

經濟部 107 年度
《服務系統體系驅動新興事業研發計畫 (3/4)》
合作研究計畫

《跨國使用者與服務鏈價值研究》
建議書徵求文件

財團法人資訊工業策進會

中華民國 107 年 1 月 1 日

107年度合作研究計畫建議書徵求文件

一、 簡介

行動上網超越固網使用率、社群網路改變人際互動、智慧聯網裝置滲透生活服務，這三波重塑生活樣貌的革新，在短短十年間發生，對許多產品服務來說，由於數位元素的成分越來越重，使得顧客價值遞送的模式與管道產生相當大的改變，也連帶重塑了產品服務的使用情境。

從使用端的角度來看，使用體驗的形成也涉及越來越多面向的協調與整合，從產品功能與設計、軟體介面、到線上線下服務的串連...等等，任何一個接觸點都有可能決定使用者是否滿意並持續使用，或是因為體驗不佳而放棄使用。對單一產品或服務的供應者來說，掌握所有接觸點的使用行為全貌成為必要課題，但一般產品服務開發業者往往缺乏可充分觀察使用者行為的場域、解讀資訊所需的跨領域知識與能力，能掌握到的使用者回饋流於片段，不易真正了解產品服務的核心問題，並有效優化產品服務設計，隨時可能因為一個未掌握到的體驗缺口所帶來的負評，而在快速迭代的競爭中落居下風。

此外，產品服務的價值鏈組成也產生劇變，過往以直線型上下游關係為主的結構，漸漸轉變成以多方協同網絡為主流，要完成一個服務遞送所需的關鍵性策略資源，經常來自既有產業之外的業者或關係人，這也增加了產品服務開發者在規劃商業模式的難度。尤其產品服務若要輸出國際市場，如何掌握在地的價值鏈的生態、快速找到適合的服務營運、通路等相關合作夥伴，將是極為重要卻又困難的議題。

所以許多國際上許多消費型產品業者，紛紛推動各種結合實體場域的智慧連網體驗測試計畫，試圖找出新的使用樣貌、並且推廣創新的服務型態，例如日本福岡的旅社「&AND HOSTEL」與 Sony、飛利浦等業者合作推出 IOT 體驗客房、IKEA 與 Rebel Agency 合作建立「未來生活實驗室」等等。對我國以代工製造為主的產業型態而言，這類終端市場真實體驗的回饋，一向是難以直接接觸、準確掌握的，也限制了後續與國際市場在地業者進行商業合作的策略選擇。

所以本計畫針對此一缺口，將協助具備國際輸出潛力的智慧連網產品，建立一個結合實體場域的體驗實證、在地價值鏈銜接的機制，本年度聚焦在兒童教育的智能產品應用，並選擇以較具指標意義的美洲市場、以及政策重點的東南亞市場為主要目標，提供我國相關領域產品服務一個跨國市場試煉的管道，並且透過實證過程累積的經驗與曝光，拓展跨國合作商机，創造輸出以上市場的機會。

二、 計畫目標

本計畫將建立跨國使用經驗實證與市場價值鏈銜接之機制，協助我國智慧連網應用產品與服務業者，於完成創新概念設計、進入產品服務開發、試量產等階段時，能直接掌握產品服務之使用者經驗，透過跨國使用者的第一手測試回饋，獲取深入的洞見並找出適合的訴求價值方式，有效優化產品服務設計與後續開發計畫。同時，藉由本計畫之研究掌握跨國市場的服務價值鏈生態，發掘適合的通路、服務營運、策略性投資者等關鍵合作夥伴，並取得合作協商的管道，使產品服務能更快速進入跨國市場中，被在地消費者所接受及傳播，並取得早期行銷曝光、市場通路及應用合作機會，同時也藉由美洲、東南亞等地市場實證累積的經驗，提升未來進入全球其他市場的成功率。

三、計畫範圍

本計畫將委託具備智能產品開發、智慧服務營運、且具備跨國商業合作或投資經驗的業者，與美洲、東南亞等地區兒童教育場域合作，建立實體場域的使用經驗測試機制，透過真實使用情境，並採用問卷、訪談或行為觀察等方式，取得跨國消費者的使用經驗資料，協助評估產品服務的市場接受度、競爭潛力、使用瓶頸等，作為本計畫發展主題的跨國市場拓展研究基礎。

另一方面，藉由在上述地區進行市場實證的機會，受委託單位應針對實證產品屬性，研究在地的相關或近似產品服務生態，提出價值鏈結構並安排適合的商業合作接觸管道，協助我國產品服務開發業者有效針對該地區市場特性與生態結構，校準產品服務設計、建立跨國市場的合作網絡，加速產品服務輸出的進程。

