

財協會訊

電話：(02) 2383-0657 / 2383-0659 傳真：(02) 2371-0547

地址：臺北市漢口街一段 82 號 8 樓 / E-mail：fei.roc@msa.hinet.net

財訊 2014003

本年度四月講座邀請財團法人商業發展研究院 - 經營模式創新研究所所長 王建彬博士，主講「服務 創新 模式 新視野」，現場掌聲不斷，頗受好評，為嘉惠更多會員朋友，特節錄精采內容供參。本講座王博士以四大主軸進行剖析：一、我國服務業發展現況；二、我國服務業特性；三、我國知名企業營運模式；四、服務創新應用新商機。

首先就我國服務業發展現況而言，服務業佔總就業人數比例由 55% 升至 58.7%，而服務業 GDP 比重前五大的服務業(公共行政除外)分別為：批發及零售業；不動產業；金融及保險業；教育服務業；資訊及通信傳播業。此外近五年平均成長較快的服務業：支援服務業；住宿及餐飲業；藝術、娛樂及休閒服務業；專業、科學及技術服務業；醫療保健及社會工作服務業。

關於服務業之特色，舉例來說，為了提供更便利的消費生活，電子商務推行電子錢包進行小額付款，並加入到店取貨加以虛實整合；又如坐月子中心提供精緻且細膩的服務來感動顧客；其他包含整套結婚服務、整套結婚服務、安寧照護、殯葬服務在關鍵時刻的貼心服務等，都說明台灣服務業的策略價值。

從我國知名企業營運模式的成功經驗來看，王品集團將「以人為本」的理念落實到每一管理細節；鼎泰豐講求嚴格品質與提供超乎顧客預期的服務；瓦城泰統強調以科學方法複製傳統廚藝。由此可見「創新」要掌握顧客，並以「顧客需求」及「不斷創新變革」，來創造顧客需要的價值。

服務創新應用新商機的案例中，TESCO/ 7Net 採用虛擬超市顛覆傳統商城；Miibrand 以虛擬帶動實體消費服務模式；Bodymetrics Pod 帶動實體通路 3D 試衣推薦模式。此外零售消費市場的轉變中，如何與消費者間建立「神經連結」，來創造消費者的美好體驗，挑起購買慾望，這是成功零售商的重要課題。當消費者產生強烈感受跟消費者的「心」發生關係，品牌具誘人的獨特性，顧客會因害怕失去有趣、新鮮的產品、體驗而讓消費者的多巴胺激增。最後王博士也分享「先占式分銷」- 社區中小型商店不斷成長，以及透過「價值鏈控制」的良性循環，建構需求反應好效率高的價值率與低庫存，確保物流穩定。

財協月聚已於 4 月 29 日圓滿舉行，感謝會員及各界長期之支持與指教未來我們仍會持續舉辦月聚及講座，屆時歡迎會員們繼續踴躍支持與參與。。此外為強化網路宣傳，提升社群互動機制，成立財協 facebook 粉絲團，網址：www.facebook.com/FEI.ROC。

恭頌

商祺

中華財務主持人協會 敬啟

