



智慧旅宿科技應用與服務創新趨勢

財團法人商業發展研究院

經營模式創新研究所 副所長 李世珍

110年8月27日(五) 10:00-12:00

經歷

財團法人商業發展研究院 經營模式創新研究所 副所長
清真研究輔導發展中心 主任
財團法人商業發展研究院 商業人才發展研究所 代理所長
慎思群創力顧問公司 總經理
高雄應用科技大學資訊管理系 兼任助理教授
中山大學企業管理學系 兼任講師
高雄海洋科技大學 講師
中山大學系統思考與組織學習研究室 研究員



計畫

- 「因應疫情紓困振興方案」
- 「臺北市商圈盤點輔導暨E化應用」
- 「推動運動產業跨域創新整合增值計畫_運動振興」(動滋券)
- 「推動中小企業創新經濟市場開拓計畫」
- 「科技部科研人才補助措施之效益評估與精進」
- 「中小企業服務創新推動計畫」
- 「臺北市商圈盤點輔導暨E化應用」
- 「新興科技商業應用體驗環境推動計畫」
- 「銀髮經濟服務推動計畫」
- 「品牌台灣發展計畫第二期-5.品牌發展學院」
- 「推動社會企業發展計畫」
- 「公有文創資產授權推廣計畫」
- 「流行音樂產業職能專業基準及其課程研發」
- 「觀光菁英甄選及赴國外訓練暨觀光產業關鍵人才培育案」
- 「臺北市特色產業輔導及推廣計畫」
- 「服務業國際化知識能量整合與建置」
- SBIR「經營決策動態數位模擬器計畫」
- SBIR「雲端音頻人才辨識服務平臺之開發研究計畫」

經營模式創新研究所
副所長

李世珍 博士

COVID-19對觀光產業的影響

COVID-19：影響全球經濟的骨牌效應 (Domino Effect)

● 觀光產業

- 在全球就業市場中，每10個就業機會中就有1個是來自觀光產業的貢獻，但目前已有超過7,500萬人身處風險之中
- 如果航空業的班機無法飛行，就不會有遊客購買當地的商品，也就無法有效分配收入到最具需要的地方
- 如果沒有郵輪業的航行，全球數千個港口就會受到衝擊，也會傷害當地的經濟與社會
- 如果旅館持續關閉，就無法購買當地的農產品



資料來源：商研院 (2020) 整理自<https://wtcc.org/Research/Economic-Impact/Recovery-Scenarios-2020-Economic-Impact-from-COVID-19>

