



移动支付线下生存报告： 在这里看懂**商家**和**用户**需求

 腾讯科技 2014年04月02日

【内部档案 请勿收藏  和分享 】



《战略档案》
一份现成的
商业情报

议题：移动支付往何处去？

涨姿势
扫我



01 移动支付市场群雄逐鹿

把手机变成用户的钱包，一批批公司朝着这个目标不断奋斗。不同的公司结合自身的优势和资源正在为用户提供各种不同的移动支付产品。这个领域在今年格外热闹。

02 我们讨论什么？

国内外推出的移动支付产品形式各异，使用方法也各不相同。目前市面上的移动支付产品模式有哪些？每个模式的特点是什么？为什么国内移动支付喊了这么多年，市场上引起的反响却依旧微弱。接下来，移动支付产品需要着手解决哪些问题才能改变这一局面？



什么是移动支付？

涨姿势
扫我



根据阐述角度的不同，相关行业、组织对移动支付的定义与解释各有不同。

认可度最高的解释：

移动支付是一种允许用户使用移动终端对所消费商品或服务进行账务支付的一种方式，主要分为**近场支付**和**远程支付**两种。

不同使用场景

近距离当面支付

小额支付

本期主要讨论方向

远距离移动在线支付

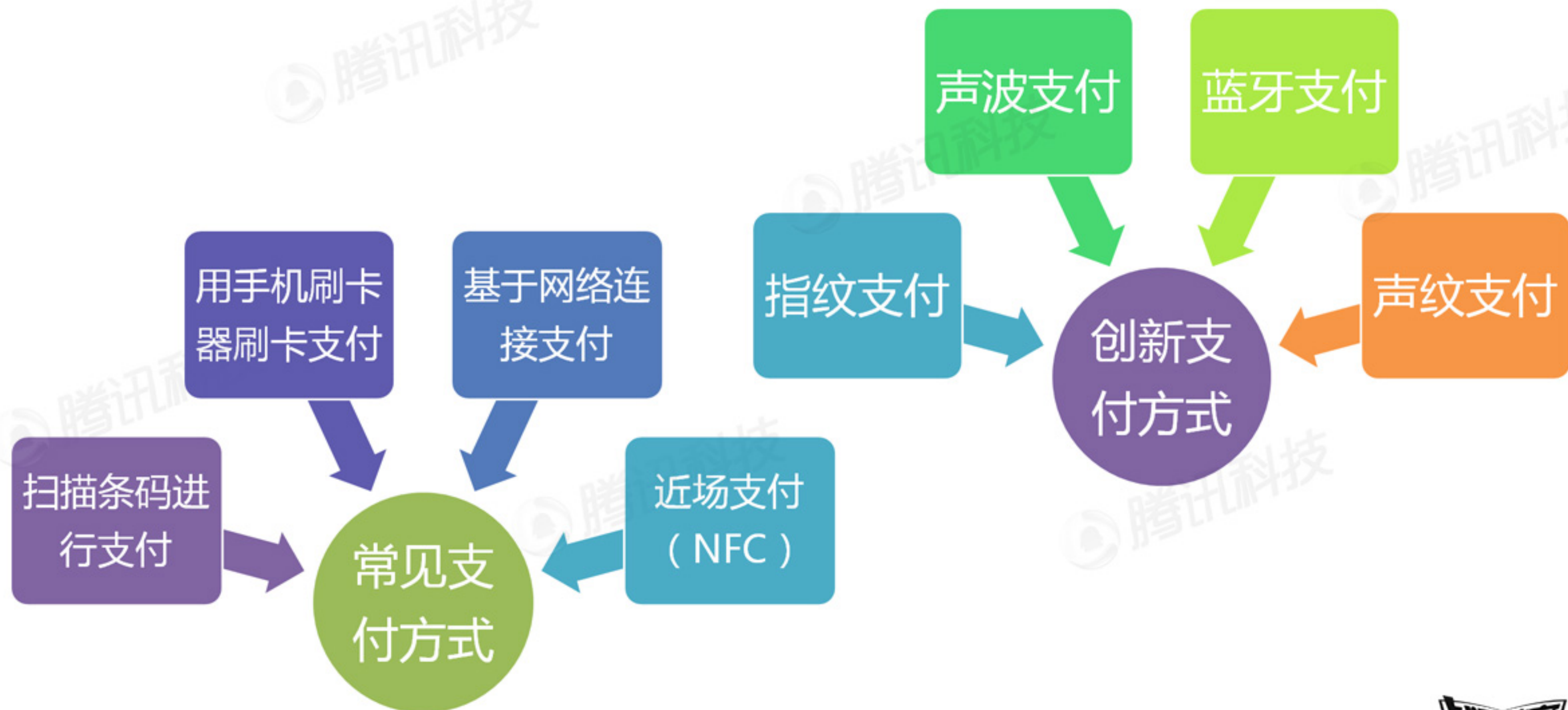
网络支付移动化

讨论主题：近距离当面支付

涨姿势
扫我



