

主辦機構：



贊助機構：



企業數碼支付環境調研

2023年7月27日



大綱



調查背景及主要調查結果



企業接受數碼付款方式的演變及發展



數碼化的不同路徑：支付給供應商的方式



企業對支付方式的取態



總結及展望



前言

香港的數碼支付環境於過去幾年間迅速改變。值得注意的是，轉用數碼支付方式及新型支付技術和平台的出現，在為企業創造了新機遇的同時亦帶來新挑戰。

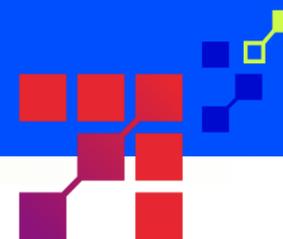
有見及此，了解支付方式的現況對企業在市場上保持競爭力至關重要。支付環境雖然瞬息萬變，但B2C和B2B企業在支付供應商和收款方面的發展速度仍有所不同。

《企業數碼支付環境調研》旨在全面了解企業在收款和付款的現況、探討企業支付的主要趨勢和新機遇，並調查推動這些趨勢的因素。它將從不同行業的企業角度出發，揭示 1) 企業接受數碼付款方式的演變及發展；2) 數碼化的不同路徑；及 3) 企業對支付方式的取態。



1

調查背景及主要調查結果





調查設計

調查方法



於2023年2月至3月期間以電話訪問

821家企業



721

中小企



100

大企業

註：

中小企：少於50名員工的企業

大企業：50名或以上員工的企業

按企業性質劃分受訪者

B2C企業：主要銷售予一般消費者
(消費者支付方式)：



296

中小企



60

大企業

B2B企業：主要銷售予企業客戶
(企業支付方式)：



425

中小企



40

大企業



調查設計

按行業劃分受訪者

| | | |
|-----------|---|-------------|
| 233 (28%) |  | 進出口貿易及批發業 |
| 157 (19%) |  | 零售業 |
| 153 (19%) |  | 專業及商用服務業 |
| 147 (18%) |  | 社會及個人服務業 |
| 66 (8%) |  | 住宿及膳食服務業 |
| 65 (8%) |  | 運輸、倉庫及速遞服務業 |

按管理層年齡劃分受訪者

| | | |
|-----------|---|--------|
| 306 (37%) |  | 50歲以下 |
| 501 (61%) |  | 50歲或以上 |

註：N=14 (2%) 不知道 / 不想透露

挑選擇該六個行業的原因：

- 這些主要行業**對現金流管理的需求最大**，包括
 - 從本地及 / 或海外供應商**採購**；及
 - 向本地及 / 或海外客戶（一般消費者及 / 或企業客戶）**銷售**

按管理層是否超過50歲作比較的原因：

- 大眾普遍認為**較年輕**的管理層**有較豐富的數碼知識**，而且**更願意採用新科技**

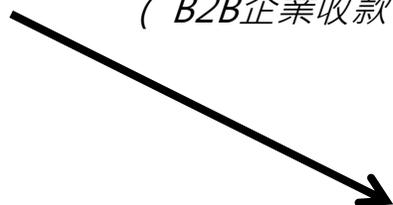


支付流程概況



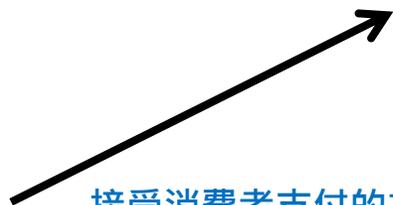
企業客戶

接受企業支付的方式
(B2B企業收款)



一般消費者

接受消費者支付的方式
(B2C企業收款)



企業

支付給供應商的方式
(由採購部支付)



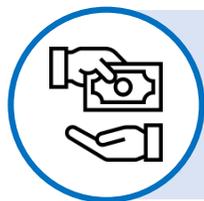
供應商



主要調查結果



B2C企業在支付方式數碼化方面表現不俗，以滿足不同消費者的需要。然而，在跨境支付和強化支付安全方面，B2C企業對支付方式的種類有更高期望。



B2B企業對其支付工具的滿意度較低。支付方式不單被傳統支付方式壟斷，跨境支付和貨幣多樣性的接受，以及交易安全性都是需要重點改善的項目。



支付給供應商的方式同樣被傳統支付方式壟斷，**想維持現狀亦是限制企業擴闊採用更多支付方式的主要障礙**。企業於採購過程中採用數碼支付方案的情況仍有待改善。



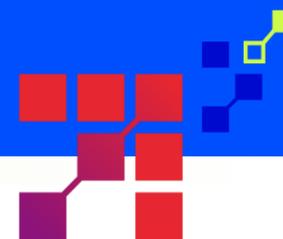
四分之三的企業正在優化或計劃優化它們的收付款方式，**加強支付安全及增加更多種類的支付方式**是它們的優化重點。



