

逢甲大學學生報告 ePaper

跨境匯款-艾菲迅速

international remittance -efficiency

作者：李曾祐、朱如琪、林其佑、林子恩、鄭曼萱、洪麒堯、盧禾育、李佳璇、廖苡茹

系級：經濟三甲

學號：D1143170、D1122673、D1122733、D1143081、D1143269、
D1143391、D1143434、D1143464、D1143505

開課老師：王婉禎

課程名稱：行銷管理

開課系所：經濟學系

開課學年：113 學年度 第 2 學期

摘要

近來，臺灣外籍移工人數逐年攀升，匯款需求也隨之日益提升。許多移工需將部分收入匯回母國，支持家人生活。然而，現行匯款途徑存在諸多限制，影響其便利性。

目前，外籍移工主要透過兩種方式進行國際匯款，分別為雜貨店與銀行。銀行匯款流程公開透明，安全性高，然而，高昂手續費、受限於營業時間，且需要耗費大量時間於在現場辦理。對移工來說，付出的時間成本高，便利性低。相較之下，雜貨店雖時間彈性，仍存有營業時間問題，加上缺乏正規金融監管，存有較高之交易風險，且易發生金流不明情況，移工難以透過法律途徑維護其權益。

為了解決移工遇到的困境，我們計畫另種國際匯款的管道供移工選擇，主要提供來自於泰國、越南、印尼、菲律賓等四國之移工。匯款方式為藉由便利商店多功能服務機進行匯款的數位服務，提供移工更便捷、安全且具成本效益的跨國轉帳方式。由於臺灣便利商店密集分佈且 24 小時營業，使用者可隨時隨地透過鄰近門市進行匯款，無需侷限於店家營業時間。此外，服務採用合法、安全的金融技術，以確保資金交易透明、可靠，有效降低傳統匯款方式的風險與不便性。我們的目標是讓外籍移工能夠以更低的手續費、更高的便利性及安全性，快速將資金匯回母國，改善其金融服務體驗，並提升跨境支付的普惠性。

關鍵字：

1. 跨境匯款
2. 外籍移工
3. 數位金融服務
4. 金融科技
5. 便利商店

Abstract

In recent years, the number of migrant workers in Taiwan has continued to rise, and the demand for remittances has increased accordingly. Many workers need to send part of their income back to their home countries to support their families. However, current remittance channels involve numerous constraints that undermine convenience.

At present, migrant workers mainly remit internationally through two avenues: mom-and-pop grocery stores and banks. Bank remittances are transparent and secure, but they entail high fees, are limited by business hours, and require substantial time for in-person processing. For workers, this results in high time costs and low convenience. By contrast, although small shops offer more flexible hours, they still operate within opening-time constraints and generally lack formal financial supervision, which brings higher transaction risks and opaque fund flows, making it difficult for workers to protect their rights through legal channels.

To address these challenges, we plan to offer an alternative international remittance channel for migrant workers, primarily serving those from Thailand, Vietnam, Indonesia, and the Philippines. The service will enable digital remittances via multi-function kiosks in convenience stores, providing a more convenient, secure, and cost-effective option for cross-border transfers. Given Taiwan's dense, 24-hour convenience-store network, users can remit funds at any time through nearby locations without being constrained by counter service hours. In addition, the service adopts compliant and secure financial technologies to ensure transparent and reliable transactions, effectively reducing the risks and inconveniences associated with traditional remittance methods. Our goal is to help migrant workers remit funds home quickly with lower fees, greater convenience, and enhanced security, improving their financial service experience and advancing financial inclusion in cross-border payments.

Keyword :

1. International remittance
2. Migrant workers
3. Digital financial service
4. Fintech
5. Convenience store

目 次

一、企業概況-----	4
1 主要發展方向介紹-----	4
2 企業特性-----	4
3 新型產品規劃-----	5
二、內外部環境分析-----	5
1 內部環境分析-----	5
2 外部環境分析-----	6
三、SWOT 分析-----	8
四、品牌定位 STDP-----	9
五、行銷組合規劃 4P-----	16
1 產品 (Product)-----	16
2 價格 (Price)-----	17
3 促銷 (Promotion)-----	17
4 通路 (Place)-----	18
六、使用者介面-----	19

一、企業概況(condition of company)

1 主要發展方向介紹

自 1989 年開始，臺灣開始引進東南亞移工，而隨著時間推移在臺移工人數逐漸上升，截止 113 年底。根據勞動部 2024 年統計，在臺移工高達總人數已超過 80 萬人，大部分東南亞移工來臺都是從事產業類及社福類兩大類，其中為男性以工廠，女性以看護工人數最多，而多數東南亞移工來臺獲得的工資會需要匯回家鄉，供在家鄉的家人做生活費使用，而「匯款回家鄉」的這個過程，東南亞移工所能選擇的匯款通路不多，多數的移工會選擇不安全但是相對來說較方便的東南亞食品店做這個動作，但所謂的東南亞食品店需要百分之百的信任，較容易遇到詐騙或是不合理的手續費，若使用正規銀行的話，東南亞移工遇到的問題是手續費較高且銀行也有營業時間的限制，例如假日不營業及營業時間的限制，前往現場排隊也會需要花費很多時間，故與移工的空檔時間較無法配合，對移工來說並不是一個很方便的途徑，所以我們想要提供一個安全性和方便性兼具的匯款服務來提供給在臺的東南亞移工。而臺灣便利商店目前沒有提供東南亞誇獎匯款的主要為法規的限制，因為匯款屬於「金融業務」需要金管會核准及具備金融機構牌照，且跨境匯款需要與外國銀行建立對應帳號，這種操作相對複雜及需要具備的門檻高。