COVID-19對亞洲經濟的影響評估

● 觀光產業

- 2019年觀光產業創造的就業機會有1.82億個
- 2019年觀光產業創造的GDP產值為2.97兆美元

復甦情況良好

觀光產業工作機會：
5,970萬個工作損失
相較2019年↓33%

觀光產業GDP：
損失**9,800億美元**
相較2019年↓33%

遊客數：
國外↓40%
國外↓23%

復甦情況中等

觀光產業工作機會：
6,930萬個工作損失
相較2019年↓38%

觀光產業GDP：
損失**11,370億美元**
相較2019年↓38%

遊客數：
國外↓48%
國外↓27%

復甦情況惡化

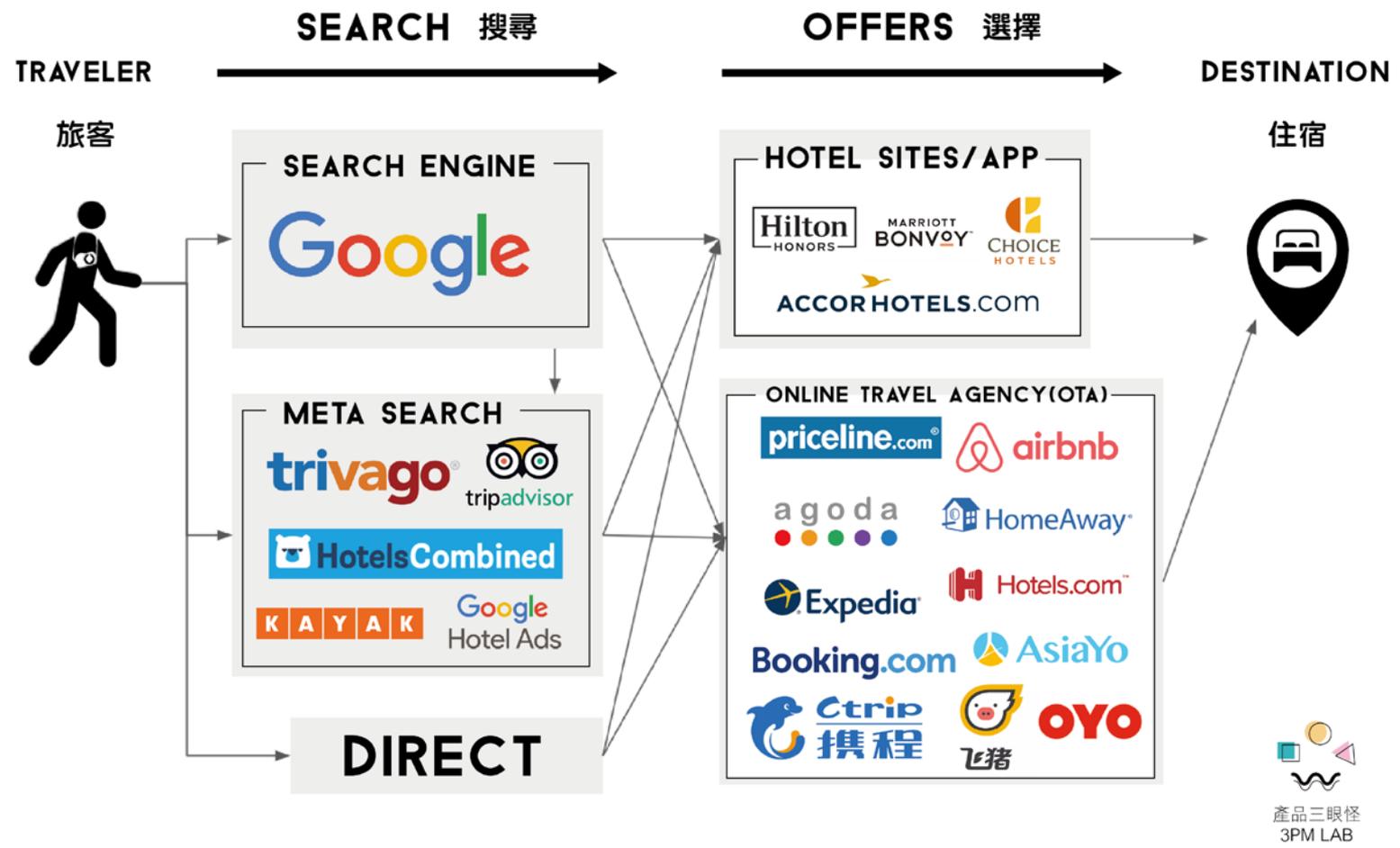
觀光產業工作機會：
11,500萬個工作損失
相較2019年63%

觀光產業GDP：
損失**18,880億美元**
相較2019年63%

遊客數：
國外↓67%
國外↓55%

資料來源：<https://wtcc.org/Research/Economic-Impact/Recovery-Scenarios-2020-Economic-Impact-from-COVID-19>

OTA旅遊生態系



資料來源：<https://medium.com/3pm-lab/ota-trend-and-challenge-bfbbd67011d3>

OTA旅遊生態系

- 美國調研公司 STR 的《消費者旅遊洞察》(CTI) 報告指出，由於旅客意識和行為的轉變，OTA 面臨的壓力越來越大，55%的用戶選擇 OTA 是為了「瀏覽所有住宿選擇」