2

企業接受數碼付款方式 的演變及發展

消費者和企業支付方式的接受度不一





主要調查結果 #1 – 消費者支付方式



一般消費者



企業

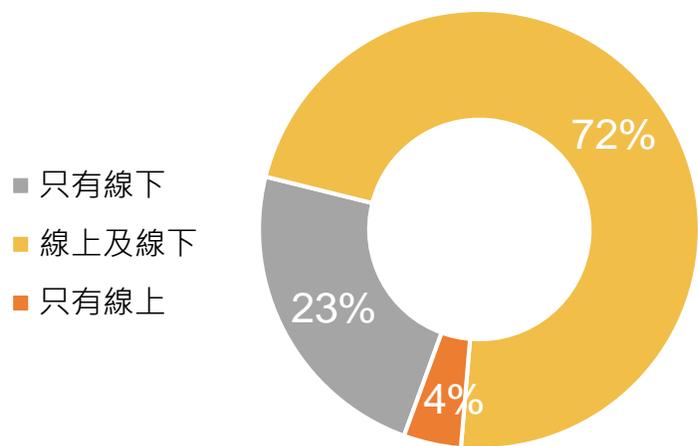
”

B2C企業在**支付方式數碼化**方面表現不俗，以滿足不同消費者的需要。然而，在跨境支付和強化支付安全方面，B2C企業對支付方式的種類有更高期望。

超過四分之三的香港B2C企業有在線上銷售

大企業在線上銷售的比率稍高（82%），而中小企緊隨其後，達76%。
B2C大企業更傾向採用一站式平台，而中小企傾向提供較個人化的服務，例如運用即時通訊、電子郵件及社交媒體。

所採用的銷售渠道



採用的線上銷售渠道



接受消費者支付的方式

接受企業支付的方式

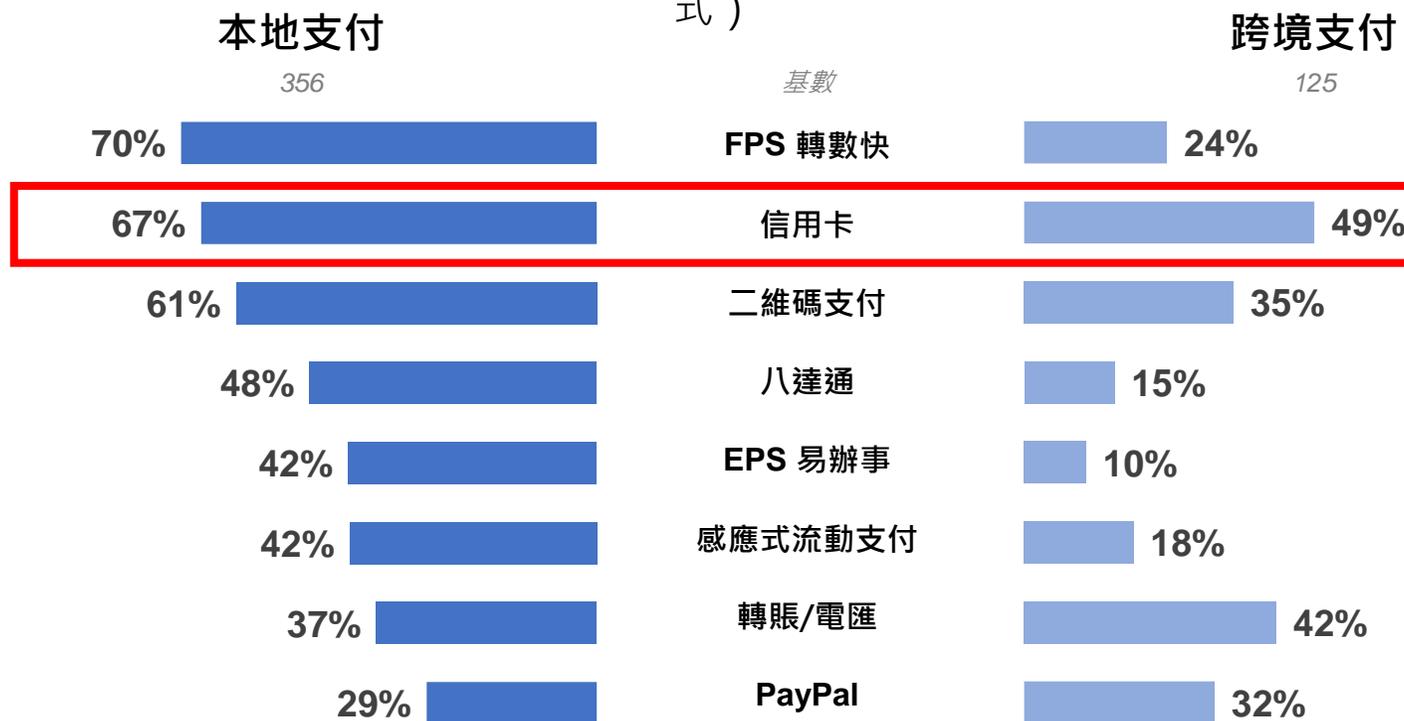
支付給供應商的方式

跨境支付採納度較低，阻礙了跨境交易

雖然信用卡在本地和跨境交易中被廣泛接受，但值得注意的是，接受用作跨境支付的方式種類有限。海外消費者可能會因為自己偏好的支付方式沒有被廣泛接受，阻礙了與香港企業進行交易。

企業所接受的數碼支付方式

接受的支付方式平均數量：5.6（當中4.1種屬於數碼支付方式）



調研中的數碼支付方式包含轉數快、八達通、信用卡、二維碼支付、感應式流動支付及 PayPal

二維碼支付包括微信支付、支付寶、Tap & Go、PayMe等
感應式流動支付包括Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay等