近距离当面支付最大特点是打通**线上线下**。用户在线下购买商品或服务，但资金在线上账户中流通。适合互联网公司切入。



全球移动支付发展——美国

涨姿势
扫我



01 Square：创造新一代收银方式。



商家使用Square刷卡器和移动设备代替收银机

方式一

商家在移动终端插Square刷卡器

用户信用卡在刷卡器刷过后直接结账

交易信息显示在移动终端的Square Register应用

方式二

用户使用Square Wallet应用在对应的线下商铺签到

结账时告知名字，商家在Square Register应用中看到用户账号

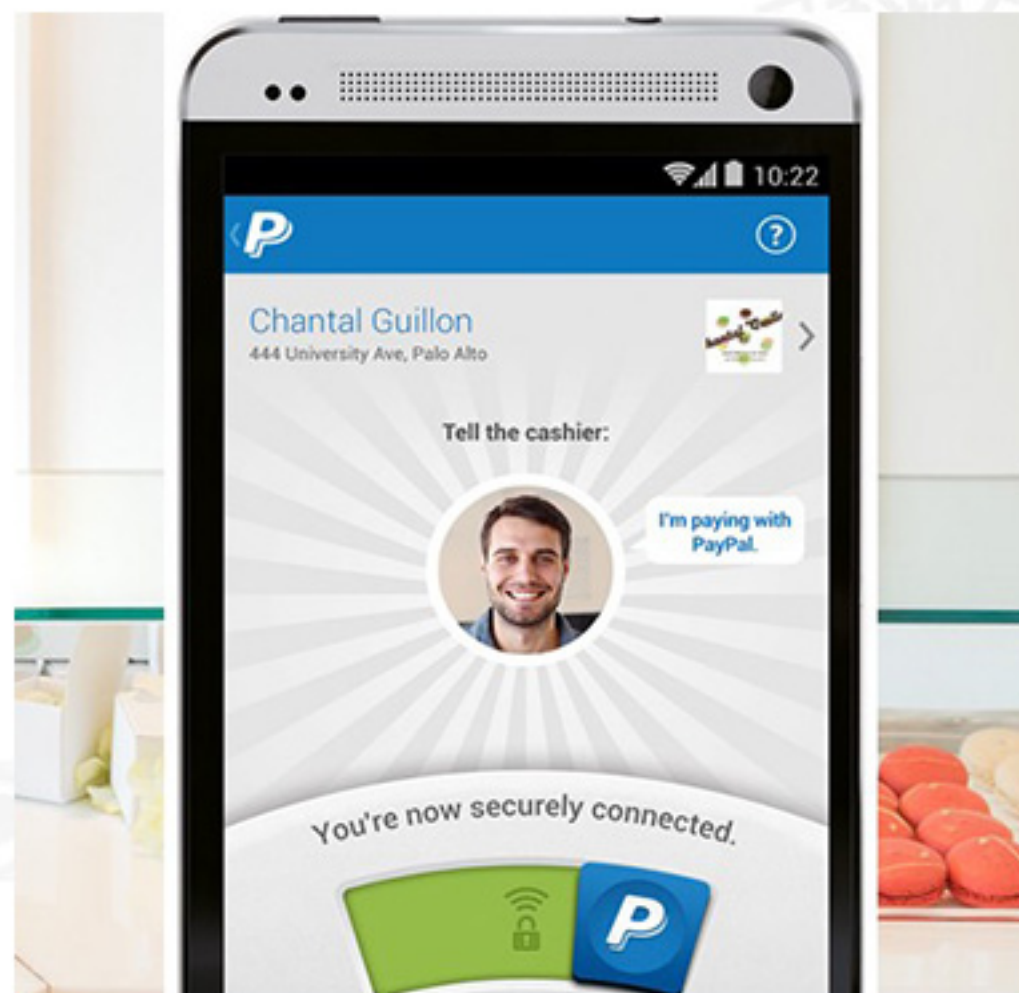
用户在手机中收到交易信息并结账

全球移动支付发展——美国

涨姿势
扫我



02 PayPal：提供全系列线上线下交易方式。



服务用户的PayPal支付应用功能越来越完善

方式一

用户在PayPal应用中搜索可使用移动支付的商家

进入商家后签到，出现在商家收银电脑界面中

在手机中获取商家发送来的交易信息并结账

方式二

商家安装低功耗蓝牙通信设备
PayPal Beacon

装有PayPal的用户进入店内，自动收到签到和优惠信息

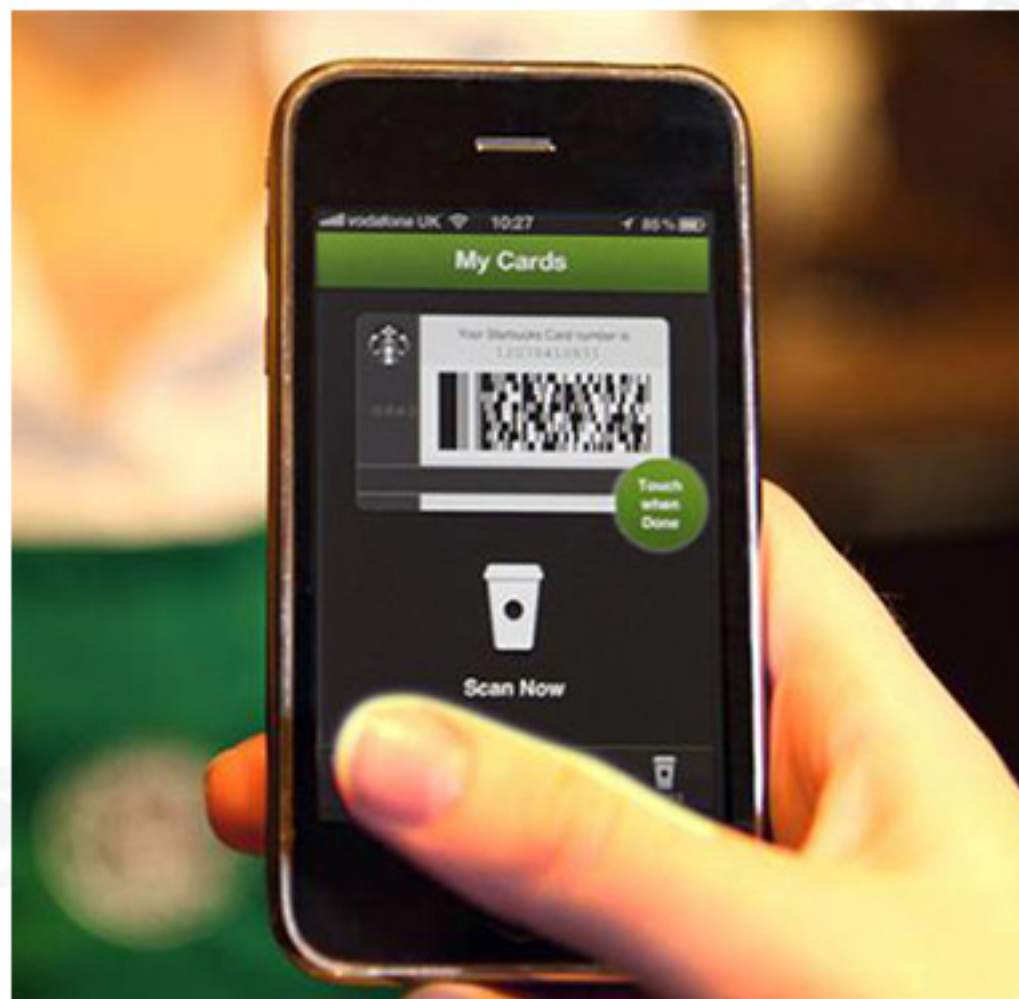
账单直接从用户PayPal账户中扣除，无需掏出手机就完成支付