Reasons for booking via OTA



Google Hotel Search

Google

旅遊
探索
觀光景點
航班
飯店
度假民宿

飯店

輸入目的地或飯店

8月27日 ... < > 8月28日 週六 < > 二

熱門地點

\$1,530

\$2,125

<https://www.google.com/travel/hotels>

疫情對OTA的影響

- 2020年，各界期待全球線上旅遊產業 (OTA) 將可達到八千億美元的產值，但是~
 - 受到疫情衝擊，全球大量用戶取消訂房，Airbnb先前就宣布預留了2.5億美元（75億台幣），承擔全額退費的25%費用。新冠肺炎帶來整季的營收衰退，Airbnb不得不做出裁員25%、1900人的決定。
 - 全球知名線上旅遊網站Expedia宣布，裁員3,000人，一口氣砍掉12%的員工，但未提及受疫情影響。
 - 全球最大OTA集團Booking Holdings的CEO Glenn Fogel在一次內部溝通會上說，新預訂量同比下滑了85%，Booking.com “很可能” 要裁員。
 - 旅遊預訂平台Agoda亦宣布，裁員1,500人，而Agoda行政總裁John Brow亦主動於今年餘下時間免薪。



從流量觀察現象


booking.com
比較
7月2020
下載

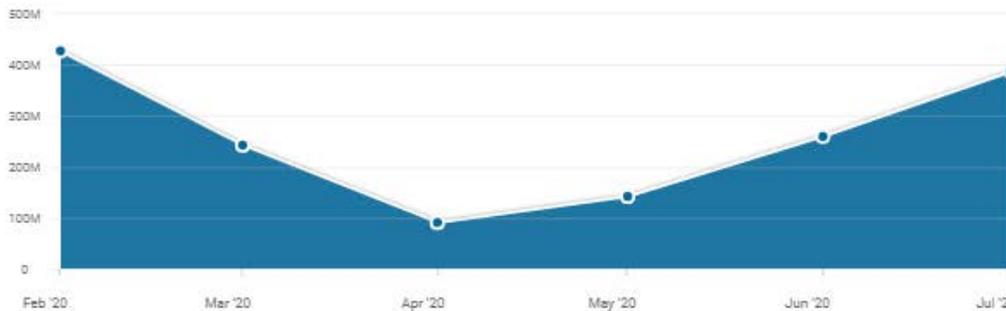
流量概覽 ①

估計數據 驗證您的網站

訪問量總數 ①

Growth & total visits to booking.com over time

在桌面和移動網絡上，最近6個月內



互動

訪問量總數	387.15M ▲49.12%
🕒 平均訪問時長	00:11:29
📄 每次訪問頁數	8.05
➡ 跳出率	31.86%

資料來源：商研院 (2020) 整理自<https://www.similarweb.com/>

從流量觀察現象

tripadvisor.com + 比較 7月2020 下載

流量概覽 ①

估計數據 驗證您的網站

訪問量總數 ①

Growth & total visits to tripadvisor.com over time

在桌面和移動網絡上，最近6個月內



互動

