第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

行動電話已成為當前人與人之間不可或缺的重要溝通工具之一。不論是走在路上、校園中、大眾交通工具上或是職場上,幾乎隨處都可以看見人手一支行動電話,和家人、朋友、情人、同事或是上司等在通話中互傳簡訊和使用行動電話以及行動電信業者所提供的其他多元加值服務。因此,行動電話已儼然成為你我生活當中難以割捨的一部分。

雖然行動電話的確為我們帶來許多日常生活上的便利,但是也因此造成現代人對行動電話的依賴心越來越強。而在人際交往關係中,互相交換彼此的行動電話號碼已經成為現在的固定的公式之一。所以,行動電話的號碼不再單純只是一個電話號碼而已,而是代表個人和這整個社會聯繫的開端。其重要性,等同於現今情報數位化社會中的許多密碼數字一樣,或者更甚於前者。因此,更換行動電話門號之一舉動,將會為自己帶來許多不必要的不便性和麻煩。

一方面,在台灣的行動電信市場環境中,各家的行動電話業者在推出新的行動電話款式時或是大打促銷戰時,多是將門號和行動電話綁約在一起銷售或是鼓勵既有舊用戶續約繼續使用。並且,台灣大多數所使用的行動電話規格為歐規的GSM系統(另有大眾電信的PHS系統),行動電話機體本身和各家業者門號的SIM卡是可以互相抽離交換使用的。因此,有不少消費者用戶為了不想更換行動電話的門號,以及為了想較他人先享受新款行動電話功能的服務,遂造成一個人身上持有多家門號的情形。這也形成台灣行動通信市場上特殊、有趣的現象。而台灣曾創下超過百分之百行動電話普及率的紀錄,2002年為108.3%、2003年更高達114.14%(交通部電信總局,2004),全都是拜此種現象所賜。

此外,近年來國際間電信市場上,由於電信自由化風潮的影響,促進電信市場競爭和保障消費者用戶的相關規定和政策陸續制定出現。網路互連(Interconnection)、網路平等接續(Equal Access)與號碼可攜服務(Number Portability)之三項評估電信自由化的指標中(虞孝成、林一平、陳光禎、劉孔中、劉崇堅,1999),號碼可攜服務隨著電信市場的逐漸成熟與開放新進業者的加入等,其實施的迫切性和需求性則越來越重要。

另一方面,台灣和韓國兩國皆有相同的共識,先後推動實施所謂的行動電話號碼可攜 (Mobile Number Portability)服務,讓民眾在更換不同行動電話業者服務

時,仍能夠保有使用原號碼之權利和便利性。在政策制定上,韓國在主管機關召開多次相關之研究討論會,決議從2004年1月開始,採用分梯三階段的實施方式,開始在行動通信市場導入行動電話號碼可攜服務。台灣方面,依照先前電信總局的決議,原本預定於2005年的1月1日便正式提供該項便民的服務,但是礙於各行動電話業者之間的資料庫建構工程嚴重落後等技術性因素,而不得以變更原定時程,延後至同年10月15日實施。

而本研究之所以會選擇鄰近的韓國作為比較的對象國家,主要原因有下列四 點:

- 一、 韓國為行動電話高普及使用率的國家之一,和台灣的行動電信市場現況相近。相較於其他歐美國家或亞洲國家而言,與韓國相比較為恰當。
- 二、 韓國於 2004 年 1 月開始實施行動電話號碼可攜服務,與台灣 2005 年 10 月實施之時程相差較近,時間和市場環境的差異較小。
- 三、目前國內尚未出現有關韓國其獨一無二之「三階段」實施方式的研究。韓國行動電信之市場主導者 SK Telecom 於 2004 年 1 月率先實施行動電話號碼可攜服務,接著 KT Freetel 和 LG Telecom 也依序於 2004 年 7 月和 2005 年 1 月開始,希望藉此達到消除 SK Telecom 一家行動通信業者獨占與市佔率過半的現況。而這種促進市場競爭的策略方式,也頗值得參考比較之。
- 四、 隨著行動電話號碼可攜服務的推出,韓國開始將行動電話門號開頭號碼統一為「010」。而統一各家行動電信業者別之門號開頭號碼之作法,也值得討論比較之。