2 企業特性

使用線上程式與超商輕鬆完成跨國轉帳

使用者只需在手機下載公司推出的官方程式，進入頁面即可清楚看到我們的程式提供了即時匯率，使用者每日都可以確認匯率並進行匯款，再來選擇到帳銀行，選擇要前往的便利商店，輸入轉帳金額並做最後確認，而確認完之後會生成明細讓使用者清楚轉帳金額及換匯後的金額，生成條碼之後就可以前往選擇的超商，並在櫃檯繳手續費。

較低廉的手續費

而我們目前的手續費設定為 120 元，相較於銀行單筆匯款金額約 500 元的費用及東南亞雜貨店的根據匯款金額收取變動的手續費，對於需要定期匯款的移工來說，能夠省下一筆不小的金額，所以這是一個優勢能讓移工優先選擇我們的服務。

不受時間限制

因為使用便利超商進行匯款及繳費的動作，所以我們比銀行或是其他管道更不限服務時間的限制，我們的程式也提供 24 小時的真人語音客服，我們將聘用各個國家的語言客服來為來自不同國家的東南亞使用者做服務，即使在深夜，使用者仍可以透過客服系統獲得即時的協助這樣使用者也可以使用家鄉的語言來處理遇到的問題，確認匯款流程順利進行。

3 新型產品規劃

近年，許多產業逐漸將原先需耗費傳統人力或是紙本的作業流程轉為數位化，電子錢包也是一種典型應用，而我們推廣跨國轉帳電子化不僅可以數位化交易，也能透過手機程式應用大幅減少人工處理的時間並提高交易的效率，使用程式生成條碼取代紙本收據也能有效的降低紙張的使用實現環保及永續發展，而對於使用者來說，電子化不僅增加便利性也能省去現場交易的時間，而透過電子化可以系統化的紀錄每一筆轉帳金額，降低人為錯誤，確保每筆轉帳的準確性及安全性，由此可知，透過跨國轉帳的電子化，不僅能夠提升服務品質、減少資源浪費，還能為使用者帶來更流暢的體驗，這不只是科技帶來的便利，更是對未來金融發展的一大進步。

二、內外部環境分析

1 內部環境分析

公司

近來，臺灣外籍移工人數逐年攀升，匯款需求也隨之日益提升。無論是外籍移工將部分收入匯回母國或著家人匯款給外籍人士。現行匯款途徑存在諸多限制，影響其便利性。

本公司艾菲迅速志在解決移工遇到的匯款困境，提供國際匯款的管道供移工選擇。匯款方式無需侷限於銀行營業時間。此外，服務採用合法、安全的金融技術，以確保資金交易透明、可靠，有效降低傳統匯款方式的風險與不便性。

我們的目標是讓外籍移工(或其家人)能夠以更低的手續費、更高的便利性及安全性，快速將資金匯回指定國家，改善其金融服務體驗，並提升跨境匯款的普惠性。

競爭者

通過市場的調研結果，其實臺灣早已經擁有其他境外匯款的方式，但受限於銀行的營業時間限制，他人自營管道的安全性堪憂，以及高昂的人事成本及手續費。本公司認為，在境外匯款的服務時間與便利性仍有改善空間，並擁有與銀行比肩的安全合法性，且經過全新佈局過後的業務流程，能夠提更加親民的服務手續費價格。

	艾菲迅速	銀行	其他管道
服務時間	24 小時	受營業時間限制	受營業時間限制
安全性	較安全	較安全	欠佳

便利性	較佳	欠佳	欠佳
手續費	120	500	300

由此可知，我們除可提供 24 小時更加彈性的服務，還能給客戶更加安全、安心的服務。

顧客

由於人口結構和政策問題，臺灣在 2018 年已成為高齡社會。根據人口模型分析，預計到 2025 年將進入超高齡社會。到了 2060 年，臺灣的人口老化程度預計將位居全球第二，僅次於卡達，並遠超香港、南韓，甚至日本。因此，為了緩解人口減少所導致的勞動力短缺問題，引進外籍勞工將成為未來數年內的關鍵對策。根據中華民國勞動部統計數據以來，外籍勞工的就業比例持續上升。此政策旨在透過新的「人口紅利」來活化疲弱的勞動市場。

截止於 2023 年的外籍移工人口總數統計，其中印尼、越南、菲律賓和泰國，四國人口在臺工作者占人口總數超 97% (勞動部, n.d.)，這些外籍移工主要從事製造業、家庭看護、建築業及漁業等行業。雖然個人開銷不高，但因需負擔母國家庭經濟，多數人採取儲蓄型消費模式。由於薪資支付方式多為現金或日結，他們對於小額跨國匯款、數位支付及金融服務的需求極高。

2 外部環境分析

政治

自 2019 年起，臺灣為因應日益增加的移工跨境匯款需求(經濟日報, 2024)，開始與數家業者合作，試行更便捷且低成本的匯款機制。匯款額度上限亦因應移工薪資提升，從原本每年不得超過 40 萬元，於 2024 年 12 月初上調至 50 萬元(觀傳媒, 2024)。

目前，臺灣從事移工跨境匯款的公司皆須遵循《外籍移工國外小額匯兌業務管理辦法》。根據金融監督管理委員會（簡稱金管會）公布的規定，本辦法屬於票據法體系，因此主管機關為金管會。該辦法內容涵蓋多項規範，其中數點尤須留意。

