

# 目 錄

目 錄 .....	I
表目錄 .....	IV
圖目錄 .....	V
第 1 章 緒論.....	6
1.1 研究背景.....	6
1.2 研究動機與目的.....	8
1.3 研究範圍與對象.....	10
1.4 章節架構.....	11
1.5 研究架構.....	12
第 2 章 文獻探討.....	14
2.1 行動通訊產業概述.....	14
2.1.1 通訊系統演進.....	14
2.1.2 第三代行動通訊系統分析.....	17
2.1.3 小結.....	18
2.2 行動終端設備發展趨勢.....	20
2.2.1 行動終端設備特性.....	20
2.2.2 行動電話之現況與趨勢.....	21
2.2.3 小結.....	23
2.3 行動數據服務應用.....	24
2.3.1 行動網際網路特性.....	24
2.3.2 行動數據服務商務模式.....	27
2.3.3 行動數據服務類型.....	29
2.3.4 行動數據服務成功要素.....	31
2.3.5 小結.....	33
2.4 文獻總結.....	35
第 3 章 i-mode 行動數據服務 .....	38
3.1 i-mode 服務類目 .....	38
3.2 i-mode 商務模式 .....	42
3.3 i-mode 成功因素 .....	44
3.3.1 技術層面.....	44
3.3.2 內容層面.....	44
3.3.3 策略層面.....	45

3.3.4	使用層面.....	46
3.3.5	小結.....	46
3.4	和信電訊引進 i-mode .....	48
3.5	台灣與日本 i-mode 服務之比較 .....	53
3.6	小結.....	55
第 4 章	研究方法.....	57
4.1	研究方法.....	57
4.2	焦點座談設計.....	58
4.3	深入訪談設計.....	61
4.3.1	系統業者訪談設計.....	61
4.3.2	內容提供者訪談設計.....	62
4.3.3	使用者訪談設計.....	63
第 5 章	資料分析與研究發現.....	67
5.1	系統業者分析.....	67
5.1.1	競爭優勢.....	67
5.1.2	服務內涵.....	68
5.1.3	合作關係.....	68
5.1.4	發展現況.....	69
5.1.5	未來目標.....	70
5.1.6	小結.....	70
5.2	內容提供者分析.....	72
5.2.1	服務特色.....	73
5.2.2	內容安排.....	74
5.2.3	商務模式.....	76
5.2.4	CP 與系統商合作關係.....	77
5.2.5	CP 對行動上網市場看法.....	78
5.2.6	CP 未來發展方向.....	80
5.2.7	CP 對 3G 看法.....	81
5.2.8	小結.....	82
5.3	使用者分析.....	85
5.3.1	使用動機.....	85
5.3.2	使用行為.....	86
5.3.3	使用滿意度.....	89
5.3.4	使用者之改善建議.....	92
5.3.5	潛在需求分析.....	95
5.3.6	小結.....	97

5.4	系統業者、內容提供者與使用者之交叉分析.....	100
5.4.1	系統業者與使用者交叉分析.....	100
5.4.2	內容提供者與使用者交叉分析.....	101
5.4.3	系統業者與內容提供者交叉分析.....	102
5.4.4	小結.....	104
5.5	研究發現.....	106
5.5.1	改善系統業者服務品質之要素.....	106
5.5.2	改善內容提供者服務品質之要素.....	108
5.5.3	小結.....	110
第6章	結論與建議.....	113
6.1	改善要素分析.....	113
6.1.1	日本與台灣 i-mode 比較.....	113
6.1.2	改善要素.....	116
6.1.3	系統業者.....	119
6.1.4	內容提供者.....	120
6.2	討論.....	121
6.3	研究限制.....	126
6.4	檢討與後續研究建議.....	127
參考文獻	.....	129

## 表 目 錄

表 2-3-3-1	行動數據服務應用類型.....	29
表 3-1-1	日本 i-mode 選單分類及主要正式網站 .....	39
表 3-2-1	日本行動上網服務用戶數.....	43
表 3-3-5-1	日本 i-mode 成功因素 .....	47
表 3-4-1	和信 igogo 行動上網內容服務 .....	49
表 3-4-2	和信 i-mode 服務內容列表 .....	50
表 3-5-1	NTT DoCoMo 與和信電訊之 i-mode 服務比較 .....	54
表 4-2-1	行動數據服務使用者焦點座談題目大綱.....	59
表 4-3-1-1	i-mode 系統業者深入訪談題目大綱.....	61
表 4-3-2-1	內容提供者訪談對象名單.....	62
表 4-3-2-2	i-mode 內容提供者深入訪談題目大綱.....	63
表 4-3-3-1	使用者訪談對象名單.....	64
表 4-3-3-2	i-mode 使用者深入訪談題目大綱.....	64
表 5-2-1-1	受訪 CP 服務特色列表.....	73
表 5-2-2-1	受訪 CP 內容安排列表.....	75
表 5-2-3-1	受訪 CP 商務模式列表.....	77
表 5-2-4-1	受訪 CP 與系統商合作關係列表.....	78
表 5-2-5-1	受訪 CP 對行動上網市場看法列表.....	79
表 5-2-6-1	受訪 CP 未來發展方向列表.....	80
表 5-2-7-1	受訪 CP 對 3G 看法列表.....	82
表 5-2-8-1	內容提供者跨個案分析總表.....	84
表 5-3-2-1	使用者使用行為列表.....	86
表 5-4-1-1	系統業者與使用者認知落差.....	101
表 5-4-2-1	內容提供者與使用者認知落差.....	102
表 5-4-3-1	系統業者與內容提供者認知落差.....	104
表 5-5-1-1	系統業者改善要素與解決方案.....	108
表 5-5-2-1	內容提供者改善要素與解決方案.....	110
表 6-1-1-1	台灣傳統行動數據服務與 i-mode 服務之比較 .....	114
表 6-1-1-2	台灣 i-mode 服務相較於日本須改善之處 .....	115

## 圖 目 錄

圖 1-5-1	研究架構.....	13
圖 2-3-2-1	行動上網服務商務模式.....	27
圖 3-2-1	日本 i-mode 用戶數成長趨勢圖 .....	43
圖 5-2-1	i-mode 服務內容供應鏈關係 .....	72
圖 6-1-3-1	本研究之研究發現，建議改善要素與解決方案.....	118
圖 6-2-1	本研究建議之「以內容為中心」的商務模式架構.....	123