全球移动支付发展——美国

涨姿势
扫我



03 星巴克：最成功的移动支付应用。



星巴克移动支付交易总额已占
店内交易总额14%

用户在应用中选择购买的咖啡

手机屏幕中生成交易条码

手机对准星巴克条形码扫描设备

获得更多优惠

购买次数多，升级成更高级客户

支付金额从星巴克账户中扣除

应用中赠送iTunes歌曲、电子书和应用

用户使用黏性提升

1000万美国用户
每周平均创造
500万次交易

全球移动支付发展——美国

涨姿势
扫我



04 Google Wallet：借助硬件的NFC近场支付。



装有Google Wallet且配有NFC芯片的手机 接触NFC支付终端完成支付

NFC移动设备在美国一直难以普及

Google Wallet遭遇发展困境

支持NFC支付的便利店7-11今年开始撤销NFC支付终端

全球移动支付发展——日本

涨姿势
扫我



日本移动支付最大特点：近场支付非常发达。运营商大力推广NFC，主导了日本移动支付市场。



日本大部分功能手机都配有NFC芯片，实现近场支付

- 随着智能手机发展，日本运营商地位逐渐下降；
- 苹果手机在日本市场占有率越来越高，不支持NFC；
- 很多新出的安卓手机也不具备NFC功能；
- 日本移动支付市场也开始出现新支付产品，但并不普及；
- 最主流的移动支付产品依旧是基于近场支付的储值卡。

