



以信任、任務科技配適度及滿意度來探討理財機器人使用意圖

張簡雅琪 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

近年來隨著人工智慧及金融科技興起，劇烈改變傳統金融業營運模式，業者相繼推出理財機器人，以輔助或取代傳統理專人員。本研究將信任及滿意度納入任務-科技配適度模型中，探討是否會影響投資人對理財機器人之使用意圖。研究結果指出，信任及滿意度對理財機器人之使用意圖有間接正向影響。相關業者及政府單位於政策擬定，應以提高信度作為提高機器人理財服務的目標策略。

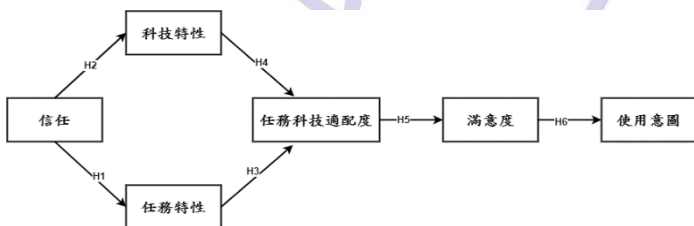
關鍵詞：理財機器人、信任、任務-科技適配模型、滿意度、使用意圖、金融科技。

二、動機與目的

理財機器人低成本、自動化管理、不受時間與金額限制的優勢是否可被投資人接受進而使用，正是本研究所要探討的問題，希望從投資人的角度去看「機器人理財服務」這個新型態的系統，探討其使用意圖，然而，少有學者以任務-科技配適度的觀點來探討-理財機器人，信任則是消費者對企業所提供之產品或服務品質成功與否的重要因素且滿意度是探討使用意圖研究中的重要影響變數，鑑於此，本研究嘗試將信任與滿意度納入研究模型中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) 相關文獻

- 1.信任-採用 McKnight et al.(2001)的定義，即企業具備「能力」「正直」「關懷」等特點。
- 2.任務科技適配模型-本研究採用 Goodhue and Thompson(1995)所提出之任務科技適配理論，但本研究僅保留模型中的「任務特性」及「科技特

性」兩個變數來探討。

3.滿意度-本研究採用 Oliver (1993) 之定義，即產品或服務滿足了消費者的需求、慾望或目標的結果。

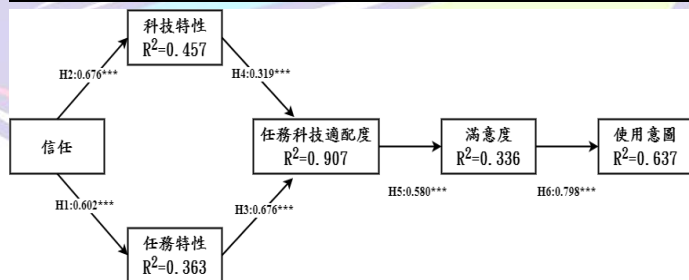
4.使用意圖-本研究採用 Bhattacherjee(2001)之定義，即使用者最初接觸、初次使用後的經驗感受及最後的想法。

(三)研究方法-本研究模型由信任與任務科技適配模型中的任務特性、科技特性、任務科技適配度及滿意度五個獨立變數來探討應變數：使用意圖，針對台灣潛在理財機器人使用者為取樣對象，並採網路問卷調查法進行分析預測。

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	檢定結果
H1	信任對於任務特性有正向影響	是
H2	信任對於科技特性有正向影響	是
H3	任務特性對任務科技適配度有正向影響	是
H4	科技特性對任務科技適配度有正向影響	是
H5	任務-科技適配度對滿意度有正向影響	是
H6	滿意度對使用意圖有正向影響	是



五、結論

- 1.信任正向顯著影響任務特性及科技特性，此研究結果與 Gefen(2003)的研究結果一致。
- 2.任務特性及科技特性正向顯著的影響任務科技適配度，研究結果與 Lin(2012)研究結果一致。
- 3.任務科技適配度對於滿意度之影響也具顯著水準，研究結果與 Goodhue & Thompson(1995)、Lin(2012)的研究結果一致。
- 4.滿意度正向顯著影響使用意圖，此研究結果與 Lin(2008)的研究結果一致。