

出國報告(出國類別：其他)

## 2017 年 JCB 日本大阪暨京都 參訪研習會

服務機關：臺灣土地銀行個人金融部

姓名職稱：史厚遠/高級辦事員

派赴國家：日本

出國期間：2017/3/16 - 2017/3/19

報告日期：2017/4/24

摘要：

JCB 國際組織邀請本行參與該組織於日本大阪暨京都舉辦參訪研習會，就該等地區之信用卡發卡、收單與行銷業務，進行現場參訪，包括阿倍野展望台(HARUKAS)、大阪環球影城(Universal Studios Osaka)、山崎威士忌酒廠(Suntory Whisky Yamazaki Distillery)、京都 JCB PLAZA、關西空港機場貴賓室等，並經由信用卡發卡、收單與行銷實務之討論，俾利本行日後相關業務之推展，期許在國內信用卡業務市場競爭激烈的環境下，強化本行發行信用卡於使用上之便利性與品牌認同，並持續優化業務的質與量，增益本行刷卡手續費收入。

## 目 次

摘要： .....	1
一、目的.....	3
二、過程.....	3
三、心得及建議.....	8
附圖.....	11
附表.....	17

## 一、目的

基於本行自 2015 年 6 月發行「JCB 一卡通聯名晶緻卡」績效卓著，台灣吉世美國際股份有限公司(以下簡稱 JCB 國際組織)為促進我國發行之信用卡至日本消費之便利性，特邀請本行派員參與該組織於日本大阪暨京都舉辦參訪研習會(以下簡稱本研習會)，就大阪、京都地區之信用卡發卡、收單與行銷業務，現場參訪 JCB 相關機構設施及其合作之重要特約店家，期能與本行信用卡業務相關部門主管與同仁經由現場實務之觀摩與討論，於發卡、收單及市場行銷層面之專業知識與經驗相互增益，使雙方之信用卡市場再創佳績。

## 二、過程

### (一) 本研習會參加人員

臺灣土地銀行個人金融部	JCB 國際組織
薛素琴/卡片規劃科/科長	日野 治(Osamu Hino)/總經理
薛自興/卡片作業科/科長	陳瑋寧/業務代表
張玉玫/個金行銷科/科長	
張家源/卡片規劃科/領組	
史厚遠/卡片規劃科/高級辦事員	

(二) 本研習會議流程概況

日期	重點項目	說明
2017/3/16	<p>日本大阪阿倍野海闊天空大廈(阿倍野 HARUKAS)：</p> <p>阿倍野 HARUKAS (日語：あべのハルカス Abeno Harukas)是位於日本大阪市阿倍野區的綜合摩天大樓。於 2010 年開工，2014 年正式營運，地上部分共 60 層，高 300 公尺，現今是日本最高的摩天大樓，也是日本第三高建築物，僅次於東京晴空塔 (634m) 和東京鐵塔 (332.6m)。</p>	<p>為紀念日本環球影城開園 15 週年，於阿倍野 HARUKAS 持日本以外地區發行之 JCB 信用卡可享：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 近鐵百貨阿倍野 HARUKAS 近鐵本店：持 JCB 卡並出示優惠券，單筆消費未稅滿 2,000 日圓 (含) 以上即可享有最高 9 折優惠。</li> <li>2. 持 JCB 卡購買日本第一高大樓展望台-海闊天空展望台 (阿倍野 HARUKAS300) 入場券即可享有 8 折優惠。(附圖 1)</li> </ol>
2017/3/17	<p>大阪環球影城：</p> <p>JCB 贊助新遊樂設施「飛天翼龍(The Flying Dinosaur)」與 JCB LOUNGE(附圖 2)</p>	<p>2017/4/1-2018/3/31 於日本環球影城内購物商店消費時，單筆消費滿 6,666 日圓並出示本活動專屬優惠券以 JCB 卡支付全額，即可享有 500 日圓折扣優惠。</p> <p>JCB 極緻卡專屬優惠，除在貴賓室休息享用飲品外，並可直接搭</p>



	<p>KYOTO TOWER(附圖 5)：</p>	<p>英文、日文，為造訪日本的各持卡人提供諮詢、預約以及緊急支援等各種服務。在此除了可免費使用電腦與上網服務之外、還有免費 Wi-Fi 和免費手機充電服務，及當日行李寄放等免費服務，並提供各類旅遊手冊（guide book）和旅遊資訊雜誌。</p> <p>2016/9/1-2017/6/30 於日本各高空觀景地點出示 JCB 信用卡，即可免費入場，此處之 JCB 卡係指日本以外國家與地區發行之 JCB 信用卡暨簽帳卡全卡種。</p> <p>高空觀景地點：東京鐵塔、京都塔、千葉港塔、橫濱海洋塔、富山縣 Cross land tower、東尋坊展望塔、名古屋電視塔、別府展望塔。</p>
<p>2017/3/19</p>	<p>關西空港 JCB 貴賓休息室(附圖 6)</p>	<p>關西空港「金剛」JCB 貴賓休息室：出示 JCB 卡片和當天的登機證或機票即進入貴賓室休息，營業時間 8：00AM~9：00PM（全年無休）服務內容有航班資訊報</p>