有別於先前行動電話號碼可攜服務之相關研究的對象,多是以已實施此項電信服務的歐美國家或較早的亞洲國家的經驗為主,研究其成功與失敗的因素,來提供政策制定的思考方向與施政上之參考。本研究則希望將比較之對象國家的時空距離和市場環境縮短拉小,透過同是正式實施行動電話號碼可攜服務不久的韓國(已滿2年)與台灣(尚未滿一年)來做比較研究,藉由瞭解兩國行動通信市場生態之後,比較相關政策的制定過程,所擬定實施的政策內容和業者與消費者的態度等,來分析歸納出兩國間政策面上、策略面上等相同之處與不同之處。

第二節 研究問題

根據所蒐集而來的文獻資料,本論文欲研究探討的問題主要如下面所列:

一、 台灣與韓國政府電信事業主管機關的政策制定

- 1、 政府政策的思考面向與實施目的為何?
- 2、 政策制定上面臨的瓶頸與困難為何?
- 3、 實施的進度時程與目標為何?

二、 台灣與韓國消費者用戶的需求

- 1、 行動電話號碼可攜服務實施前的需求程度如何?
- 2、 行動電話號碼可攜服務實施後的申請情形如何?

三、 台灣與韓國行動通信業者的策略

- 1、 各家業者對於行動電話號碼可攜服務的回應態度如何?
- 2、 各家業者所提出與因應的市場策略為何?

四、 台灣與韓國在行動電話號碼可攜服務實施後的影響

- 1、 對行動通信業者所造成的影響為何?
- 2、 對消費者用戶所帶來的影響為何?

第三節 研究目的

行動電話號碼可攜服務可說是當前熱門電訊議題中的一項。目前已有不少國家及地區,像是新加坡、美國、英國、香港、韓國和台灣等都已經先後陸續實施。而其他尚未實施的國家也都多在檢討或準備實施的階段,例如日本預計於2006年10月實施。

目前台灣的行動電話普及率,與前幾年超出百分之百和位居世界第一的普及率相比,雖然已有下降的趨勢出現。但是,從這些如此驚人的數據,更顯示有多數的消費者用戶是同時持有兩個或是兩家以上的門號。

綜觀現今台灣的行動電信市場,也從當初開放時的中華電信、台灣大哥大、遠傳電信與和信電訊之四家全區業者,以及中部的東訊電信和南部的泛亞電信之兩家分區業者,到現在經過一連串業者間的企業聯盟和合併,市場上的競爭已經呈現出中華電信、台灣大哥大和遠傳電信之「三強鼎立」的局面。另外,在隨著第三代行動電信市場的開放,新進業者亞太行動寬頻與威寶電信,也先後接著加入市場競爭的行列,投入更多難以預期的新變數。

而在現階段行動電話高持有率的社會中,行動通信市場其實已到達一定程度的使用飽和度,用戶數的成長幅度也已經逐漸趨緩。因此,當前各家業者所面對最重要的課題莫過於是:一方面「如何穩固既有用戶的使用忠誠度?」,另一方面則是「如何進一步開發新的客戶?」。

行動電話號碼可攜服務的施行,使得行動電話的使用者,在申請變更使用其他家行動電話業者服務的情況下,仍能夠繼續沿用原有的電話號碼,而不需再變更使用另一個新的號碼。對於消費者用戶而言,將能提供更多的服務選擇性。但是相對的,對於提供服務的行動通信業者而言,則將會是一大市場挑戰。畢竟在選擇自由度提高的同時,消費者用戶會如何來回應這樣的服務方式?行動通信業者之間的市場攻防戰策略為何?以及,政府該如何同時兼顧到消費者用戶的需求和行動通信業者的利益,制定合適的政策方針?都是值得研究與討論的課題。

因此,本論文的研究目的,主要如下所列:

一、首先彙整分析出已實施行動電話號碼可攜服務國家的成功或失敗經驗,從中歸納出政策實施上的成功因素與失敗因素為何。並以此作為比較韓國與台灣實施情形的參考。

- 二、是想以實施行動電話號碼可攜服務已滿 2 年的韓國為主要的研究比較個案國家,瞭解韓國電信主管機關的政策制定過程、實施目標、實施時程與所面臨到的問題,和台灣實施情形的差異所在。
- 三、接著,欲探討台灣與韓國的消費者用戶在行動電話號碼可攜服務實施前後的需求和實際申請使用的情形,以及消費者用戶在申請作業上所遭遇到的障礙和困難為何。
- 四、探討分析台灣與韓國行動通信市場上,既有業者與新進業者在行動電話 號碼可攜服務實施前後所持態度和市場策略上的差異。
- 五、 比較分析台灣與韓國的行動通信市場,在行動電話號碼可攜服務實施之後所造成的影響。
- 六、 再輔以參考其他已實施國家經驗中的成功與失敗的因素,將台灣與韓國 的相關政策、業者策略、消費者用戶的需求與市場影響等,做綜合性的 對照和分析比較,提供台灣在未來實施過程中的建議。

而由於本論文截稿時,台灣實施行動電話號碼可攜服務的時間尚未滿一年,因此不宜太早下定論,以這段期間實施的成效來評斷政策的成功與失敗。所以,本研究中,並不會對台灣現階段實施的情形做政策施行成功與失敗的結論,而是藉由在探討政策制定過程,消費者用戶需求和行動通信業者的因應策略等,試著找出問題所在,而輔以已實施國家之經驗,提供台灣在後續政策上修正等建議。

第四節 研究方法與範圍

本論文主要採用文獻分析法與深度訪談法來進行研究。

第一階段的文獻資料的蒐集上,一開始將先釐清行動電話號碼可攜服務之定 義與服務內容,接著輔以參考其他已經推行此服務的國家的經驗,並且分析找出 成功和失敗國家的原因,並且整理出與行動電話號碼可攜服務相關的議題,例 如:用戶移轉率等,期望對於整個行動電話號碼可攜服務的理論面與實踐面都有 全面性的瞭解。另一方面,則針對本研究所關注的兩個個案國家台灣與韓國的行 動通信市場生態,做個歷史性發展的回顧整理和現況解讀。

第二階段,則是奠基於第一階段的文獻分析整理後,以台灣先前交通部電信總局「和新成立之國家通訊傳播委員會,以及韓國電信事業主管機關資訊通訊部 (Ministry of Information and Communication; MIC)所制定之相關政策為主,同樣地釐清台灣與韓國兩國在制定行動電話號碼可攜服務政策的來龍去脈:從最初的發想與提議、中間過程中無數次的開會討論、參考已實施國家的經驗、產官學者的座談等,到最後的定案實施。並且再將消費者用戶的反應和需求,以及兩國行動通信業者的應對策略分析比較,整理出其彼此之間的互動關係。此外,並加入行動電話號碼可攜服務實施後對兩國行動通信市場的影響探討。

在探討電信事業主管機關政策制定的問題上,為了能夠更瞭解政策制定的過程和所遭遇到的問題與困難等,研究者也有進行主管機關的深度訪談,其訪談名單如下所列:

主管機關名稱	訪談人	訪談日期
國家通訊傳播委員會	營運管理處	2006.07.05
	梁溫馨科長	
國家通訊傳播委員會	營運管理處	2006.07.20
	陳英悌編審	書面回覆建議

表 1-1 台灣電信事業主管機關訪談名單

資料來源:本研究整理。

另外,在分析國內行動通信業者策略的部份,為了能夠更具體瞭解各家業者對於政府實施行動電話號碼可攜服務的因應情形和策略考量,則有進行業者的深度訪談。以免流於報章雜誌報導中片面而非全面的理解。國內行動通信業者訪談名單請參照表 1-2。

^{1 2006}年2月22日之後,電信總局相關業務則移轉至新成立之國家通訊傳播委員會。

表 1-2 台灣行動通信業者訪談名單

業者名稱	訪談人	訪談日期
中華電信	行動通訊分公司	2006.06.15
	石木標副總經理	
台灣大哥大	保留不公開	2006.06.19
遠傳電信	公關室	2006.06.16
	吳美慧經理	書面答覆
亞太行動寬頻電信	不接受外界訪談	
威寶電信	行銷暨客服事業部	2006.06.22
	程懷山副總經理	