接受消費者支付的方式

接受企業支付的方式

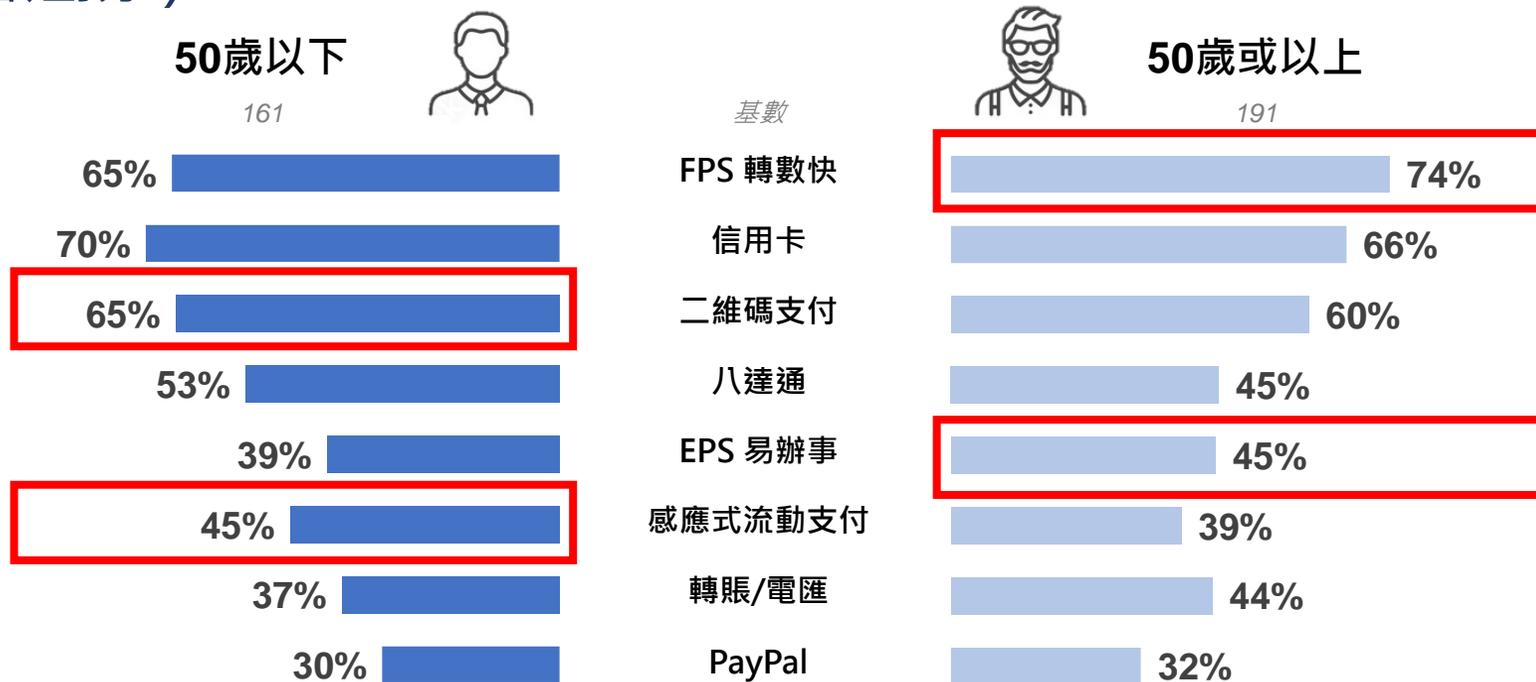
支付給供應商的方式



年輕高層管理人員對流動支付工具的接納度更高

雖然較資深的高層管理人員更傾向接受FPS轉數快和EPS易辦事等數碼支付工具，但年輕的高層管理人員更願意接受採納流動支付工具，包括二維碼支付和感應式流動支付。

企業接受的數碼支付方式 (按管理層年齡劃分)



二維碼支付包括微信支付、支付寶、Tap & Go、PayMe等
感應式流動支付包括Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay等