		紙、雜誌閱覽，有無線局域網環境，可免費享用飲品、點心等服務。
--	--	--------------------------------

本次參訪包括視察黑門市場、道頓堀、難波及嵐山周邊 JCB 特約商店優惠活動，參觀京都塔及海闊天空展望台(阿倍野 HARUKAS300)，並特別安排至日本環球影城園內 JCB 贊助的新遊樂設施「飛天翼龍(The Flying Dinosaur.)」，體驗 JCB 極緻卡專屬優惠，除體驗貴賓室休息設施外，並可直接搭乘該項遊樂設施，不用排隊等候，讓卡友享有尊榮感。另行程中實際享受刷卡之優惠，並在消費後參與「前進大阪樂享購物！JCB 刷卡抽獎樂！」活動，消費累積滿 20,000 日圓即可獲得一次抽獎機會，持 JCB 卡及簽單至關西旅遊訊息服務中心指定抽獎地點(大丸心齋橋)參與抽獎，讓卡友即抽即送享受活動樂趣，活動期間每張 JCB 卡最多可參加五次，活動贈品有價值 20,000 日圓、2,000 日圓、500 日圓的禮券或等值商品，禮券於日本國內連鎖便利商店、各大型賣場及百貨公司皆可使用。

另本行前派史厚遠君利用個人休假期間(2016/11/23-11/28)參加 JCB 國際組織於 2016/11/24 舉辦「JCB Asia Partner Seminar(JCB 亞洲合作夥伴研討會)」，出席之本國銀行計 8 家(中國信託、國泰世華、台新、上海、聯邦、華南、彰銀及本行)，就其會議結論簽准辦理「在日本 FamilyMart、Circle K、Sunkus 一刷土銀 JCB 卡即賺 5% 現金回饋」之專屬優惠活動，本活動具測試市場與客戶行為性質，並藉本趟行程考察此優惠活動在日本境內廣告宣傳實況(附圖 7)，待 JCB 國際組織將實際優惠回饋資料傳送予本行辦理結案事宜。

### 三、心得及建議

依據交通部觀光局統計 2016 年出國人數 14,588,923 人次(附表 1)，其中日本地區占 29.44%，且近 3 年出國到日本人數分別為 2,971,846 人、3,797,879 人、4,295,240 人，人數逐年升高，顯見到日本觀光向來是國人海外旅遊首選，所以日本 JCB 國際組織相當重視台灣發卡業務，推出多項卡友專屬優惠活動且持續更新內容，而本行信用卡發卡業務亦主推「JCB 一卡通聯名晶緻卡」獲卓著績效，爰該組織期望藉由彼此參訪交流，增益雙方業務之成長。

JCB 國際組織提供赴日旅遊的持卡人相當多優惠，光是在該組織官方網站列出的就有 28 項之多，且持續更新，包括「日本百家連鎖家電大集合！最高享好康 8%+5%OFF 優惠」、「日本環球影城好康大放送！購物滿額現折 500 日圓」、「日本關西國際機場免稅店『KIX DUTY FREE』5%OFF 優惠活動」、「關西鐵路周遊券及大阪周遊卡 10%優惠」、「迪士尼商店(日本)JCB 持卡人獨享 10%優惠活動」、「JCB 日本刷卡抽獎樂」、「持 JCB 卡免費登上日本高空觀景台」等等，雖然有些優惠限於行程安排及時間限制而無法一一體驗，但光看這些優惠內容就足以吸引大家的目光，增加持有 JCB 卡的欲望，對行銷有十足的幫助。另外，在日本東京及京都也設立了 JCB PLAZA，以中文、韓文、英文、日文為造訪日本的各持卡人提供諮詢、預約、寄放行李以及緊急支援等各種服務，除了可免費使用電腦與上網服務之外、還有免費 Wi-Fi 和免費手機充電服務等。

從 JCB 國際組織提供的優惠可以看出其成功行銷的策略，包括滿足顧客需求與充分運用行銷組合 4P，即「產品(product)、價格(price)、通路(place)與促銷(promotion)」，因為該組織瞭解目前日本是國際旅遊的熱門地點，2016 年有 2,404 萬名觀光客入境日本，多於一個愛爾蘭或是一個新加坡的人口，其中以京都來說，