全球移动支付发展——非洲

涨姿势
扫我



 非洲金融体系不完善，运营商推动的移动支付已成为人们转账、汇款和支付的重要手段。



沃达丰推动的m-Pesa在肯尼亚、坦桑尼亚、南非等国很流行

用户在运营商网点
用现金为手机充值



通过短信进行转账、
支付



收款方收到转账短
信



收款方去零售店兑
换现金

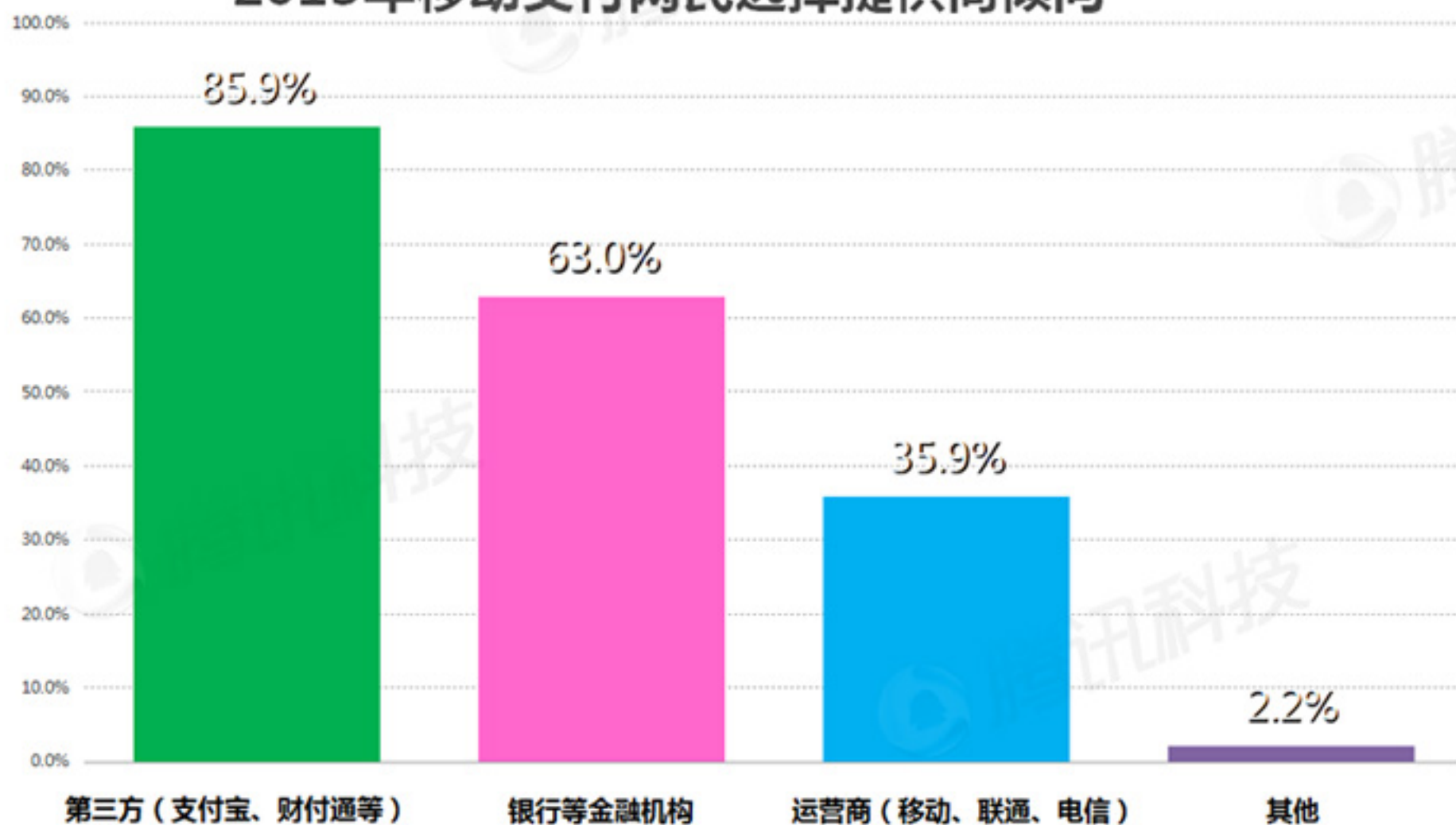
全球移动支付发展——中国

涨姿势
扫我



 国内移动支付参与者众多，包括运营商、银行等金融机构和第三方支付公司都在积极推动。

2013年移动支付网民选择提供商倾向



数据来自艾媒咨询

运营商

- NFC手机一卡通；NFC手机钱包；增值服务；

金融机构

- 中国银联卡乐付、中信银行异度支付、Visa旗下payWave；

第三方支付

- 支付宝钱包；微信支付；刷卡器支付

为何推动移动支付？

涨姿势