接受消費者支付的方式

接受企業支付的方式

支付給供應商的方式



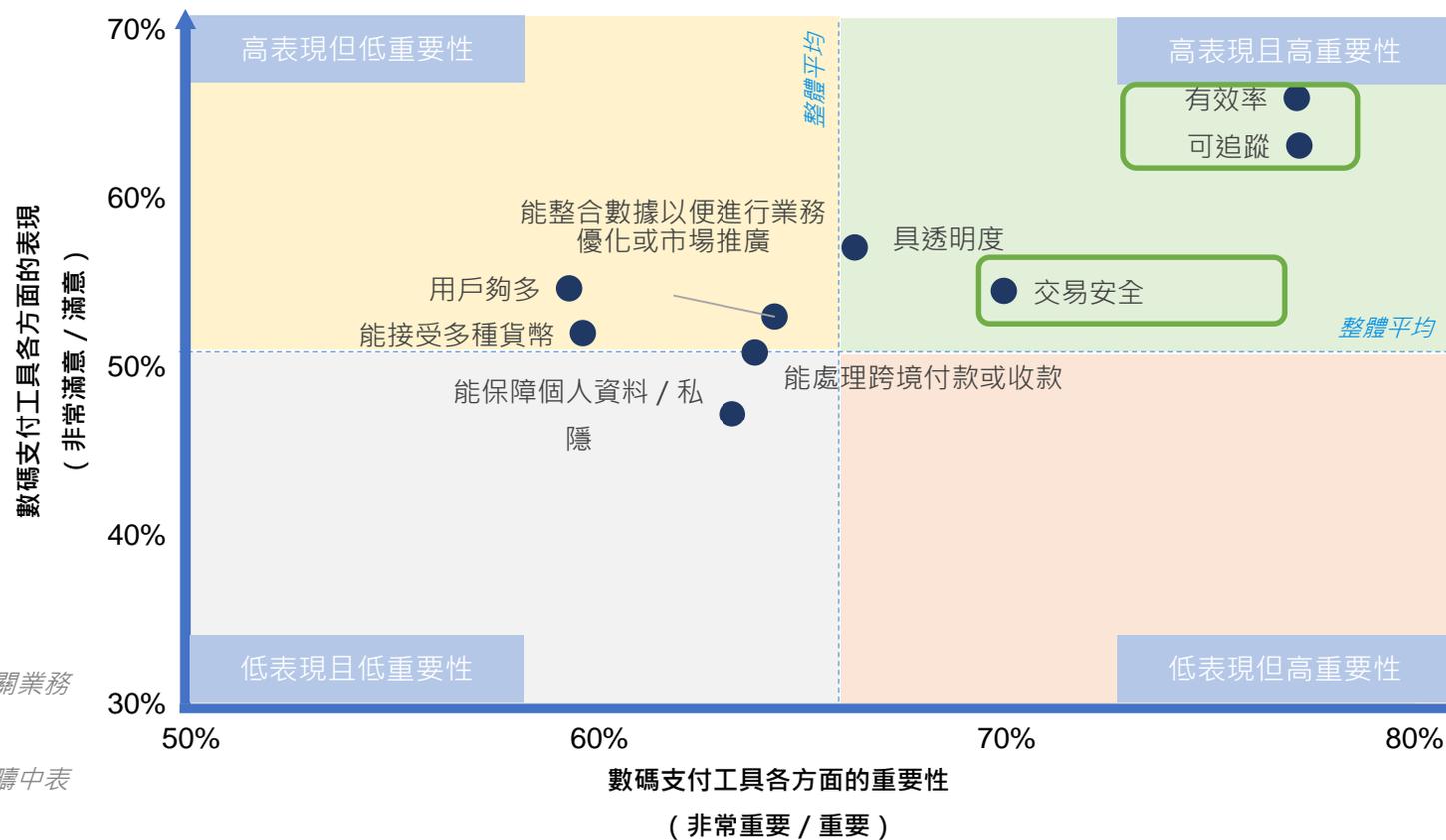
B2C企業表示對支付工具感到滿意，但希望加強支付安全

一半受訪的B2C企業對其數碼支付工具的表现感到滿意，當中有效率和可追蹤是提升滿意度的主要因素。然而，更好的交易安全會進一步提升滿意度。

51%

的企業滿意 香港數碼支付工具的整體表現

數碼支付工具各方面的重要性及表現



接受消費者支付的方式

接受企業支付的方式

支付給供應商的方式

參考：
 (Q21) 以下是一些電子支付工具的特色。你認為它們對貴公司處理收付款等相關業務有多重要？(每項單選)
 請用1至5分表示，5分表示「非常重要」，1分表示「完全不重要」。
 (Q22) 那麼，作為本地企業一分子，你認為香港的電子支付工具在剛才提及的範疇中表現如何呢？(每項單選)
 請用1至5分表示，5分表示「非常滿意」，1分表示「非常不滿意」。



主要調查結果 #2 – 企業支付方式



企業客戶



企業

”

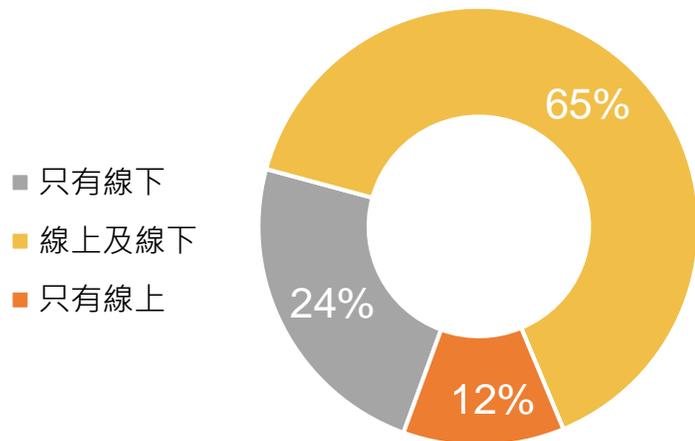
B2B企業對其支付工具的滿意度較低。支付方式不單被傳統支付方式壟斷，跨境支付和貨幣多樣性的接受，以及交易安全都是需要重點改善的項目。



