



# 以創新抵制結合轉換成本觀點探討理財機器人的使用意圖

王峻禾 1

私立樹德科技大學 金融管理所碩士在職專班 研究生

劉育伶 2\*

私立樹德科技大學 金融管理所助理教授

陳俊傑 3\*

私立樹德科技大學 金融管理所助理教授

## 一、摘要

隨著行動網路的普及與人工智慧技術的進步，金融科技 Fintech 服務已成金融產業轉型及升級的重要關鍵，本研究運用創新抵制模型，針對心理性障礙及功能性障礙結合情感成本、學習成本、降低績效成本及沉沒成本等 4 種轉換成本，研究投資人對理財機器人之使用意圖及影響。經研究調查 4 種成本皆會間接負向影響投資人使用意圖。業者在制定理財機器人商品銷售策略上，應考慮如何降低 4 種轉換成本提高客戶使用意圖。

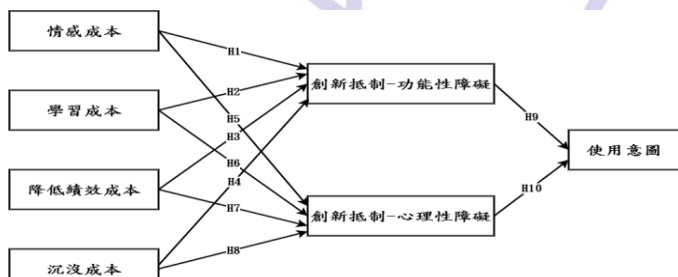
關鍵詞：理財機器人、轉換成本、創新抵制模型、使用意圖。

## 二、動機與目的

國內外學術界對於理財機器人之金融科技應用之使用意圖探討研究極為顯少，本研究著眼於顯少研究以創新抵制模型的論點來探討投資人對於新資訊系統的接受度。且當投資人在轉換投資平台時，對時間、金錢與心理所面臨的相關成本，為評估考慮做為投資人對於機器人理財使用行為的輔助因素，故本研究結合轉換成本與創新抵制模型之延伸，來探討投資人對理財機器人之使用意圖。

## 三、相關文獻與研究方法

### (一) 研究架構



### (二) 文獻探討

1. 轉換成本-本研究採 Kim and Perera (2008) 研究探討使用者在不同類型的轉換成本抗拒變革的關係。
2. 創新抵制-本研究採用 S. Ram and Sheth (1989) 之

定義，將創新抵制的來源因素分為功能性與心理性障礙兩大構面。

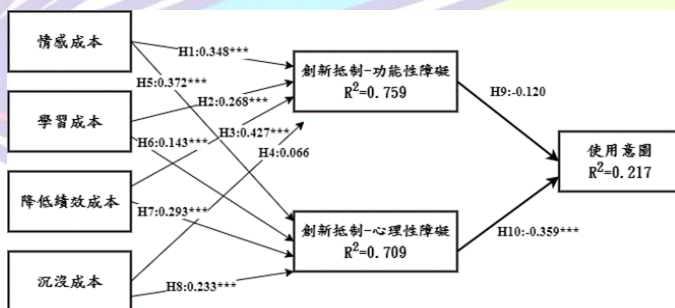
3. 使用意圖-本研究採用 Bhattacharjee (2001) 定義為最初接觸或使用後的經驗感受及最終想法。

(三) 研究方法-本研究結合轉換成本與創新抵制模型之延伸，並以潛在使用者的調查資料來驗證，進行研究問卷調查分析。

## 四、研究結果與討論

### (一) 研究假說檢定結果

研究假設	變數名稱與路徑設計	假說成立
H1	情感成本對功能性障礙呈正向關係	是
H2	學習成本對功能性障礙呈正向關係	是
H3	降低績效成本對功能性障礙呈正向關係	是
H4	沉沒成本對功能性障礙呈正向關係	否
H5	情感成本對心理性障礙呈正向關係	是
H6	學習成本對心理性障礙呈正向關係	是
H7	降低績效成本對心理性障礙呈正向關係	是
H8	沉沒成本對心理性障礙呈正向關係	是
H9	創新抵制功能性障礙對使用意圖呈負向關係	否
H10	創新抵制心理性障礙對使用意圖呈負向關係	是



## 五、結論

本研究著重於探討消弭負向影響投資人「轉換成本」以減少「創新抵制」，研究結果發現 4 種轉換成本的效果強弱依序以「情感成本」、「降低績效成本」、「沉沒成本」、「學習成本」正向顯著影響「創新抵制-心理性障礙」，並負向決定投資人的「使用意圖」；而「降低績效成本」、「學習成本」及「情感成本」正向顯著影響「創新抵制-功能性障礙」。