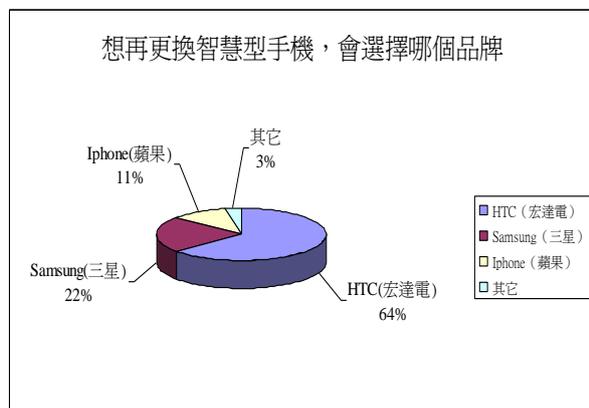


圖 10 更換智慧型手機，會選擇哪個品牌

由「圖 10」得知，已想更換更好的 HTC 手機為最高，再來是三星與蘋果，由此可見；消費者對 HTC 品牌的手機有相當大的喜愛。

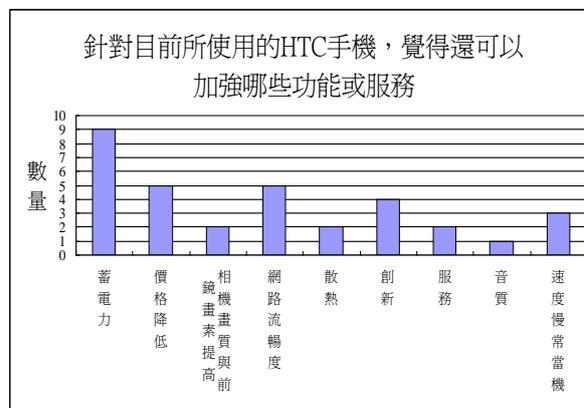


圖 11 加強哪些功能或服務

由「圖 11」得知，以 HTC 手機的蓄電力要加強所佔的比例較高，表示 HTC 這方面的功能須待加強。

## 參●結論

依據蒐集的文獻及問卷施測的結果，本組提出以下結論與建議。

### 一、結論

HTC 從早期智慧型手機代工至現在自創品牌，創造出多元化的創新產品，隨著 Google 的 Android 系統興起，公司躍為智慧型手機主要生產大廠之一，品牌形象塑造後，利用策略聯盟進行技術合作，並創造組織核心能力與資源，不斷累積企業能力創造出企業市場優勢。

透過 SWOT 分析，得知 HTC 擁有良好的品牌形象、具有強大創新能力及多功能，符合青少年及上班族個性化之優勢，但手機常當機、蓄電力不足、CPU 速度慢、使用久易過熱、價格偏高為消費者反應之缺點，面臨智慧型手機競爭激烈的市場，HTC 應以創新獨特的手機功能，及改善大多使用者反應之缺點，進而拓展市場佔有率，使 HTC 智慧型手機使用者人數提升，相信 HTC 未來發展的潛力無窮。

透過問卷分析，HTC 手機使用者年齡在 10~20 歲的學生居多，選擇 HTC 的原因以「知名品牌」佔大多數，其次是頂著台灣人用著台灣貨—「愛用國貨」。在顧客滿意度方面，對於目前使用 HTC 的消費族群，對於手機各項功能整體的滿意度普遍都相當高，手機評價具有高品質/高科技和時尚潮流上，顧客皆予以相當大的認同，而且大多數的使用者都願意將 HTC 手機介紹給自己的親朋好友。

## 二、建議

- (一) 建議上班族，非公務需求，上班期間仍以公事為主，避免常使用智慧型手機而耽誤工作，甚至影響上司對自己的評價。
- (二) 現在青少年普遍都擁有智慧型手機，導致越來越多的低頭族產生，因長時間接觸手機導致眼睛近視或身體酸痛的問題。建議多從事戶外的活動，避免長時間沉迷於手機上，而導致健康出現問題。
- (三) 目前客群以年輕族群居多，在產品的設計上，盡量以年輕人生活與心理層面需求為主。
- (四) 在未來智慧型手機的研發上，須加強手機蓄電方面的功能，藉此消除手機蓄電力不足的問題。
- (五) 持續與相關廠商做策略聯盟，便而強化手機功能面的附加價值，讓消費者擁有物超所值的感受。另一方面也應設法消除消費者在「價格」上不滿意的問題。

## 肆●引註資料

- [1] 李鳳真 (100)。企業個案分析：探討宏達電國際股份有限公司。載至台中技術學院
- [2] 林敬婕。新一代觸控主流 HTC。2012/12/29 取自  
<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2011/11/2011111113525885.pdf>
- [3] 財經知識庫。智慧型手機 (SmartPhone)。2012/12/29 取自  
<http://www.moneydj.com/kmdj/wiki/wikiviewer.aspx?keyid=cf745714-3942-4786-86b1-15e117c5dc01#ixzz2GQYPeI3x>
- [4] 維基百科。智能手機 2012/12/29 取自  
<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%99%BA%E8%83%BD%E6%89%8B%E6%9C%BA>
- [5] 陳瓊琪 (2004)。從台灣智慧型手機設計代工個案探討其競爭優勢。國立中央大學企業管理學系研究所碩士論文。
- [6] 周采萱 (2012)。瘋智慧手機 小心「滑」出一身病。中時電子報雜誌，282 期，2012/12/29 取自 <http://mag.chinatimes.com/mag-cnt.aspx?artid=14220&page=2>
- [7] 健康醫療網。2012/12/29 取自 <http://www.healthnews.com.tw/readnews.php?id=5851>
- [8] 林珮君 (2011)。智慧手機不離手 當心玩出肌腱炎。自由時報，12 月 25 日
- [9] 中央通訊社。2012/12/29，取自  
<http://www.cna.com.tw/postwrite/P2/88340.aspx#.UN6iB29OB9d>