例如，依據第二章第 5 條規定，不論為專營或非專營業者，其每年實收資本額或在臺營運資金不得低於新臺幣一億元。金管會亦保留依經濟狀況調整該門檻的權限，公司須隨時關注並配合可能的修正。此外，第 7 條第 11 項亦明訂：「主管機關得視國內經濟、金融情形，限制外籍移工匯兌公司之家數。」顯示目前外籍移工匯兌業務在臺仍處於高度管制階段，市場進入門檻相對較高(金融監督管理委員會, 2024)。

經濟

東南亞國家如菲律賓、印尼、越南和柬埔寨等國的海外移工，需將收入匯回母國以供家庭支出，因此對跨境匯款需求極高。他們在匯款時時常面臨兩種情形，一是經濟衰退造成的影響，二則是貨幣匯率波動導致的問題。在全球經濟不穩定情況下，移工薪資與就業機會會受到波及。當企業面臨市場壓力時，透過調降移工薪資，抑或人力縮編兩種方式降低其營運成本，進而影響移工跨境匯款的流量。舉例來說，2020 年新冠疫情爆發多個產業停滯，無數移工被迫提前回國，當時匯款總額大幅減少。除此之外，匯率亦是影響因素之一。在東南亞多數國家的貨幣，例如：印尼盾(IDR)、菲律賓披索(PHP)、越南盾(VND)等國的匯率波動較明顯。部分國家實施外匯管制去穩定其匯率，限制能夠匯款的額度。這兩種情況都讓移工在匯款時，面臨貨幣實際價值減少之狀況。

國發會預估臺灣 2030 年勞動力缺額約 40 萬人，因此需要外籍移工補齊臺灣勞動力的不足(111 人力銀行, 2024)。在亞洲地區，臺灣、日本與韓國皆為外籍移工主要引進國家，薪資水平與就業條件是移工選擇的重要考量因素。依照 2024 年資料，日本最低時薪為 220 元，韓國為 235 元，臺灣則是 183 元。總之，日韓兩國的薪水普遍高於臺灣，尤指製造業與營建業，前者月薪 6 萬元起，而臺灣約 3.5~4.5 萬元。另外，移工到韓國不需要支付仲介費，移工在日本工作五年後通過語言與技能檢定即可申請永久居住資格。就薪水與法規便利性層面而言，移工可能會優先選擇日韓(商周, 2023)。

社會

臺灣目前處於少子化與高齡化的交錯階段，根據 2024 年內政部統計，臺灣 65 歲以上人口已超過 18%，正式邁入「超高齡社會」。青壯年人口逐年下滑，而老年人口則持續增加，長期照護與銀髮消費需求快速上升。此外，我國的出生率已連續多年為全球最低之一，2024 年總生育率僅為 1.11，人口總數自 2020 年起進入負成長，2024 年人口約為 2,348 萬人，顯示國內市場逐漸萎縮，基層勞動、長照、家庭照護等產業嚴重缺工，我國年輕人對此類工作意願低，導致人力缺口無法內部填補(中華民國內政部戶政司全球資訊網, n.d.)。

外籍移工目前是我國社會與經濟運作的重要勞動力來源，根據勞動部統計，截至 2024 年底，臺灣外籍移工總人數已突破 80 萬人，主要來自印尼、越南、菲律賓與泰國(勞動部, n.d.)。其中印尼移工人數最多，約占總數的三分之一以上，越南次之，菲律賓排名第三。這些移工多數從事危險、辛苦、骯髒的勞力工作，尤其在家庭照護與工廠製造業中比例特別高，顯示出臺灣社會對外籍勞動者的高度依賴。由於其工作性質，移工通常擁有穩定但受限的收入來源，並依賴數位或現金方式匯款回家。隨著移工人數的增加及數位金融工具的普及，跨境匯款的市場需求持續成長。外籍移工的工時相對較長，閒暇時間有限，對於快速、安全且低成本的跨境匯款服務有較高的需求。

技術

以東聯互動為例，當前移工市場中最主流的匯款方式是移工自行在線上開戶並完成驗證，透過東聯互動的應用程式生成條碼後，再至便利商店繳費。2024 年，東聯互動與臺新銀行合作推出 ATM 跨境匯款代收服務，提供更多語言支援與更廣泛的服務據點，進一步提升匯款的便捷性。這類服務應當成為我們提供的基礎服務範圍，以確保移工能夠享受安全、高效的金融體驗。

此外，我們可以探索區塊鏈技術來優化資料紀錄方式，確保各家銀行客戶的帳務流通更加安全透明。同時，為順應近年金融業的發展，我們可以導入開放銀行（Open Banking）架構，在顧客明確授權的前提下，透過開放 API 讓第三方業者存取數據，進而提供個性化的財務建議。

同樣的概念也可應用於移工市場，透過大型語言模型（LLM）訓練智能客服機器人，讓客戶能即時查詢最佳匯率，甚至基於個人財務數據，協助他們進行資產配置與投資規劃。這不僅能提升移工的財務管理能力，也有助於進一步擴展臺灣的股市經濟，促進整體金融市場的活絡發展。

三、SWOT 分析

優勢（S）

東南亞移工的境外匯款服務具備多項優勢，使其成為移工首選的匯款方式。首先，便利商店據點眾多，讓移工能夠輕鬆找到匯款地點，即使在偏遠地區也能享受便捷服務。此外，數位匯款平臺可即時查詢匯率，讓移工能選擇最佳時機匯款，確保家人收到更多資金。除此之外，提供的匯率和手續費都比銀行低，並且可隨時隨地進行匯款。最後臺灣的移工人口增加，市場需求穩定上升，大大增加匯款的需求。