每年有 30 萬日本國內外旅客造訪，除此之外，外國觀光客亦時常造訪東京、奈良、富士山、沖繩等地，並且透過日本的交通網絡造訪各溫泉區。所以 JCB 國際組織將 JCB 卡產品進行市場區隔，鎖定目標市場為日本消費專用之信用卡，為達成其產品價格優勢及滿足國內外旅客，針對遊客必訪地點及必購商品進行產品差異化之優惠措施(例如上述官網之優惠活動)，提供眾多通路之價格優惠及促銷活動，以達到其 JCB 信用卡之定位。

職是之故，未來本行推展信用卡業務時，可以借鏡及參考利用其行銷策略，包括推展 JCB 信用卡時除了介紹本行之現金回饋、一卡通小額消費外，更須強調 JCB 信用卡在日本旅遊之優惠活動，以吸引客戶辦卡意願及促進其前往日本消費之動機。另外，本行應該學習 JCB 國際組織行銷策略，嘗試將本行信用卡定位為符合滿足某些需求客戶之信用卡，如小額消費族群(強調便利性)或用餐外食族群(強調提供知名餐廳或美味小吃之優惠)等，以創造本行信用卡之差異化，有利營業單位之業務推展。

本行信用卡行銷策略，近來朝舉辦優惠活動方式回饋卡友，例如「幸福轉轉樂」、「簽單一路發」、「新戶首刷禮」、「搭高鐵天天現折 2%」、「搭捷運天天 5%回饋」、「信用卡特惠商家優惠」等活動，來豐富本行信用卡優惠項目，吸引潛在客戶申辦本行信用卡暨養成卡友持卡消費習慣，惟國內信用卡市場競爭激烈，如何充分利用有限資源創造最大效益，仍需多方學習改進，藉由此次研習會參訪，拓展國際視野，並實地體驗 JCB 卡的優惠措施，見習針對不同消費市場之差異化行銷策略，及結合商圈提供各項優惠，來滿足國內外持卡旅客不同需求，可作為未來本行規劃信用卡行銷活動之參考。

綜上所述，信用卡為非現金交易工具之主流，本行自 1995 年以參加財金公司會員之形式始發行 Visa 與 MasterCard 信用卡，直至 2015 年成功融合一卡通電子票

證與 JCB 國際組織晶緻卡品牌，創造發卡業務之流通卡量、有效卡量與刷卡交易金額倍增(附表 2)，以致本次參訪亦成為本行發卡業務受國際組織正式邀請且簽准公差之首次紀錄，因非現金支付業已成為先進國家致力推動之主流，在取代現金交易層面，勢不可擋，雖然本行信用卡於國內市占率較少，然而麻雀雖小五臟俱全，本部卡片規劃科、卡片作業科暨個金行銷科，仍於歷任首長支持下，堅守業務立場，戮力於各項展業措施之規劃與執行，期能使業績再創新高。