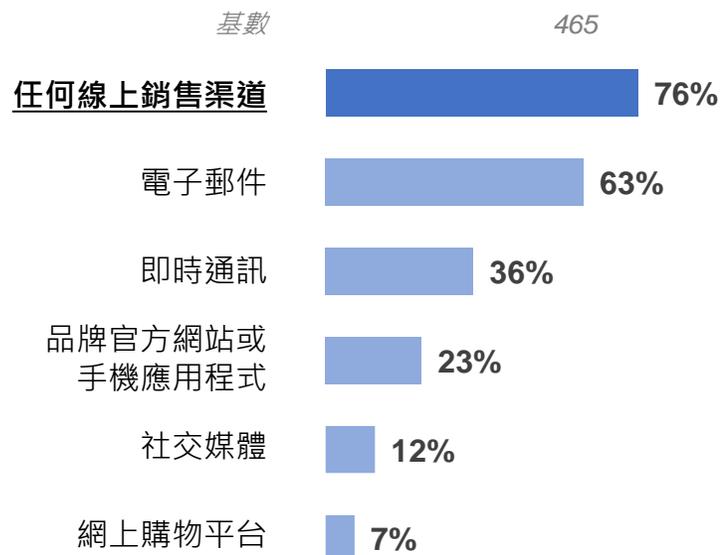
B2B企業更傾向使用電子郵件作為銷售渠道

相比B2C企業傾向使用即時通訊和一站式平台進行銷售，B2B企業主要透過電子郵件這傳統方式進行線上銷售。

所採用的銷售渠道



所採用的線上銷售渠道



接受消費者支付的方式

接受企業支付的方式

支付給供應商的方式

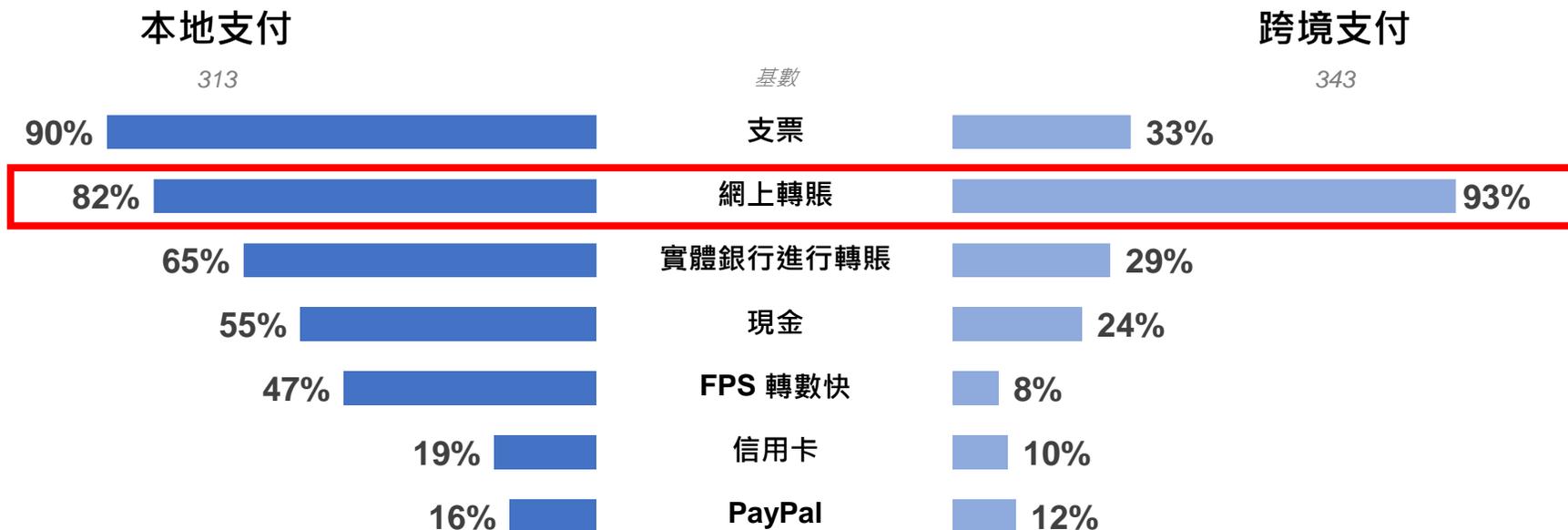


除了網上轉帳外，數碼支付的接受度仍然裹足不前

雖然大部分B2B企業都透過網上渠道銷售，但它們仍然依賴支票、銀行轉賬和現金等傳統支付方式。網上轉賬是唯一一種企業經常接受用作本地和跨境交易的數碼支付方式。

企業接受的支付方式

接受的支付方式平均數量：2.3（當中2.1種屬於數碼支付方式）



接受消費者支付的方式

接受企業支付的方式

支付給供應商的方式



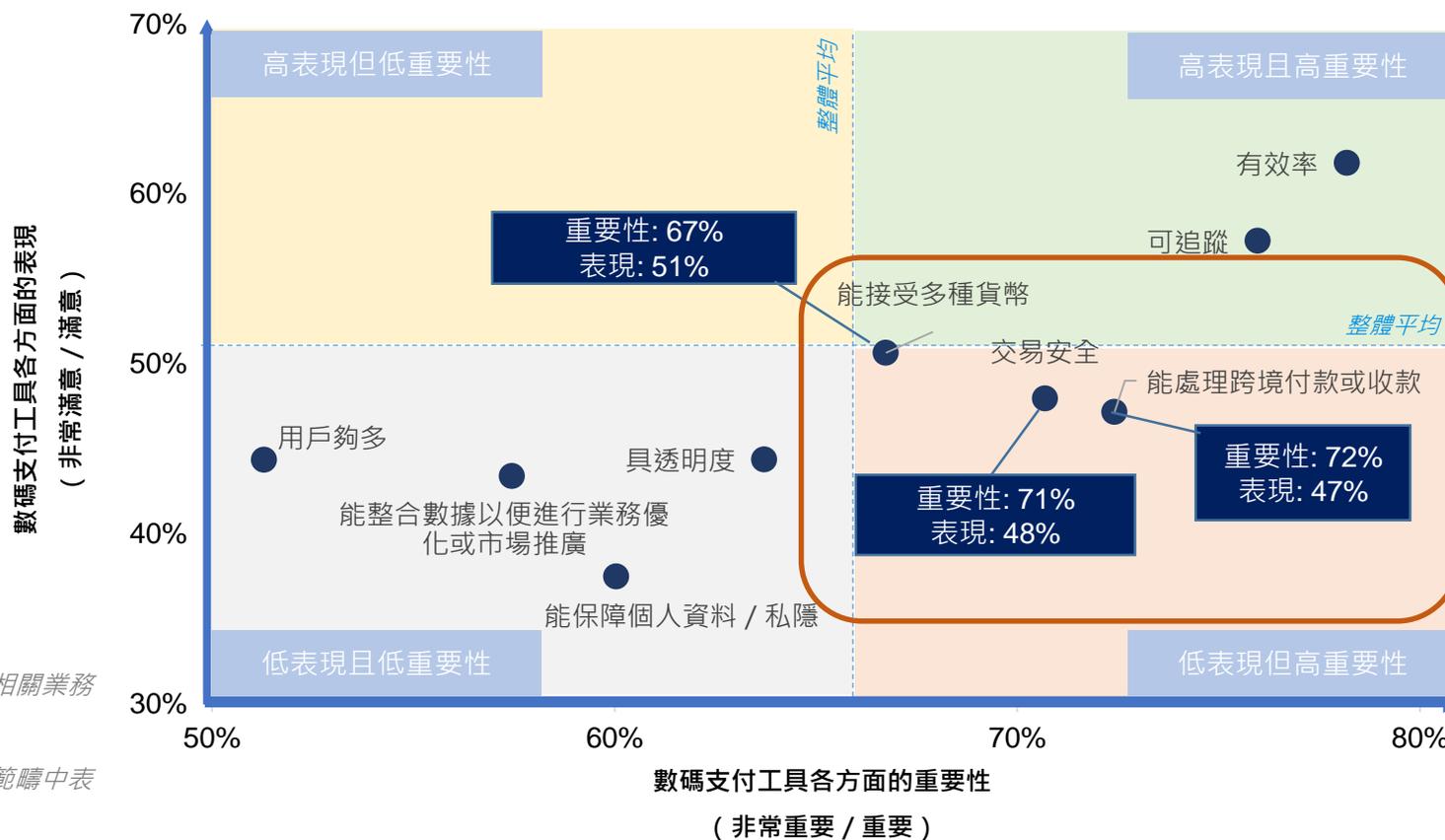
企業於跨境支付和接受多種貨幣方面的滿意度有待改善

