
服務創新

Service Innovation

09/2011

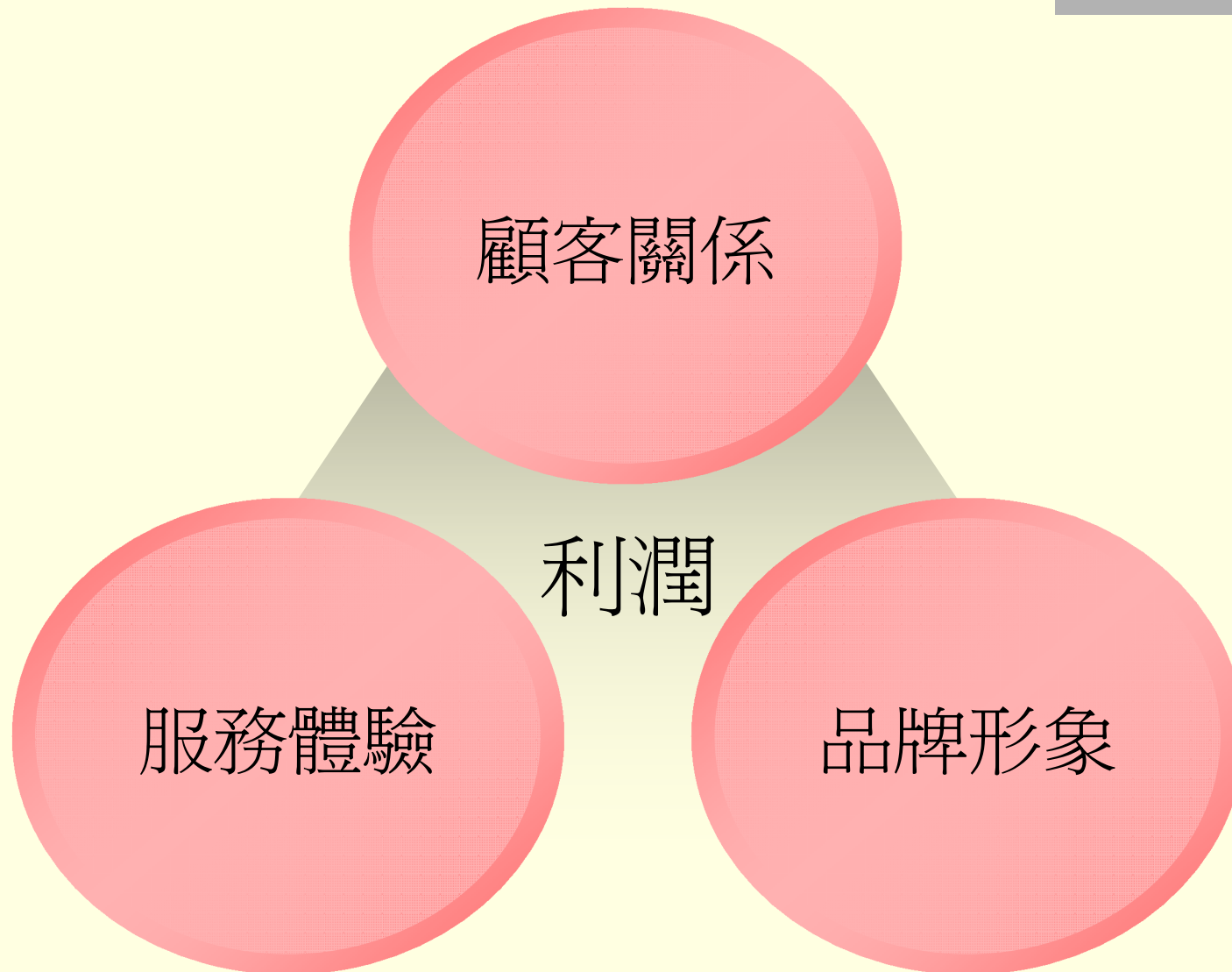
報告人：Ariel

什麼是服務創新

新的設想、新的技術手段轉變成新的或改進的服務方式。

用完整的服務體驗，取代呆板的產品買賣，籠絡客戶的心，並爭取更多的利潤空間。

產品價值80%靠出廠後的加值



服務創新的關鍵-逆轉預設立場

- 馬戲團都是給小孩子看的嗎?
- 服務創新的步驟是：
 - 先以客戶的立場來看產品
 - 挑戰基本假設，逆向思考
 - 最後，改變
- 如果不挑戰這兩個預設立場：
 - 馬戲團都是給小孩子看的
 - 馬戲團一定要有動物
- 可能就不會有太陽劇團的誕生~

服務創新的思路

1. 把注意力集中在顧客期望上
2. 善待顧客的抱怨
3. 服務要有彈性
4. 企業員工比規則更重要
5. 用超前的眼光進行創新
6. 一籃子的服務概念
7. 結合【有求必應】與【主動服務】
8. 在【無條件服務】與【顧客期望】之間取得平衡

服務創新的類型

內容

新的服務內容：便利超商代收服務

顧客體驗：幸福產業(One stop shopping)

