

出國報告(出國類別：其他)

參與2016支付寶全球機場峰會暨全球未來機場計畫發表會報告書

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：李俊德 處長

蔡宇婷 事務員

沈邦寧 事務員

派赴國家：中國上海

出國期間：民國105年9月26日至9月28日

報告日期：民國105年12月20日

公務出國報告提要

出國目的：參與 2016 支付寶全球機場峰會暨全球未來機場計畫發表會

出國人員姓名：李俊德、蔡宇婷、沈邦寧

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

職稱：處長、事務員、事務員

出國類別：出國考察及訪問

出國期間：民國105年9月26日至9月28日

分類號/目：

關鍵詞：支付寶、全球機場峰會、全球未來機場計畫、螞蟻金融服務集團、手機
支付

內容摘要：

此次參與發表會及參訪活動主要為了解螞蟻金融服務集團在手機支付及其應用發展，以及後續與各國國際機場合作的規劃。基於身份認證、支付、移動技術與大數據此四大能力，支付寶得以從眾多的數據中，精準的辨識用戶特性並進行精準的行銷及推薦。手機支付除了付款功能外，更因連結了使用者的日常生活，甚至是國外旅遊活動，強化了使用者對於手機應用程式的黏著度，並透過各項服務功能蒐集使用者的使用習慣，因而能精準地針對不同使用者投放行銷或促銷資訊，達到行銷目的與效益。

機場服務的展現除了實體服務外，當與手機應用程式結合時，將能向旅客傳遞更多細節與故事性，增進旅客對機場的認識及瞭解。此次的行程也增進我們對手機支付平台的了解及其應用，將有利於未來進行相關規劃及其他合作的可能。

目次

壹、	目的.....	3
貳、	參訪行程.....	4
參、	參與 2016 支付寶全球機場峰會暨全球未來機場計畫發表會.....	5
	3.1 支付寶手機支付功能介紹.....	5
	3.2 支付寶全球機場峰會.....	5
	3.3 支付寶全球未來機場計畫.....	12
肆、	參訪阿里巴巴集團杭州西溪園區總部：.....	15
	4.1 阿里巴巴集團介紹.....	15
	4.2 阿里巴巴集團杭州西溪園區.....	16
伍、	心得及建議事項.....	18

壹、 目的

近年來中國大陸來台旅遊人數日益增加，中國旅客的消費力不僅是對台有影響，對全球亦有很大的影響力，根據有關統計，2016年上半年，中國出境旅遊人數達5903萬人次，比上年同期增長4.3%，中國繼續蟬聯全球出境旅遊人次和消費額的雙料世界冠軍。

本公司應邀出席2016支付寶全球機場峰會暨全球未來機場計畫發表會，此次發表會主要宣布支付寶與慕尼黑機場、東京成田國際機場、大阪關西國際機場等十家國際機場達成合作，於合作機場購物時，均可使用支付寶消費，不僅節省時間，也增加消費的便利性；桃園國際機場現有廠商也陸續與支付寶合作，以期提供大陸旅客來台時更多的消費支付方式。

針對中國出境旅客的旅遊消費需求，支付寶也計劃在全球推廣「未來機場」，以後將有更多的海外機場可提供使用支付寶的支付、大數據、線上消費等能力，可使消費者在海外機場時提供更多服務。本公司也藉由參與「2016支付寶全球機場峰會暨全球未來機場計畫發表會」，希望能增進對於手機支付平台的了解及其應用，將有利未來進行相關規劃及其他合作的可能。

貳、 參訪行程

本次參與發表會活動行程自105年9月26日至28日，共計3日，105年9月26日搭乘班機至上海浦東機場，參加支付寶全球友好機場發表會，並於105年9月27日至杭州參訪螞蟻金融服務集團總部，於9月28日搭乘飛機返國，主要行程整理如下：

日期	行程
105.09.26	搭乘中華航空 CI501至上海浦東機場，參加支付寶全球友好機場發表會
105.09.27	至杭州參訪螞蟻金融服務集團總部
105.09.28	搭乘飛機返國

參、 參與 2016 支付寶全球機場峰會暨全球未來機場計畫發表會

3.1 支付寶手機支付功能介紹

支付寶為中國大陸消費者最頻繁使用的手機支付，從支付解決方案切入市場，並快速的在中國市場主導了超過五成的市佔率，2015 年，支付寶的實名用戶數超過 4.5 億人，每日交易量為 1.9 億筆，並於 2015 年 11 月 11 日雙十一活動創下 7.1 億的交易量。

螞蟻金融服務集團旗下的支付寶成立於 2004 年，並於 2015 年第四季在台灣相關監管單位的核准下，結合台灣本地銀行，正式對台灣業者提供服務。

支付寶的服務包含金融服務、社群平台、生活服務及眾多商家資源，除了作為一種支付工具平台之外，亦結合社群功能、消費資訊，以及眾多日常生活中的服務，如購票、繳費、轉帳與購物等，為使用者提供便利便捷的服務。