使用數碼支付工具處理企業支付方面的表現未見理想，特別是在處理跨境支付及多種貨幣，和保障交易安全等關鍵範疇 – 這些都是B2B企業認為重要的主要範疇。

41%

的企業滿意
香港數碼支付工具的整體表現

數碼支付工具各方面的重要性及表現



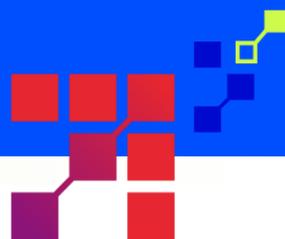
參考：
(Q21) 以下是一些電子支付工具的特色。你認為它們對貴公司處理收付款等相關業務有多重要？(每項單選)
請用1至5分表示，5分表示「非常重要」，1分表示「完全不重要」。
(Q22) 那麼，作為本地企業一分子，你認為香港的電子支付工具在剛才提及的範疇中表現如何呢？(每項單選)
請用1至5分表示，5分表示「非常滿意」，1分表示「非常不滿意」。



3

數碼化的不同路徑： 支付給供應商的方式

採購方面與銷售方面





主要調查結果 #3 – 支付給供應商的方式



企業



供應商

”

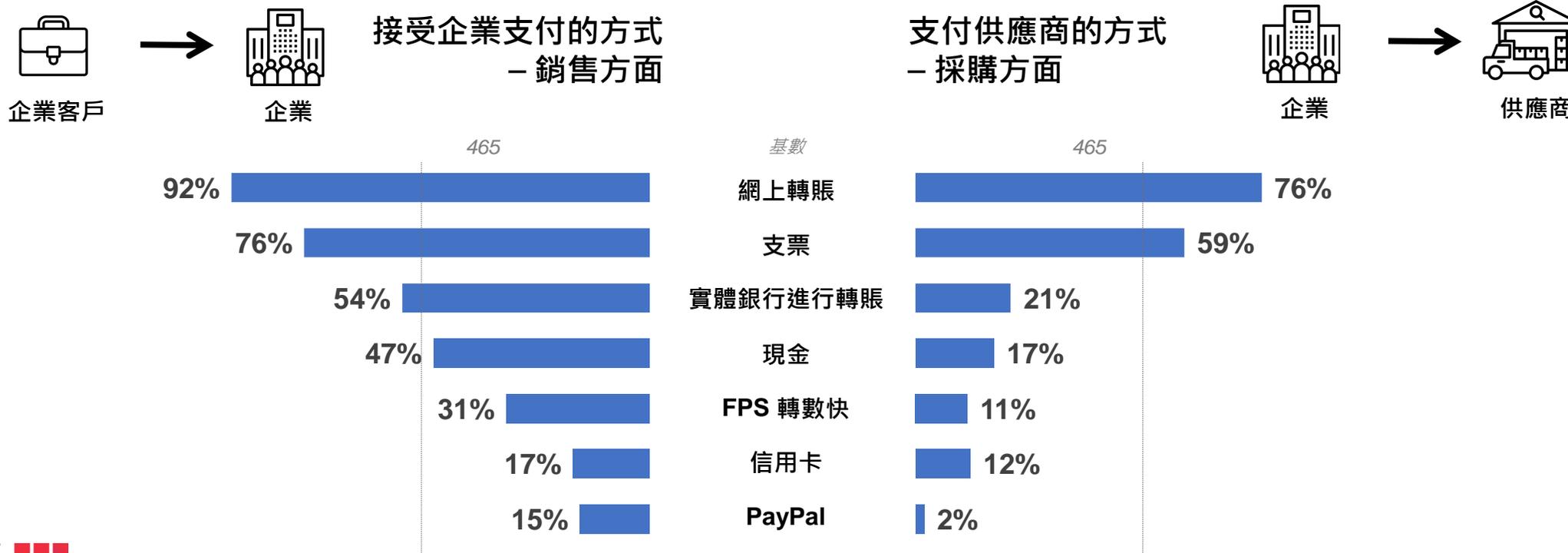
支付給供應商的方式同樣被傳統支付方式壟斷，想維持現狀亦是限制企業擴闊採用更多支付方式的主要障礙。企業於採購過程中採用數碼支付方案的情況仍有待改善。



