



應用FMEA和Service Family進行服務創新—以居家服務公司為例

| 指導教授 |

邱銘傳 教授



| 專題學生 |

余宛蒨、黃哲憫、楊 堅

研究方法流程圖

針對個案公司進行市場調查

與居家服務部門專員進行訪談

訪談分析整理

以現有服務展開服務藍圖

由服務藍圖找出失效點

FMEA分析失效點改善順序

針對現有服務給與改善建議

創新服務發想

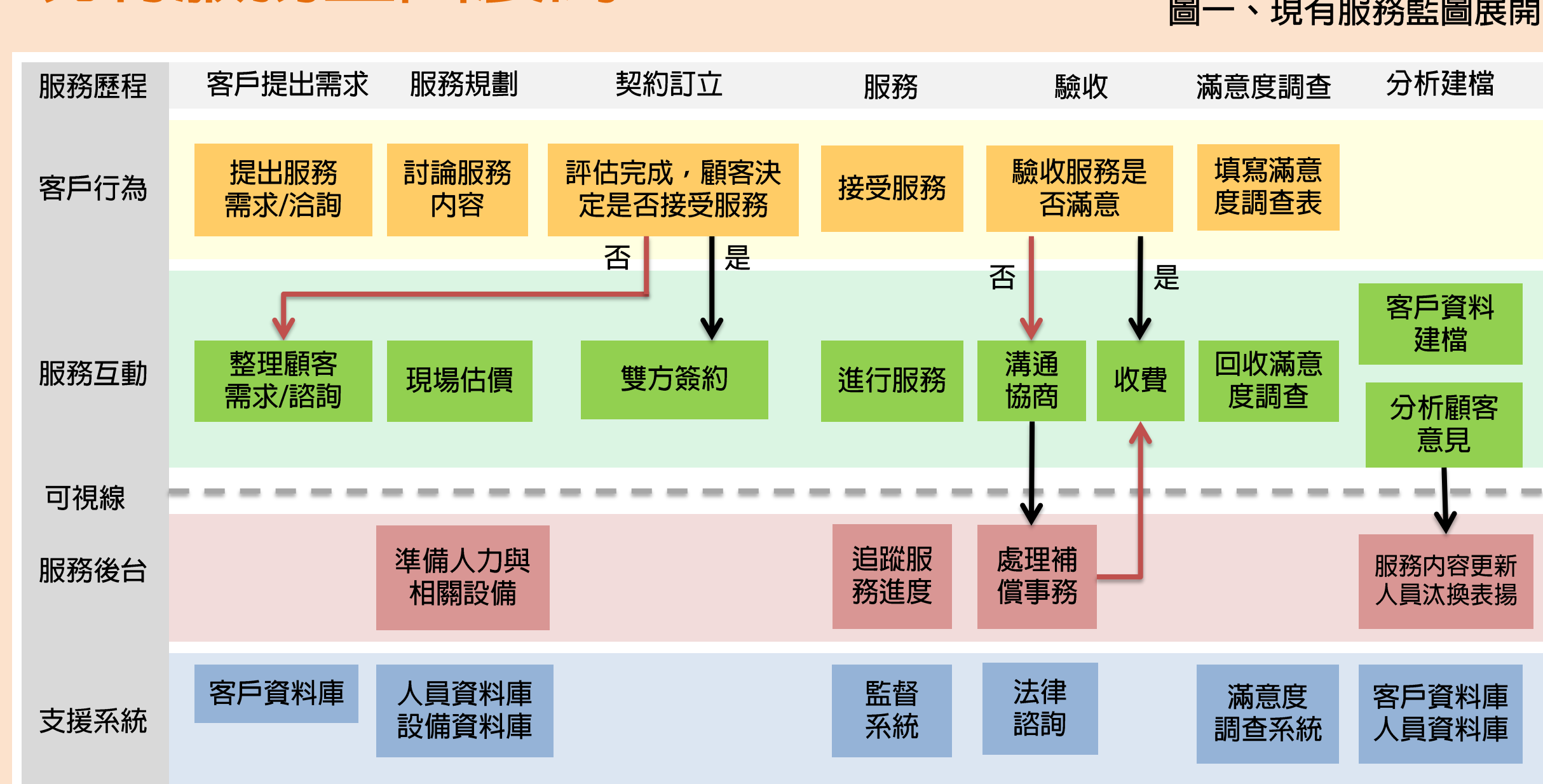
建立服務家族

針對未來創新服務給與建議

研究動機與目的

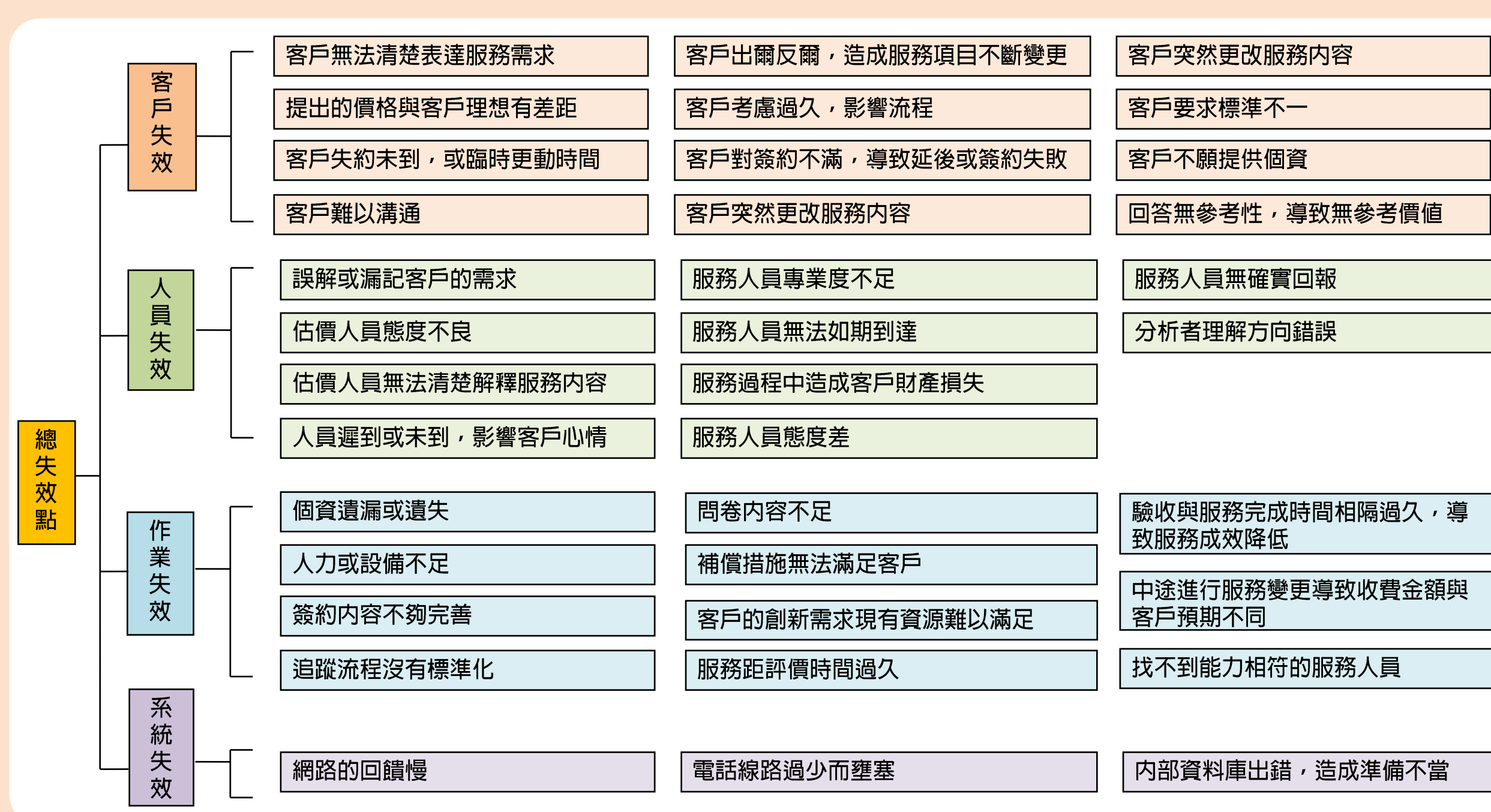
居家服務(In-homeservices)是以客戶所熟悉的居住環境做為服務提供場所之服務。從傢俱、裝潢材質的保養、衣物的送洗、洗衣整燙、膳食料理、孩童照顧、接送陪伴、到一般的家務整理清潔等工作，都屬於居家服務的範疇。而經統計資料，從2007年到2012年，客戶對於居家服務的需求有了兩倍的成長，而服務件數更成長了五倍之多，目前全國家務代勞產值，超過新台幣四百億，商機十分驚人，所以本研究希望藉由改善現有居家服務之流程並結合創新服務，設計一個低成本、高報酬的服務包裹，以期能提供消費者更創新、更多元的選擇，提升個案公司的居家服務的市場競爭力。