訪問量總數	110.47M ▲17.96%
⌚ 平均訪問時長	00:06:25
📄 每次訪問頁數	4.83
➡ 跳出率	60.75%

資料來源：商研院 (2020) 整理自<https://www.similarweb.com/>

從流量觀察現象


[hotels.com](#)
比較
7月2020
下載

流量概覽 ①

估計數據 驗證您的網站

訪問量總數 ①

Growth & total visits to hotels.com over time

在桌面和移動網絡上，最近6個月內

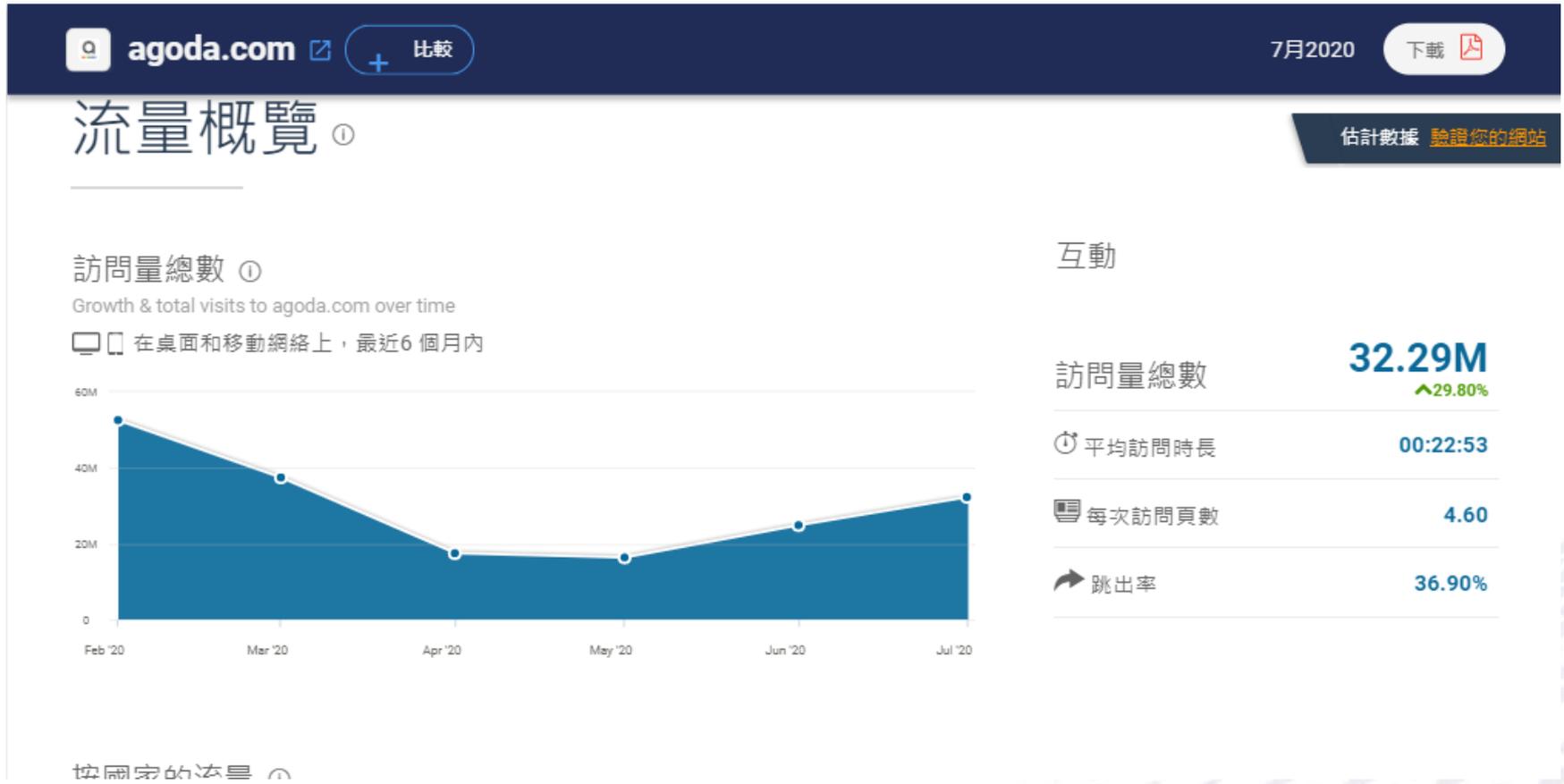


互動

訪問量總數	36.61M ▲28.78%
平均訪問時長	00:17:29
每次訪問頁數	5.03
跳出率	39.34%

資料來源：商研院 (2020) 整理自<https://www.similarweb.com/>

從流量觀察現象

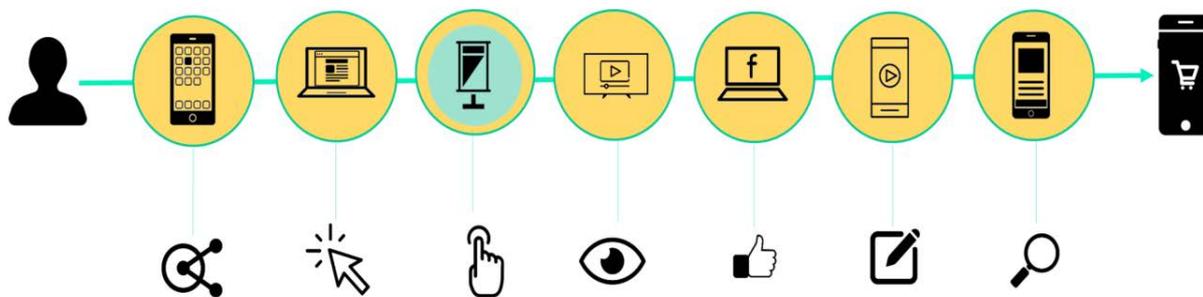
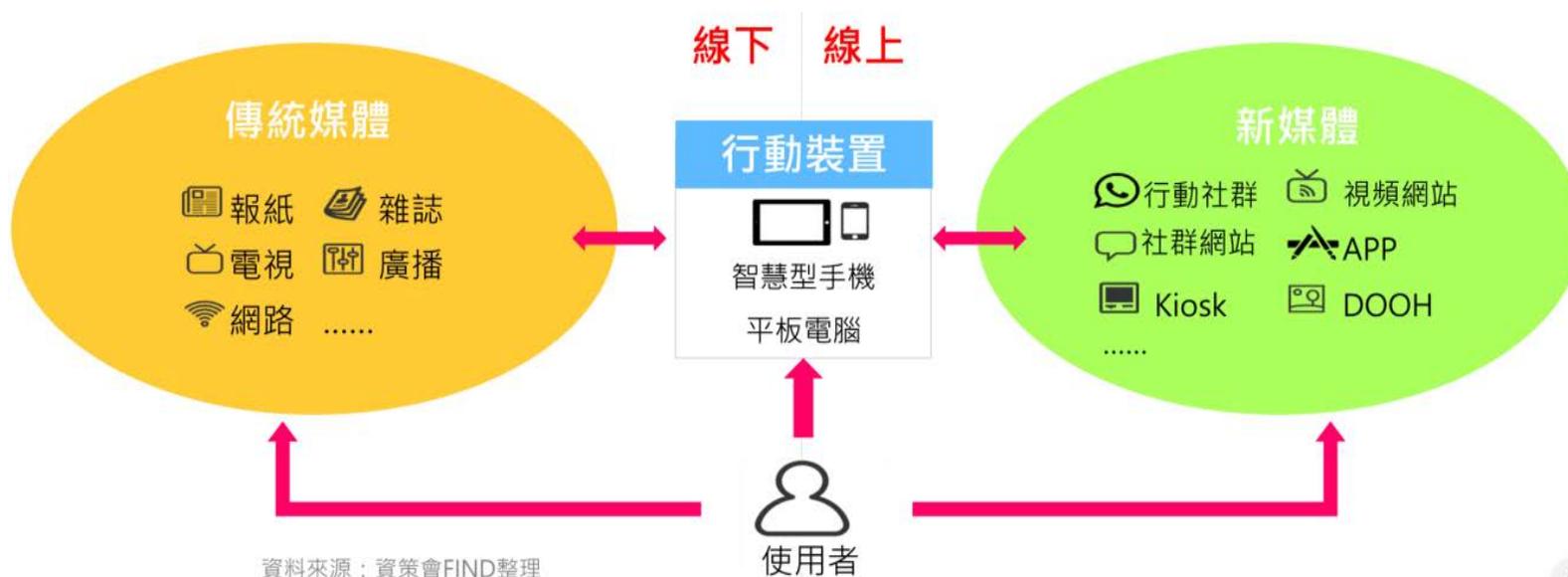


