



# 全球透視報告

2020 年 7/8 月

---

經濟不確定性時期的消費者  
行為與企業策略



在過去四五個月的時間裡，全球疫情發展促使線上活動與體驗的數量激增。人們除了依靠手機和其他數位管道辦理銀行業務、購物、工作和社交外（而且預計未來幾個月還會出現更多類似情況），還密切關注企業如何響應其需求。

在今年 6 月底 7 月初，我們對來自**澳洲、巴西、法國、德國、印度、日本、新加坡、西班牙、英國和美國**等**10 個國家**的**3,000 名消費者**和**900 家企業**進行了調查。基於調查結果我們編訂了三份縱向研究報告，本報告是其中的第一份，探究了新冠肺炎疫情前後消費者行為與企業策略的重大轉變，以及這一經濟不確定性時期的經濟觀念。

對經濟復甦前景保持樂觀和悲觀態度的人數基本持平。根據我們的研究，部分企業和行業的形勢較其他而言更為明朗，而許多基本已被疫情擊垮的消費者又將面臨第二波的疫情衝擊。

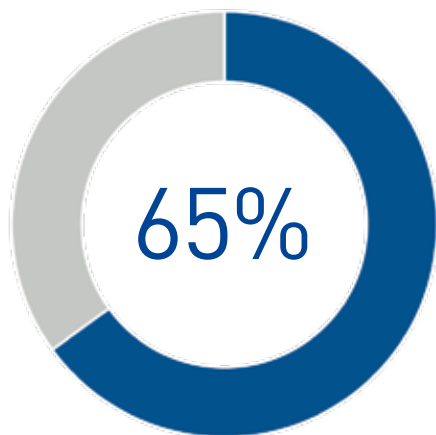
我們的研究表明，企業在高度關注員工與客戶安全的同時，還在進行戰略投資，以求提高消費者獲得產品與服務的便利性，同時對客戶關係進行有效管理。此外，他們還在積極探索自動化與雲端技術，希望能有效減輕運營限制。

然而，消費者當前尋求的是安心，他們希望在辦理線上業務時由始至終都能獲得一種安全感。事實上，另一項發現或許具有更為重要的意義，即人們正在對物理風險和線上風險進行權衡。儘管他們仍對線上業務模式的安全性存疑，但在當前情形下，其安全性還是要高於物理接觸。

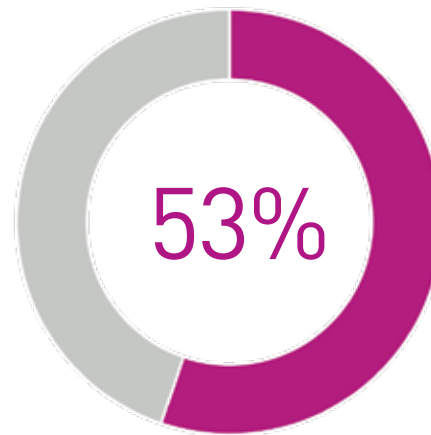


# 來自全球調查的 15 大透視

## 企業運營與消費者財務健康



的受訪消費者認為他們的國家目前尚未從疫情帶來的經濟衝擊中恢復過來，**30%** 的人表示他們的家庭收入有所下降。這一問題在印度表現得最為明顯，家庭收入的降幅高達 43%。