四、預期成果

本計畫之執行成果如下：

1. 跨國使用經驗實證場域：針對資策會與輔導廠商開發之兒童陪伴、娛樂、教育學習服務等智慧連網產品，提供美洲或東南亞等地區跨國市場實證場域；
2. 使用經驗實證分析：針對產品開發階段的需求、以及實證場域特性，規劃執行體驗測試活動，分析顧客接受度、關鍵缺口與改善方向；
3. 跨國服務價值體系介接：研究前述地區相關產業生態結構，篩選適合之策略合作標的，取得對於實證產品之回饋，並促成與產品服務開發業者之商業合作機會。

※前述成果如有專利構想或專利申請產出時，需注意專利申請之新穎性(novelty)。因凡經公開發表之研發成果，如擬申請專利，須於公開發表後6個月內完成，前述成果如是以論文方式公開發表，將無法取得大陸與歐盟等國之專利。

五、執行方式

1. 計畫時程

本計畫執行時程自公開徵求日起至107年12月15日。執行時程安排暫定為：107年6月前針對本計畫提出的實證產品，完成美洲或東南亞等地區兒童教育學習相關產品服務生態研究，並接洽適合之實證場域，提出具體場域實證執行方式、後續商業合作洽談計畫；107年7月至10月，在實證場域中安排產品試用與使用體驗調查活動，並完成體驗實證過程及回饋資訊的紀錄與彙整；107年11月至12月，完成實證產品之跨國業者合作媒合活動、實證結果分析、後續開發與商業合作建議，於執行截止日前完成研究報告繳交與驗收。

2. 實務驗證

合作研究單位經審核通過執行本計畫後，驗證對象之選擇須於進行實務驗證前先與本會討論、經本會同意，且取得驗證對象同意後方可進行。

3. 一般行政及管理

- (1) 合作研究單位經審核通過執行本計畫後，應指派承辦人員一名做為本計畫相關聯繫之窗口。
- (2) 合作研究單位經審核通過執行本合作研究計畫後，不定期與本會承辦人員確認執行進度與相關事宜。

4. 有關本計畫工作之進行，應依照本會之ISO關程序進行，並累積相關品質紀錄文件。

六、計畫期程及預估計畫總經費

計畫執行區間：自公開徵求日起 至 107 年 12 月 15 日

總經費：1,500,000元

七、驗收標準(含教育訓練)

1. 跨國市場銜接策略與實證場域規劃

於 107 年 6 月 30 日前完成繳交及驗收程序。內容至少須包含：

- 針對主辦單位提出的實證產品至少 3 項，提出美洲、東南亞等地區至少 1 國市場通路、代理銷售、服務營運等相關產業結構及生態，建議合作實證場域與後續商業合作洽談對象。
- 規劃報告中應提出實證研究方法、流程、人力配置與時程規劃。
- 合作實證場域清單，應包含美洲或東南亞地區兒童教育學習相關場域，以及場域介紹、照片、合作場域之確認函或合作備忘錄。

2. 場域實證研究活動執行

於 107 年 10 月 31 日前完成繳交及驗收程序。內容至少須包含：

- 在前述場域規劃執行 3 場次以上體驗測試活動，形式可包括訪談、行為觀察、問卷調查等方式，樣本數總計至少 80 人，其中各種調查方式、樣本結構組成需與主辦單位討論後確認
- 實證研究過程應針對產品及實證場域特性，設計使用任務、觀察/訪談紀錄大綱，按使用任務流程順序，紀錄每位受測者各階段之反應與回饋，並取得受測者實際使用產品之照片、影片等作為佐證紀錄。

3. 體驗實證分析與商業合作推動果

於 107 年 12 月 15 日前完成繳交及驗收程序。內容至少須包含：

- 完成受測產品的實證分析，內容包含產品背景、使用旅程分析、問卷/訪談結果分析、產品優化建議(例如設計/功能/定價/行銷與通路...)
- 針對受測產品產出，安排在地虛實通路、代理銷售、服務營運、投資人等策略性合作業者，與本計畫執行團隊或輔導業者進行 1 項以上跨國合作協商，例如代理/經銷/跨國採購訂單/簽署合作意向書... 等合作形式。

八、技術能力需求

研究團隊須具備以下條件，並於計畫書中載明以備詳審：

1. 具備智能產品服務開發經驗。
2. 具備兒童教育、娛樂等場域服務營運經驗。
3. 具備美洲或東南亞等地區產業合作經驗。

附件1：契約書格式

1-1：計畫書格式

1-2：經費動支報表

1-3：成果報告撰寫須知

1-4：報告格式

1-5：論文格式

1-6：保密聲明書

1-7：委託匯款同意書