劣勢（W）

由於進入市場的時間較晚，相較於已經深耕多年的競爭對手，我們的市場佔有率還不高，客戶基礎也相對薄弱，這讓我們在推廣服務時需要投入更多資源來提升品牌知名度、吸引客戶並建立信任。另外，同外部分析政治方面，根據《外籍移工國外小額匯兌業務管理辦法》中第二章-第 7 條-十一項提及：「主管機關得視國內經濟、金融情形，限制外籍移工匯兌公司之家數。」可知，此項法規意味著未來的市場發展可能受到政策影響，進一步增加擴展業務的難度。

機會（O）

隨著數位金融成為全球趨勢，支付技術迅速發展，許多國家積極推動「無現金社會」與「數位金融普惠」政策，鼓勵民眾使用電子支付、數位銀行及區塊鏈技術進行跨境交易。隨著法規環境對創新支付工具的開放，新型國際匯款服務

也隨之興起。例如，東南亞國家數位金融普及率顯著提升，印尼的 GoPay、菲律賓的 GCash 等電子錢包廣泛應用，為當地移工提供便捷的跨境匯款管道，顯示該群體對數位金融的接受度正逐步提高。

威脅 (T)

金融是特許行業，因此金融科技產業在金融市場相對保守的地方要發展會變得相對困難，而臺灣就是其一，因此我們要申請相關證照的難度會比較難〔金管會的特許執照。這個市場並不是只有我們看到而已，臺灣目前已有數家企業搶佔此市場，這些企業運行的時間不短，因此他們有較多的資本可以進行優化或改良，甚至可以用削價競爭將我們逐出市場，從上述的內文來看，執照取得和競爭對手成為我們最大威脅。

SWOT 結論：

優勢 (S)	劣勢 (W)
• 數位平臺即時匯率查詢 • 手續費和匯率優於銀行 • 隨時隨地匯款便利性 • 臺灣移工人口增長高 • 便利商店據點眾多	• 進入市場時間較晚 • 市場佔有率不高 • 客戶基礎薄弱 • 品牌知名度不足 • 受法規限制業者家數影響
機會 (O)	威脅 (T)
• 東南亞電子支付普及 • 移工對數位金融接受度提升 • 法規環境逐漸開放	• 金融特許行業進入門檻高 • 證照取得困難 • 既有競爭者資本雄厚 • 削價競爭風險 • 政策限制業者家數

四、品牌定位 STDP

市場區隔 (Market Segmentation)

變數	類別	選項			
人口區隔	國籍	印尼	越南	菲律賓	泰國

	年齡	20-30	31-40	41-50	51-60
行為區隔	技術接受度	接受金融 App		不接受金融 App	
	匯款頻率	從不匯款		每月一次	每月一次以上
心理區隔	安全信任	可接受未受監管之管道匯款		不接受未受監管之管道匯款	
	價格敏感性	對手續費無感		對手續費極度敏感	

選擇變數之原因：

1.人口區隔

(1) 國籍（印尼、越南、泰國、菲律賓）

原因：這四國是臺灣主要的移工來源國，佔絕大多數，具有明確的市場規模與文化需求，且語言支援需求集中。根據勞動部統計，截至 2024 年底，在臺移工總數約 81 萬人，國籍分布如下（四大來源國合計佔超過 95%）：印尼 28 萬人 34%、越南 26 萬人 32%、菲律賓 15 萬人 19%、泰國 6 萬人 7%。

(2) 年齡

原因：移工年齡集中在 20 – 50 歲，是最活躍的匯款人口。職業影響其休假時間與匯款方式需求（例如：看護難以出門）依據勞動部資料，多數外籍移工集中在 25 – 45 歲，是高度依賴家中經濟的年齡層。

2.行為區隔

(1) 技術接受度

原因：我們的匯款服務主要結合手機 App 與便利商店多功能機臺，屬於數位金融科技

(FinTech) 產品。因此，目標用戶是否具備操作智慧型手機與簡易金融 App 的能力與意願，將直接影響產品的可行性與滲透率。根據臺灣勞動力發展署 2023 年移工生活調查顯示：91.2% 的外籍移工擁有智慧型手機。超過 78% 每日使用手機超過 3 小時移工最常使用功能前 3 名：通訊 App（如 Line、Messenger）、社群平臺（Facebook）、YouTube。

意義：目標用戶已有使用手機的設備與習慣，具備基本硬體條件。

(2) 匯款頻率

原因：移工通常每月匯款 1~2 次，金額集中且目的單一（家庭支援），所以他們傾向選擇流程單純、時間彈性大、可隨時操作的服務。且匯款頻率是移工是否使用金融服務的重要指標，能反映出他們的收入規律性、家庭依賴程度與對費用敏感度。

根據勞動部與中央銀行 2023 年合作報告（資料整理自移工匯款外匯申報）：

項目	百分比
每月固定匯款（1 次/月）	約 64%
不定期匯款（1~3 個月一次）	約 28%
高頻小額匯款（2 次/月以上）	約 8%

- 每筆匯款平均金額：約新臺幣 8,000~12,000 元
- 移工每年平均匯款金額：約新臺幣 10 萬~13 萬元
- 大多數移工每月穩定匯款一次，代表存在穩定的月度匯款需求，適合設計月度固定費率機制。

