

鐵人三項運動之服務旅程設計

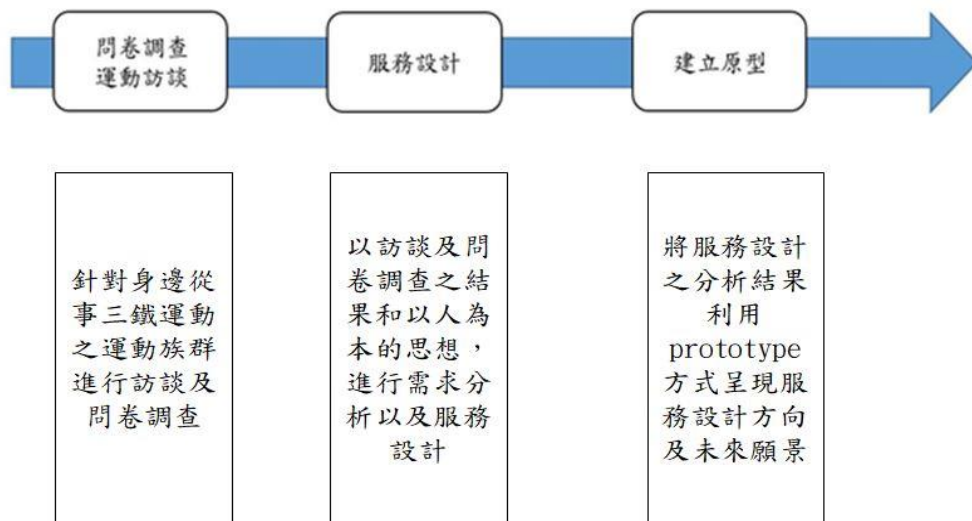
103034009 陳冠宇

103034028 吳紹維

指導教授：林則孟博士

研究背景、目的與架構

- 在運動風氣興盛的世代當中，鐵人三項運動(以下簡稱三鐵)受到各個年齡層所喜愛，故本研究希望針對三鐵運動族群進行服務旅程設計
- 架構部分，我們採用設計思考4D(Discover, Define, Develop, Deliver)概念來進行本研究，我們首先開始運動者深度訪談，並將訪談結果利用服務設計之手法，以三鐵為中心進行需求分析，進而使用軟體與程式製作prototype來呈現結果，期望能提供更好的運動品質給鐵人三項運動者。

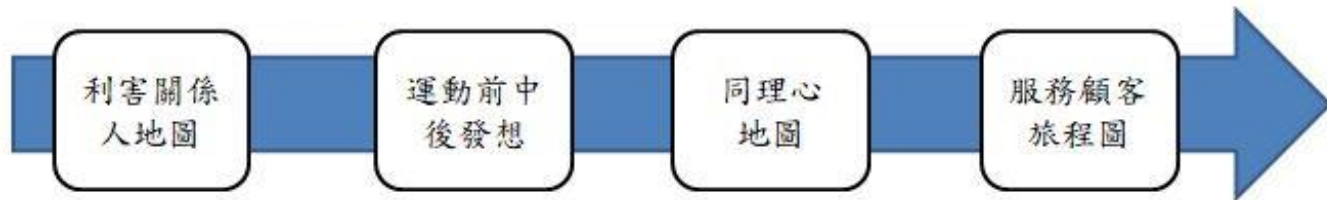


DISCOVER階段

- 在Discover階段，起初我們先查詢並收集現有統計資料及報導來了解我們的研究對象—三鐵運動者的狀況
- 接下來我們嘗試繼續往下鑽研三鐵運動人口實際在想些什麼、做些什麼，針對跑步、自行車、游泳三項運動的運動者進行深度訪談，內容包含運動過程會做的事情、運動動機、運動會接觸到的人、事、物、個人運動紀錄狀況、運動資訊(活動、比賽)的了解程度.....等，總共詢問將近50位運動者