資料來源：商研院 (2020) 整理自<https://www.similarweb.com/>

掌握消費者脈動與發展

如何找到滿意的住宿？

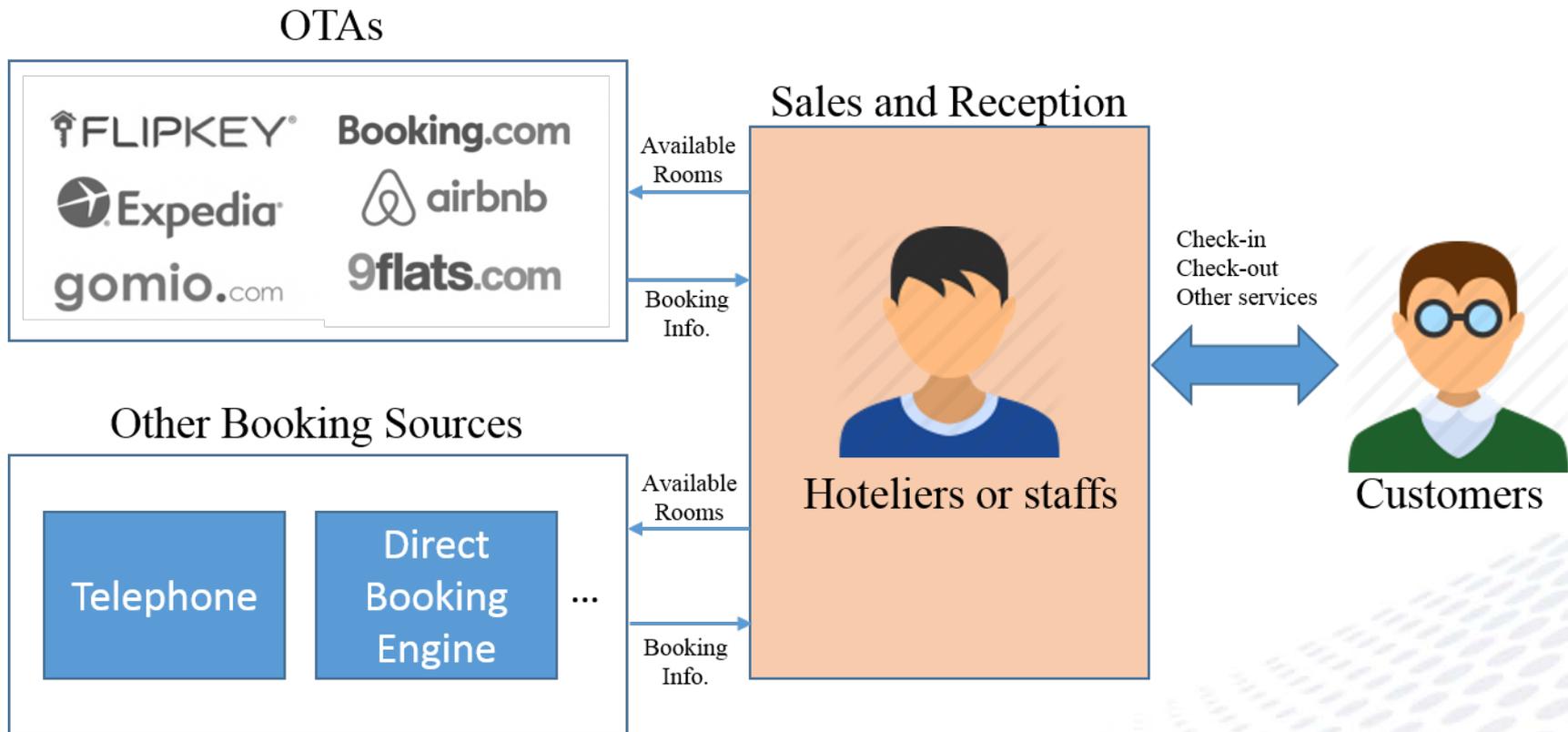
- 多元新媒體，來源選擇多



傳統供應鏈體系中，誰最瞭解消費者需求？
用何種方式來掌握？



小型旅店的營運與銷售流程

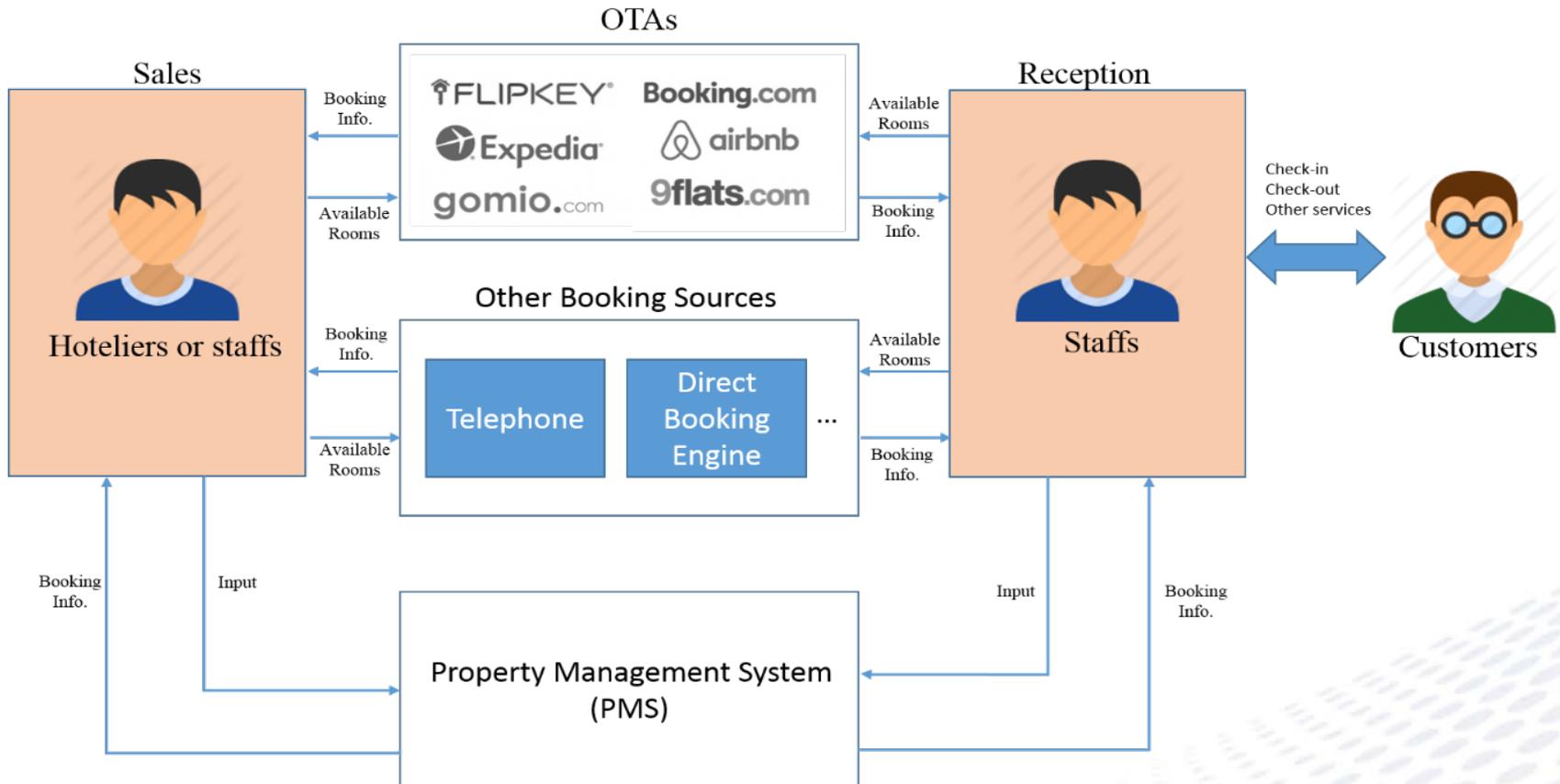


出處：旅宿產業線上到線下模式和平台之設計與實作
Design and Implementation of Online to Offline (O2O) Model and Platform for Hospitality Industry

如Agoda、Expedia、Booking.com等 — 的線上訂房平台，在網路資訊量暴增的時代中，它能匯集大量線上的旅宿資訊，並提供消費者一個比傳統旅行社更為廣泛、明確、透明的銷售模式。