3.心理區隔

(1) 安全信任

原因：在臺灣的外籍移工，特別是來自泰國、越南、印尼和菲律賓的勞工，對於金融服務的安全性和合法性有高度關注。這種關注源自於他們在工作環境中經歷的安全風險、缺乏法律保障以及對金融體系的不信任。因此，他們傾向選擇能夠提供透明、合法且受監管的金融服務，以確保資金的安全。根據勞動部統計與調查（2022 年）約 45% 的移工曾因使用未經合法監管的匯款管道而產生資金延遲或損失。在「最擔心的匯款問題」中，超過 60% 移工選擇「資金安全與是否合法」為主要考量。金管會《金融消費者保護白皮書》（2023 年）外籍人士在金融服務中最重視「合法性與資金保障機制」，尤其對匯款這種涉及跨境交易的行為，更擔憂被詐騙或資金失誤。非法民間匯兌曾多次被查緝，顯示市場上仍存在灰色地帶，對移工造成潛在威脅。NGO 調查資料（如臺灣國際勞

工協會) 超過一半以上受訪移工表示曾使用雜貨店匯款，但有約三成曾遇到帳款未如期到帳、金額不符、聯繫不上等問題。許多移工提到，若有更「合法、安全、穩定」的替代方案，他們願意改用。

(2) 價格敏感性

原因：多數東南亞外籍移工薪資普遍偏低（每月約 2 萬~2.6 萬元新臺幣），且需分擔家庭支出，因此在日常生活與匯款服務中格外重視費用的高低。他們對手續費、匯率損耗等具有高度敏感度，傾向選擇「費用最低」、「金額可控」的匯款方式。

- 會在不同匯款管道間比較費用。
- 優先考慮明確標示手續費用且固定不浮動的服務。
- 對「看得到但摸不到」的匯率成本具警覺性，擔心實際匯入金額減少。

根據勞動部《移工生活調查》(2023 年)，超過 78% 的移工表示「手續費太高」是他們避免使用銀行匯款的主要原因。約有 64% 的移工每月至少固定匯款一次，超過半數期望手續費能低於 150 元。

中研院社會研究中心的《移工金融行為研究》(2021 年)，在匯款選擇因素中，「價格(手續費)」是首要考量(佔比達 67%)，其次才是方便性與安全性。有近一成移工使用地下匯款管道，主要原因是其「零手續費」或「匯率優於銀行」。

世界銀行資料，以 2024 年第一季為例，從臺灣匯款至東南亞四國的平均手續費約為 6.2%，高於全球平均的 5.0%。若每月匯款 10,000 元，平均手續費為 620 元，對移工而言，相當於 1 至 2 天的工資。

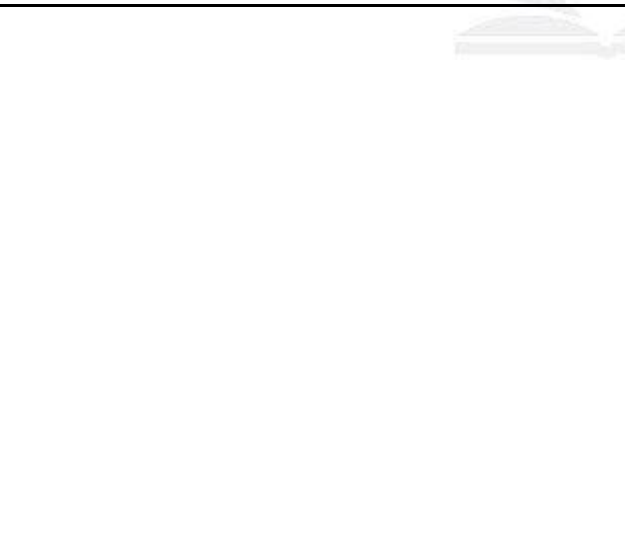
世界銀行指出，「降低跨境匯款成本」是推動全球普惠金融的重要一環，而移工群體則是主要的受益對象。

目標市場(Market Targeting)

根據勞動部 2024 年的統計，全臺移工總人數已超過 81 萬。主要來自四個東南亞國家，分別是印尼、越南、菲律賓與泰國，占總比例約 95%。目前這些移工大多在製造業與家庭照護行業工作，薪資每個月為新臺幣 2 萬至 2.6 萬元，由於需要負擔母國家庭開銷，所以具頻繁的跨境匯款需求。根據中央銀行與勞動部調查顯示，有 64% 的移工每月至少匯款一次，平均匯款金額落在新臺幣 8,000 至 12,000 元。然而，移工匯款時會遇到三個問題：一為高昂手續費，使用銀行匯款，單筆費用可能高達 500 元；二為營業時間，移工無法配合銀行營業時間；三為安全問題，若是選擇雜貨店等通路匯款，雖然便利可是會有資訊不透明等風險。我們目標是改善這些問題，為年齡 25 至 45 歲且具有匯款需求的印尼、

越南、菲律賓與泰國移工，提供不受限於營業時間，同時降低手續費成本，既透明又安全的管道(今日新聞, 2025)。

虛擬人物：

	姓名：阿里夫
	性別：男
	國籍：印尼
	年齡：35
	行業：製造業
	遇到的問題：無安全性，匯款流程複雜
	需求：安全的匯款管道，簡化操作流程
	姓名：阮氏花
	性別：女
	國籍：越南
	年齡：30

	行業：家庭照護
	遇到的問題：工作時間難配合銀行營業時間
	需求：匯款時間彈性

差異化(Differentiation)

即時匯率介面

在實際下載體驗其他公司的匯款 APP 之後，我們發現這些公司的 APP 普遍缺乏即時查看匯率的功能，而我們覺得這會是我們與其他公司很大的差異，透過我們提供的即時匯率，外籍移工可以輕鬆的了解今日匯率，並決定是否在今天使用匯款服務，不用再額外查詢匯率，在匯款程式上就可以直接查詢，大幅提升便利性。