## 附圖

附圖 1：持 JCB 卡購買日本第一高大樓展望台-海闊天空展望台（阿倍野 HARUKAS300）入場券即可享有 8 折優惠



附圖 2：大阪環球影城內飛天翼龍區域的 JCB Lounge



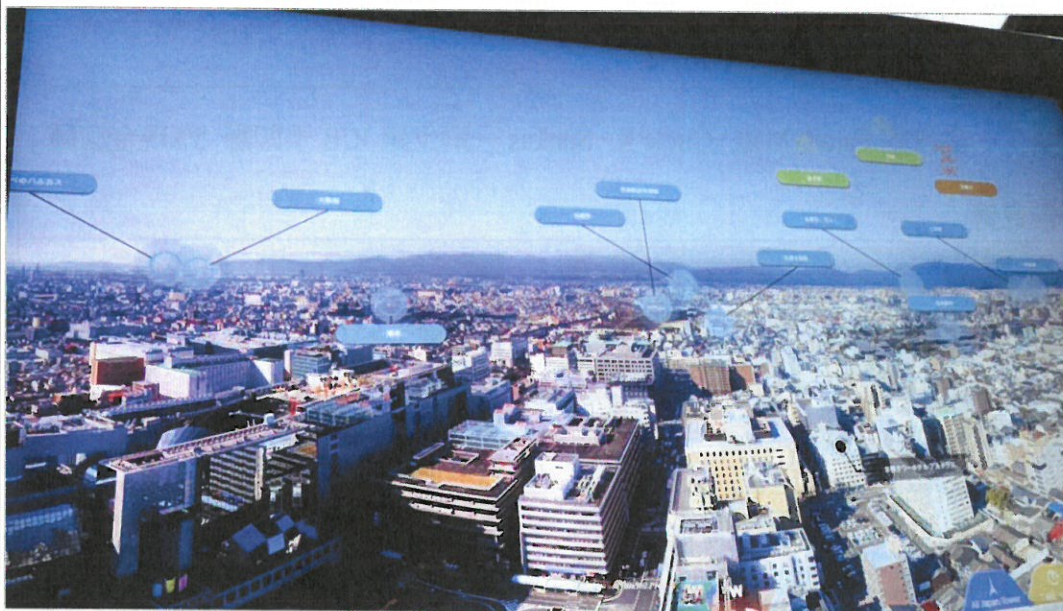
附圖 3：山崎威士忌酒廠



附圖 4：JCB PLAZA KYOTO



附圖 5：出示 JCB 卡免費登 KYOTO TOWER



附圖 6：關西空港 JCB 貴賓休息室「金剛」



附圖 7：「在日本 FamilyMart、Circle K、Sunkus 一刷土銀 JCB 卡即賺 5%現金回饋」

廣告宣傳

An advertisement for a JCB 5% cashback promotion in Japan. The ad features the JCB logo at the top left and the text '2017年1月17日至3月13日止' (From January 17, 2017, to March 13, 2017). Below this, it lists the participating retailers: FamilyMart, Circle K (サークルK), and Sunkus (サンクス). The main headline reads '一刷即賺 5%現金回饋' (Spend once, earn 5% cashback). The ad also includes a list of partner banks: 交通銀行 (交通銀行), 中國銀行 (中國銀行), 招商銀行 (招商銀行), 平安銀行 (平安銀行), 民生銀行 (民生銀行), 華夏銀行 (華夏銀行), 北京銀行 (北京銀行), 上海銀行 (上海銀行), 浙江銀行 (浙江銀行), 廣東銀行 (廣東銀行), 廣西銀行 (廣西銀行), 雲南銀行 (雲南銀行), 貴州銀行 (貴州銀行), 四川銀行 (四川銀行), 重慶銀行 (重慶銀行), 長沙銀行 (長沙銀行), 湖南銀行 (湖南銀行), 湖北銀行 (湖北銀行), 河南銀行 (河南銀行), 江蘇銀行 (江蘇銀行), 安徽銀行 (安徽銀行), 江西銀行 (江西銀行), 福建銀行 (福建銀行), 廣東銀行 (廣東銀行), 廣西銀行 (廣西銀行), 雲南銀行 (雲南銀行), 貴州銀行 (貴州銀行), 四川銀行 (四川銀行), 重慶銀行 (重慶銀行), 長沙銀行 (長沙銀行), 湖南銀行 (湖南銀行), 湖北銀行 (湖北銀行), 河南銀行 (河南銀行), 江蘇銀行 (江蘇銀行), 安徽銀行 (安徽銀行), 江西銀行 (江西銀行), 福建銀行 (福建銀行). At the bottom, there is a JCB card and the slogan '謹慎理財 信用至上' (Manage your money prudently, credit is the top priority).



附表

附表 1：交通部觀光局「近 6 年中華民國國民出國目的地人數統計」

100年至105年中華民國國民出國目的地人數統計						
Outbound Departures of Nationals of the Republic of China by Destination, 2011-2016						
單位:人次 Unit: Persons						
首站抵達地 First Destination	100年 2011	101年 2012	102年 2013	103年 2014	104年 2015	105年 2016
香港 Hong Kong	2,156,760	2,021,212	2,038,732	2,018,129	2,008,153	1,902,647
大陸 Mainland China	2,846,572	3,139,055	3,072,327	3,267,238	3,403,920	3,685,477
<b>日本 Japan</b>	<b>1,136,394</b>	<b>1,560,300</b>	<b>2,346,007</b>	<b>2,971,846</b>	<b>3,797,879</b>	<b>4,295,240</b>
韓國 Korea, Republic of	423,266	532,729	518,528	626,694	500,100	808,420

附表 2：本行信用卡發卡數據年總計資料(新臺幣千元)

土銀發卡數據_年總計資料					
年度	101全年	102全年	103全年	104全年	105全年
流通卡數_A	121,223	124,923	123,437	185,966	233,952
新發卡數_B	6,357	9,326	13,950	76,287	63,047
註銷卡數_C	8,944	6,883	16,933	15,113	16,541
有效卡數_D	53,182	53,998	54,848	104,126	129,511
簽帳金額_E	4,251,194	4,300,069	4,253,262	5,486,111	9,436,460
有效卡率_D/A	43.87%	43.23%	44.43%	55.99%	55.36%
信用卡發卡手續費收入 DB201B/99906/4516 51005	64,658	65,659	66,562	85,772	147,365