3.2 支付寶全球機場峰會

支付寶除提供支付服務外，也提供各種導客訊息連結使用者與商家，本次全球機場峰會，支付寶邀請各國際機場，以不同形式進行合作，將各國際機場的特色與支付寶手機服務緊密結合，使入出境旅客在機場可享受智慧機場的便利貼心服務。

參與本次合作計畫的國際機場包含慕尼黑機場、新加坡樟宜國際機場、首爾仁川國際機場、大阪關西國際機場、東京成田機場、泰國曼谷素萬那普機場、紐西蘭奧克蘭機場、香港國際機場、澳門國際機場以及桃園國際機場。桃園機場透過支付寶用戶平台，向旅客宣傳機場內的服務特色及貼心服務，使旅客更加熟悉桃園機場，並於其平台中曝光機場內商店及餐飲業者的特色產品，吸引支付寶用戶前往消費，而使用支付寶付款也提供旅客更多元的支付方式選擇。

支付寶全球機場峰會於中國上海電影廣場舉辦，支付寶希望透過峰會，加強與國際知名機場的交流，藉以提升未來全球商旅體驗更多的可能性。

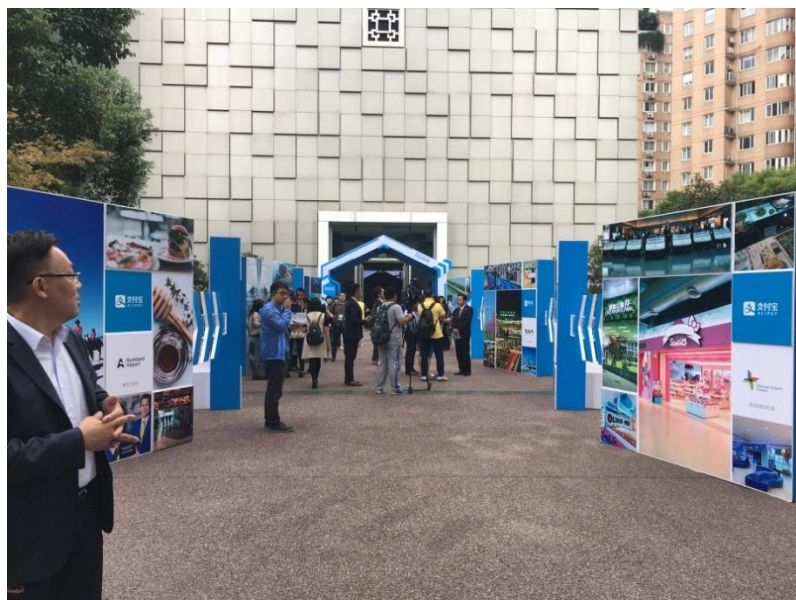


圖 3-1：支付寶全球機場峰會會場，於上海電影廣場舉辦。



圖 3-2：桃園國際機場傳播特色的現場活動背板。



圖 3-3：新加坡樟宜國際機場傳播特色的現場活動背板。



圖 3-4：紐西蘭奧克蘭機場傳播特色的現場活動背板。



圖 3-5：泰國曼谷素萬那普國際機場傳播特色的現場活動背板。



圖 3-6：東京成田國際機場傳播特色的現場活動背板。



圖 3-7：香港國際機場傳播特色的現場活動背板。



圖 3-8：澳門國際機場傳播特色的現場活動背板。



圖 3-9：韓國首爾仁川國際機場傳播特色的現場活動背板。



圖 3-10：大阪關西國際機場傳播特色的現場活動背板。



圖 3-11：德國慕尼黑機場傳播特色的現場活動背板。

圖 3-12：機場公司業務處
李俊德處長於現場活動
背板簽名合影。



圖 3-13：機場公司業務處
李俊德處長於現場活
動背板簽名合影。

參與本次合作計畫的各個國際機場，針對各機場內的特色，選定傳播主軸，使旅客得以透過手機支付寶平台，認識各大機場的多元服務及特色，如桃園機場以「暖暖貼心」為傳播主軸，主要傳播的特色體驗包含「全球機場首創 Hello Kitty 候機室及專賣店」、「各大最具特色的主題候機室」、「最多免費試吃試喝點」、「最懂旅客的疲倦，最好睡機場在這裡」、「最貼心，充電插座絕對充足，不用為沒電焦慮」、「連自助退稅機都長得超可愛」、「機場祈禱室，心靈的港灣」以及「機場

也有圖書館，帶你暢遊桃花源」等，將桃園機場的暖心、貼心的服務傳遞給旅客，透過手機虛擬平台結合機場實體體驗，強化旅客印象並提供旅客更多元的付款方式，使旅客的機場體驗更為便捷。