手續費較便宜

我們的手續費設定為\$120，相較於市場上其他公司的手續費金額（大約為\$150至\$300 不等）及銀行單筆匯款金額約 500 元的費用及東南亞雜貨店的根據匯款金額收取變動的手續費，我們的手續費金額較低，這樣可以吸引移工使用我們的程式及替移工省下一筆金額。

程式四合一

其他公司的 APP 是按照國家分成不同的應用程式供該國家的移工下載使用，而我們打算將四個國家合併在同一個程式，使用者進入介面即可選擇自己的國家，使用者打開之後直接選擇自己的國家就可以看到對應的語言跟服務，這樣的合併不只可以有效的節省我們開發程式的成本，不需要為每個國家都新創建一套系統，對使用者來說也比較簡單明瞭。而合併成一個程式對我們的後台管理也會比較簡單，可以一次確定所有用戶的數據，方便後續管理。如果未來要

拓展到更多國家也不需要重做整個系統，對我們未來發展的彈性也會比較高。

廣告傳播

現有的公司並沒有積極去做推廣，因此我們與許多東南亞的自媒體創作者去做合作，透過影片工商的方式讓我們的 APP 被更多外籍移工知曉

定位(Positioning)

Slogan：艾菲迅速，方便又快速

在臺灣，超過 80 萬名東南亞移工支撐著製造業與照護產業的重要基礎(勞動部, n.d.)，其中大多數人每月都需要將辛苦工作的薪資匯回家鄉，供應家人的生活費用。然而，目前移工在匯款時面臨許多困難：選擇受限、手續費高昂、服務時間有限，甚至有些人不得不依賴東南亞雜貨店等非正式通路進行匯款，風險極高且缺乏保障。對他們而言，一項既安全又方便的匯款方式，已成為生活中迫切需要的服務。

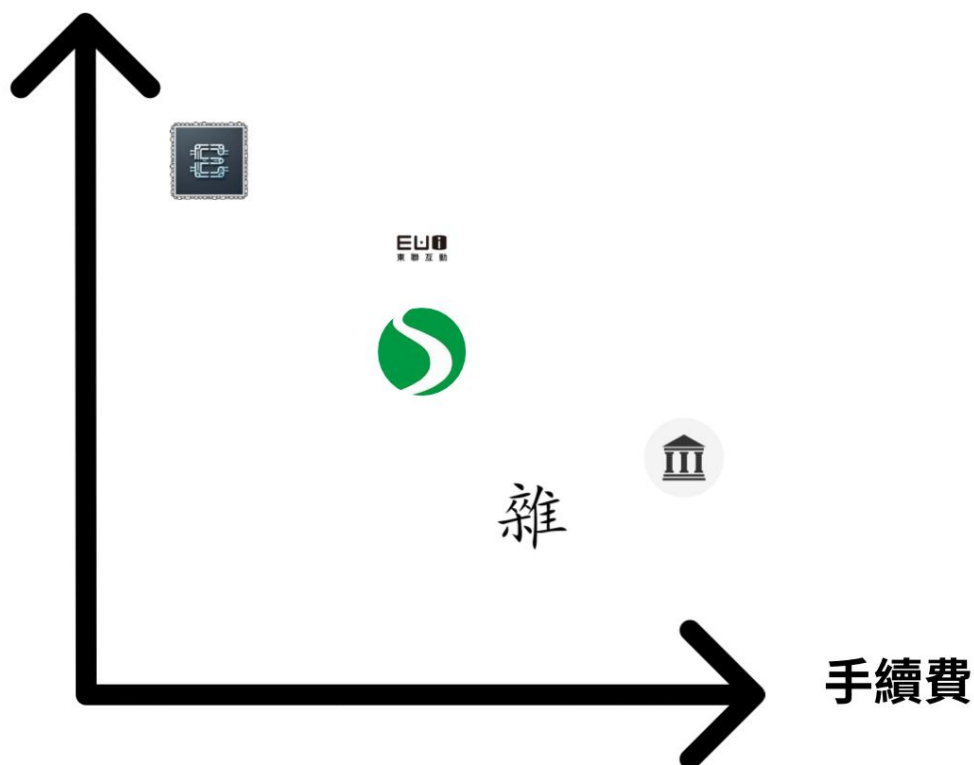
對此，艾菲迅速致力於打造一套專為在臺移工設計的跨境匯款解決方案。透過我們自行開發的行動應用程式，使用者只需簡單幾步操作，就能快速查詢即時匯率、選擇目的銀行與轉帳金額，並產出繳費條碼到全臺超商進行付款。這樣的模式不僅大幅降低使用門檻，更結合便利商店 24 小時營業的特性，**打破銀行時間與地點的限制**。

我們的手續費定價合理，遠低於一般銀行，也比部分私人通路更穩定透明，同時提供即時 AI 客服與多國語言真人客服支援，讓移工能用自己熟悉的語言進行操作與詢問，提升整體體驗與安全感。

因此，我們將自己定位為：「**最安全、最貼心、最便利的跨國匯款品牌**」，專為在臺移工量身打造，讓他們在異鄉也能穩定支持家鄉，安心無憂。

十字定位圖

使用便利性



五、行銷組合規劃 4P

1 產品 (Product)

我們的消費者族群十分明確，在台灣工作，且有匯款回國需求的移工。他們通常因為語言障礙、金融知識不足而轉向地下匯款管道，可能因此受到詐騙。再者，因為工作的性質，可能導致沒有時間匯款。