扫我



通过移动支付形成线上线下连接闭环，对O2O行业来说至关重要。

商家需求

提高结账效率

获得消费数据

降低支付手续

丰富推广手段

用户需求

支付便利

查询交易信息

获取商家信息

消费优惠

移动支付公司需求

流量变现

获得消费数据

丰富产品形式

平台打造基础

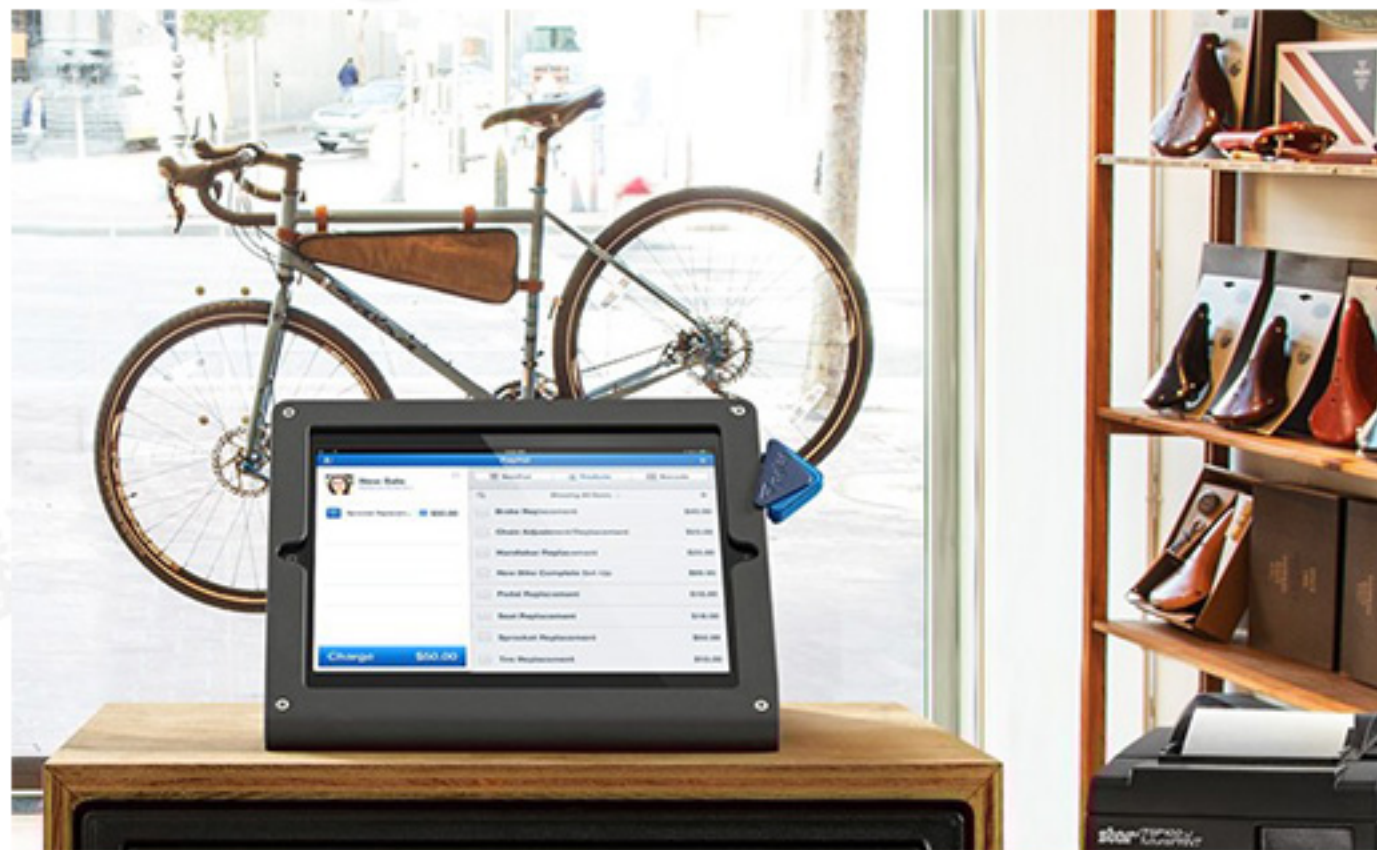
移动支付痛点

涨姿势
扫我



01 商户接入少

对于线下商户来说，利用移动互联网技术仍然是一件门槛很高的事情，尤其是在支付这种核心环节。



思考：如何说服商户接受新支付渠道

低手续费不是唯一考虑因素

商家系统接入支付后台有技术门槛

收账流程效率低

员工培养耗费成本

移动支付痛点

涨姿势
扫我



02 解决安全性和便捷性的矛盾

移动支付需要比传统的网络支付更加便捷，但是安全性方面的投入要求也更高。





03 网络环境仍需改善