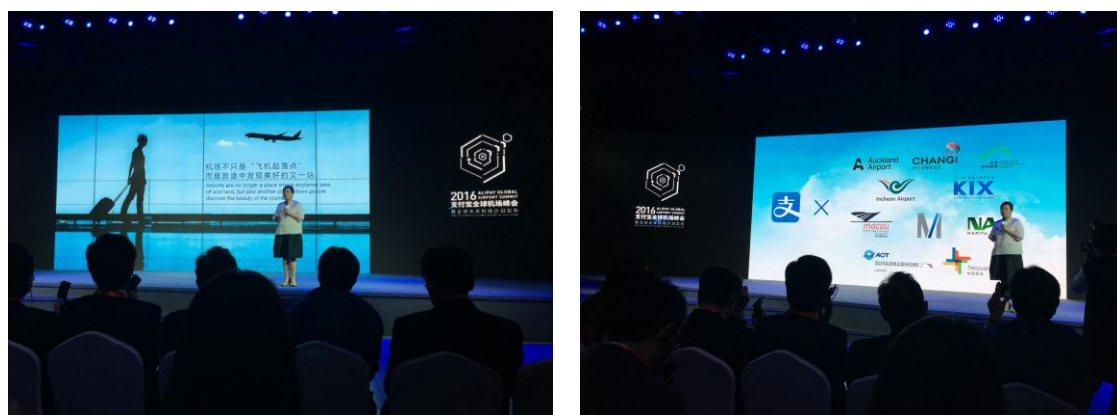


圖 3-14、3-15：螞蟻金融服務集團副總裁彭翼捷說明支付寶全球機場峰會主軸與全球未來機場計畫。

基於身份認證、支付、移動技術與大數據此四大能力，支付寶得以從眾多的數據中，精準的辨識用戶特性並進行精準的行銷及推薦。在旅客的行程上，從機票、飯店、美食推薦、目的地服務推薦等眾多資訊與訊息，在經過辨識與分析後，透過支付寶的平台精準的依使用者的特性推送給使用者，達到最佳的效益。在機場服務上，包含機場內的商店及餐飲介紹與各種優惠訊息，以及機場特有的服務設施，都可以透過手機平台傳遞給旅客，增進旅客的認識，對於機場內的眾多商業廠商來說，亦可吸引旅客對於其商品與優惠的注意，甚至進而產生購買行為，刺激消費。

本次峰會亦安排東京成田機場、泰國曼谷素萬那普機場及紐西蘭奧克蘭機場進行機場體驗論壇，由螞蟻金服國際事業部東南亞區總經理張大勇與各機場代表

就機場服務與支付寶的連結展開討論，而未能出席本次峰會的德國慕尼黑機場及韓國仁川機場代表也透過事先錄製的影片，表達對未來合作的期待。



圖 3-16：由螞蟻金服東南亞區總經理張大勇、成田機場營業部門長林田秀喜、奧克蘭機場市場運營及科技總經理 Jason Delamore 及素萬那普機場副總裁 Anocha Plinsut 進行機場體驗相關討論。



圖 3-17：德國慕尼黑機場 Eurotrade 董事總經理 Sven Zah 透過事先預錄的影片致意。



圖 3-18：韓國仁川機場副總裁 Lee Gwang Soo 透過事先預錄的影片致意。

3.3 支付寶全球未來機場計畫

支付寶為服務支付寶用戶的國外旅遊需求，發佈「支付寶全球未來機場計畫」，與各大國際機場展開合作，也同時與機場內各商家合作，提供旅客更多元的付款方式，透過手機支付平台結合各大機場服務內容，在手機應用程式中即可搜尋、使用及運用機場提供的各項服務，未來也希望可以發展出「一鍵呼叫電瓶車」、「Wifi 自動連接」、「航班實時信息」、「人臉值機 (Facial-scanning check-in)」等應用，利用移動科技和大數據能力，與各國際機場共同提升未來全球商旅體驗，透過與各大國際機場的合作，未來支付寶用戶可透過 APP 與機場服務更緊密的連結。

未來機場的服務將不會侷限在機場內實體的展現，透過手機與數位科技的應用，可以更加延伸各項服務觸及的長度與廣度，更可以因應每位旅客不同的需求，展現適切的貼心服務，讓服務更具便利性與易用性。