故，我們想為客戶提供更為安全、便捷且不受時空間限制的匯款服務，鎖定有固定匯款需求的移工朋友。

我們的產品可以降低匯款的門檻，無須銀行帳戶，也不需要再透過地下匯兌，承受不必要的風險，便利與安全是我們的承諾，我們會一定會確保，客戶的對家人的關心，被準確的傳達。

與其他匯款服務公司不同之處在，我們期許自己能在未來推出金融知識課程，並協助移工朋友辦理證券戶，一方面增加股市的流通性，也能讓移工朋友透過時間累積資本，減輕生活壓力。

結論：

- 無須銀行帳戶，無須透過地下匯兌。
- 無時空間限制的服務。
- 一目瞭然的使用者介面，支援多國語言。

- 期許未來還能協助移工朋友辦理證券戶。

2 價格 (Price)

我們致力於為在臺灣的東南亞移工提供高品質且負擔得起的跨國匯款服務，因此在價格策略上採取「親民定價」與「高性價比」的雙重考量，建立使用者信賴。

我們的匯款手續費設定為**單筆 120 元新臺幣**，與一般銀行費用 400-500 元相比，或是部分東南亞雜貨店依據金額收取浮動費用，我們提供了更具**價格穩定性與可預測性**的方案。這對於需定期將工資匯回家鄉的移工族群來說，不僅可有效減少每月固定開銷，也能在長期更能節省可觀成本。

更重要的是，我們以「**真正便利的服務體驗**」作為價值主張的一部分。顧客可透過我們的手機應用程式，隨時掌握即時匯率並完成操作，無需排隊、無需受限於銀行營業時間。配合全臺密集的便利超商據點，使用者僅需在 APP 生成條碼後前往就近超商付款，即可完成匯款，大幅簡化流程。

總體來說，我們的價格策略著重於「**低門檻、低風險、高便利性**」的核心價值，讓東南亞移工在享受安全、便捷匯款服務的同時，也能以合理費用獲得最大效益，進而建立起對品牌的信任與長期依賴。

3 促銷 (Promotion)

我們預計採取多元策略進行推廣，從實體廣告到網路行銷，除了帶動轉換率，也期望透過這些行動形塑品牌形象。以下為我們規劃中的幾項方案：

電影院廣告

電影院廣告具備其他廣告形式所難以取代的優勢：

- **無 3C 產品干擾的環境**：由於電影院規定，觀眾多半會暫時遠離手機等 3C 產品，使得廣告更容易被專注觀看，加深印象。
- **大螢幕與音效帶來的衝擊**：在大螢幕與環繞音響的加乘下，視聽效果能在觀眾心中留下強烈印象。如經典的「越暗的地方你越亮，亞加媒體……」即是範例。
- **觀影族群特性**：電影院雖非高消費門檻的娛樂，卻能有效接觸大量群眾，有助於品牌形象的建立與傳播。

Facebook 廣告

Facebook 依然是投放廣告不可或缺的平台。其龐大的用戶基數已被眾多品牌驗證，例如網路券商 First Trade 即長期在 Facebook 上大量投放廣告。

BIGO LIVE 廣告

BIGO LIVE 為新加坡創立的直播平台，在東南亞社群中擁有顯著影響力。根據我們的觀察，平台上直播排行前十名幾乎皆為東南亞使用者。若能於此投放廣告，將有助於更精準觸及我們的目標客群。

由於移工的社群使用習慣與本地人有所差異，唯有深入了解其媒體偏好，方能提升廣告效益。

與在台移工非營利組織合作

目前台灣較具代表性的移工非營利組織如 One-Forty，長期關注在台移工的權益與職能培訓。與這類組織進行合作，並非單純投放廣告，而是透過參與實際活動，展現我們對移工群體的重視，藉此建立正面形象。

4 通路 (Place)

1. 廣泛設點：整合便利商店據點

臺灣四大便利商店（7-ELEVEN、全家、萊爾富、OK）合計擁有超過 13,000 個據點，幾乎遍布所有城鄉地區、工業區與移工宿舍周邊。我們運用便利商店多功能服務機（如 ibon、FamiPort 等），提供 24 小時的匯款服務，讓移工無需前往銀行或特定店家，即可就近匯款(經濟部, 2025)。

2. 操作友善：機臺多語言與圖像化介面

便利商店機臺與我們的 app 提供多國語言（越南語、印尼語、泰語、菲律賓語等）操作介面，並搭配圖像指示，降低語言隔閡。移工可在熟悉的環境中輕鬆完成匯款流程，提升使用意願與滿意度。

3.擴大通路觸及：整合數位平臺與社群推廣

同步建立手機應用程式與，提供交易查詢、手續費試算、即時客服等功能，擴大與用戶的接觸面。此外，將結合移工常用社群（如 Facebook 社團、YouTube 頻道）進行宣傳，並與仲介公司、移工社群合作推廣服務。

4.合作拓展：與宿舍、工廠及移工福利單位聯盟

主動洽談工廠、看護中心及移工宿舍之經營單位，設置專屬使用說明、提供團體教學與操作支援，進一步深化服務可及性，讓更多移工能夠在熟悉與信任的場域中體驗新型匯款方式。

六、使用者介面(User Interface)