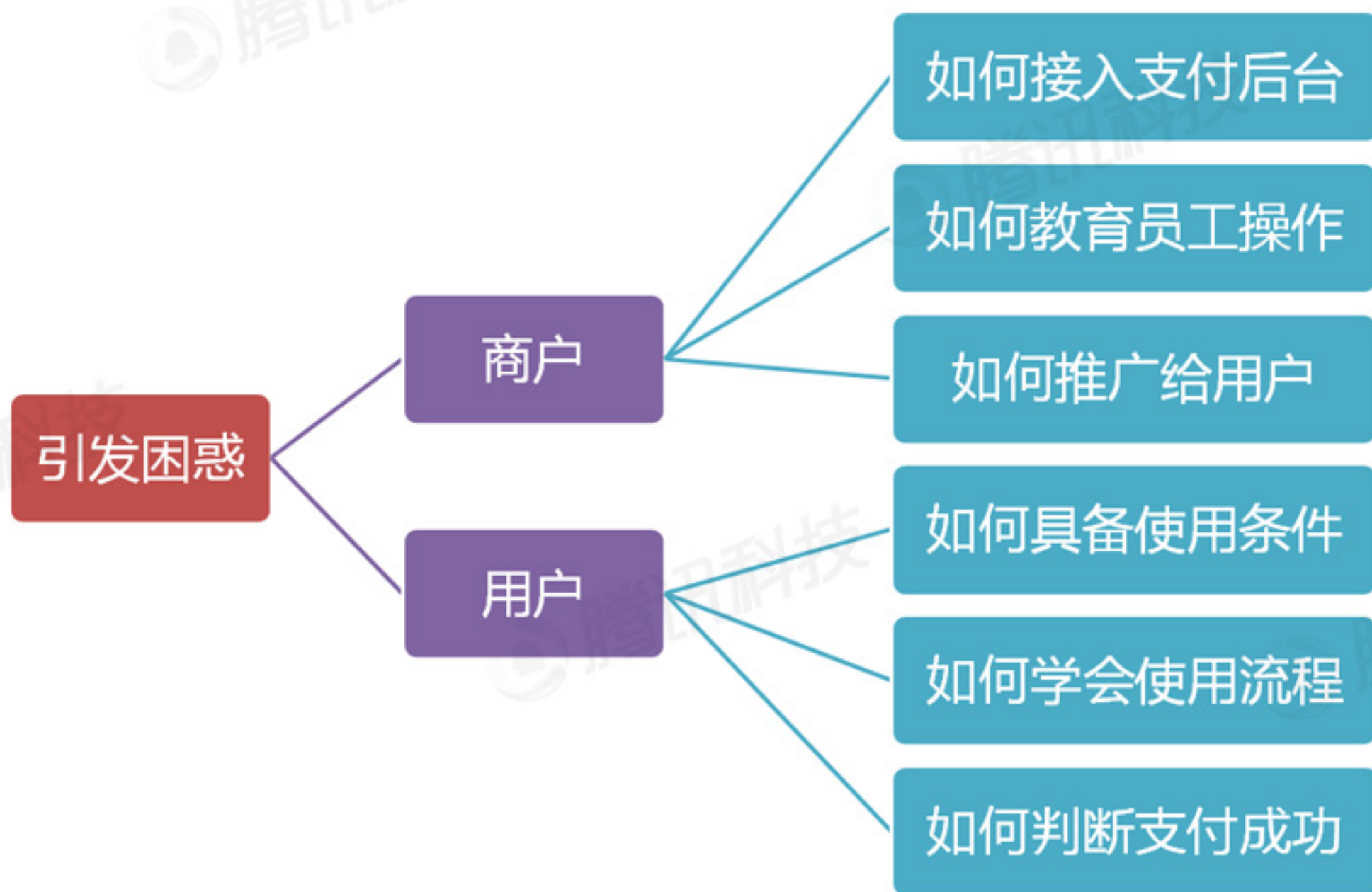
大部分移动支付依赖网络连接，在手机网络信号并不好的地方，限制了移动支付使用范围。





04 支付流程复杂

不同类型的支付方式，使用条件和方法各不相同，加大了商户和用户的学习成本。



做好移动支付， 该注意什么？

涨姿势
扫我



别给 上帝添堵

需要同时做好消费者和商家双方的用户体验。收款和付款同样方便。操作上尽可能降低使用门槛，让消费者和商家都能轻松上手。



做好移动支付， 该注意什么？

涨姿势
扫我



商户 重于用户

从支付场景角度出发，普及商家更为重要。只有建立广泛可靠的支付环境，才能说服用户加入。反之，如果先从用户端烧钱，但缺少可以花钱的地方，最终留在成绩单上的，只能是冰冷的数字，而不是业绩。

大型商场

咖啡馆

街头个性化
小店

交通工具

自动售卖机

服务类应用

连锁餐馆

其他.....