DEFINE階段

- 藉由DISCOVER階段的分析與調查之後，開始進行需求定義及服務設計，會先藉由利害關係人地圖作三鐵運動者會接觸到的族群的互動分析；透過訪問調查結果做出運動前中後發想，並思考服務接觸點；利用同理心地圖分析三鐵運動者的需求及痛點，最後統整出服務顧客旅程圖，分析步驟如圖



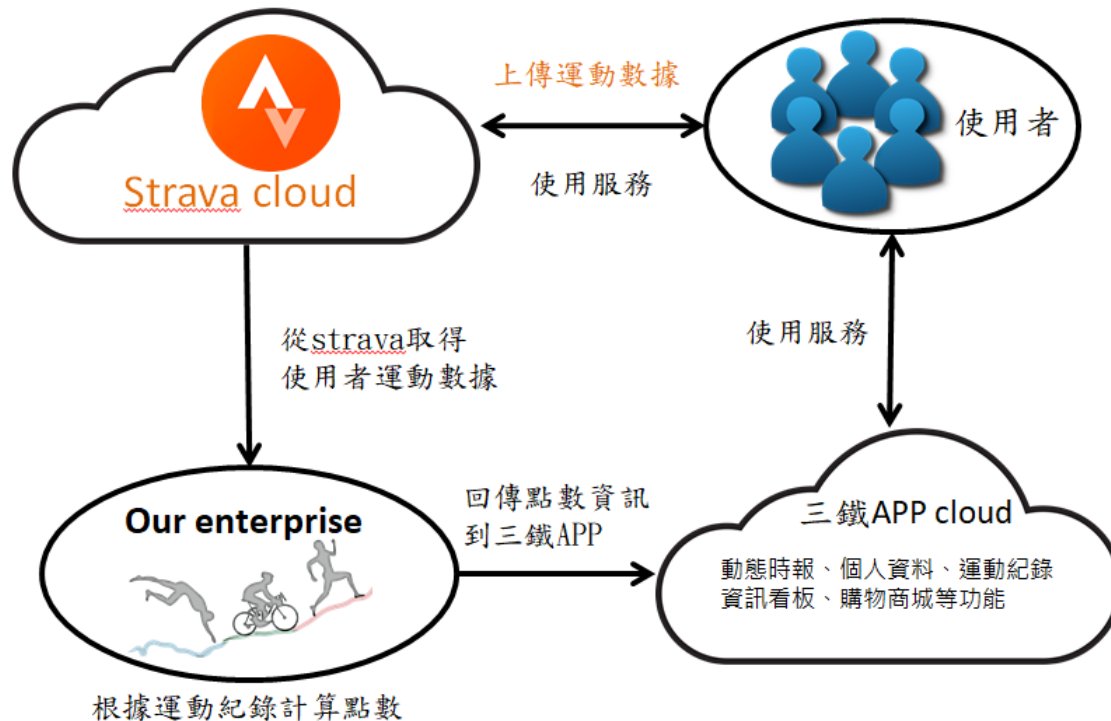
DEVELOP階段

- 本研究認為只有採用手機APP才有辦法一次滿足所有需求，所以採用原型(prototype)製作的方式說明define階段分析出來的需求解決辦法。我們選擇Photoshop製作預覽圖，並使用Marvel APP prototype的製作軟體



DEVELOP階段

- 並且本研究也在營運模式方面進行設計，包括點數運算機制、等級機制、資料獲取及存取方式，下圖為資料獲取及存取方式示意圖



結論與未來展望

- 本研究利用服務設計之手法，針對三鐵運動族群進行需求分析，將分析之結果以**prototype**方式與內部運算機制訂定呈現。由於本研究著重在需求分析的部分，在設計思考**4D**階段(**Discover**，**Define**，**Develop**，**Deliver**)只進行到前三階段，並未往第四階段，也就是**Deliver**階段前進，故我們希望未來繼續找出更多讓運動者使用的誘因，克服程式設計之技術以及引入一套有效的商業模式，將此概念真正的落實在市面上提供三鐵運動族群使用，讓他們的需求能夠真正被滿足，並改善他們的運動品質。