圖 3-19：機場公司業務處李俊德處長(左 1) 與各機場代表及螞蟻金服集團代表合影。



圖 3-20：各機場代表與螞蟻金服集團代表於會後合影。



圖 3-21：機場公司業務處蔡宇婷事務員(左 1)、李俊德處長(左 2)、沈邦寧事務員(右 1)與螞蟻金服高級總裁 Douglas Feagin 於會後合影。



圖 3-22：機場公司業務處李俊德處長(左)與螞蟻金服高級總裁 Douglas Feagin (右)於會後意見交流。



圖 3-23：機場公司業務處李俊德處長(右 1)與成田機場營業部門長林田秀喜(左 1)於會後意見交流。

肆、 參訪阿里巴巴集團杭州西溪園區總部：

4.1 阿里巴巴集團介紹

阿里巴巴集團由曾擔任英語教師的馬雲為首的 18 人，於 1999 年在中國杭州創立。阿里巴巴是一間提供電子商務線上交易平台的公司，業務包括 B2B 貿易、網上零售、購物搜尋引擎、第三方支付和雲計算服務。集團的子公司及關聯公司有淘寶網、天貓、一淘網、阿里雲計算及螞蟻金服。旗下的淘寶網和天貓在 2012 年銷售額達到 1.1 萬億人民幣，超過亞馬遜公司和 eBay 總和。於 2015 年度商品交易總額已超過 3 萬億元人民幣，是全球最大零售商。



圖 4-1：杭州阿里巴巴園區

從 2015 年開始，螞蟻金服的日交易量已經超越 MasterCard，也正積極追趕成為全球第一大交易平台。而且在 2015 年時，螞蟻金服每秒就能處理 8.59 萬筆交易，已高過 VISA 的 1.4 萬筆。除了支付寶外，螞蟻金服還有餘額寶、招財寶等理財及小額借貸服務，只要三分鐘填寫資料審核，就能一秒到帳。螞蟻金服目前估值約達 600 億美元。

4.2 阿里巴巴集團杭州西溪園區

阿里巴巴在 2003 年 5 月，投資一億元人民幣建立淘寶網。2004 年 10 月，阿里巴巴投資成立支付寶公司，提供中國電子商務市場交易的中介服務。2012 年 7 月 23 日，阿里巴巴宣布調整淘寶、一淘、天貓、聚划算、阿里國際業務、阿里小企業業務和阿里雲為七大事業群，組成集團。



圖 4-2、4-3：阿里巴巴園區一景

2013 年，上萬名員工搬入由日本建築師隈研吾打造、又稱「淘寶城」的杭州園區。新園區與西溪濕地公園相鄰，巧妙地隔絕了外界的喧囂。園區坐落於杭州市余杭區文一西路 969 號，東至常二路，西至高教路，南至創新路，北至文一西路，占地共 26 萬平方公尺，面積相當於 13 個台北小巨蛋。整個園區充滿著人文及自然的景觀，兩者交互相襯，讓在裡面辛勤工作的員工也能在工作之餘享受大自然的洗禮，減輕壓力。園區內共有六棟建築物及 2 棟停車場，建築物內設有圖書館、會議室、銀行、餐廳等，另於建築物間也設置了免費使用的腳踏車，讓員工往來建築物間有另一項的新選擇，不僅減省時間也能運動，提供非常舒適的辦公環境。



圖 4-4、4-5：園區內免費腳踏車借用服務



圖 4-6、4-7：園區內公共藝術設置



圖 4-8：園區內餐飲商店

伍、 心得及建議事項

一、手機支付的應用

此次參與發表會及參訪活動主要為了解螞蟻金融服務集團在手機支付及其應用發展，以及後續與各國國際機場合作的規劃，支付寶 APP 除了供中國用戶在中國消費使用外，近來也積極推行中國旅客至國外旅遊時，亦可使用支付寶 APP 進行消費，如此將能使使用者與手機應用程式更加緊密的結合。基於身份認證、支付、移動技術與大數據此四大能力，支付寶得以從眾多的數據中，精準的辨識用戶特性並進行精準的行銷及推薦。

手機支付除了付款功能外，更因連結了使用者的日常生活，甚至是國外旅遊活動，強化了使用者對於手機應用程式的黏著度，並透過各項服務功能蒐集使用者的使用習慣，因而能精準地針對不同使用者投放行銷或促銷資訊，達到行銷目的與效益。

二、機場服務的展現

機場服務的展現除了實體服務外，當與手機應用程式結合時，將能向旅客傳遞更多細節與故事性，增進旅客對機場的認識及瞭解，同時，也能使旅客在初次或再次踏入機場航廈時，能夠知道該去何處尋找機場提供的服務，滿足其需求。透過與各大國際機場的合作，未來支付寶用戶可透過 APP 與機場服務更緊密的連結。而此次的行程也增進我們對手機支付平台的了解及其應用，將有利於未來進行相關規劃及其他合作的可能。

支付寶 APP 在台灣的使用，主要為中國大陸自由行旅客，當桃園機場的各商家結合支付寶手機付款方式後，亦有益於未來相關支付平台接入機場商家的收銀系統，為旅客提供更便捷的支付方式。