介面

服務流程：旅遊網、訂位網

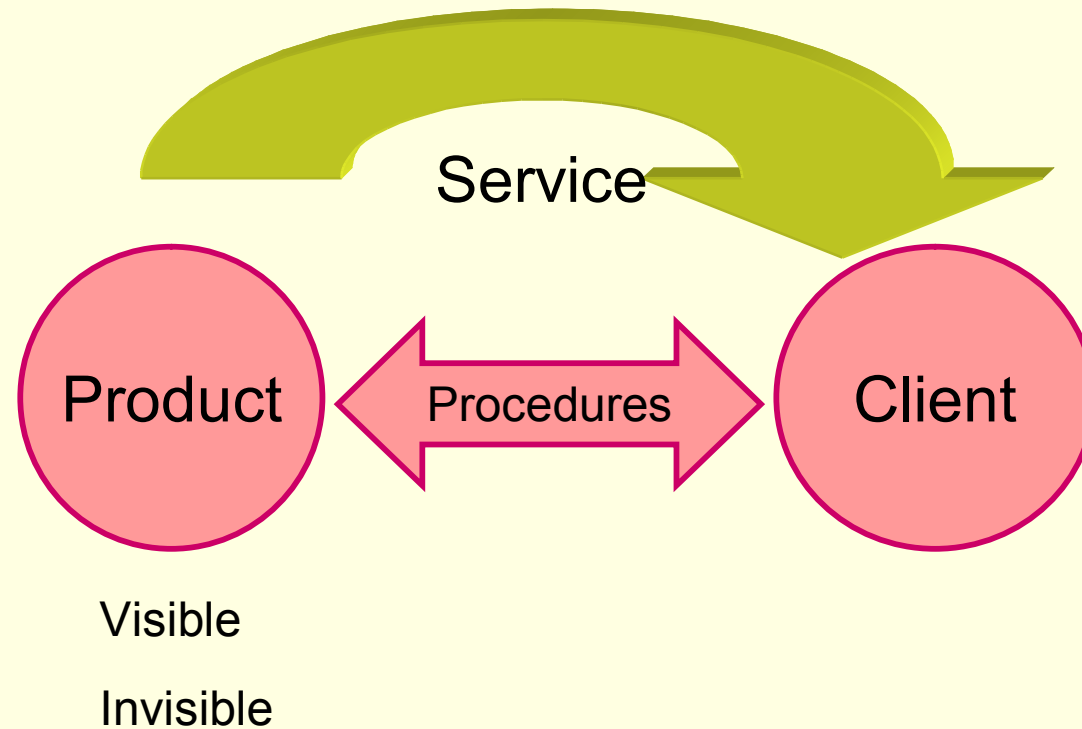
服務介面：3G行動網卡

獲利

創造新的經營概念與獲利模式

- GE、廉價航空

Find Out where can be innovated?



How to find out ? Survey

傳統市調

年齡
收入
性別
居住地

Out

田野調查

生活脈絡
使用情境
喜好態度

In

What do Clients care for?

- 21世紀的許多消費者，已經有不同的思維，很多人不因擁有什么而感到快樂，而令人感到滿足的，反而是：
 - 他們經驗了什麼？
 - 體驗了什麼？
 - 受到什麼感動？

田野調查的好處

- 先去了解使用者的心態與需求
- 什麼會讓他們感動
- 再依照這樣的需求去設計、製造產品
- 中間的過程包括：
 - 不斷地修改，找出消費者最可能接受的方式。

- 這與過去產品完成後，先投入市場，再視消費的反應來調整的模式，是完全不同的。

顧客是所有問題的解答

- 策略一：重新區隔顧客
 - 找出被過度服務或是服務不足的客戶
 - ex:DIY and 裝潢包商---特力屋/IKEA
- 策略二：複製最好的顧客關係，copy在其他有價值的客戶上
 - 更方便的服務管道
 - 與客戶合作，開發新解決方案
 - 深入客戶公司，處理所有該領域事務
- 策略三：將產品變為解決方案
 - Ex:全錄

CHALLENGE

市場

人才

整合

市場洞察力

顧客需求

市場變化

人才

組織學習能力

人才素質

整合

將科技應用整合到服務介面

介面人性化

企業服務創新須避免的謬思

- 避免服務概念異化

- 「售後維修」不是服務的唯一

- 避免只為外部顧客提供服務的謬思

- 為顧客提供服務的是企業員工，對企業來說，為內部顧客提供優質的服務，是促進員工向外部客戶提供優質服務的基礎。

服務創新實例-NPO 紅十字會

- 創新對象：捐血人
- 核心觀念：要把對捐血人的感謝，用創新的方式呈現。
- 作法：
 - 成立Why I give告示牆，公告張貼捐血人的愛心
 - 請捐血人製作一張 Why I Give 「我為何捐血」
 - 寫下自己捐血的原因
 - 貼上自己的照片
- 成果：一則又一則的小故事就在牆面上展現溫暖的力量。

Thinking~

服務管理

服務創新



Brainstorming~ What RadEx can do!

- 是否有預設立場?
- 審視所在於的產業鏈，發掘哪一個環節可以做服務創新。
- 重新區隔客戶，找出最好的顧客關係。

敬請指教！