的企業認為自新冠肺炎疫情爆發至今，他們的業務運營流程已基本或完全恢復。在這一點上美國企業表現得最為樂觀（80%），而德國企業則相對最為保守（27%）。

**2X**

自新冠肺炎疫情爆發以來，面臨財務窘境的消費者數量增長了一倍。



各種收入水平的消費者都在縮減可自由支配的開支，建立應急資金和動用財務儲備。



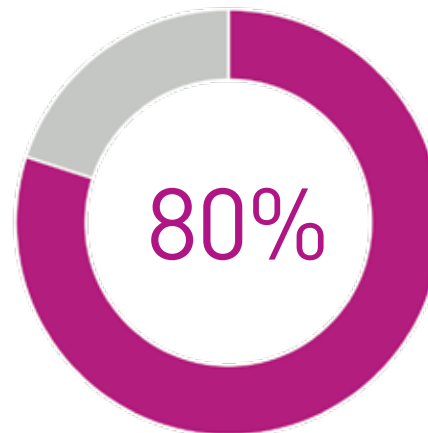
大多數企業所面臨的最大挑戰在於，如何確保員工與客戶的健康安全，如何調整業務運營模式以滿足客戶需求，以及如何管理各管道和職能部門的更高需求。

# 來自全球調查的 15 大透視

## 消費者的數位業務體驗需求



半數消費者預計將在未來一年內增加線上消費支出，且意識到線上業務的潛在詐欺風險，但僅有 39% 的人對此表示擔憂。



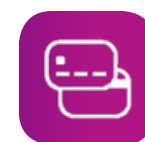
的企業表示他們已製定並落實數位身份驗證策略，以辨識客戶，防範詐欺。這一比例相較新冠肺炎爆發之前已上升了 30 個百分點。



消費者認為安全性是其開展線上業務時最為重視的因素。60% 的企業計劃在未來一年內增加詐欺行為檢測預算。



42% 的消費者對詐欺風險表示擔憂，對自身資訊的安全性始終心存疑慮。



PayPal® 和 WePay® 等支付服務提供商，以及零售銀行等，是目前最受信任的行業。

# 來自全球調查的 15 大透視

## 企業重點關注改善信貸風險，防範詐欺操作



五分之一的企業對其在新冠肺炎疫情下的信貸風險管理與催收決策的效能表示擔憂。



由於無經濟先例可循，51% 的企業表示他們正在向客戶尋求更多資訊，49% 的企業表示他們正在探索新的或替代性的數據源。



自動化決策管理、雲端應用和人工智慧 (AI) 是能幫助企業在滿足客戶財務需求的同時提高運營效率的三大首選解決方案。



企業正在以下方面投資：加強移動和數位管道的安全性、強化新信貸風險分析方法和人工智慧 (AI) 模型，同時提升數位來客能力、與客戶展開更多互動。



60% 的企業計劃在未來一年內增加詐欺行為檢測預算。



60% 的企業計劃增加用於分析和信貸風險管理的預算。英國、美國、澳洲和西班牙的企業已經增加了對 AI 和高級分析技術的應用。

# 結論

借貸機構與零售商在幫助消費者和推動經濟重回正軌方面發揮著至關重要的作用。益博睿決策分析業務致力於幫助全球範圍內的客戶無縫整合數據、分析方法與技術，以便他們迅速調整相關決策制定策略，從而實現風險最小化，維護重要的合作客戶，並保證公平合規。無論是面對需要免息還款期等短期支援的客戶，還是面臨失業等長期困境的客戶，企業都在加快數位轉型的步伐，以安全便捷的方式滿足個人客戶的廣泛需求。

第一次研究的現場調研於 6 月 20 日至 7 月 7 日進行。此時，人員隔離封鎖限制已逐漸解除，許多企業也正計劃復工復產。然而，不同國家、州和城市的復工時間是不同的，在審查調查結果時應加以考慮。

© 益博睿 08/2020

“EXPERIAN”（益博睿）及其相應圖案是益博睿及 / 或其附屬公司的商標，可能已在歐盟、美國及其他國家註冊。相應圖案已在歐盟註冊了設計專利。版權所有。



## 益博睿台灣

台灣台北市中正區衡陽路 51 號

基泰國際商務特區 ( TIDC ) 11 樓 212 室

T: +886 2 2383 2268

探索益博睿

[www.experianplc.com](http://www.experianplc.com)

益博睿決策分析、反詐欺和身分辨識業務

[www.experian.com.tw](http://www.experian.com.tw)

領英 : Experian Asia Pacific