資料來源:本研究整理。

最後,總結上述的分析結果,藉而建構出在「政府主管機關的政策制定」「消費者用戶的需求」和「市場行動通信業者之因應策略」三大面向的相連關係,以及「對於台韓兩國在行動通信市場上所造成的影響」,試著去探討台灣的政策現況和市場環境生態等,和鄰國韓國相比,有哪些相同之處?有哪些不同之處?試擬出可以參考努力的思考方向和建議。

第五節 研究流程與架構

本研究之研究流程架構圖(如下列圖 1-1 所示),首先在「第一章緒論」的部分闡述本研究論文之研究背景與動機,說明研究發想的緣起。接著將研究目的明確說明,並且提示出所欲研究的問題和所採取的研究方法,以及研究範圍的定義。

第二章「文獻回顧」則將行動電話號碼可攜之定義整理釐清,並將先前曾探討行動電話號碼可攜服務與相關議題的研究資料做一統整分析。期望在進入研究台灣與韓國兩個個案國家的情況之前,能對行動電話號碼可攜服務有更完整的認識與概念。

第三章「已實施行動電話號碼可攜服務國家之經驗」,根據歐洲地區、美國與亞太地區之三大地理區塊的分類方式,依序探討其他已實施此項電信服務國家的推動經驗,並且從中試著歸納出其成功與失敗的原因。以作為台灣與韓國經驗比較研究之參考依據。

然後,於第四章和第五章分別探究和分析「韓國的行動電話號碼可攜服務」, 與「台灣的行動電話號碼可攜服務」,先將韓國與台灣的行動通信市場生態做一個歷史性和概括性的回顧。再針對四大研究問題,依序探討韓國與台灣兩國在政策制定過程,消費者用戶的反應和市場上業者的反應和應對策略以及實施後所造成的影響。

第六章「綜合比較分析和研究結果」,則彙整前五章之內容,再次依照研究問題,針對台灣與韓國兩國實施行動電話號碼可攜服務的情形,進行綜合性的比較和分析,進而整理出研究結果和研究發現。

最後,第七章「結論與建議」的部份,則將本研究作概括性的綜合結論和對 未來研究之建議。

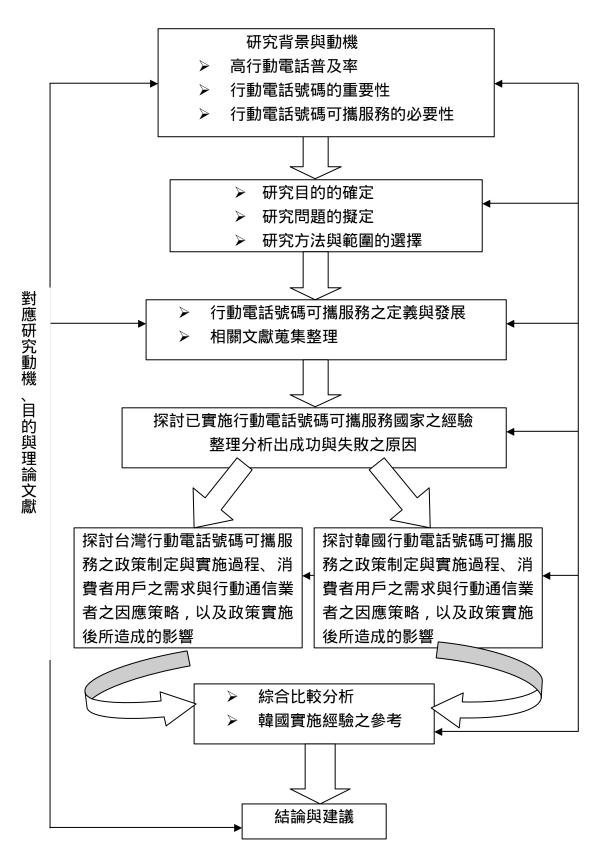


圖 1-1 研究流程架構圖