與供應商交易結算方式滯後是推進數碼化的瓶頸

企業和供應商的支付環境被傳統支付方式，如網上轉賬、支票和銀行轉賬主導。雖然企業普遍接受多種支付方式，但支付給供應商時可用的方式仍需要擴展，避免支付市場被壟斷。

處理與供應商交易的支付方式



參考：
 (Q9) 貴公司目前是否接受企業客戶透過以下支付方式付款？（每項複選）
 (Q14) 貴公司目前是否透過以下方式付款給供應商？（每項複選）

接受消費者支付的方式

接受企業支付的方式

支付給供應商的方式



個案研究 – 以信用卡進行企業支付： 支付數碼化受企業傾向維持現狀而限制，而非信用卡所收取的額外費用

在收款和支付供應商時不太願意使用信用卡的企業，往往是因為它們更偏好沿用現有的支付方式，及避免作任何改變。因此，即使新的支付技術有潛在的好處，企業仍然需花較長時間接受。相比之下，額外費用並不是採用信用卡的主要障礙。

不接受企業客戶以信用卡支付款項的原因

61% 沿用一直以來的付款方式

33% 客戶沒有要求以信用卡付款

26% 需要繳交額外費用

基數：不接受信用卡支付款項的B2B企業

不使用信用卡支付供應商的原因

51% 供應商不支援信用卡付款

25% 信用額不足以支付大額交易

20% 需要繳交額外費用

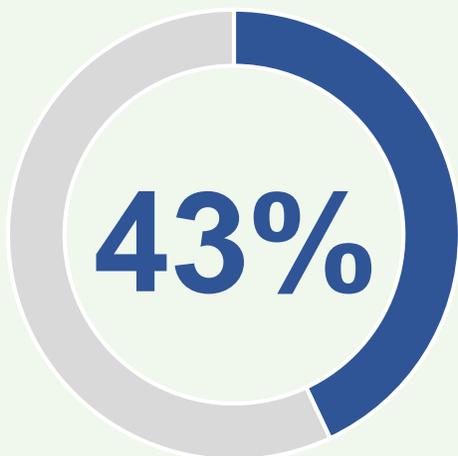
基數：不使用信用卡支付供應商的B2B企業



少於一半受訪企業對虛擬公司信用卡概念有所認知

認同虛擬公司信用卡價值的企業欣賞它能在處理海外匯款時節省成本（企業認為數碼支付其中一個重要因素）、能提供實時的支出報表和分析，以及能預設信用限額以預防現金流問題。

對虛擬公司信用卡概念的認知



少於一半中小企及大企業
曾聽過虛擬公司信用卡概念

最喜歡的虛擬公司信用卡特點

60%

繳付海外賬單免卻外匯手續費

58%

於網上查看實時開支記錄及分析

49%

自設每張卡的消費限額

參考：

(Q25) 試想像一個嶄新的虛擬公司信用卡概念。它擁有一般公司信用卡的特點，例如賺取積分，同時亦擁有以下特點。請問你有多喜歡以下特點呢？（每項單選）

請用1至5分表示，5分表示「非常喜歡」，1分表示「完全不喜歡」。

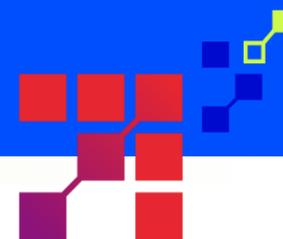
(Q26) 在這次問卷調查前，你有沒有聽過這個虛擬公司信用卡的概念呢？（單選）



4

企業對支付方式的取態

對無現金化的取態及對支付工具的期望





主要調查結果 #4 – 對支付方式的取態



”

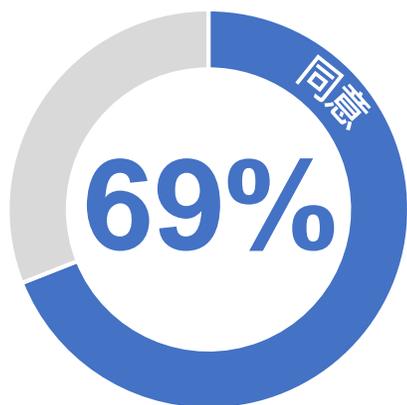
四分之三的企業正在優化或計劃優化它們的收付款方式。**加強支付安全及增加更多種類的支付方式**是它們的優化重點。