做好移动支付， 该注意什么？

涨姿势
扫我



别 独自战斗

当产业链各环节都不具备绝对强势地位时，各方开放合作是解决问题的最好办法。统一标准后，可降低商户和消费者对不同产品的学习成本，有利于移动支付普及。



做好移动支付，该注意什么？

涨姿势
扫我



给用户 更多福利

借助平台，帮助商家做精准营销，帮助消费者找到合适的商家和优惠。扩充增值服务后，为商家和消费者提供的就不仅仅是一个支付工具，而是一个服务全面的平台，从而提升产品对双方的粘性。

送优惠
活动

资金管
理

定向营
销

客户沟
通

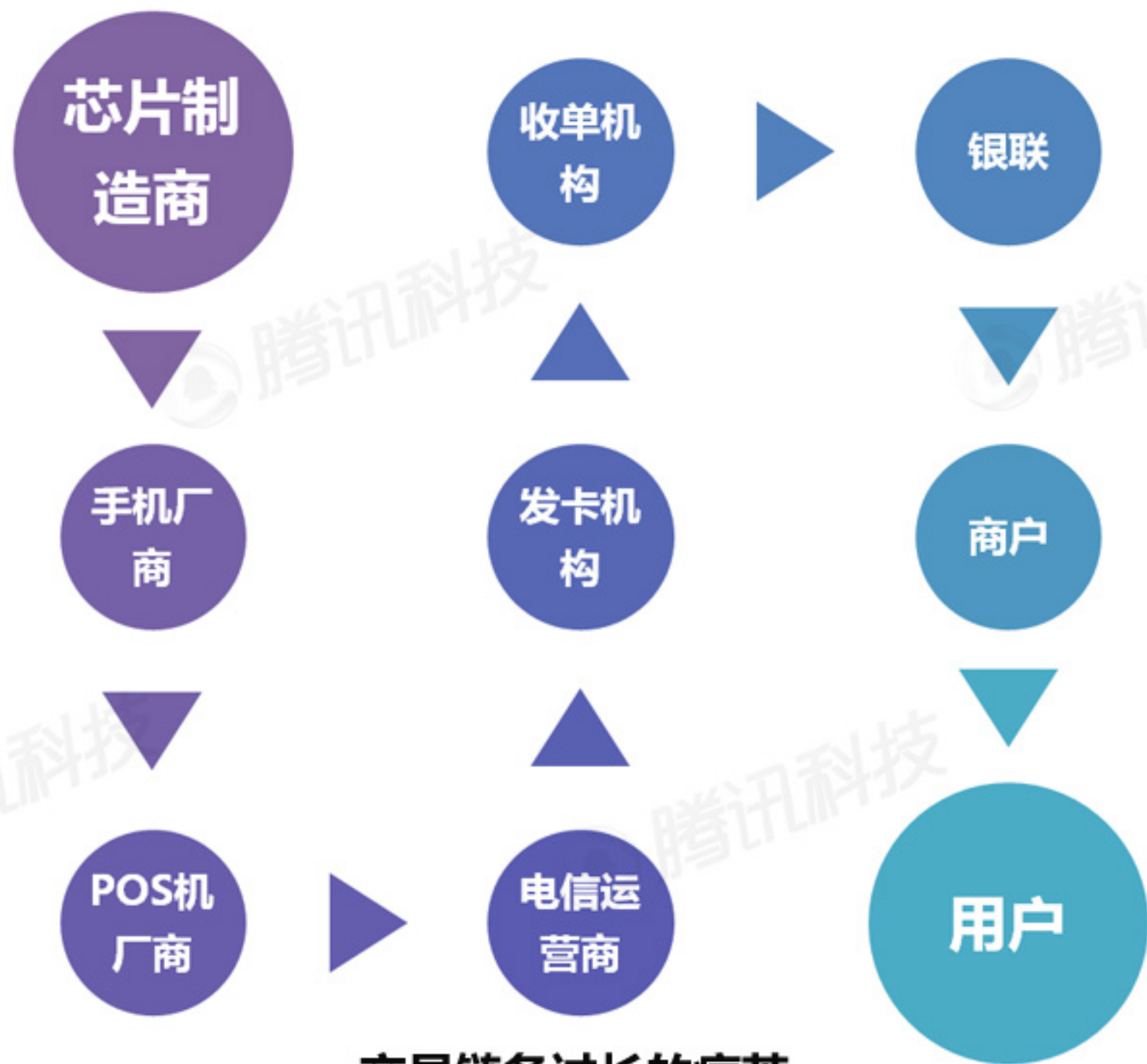
做好移动支付， 该注意什么？

涨姿势
扫我



缩短 交易链条

国内和美国移动支付企业多避开近场支付等需要硬件支持的支付方案。主要原因是，远程支付涉及的交易链条更短。企业依靠纯软件方案，减少过长的交易链条成本，同时方便产品更新换代。