圖片一

圖片一是我們的登入畫面，我們的軟體支援多種註冊方式，包含：GOOGLE 帳號、APPLE 登入以及本地註冊，透過支援多種註冊方式可以讓使用者獲得更好的體驗。

圖片二

登入成功之後就可以看到圖片二了，這是我們的主畫面，下方有四個圖標分別為主畫面、機器人客服、換匯頁面以及個人資料；主頁最上方的格子可以選擇想觀看哪個國家的即時匯率，下方黑色的區塊則會顯示使用者所選擇國家的即時匯率，線圖的部份則是能看到匯率的浮動；最底下有各個國家的圖標及名稱，點選任一國家會跳到該國的換匯頁面（圖片四）

圖片三

圖片三是我們機器人客服，我們的機器人目前採用 FAQ（Frequently Asked Question）的方式，之後會將 LLM（Large Language Model）的 API（Application Programming Interface）導入到我們的軟體藉此實現真正的智能機器人客服，如果機器人客服無法回答使用者的問題，右上角有電話的圖標，可以點擊與二十四小時真人客服通話，讓真人客服解決使用者遇到的問題。

圖片四

圖片四是我們的換匯頁面 country 可以選擇想匯款的國家，amount TWD 的部分使用者可以輸入想換匯的台幣金額，輸入完畢之後系統會根據當前匯率（exchange rate）在 amount （foreign）的部分會顯示出該國的換匯金額，payment 則是可以選擇要在哪間超商付款，另外可以在 promos 輸入優惠碼藉此獲得折扣，按下 confirm 後會跳出 QRcode 以供使用者在四大超商掃描付款。

圖片五

圖片五是個人資料頁面，目前尚未開放通知設定（Notification settings）和隱私權設定（Privacy settings），其他的功能都有開放，變更密碼的功能會跳到更換密碼的頁面，幫助中心則是會將使用者帶到機器人客服（圖片三），登出頁面（Logout）則會帶使用主回到主頁面（圖片一）。

Efficiency exchange

Sign in to your account

Sign In

Register

Forgot Password

or

 Continue with Google

 Continue with Apple

By clicking continue, you agree to our [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#).

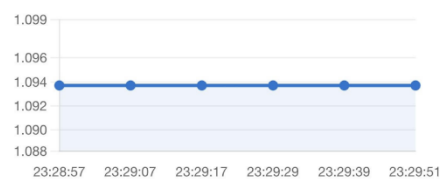
Thailand

TWD/THB

1.0937

0.00% day over day

TWD/THB



 **Thailand**
ประเทศไทย

 **Vietnam**
Việt Nam

 **Philippines**
Pilipinas

 **Indonesia**
Indonesia



 **Efficiency** 

您好！我是 Efficiency 智能助理，請問有什麼可以協助您的嗎？

[換匯相關問題](#)
[付款相關問題](#)
[帳戶相關問題](#)





Confirm

COUNTRY

Thailand 

AMOUNT TWD

3000

EXCHANGE RATE

1.0937

PAYMENT

Family Mart 

PROMOS

Apply promo c

Amount THB ฿ 3281.10

Confirm



21

逢甲大學學生報告 ePaper(2025 年)

Profile



123
123

- Change Password ›
- Notification Settings ›
- Privacy Settings ›
- Help Center ›
- Logout ›



網址：<https://reurl.cc/j9onYM>



八、工作分配

成員	負責內容
鄭曼萱	前言、企業概況、S.T.D.P-D、廣告影片製作、期中報告
盧禾育	內部環境分析
洪麒堯	外部環境分析-政治、技術、4P-Promotion、期末簡報製作、審稿及排版

廖苡茹	外部環境分析-經濟、S.T.D.P-T、期中報告
朱如琪	外部環境分析-社會、4P-place
李佳璇	SWOT 分析-劣勢(W)、S.T.D.P-P、期中報告
林其佑	SWOT 分析-優勢(S)、4P-price
林子恩	SWOT 分析-機會(O)、S.T.D.P-S
李曾祐	SWOT 分析-威脅(T)、使用者介面設計、使用者介面研發、期末簡報製作、審稿及排版、期中報告



參考文獻

勞動部. (n.d.). <https://www.mol.gov.tw>

經濟日報. (2024). 金管會宣布再對外籍移工小額匯兌鬆綁. <https://reurl.cc/Rk7a79>

觀傳媒. (2024). 調高匯款限額至 50 萬元，金管會修正外籍移工小額匯兌法規. <https://reurl.cc/o8apKv>

金融監督管理委員會. (2024). 修正「外籍移工國外小額匯兌業務管理辦法」. <https://reurl.cc/RYZDLG>

111 人力銀行. (2024). 擴大！台灣 2030 年恐短缺 40 萬勞動力 僑外生成勞動力解方？. <https://seminar.1111.com.tw/article/detail/913?rmd=20241226>

商周. (2023). 日本移工薪資逾 40k、去韓國不用仲介費…越南街頭實況：年輕人想不到台灣了. <https://www.businessweekly.com.tw/international/blog/3013824>

中華民國內政部戶政司全球資訊網. (n.d.). https://www.ris.gov.tw/info-popudata/app/awFastDownload/toMain_panel

勞動部. (n.d.). 勞動統計查詢網. <https://statfy.mol.gov.tw/index12.aspx>

引進移工在臺人數按開放項目及國籍分. (n.d.). <https://statdb.mol.gov.tw/statiscla/webMain.aspx?sys=220&ym=11403&ytm=11403&kind=21&type=1&funid=wq6401&cycle=41&outmode=0&compmode=0&outkind=2&fldspc=0,35,&cod00=1&rdm=R80424>

今日新聞. (2025). 2024 休假多、基本工資上調 勞動部：事業移工、外籍看護薪資上調. <https://www.nownews.com/news/6630014>

勞動部. (n.d.). <https://reurl.cc/K8aqem>