

101 學年度大四工工專題摘要

第 8 組	應用 FMEA 及 Service Family 進行服務創新--以居家服務公司為例	
指導教授	邱銘傳 老師	
參與學生	(學號) 9834017 (姓名) 余宛蓓	(學號) 9834051 (姓名) 黃哲憫
	(學號) 9834052 (姓名) 楊堅	
摘 要		
隨著經濟、資訊科技與產業結構的改變，服務業對市場競爭的影響力已不可或缺，產品的「附加服務」成為市場競爭的成功關鍵。但由於服務業自由化、全球化與相關管制的取消，各種服務行業間的界線逐漸消失，服務項目的獨特性也因為新的通訊科技發達而喪失，所以企業必須透過不斷的創新發展來穩固已有市場並吸引更多消費者。本研究之目的在於改善現有居家服務之服務流程並結合創新服務，提升居家服務之價值。 本研究經由系統化的全面性分析，發現被隱藏的需求與失效處，應用失效模式與效應分析方法(FMEA)於居家服務之服務流程的改善與創新，並透過服務家族方法(Service Family)，將現有服務和創新服務加以整合，發展新的服務模式，以提升整體服務之執行效及管理效率，最後將研究結果以 QC 七大手法中的幾項進行系統性的呈現。 研究個案針對現有居家服務公司流程進行分析，協助 S 公司提升其現有居家服務之品質與執行效率，並針對未來的居家服務可能客群進行居家服務相關的創新服務發想，以提升服務項目的組合多樣性，發展出降低居家服務公司營運成本且能夠滿足各種客群需求的「服務組合包」(Service Package)。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，並結合台灣的房仲業之市場優勢到居家服務內，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。		