交易链条过长的痛苦



做好移动支付， 该注意什么？

涨姿势
扫我

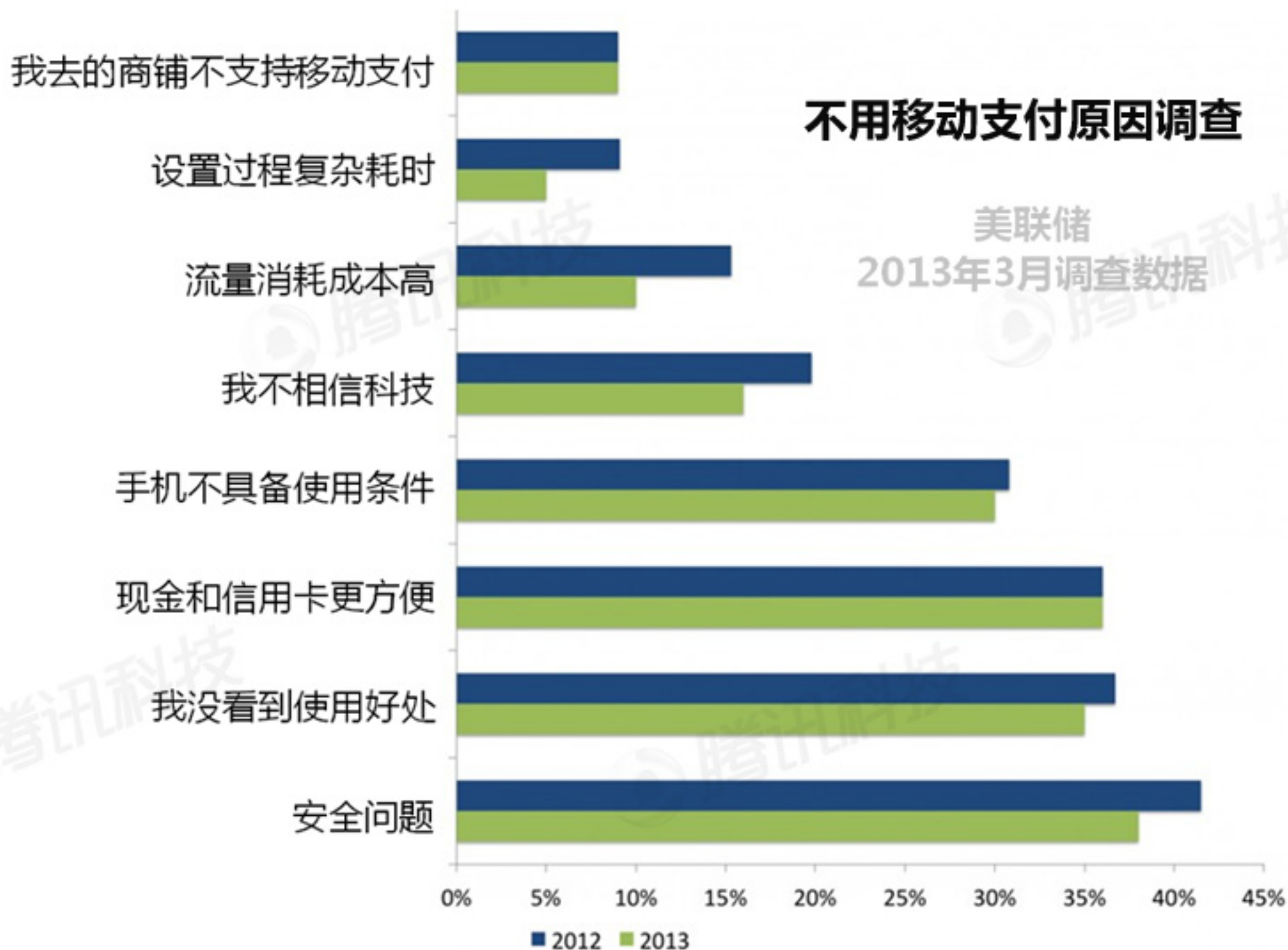


安全 安全安全

移动支付涉及到用户最重要的资产账户。一旦出现资金盗刷或丢失问题，用户对移动支付的信任度就会急剧下降。加强安全技术底层工作需要企业投入大量精力和成本。

不用移动支付原因调查

美联储
2013年3月调查数据





感谢关注

《战略档案》官方微信，扫描左侧
二维码或搜索微信公众号“**biznext**”
从这里解悟科技背后的商业逻辑。

监制：龙兵华 靳志辉

策划：朱旭冬 王 鑫

设计：于春慧

战略档案顾问群和粉丝群长期开放，
有兴趣的同学请在关注微信公众号后，
回复“**rh**”获取详细“入伙”攻略！

【内部档案 请勿**收藏**  和**分享** 】