企業渴望香港能有更多支付方式供其選擇

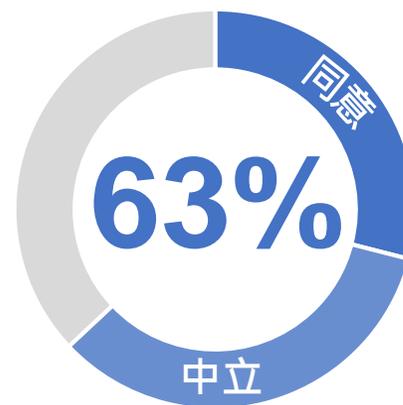
超過三分之二的企業認為，不論交易額或商戶規模，消費者都應該可以隨意選擇任何支付方式付款。此外，三分之二的企業就香港將會在未來五年內完全實現無現金化表示同意或中立。

對提供更多支付方式的取態



同意「不論交易額或商戶規模，消費者都應該可以隨意選擇任何支付方式付款」

對未來五年內實現無現金化的取態

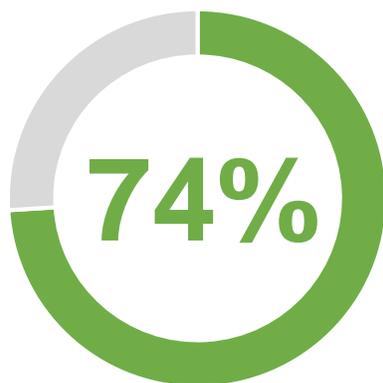


「香港將會在未來五年內完全實現無現金化」表示同意或中立



大多數企業願意將支付方式變得更多元化

加強支付安全是企業未來兩年的優化重點，而透過支付工具分析客戶數據長遠會成為趨勢。



表示它們正在優化或計劃優化
它們的收付款方式

企業期望在未來兩年內能夠提升
支付方面的主要功能

62%

加強支付安全

53%

增加更多種類的支付方式

40%

利用支付工具分析客戶數據

接受消費者支付的方式

接受企業支付的方式

支付給供應商的方式



一半未有計劃優化支付方式的企業需要整個業界的共同努力推動

另外四分之一未有計劃優化支付方式的企業中，一半表示如果整個金融生態圈的各持份者能共同努力，它們會有動力改善其支付方式。

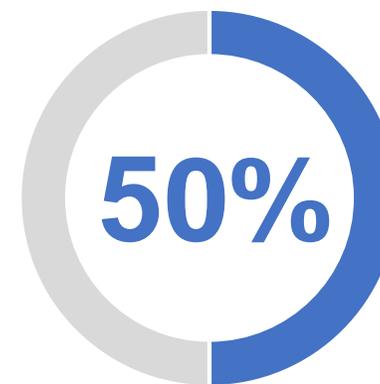
推動優化收付方式的五大誘因

- 1 當銀行提供優惠鼓勵數碼支付應用
- 2 當政府提供支持科技應用的補貼
- 3 當其他競爭對手也優化收付方式
- 4 當我知道數碼支付科技長遠可以節省多少成本
- 5 當大型企業供應商或客戶提供優惠鼓勵數碼支付應用

基數：未來兩年未有計劃優化支付方式的企業

185

1 + 2 + 5



未有計劃優化支付方式的企業希望銀行、政府、大型企業或客戶能提供優惠鼓勵應用

接受消費者支付的方式

接受企業支付的方式

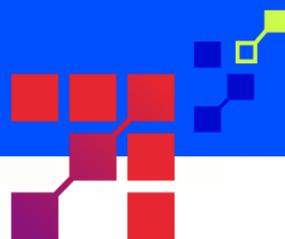
支付給供應商的方式



5

總結及展望

企業應如何於數碼支付應用時代昂首前進？





支付方式的去向

接受跨境支付



- 隨著香港與內地及世界各地的聯繫變得更緊密，企業支付必須變得更無縫及更輕易。
- **擴展採納跨境支付**會加速本地企業走向國際的步伐，長遠亦能促進香港與其他地區之間的貿易。

交易安全及接受多種貨幣



- B2C和B2B企業對數碼支付方式滿意度之間的落差，反映B2B企業對更無縫的支付體驗有所期盼。
- **開發更好的工具、強化交易安全性及接受多種貨幣**，將有助緩解業界現時於期望的差距，且能推動數碼支付發展。



支付方式的去向

業界教育



- 企業需要在**採購**方面持更開放的態度以接受改變，尤其在新型支付方式，例如虛擬公司信用卡概念等，提升現時業務營運，並提升滿意度。
- **整個支付生態圈需要共同努力重塑支付供應商的體驗**，有助減少企業在收款和付款之間的差距。

優化支付流程



- 雖然很多企業了解普及支付系統帶來的好處，並落實採用相關的支付工具，但支付生態圈的其他持份者的支援能推動需要改善的企業。
- **加強支付安全、增加更多種類的支付方式及利用支付工具分析客戶數據將會是優化重點。**



感謝

Hong Kong Productivity Council
香港生產力促進局

HKPC Building, 78 Tat Chee Avenue, Kowloon, Hong Kong
香港九龍達之路78號生產力大樓

Tel: +852 2788 5678 WhatsApp: +852 5283 4131
www.hkpc.org

MAKE SMART
SMARTER

Copyright @ 2023 HKPC All rights reserved