現有服務藍圖展開

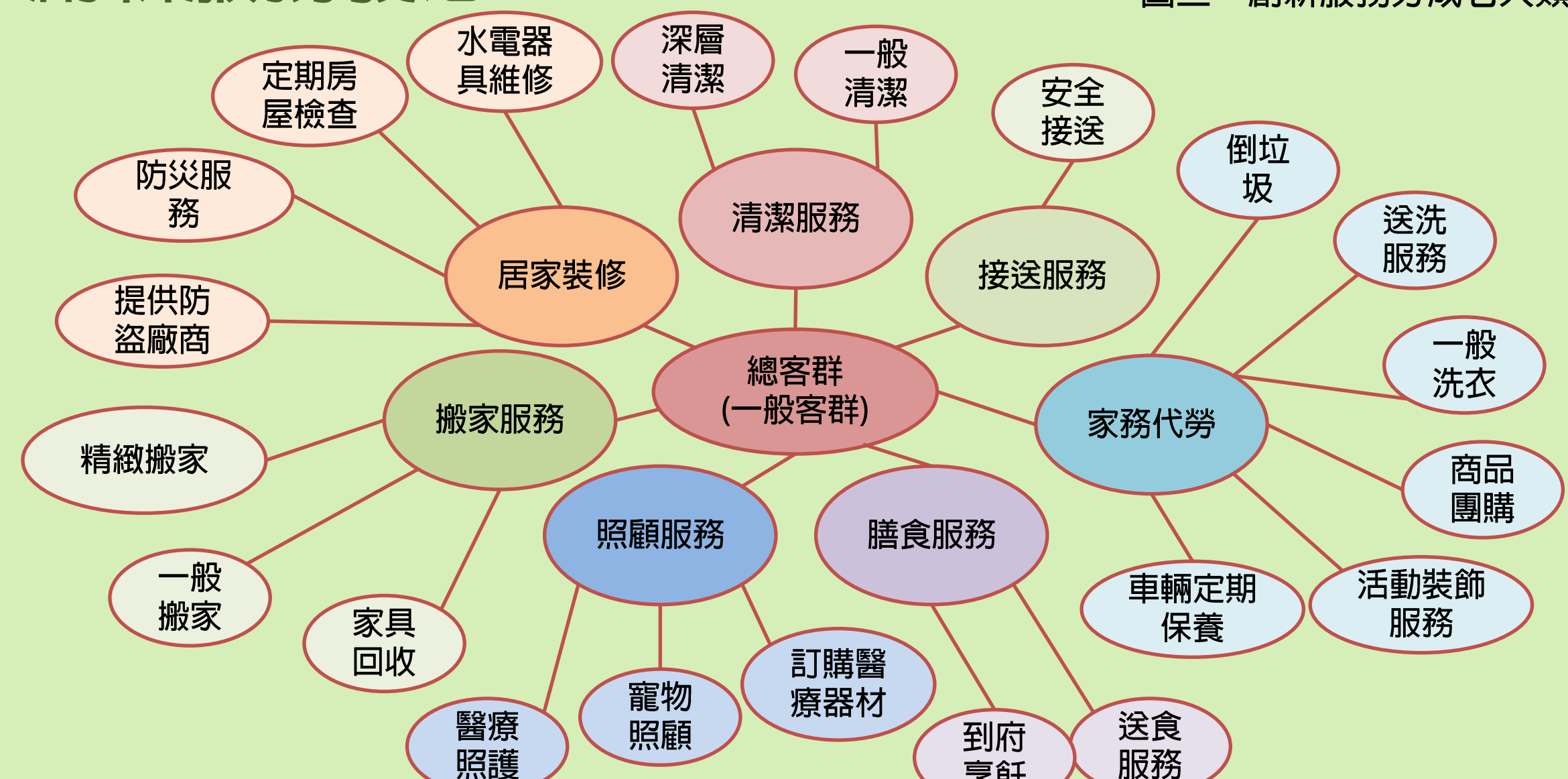


失效模式與效應分析(FMEA)

針對各個可能發生的失效點，觀察每個服務步驟的潛在缺失，定義每個服務作業的潛在缺失之嚴重性(S, Severity)、可偵測性(D, Detection)及發生性(O, Occurrence)且進一步訂定評量的基準表以做為服務步驟風險衡量的依據，並將S、O、D之評比結果相乘，求得每個服務步驟的潛在缺失之總合風險數值(Risk Priority Number RPN, $RPN=S*O*D$)，並依據RPN值之大小進行排序，以訂立處理居家服務流程缺失之先後順序。

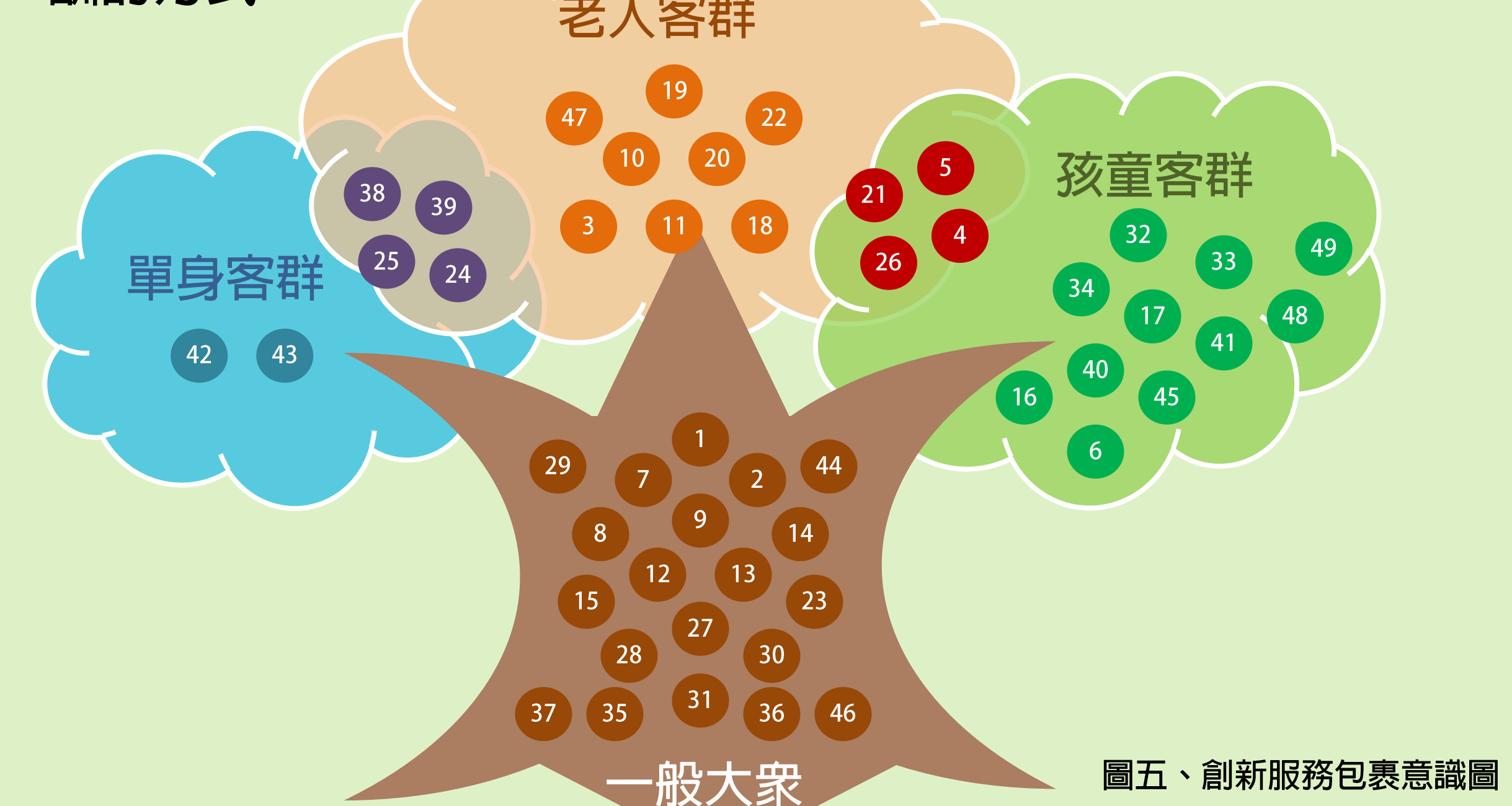


創新服務發想



服務家族(Service Family)分類

將服務項目模組化，形成一個方便的服务包裹，同時增加創新的服務項目與減少執行成本，並將各服務項目歸類到三種等級中，分别是使用頻率最高的Common、較少使用的Variant與針對特殊狀況的Unique，帶動整體辦事效率與未來規劃的優勢，即是企業最看重的低投資成本、高報酬的方式。



老人	3	防滑服務	幼童	6	保護幼童陽臺裝設	一般大眾	8	訂期房屋檢察
	10	浴室防滑磁磚		16	嬰兒日常照護		9	防災服務
	11	行動輔助訂購		17	幼童日常照護		12	精緻搬家
	18	老人日常照護		32	玩具教材衣物回收		13	一般搬家
	19	飯後陪伴散步		33	玩具教材衣物租借		14	家具回收
	20	陪伴老人娛樂		40	兒童菜單設計		15	寵物照護
	22	老人陪伴就診		41	便當設計		23	醫療照護
單身+老人	47	拐杖、輪椅提供	單身	45	孩童安親班接送	一般大眾	27	訂購醫療器材
	24	協助復健		48	配置兒童安全座椅		28	送洗服務
	25	叮嚀服藥		49	提供手推車(嬰兒車)		29	活動裝飾服務
老人+兒童	38	食材挑選	一般大眾	42	瘦身菜單		30	倒垃圾
	39	養生菜單設計		43	養肝菜單		31	一般洗衣
	4	無刺激性清潔		1	一般清潔		35	車輛定期保養
	5	幼老防護家具		2	深層清潔		36	商品團購
	21	遠距監控服務		7	水電器具維修		37	到府烹飪
	26	緊急連絡設備					44	送食服務
							46	安全接送

研究結論

本研究改善現有居家服務的失效點，提升顧客滿意度，並透過創新發想發展出符合未來市場的潛在服務項目與客戶群，最後透過服務的組合減低成本，相較其他市場更有優勢，間接達到提高客戶忠誠度的最終目標，並結合台灣首位的房仲佔有率優勢到居家服務內，使服務涵蓋範圍更廣。在房仲與居家服務相輔互助下，得到一加一大於二的效果。