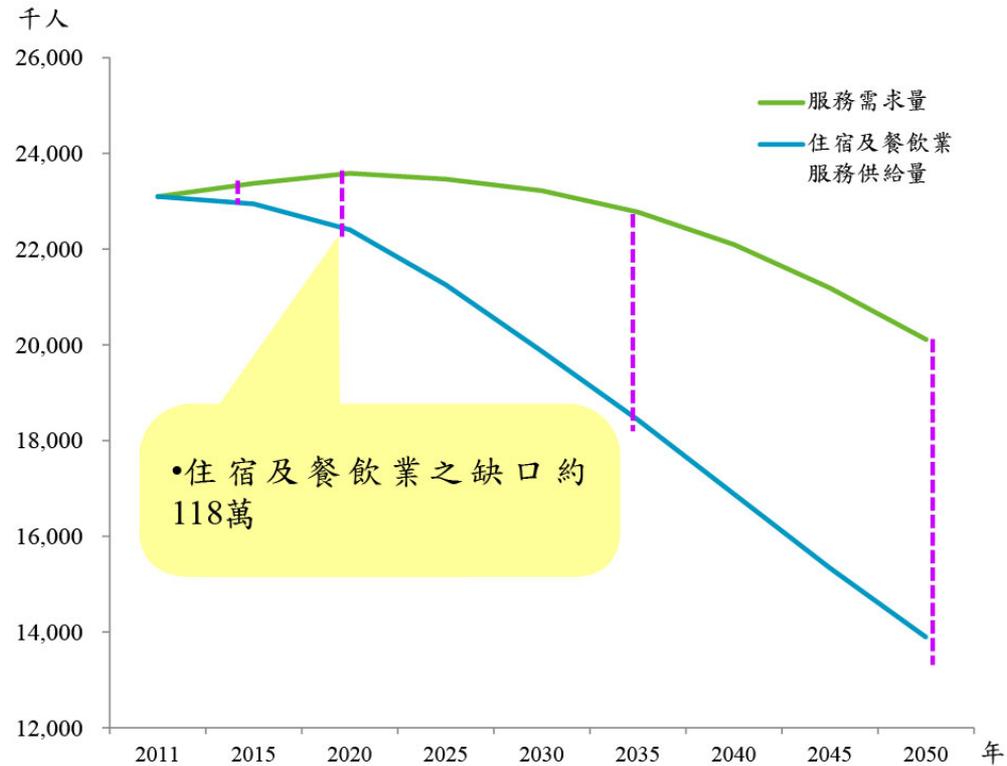


中大型旅店的營運與銷售流程



出處：旅宿產業線上到線下模式和平台之設計與實作
 Design and Implementation of Online to Offline (O2O) Model and Platform for Hospitality Industry

人力缺口？



資料來源：行政院經建會「中華民國2012年至2060年人口推計」；行政院主計處「人力資源調查統計」；
行政院交通部觀光局；MIC整理，2012年11月

服務商與顧客間的距離縮短，交易成本再降低！



如何XX能幫我決定需要買什麼多好！
互聯化、物聯化、智慧化！



策略性科技趨勢

策略性科技趨勢

Strategic Technology Trends

Gartner (2020) 提出2021九大策略性科技趨勢，主要分為三類：

2021 九大科技趨勢



以人為本
(People centricity)



位置獨立 (Location
independence)



彈性交付
(Resilient delivery)

行為聯網 (Internet of
Behaviors)
全面體驗 (Total
Experience)
隱私增強運算 (Privacy-
enhancing
Computation)

分散式雲端 (Distributed
Cloud)
隨處運營 (Anywhere
operations)
網路安全網格
(Cybersecurity Mesh)
智慧化組合業務
(Intelligent
Composable Business)

智慧化組合業務
(Intelligent
Composable Business)
AI 工程化 (AI
Engineering)
超級自動化
(Hyperautomation)

Combinatorial Innovation

策略性科技趨勢

Strategic Technology Trends



國際旅館業科技應用趨勢 (1/6)

- 國外調查報告(2021)，結果發現：
 - 2021年受調查飯店預算，反映出預算的整體收緊，40%的預算同比下降



資料來源：2021 LODGING TECHNOLOGY STUDY

國際旅館業科技應用趨勢 (2/6)

- 國外調查報告(2021) · 結果發現：
 - 2021年受調查飯店預算，2021年的平均IT預算下降



Distribution of Hotels' IT Budgets

The average IT budget (inclusive of depreciation and amortization) reported for 2020 was \$16.73 million. When asked about their respective organizations' overall IT budget as a percentage of total revenue, most of the respondents reported that between 3% to just under 4% of overall revenue went to IT budgets. As for the average IT budget in 2021, there was a decline to \$15.9 million. However, considering the major challenges faced by the industry in 2020, this figure is a relative cause for optimism.



68%

Maintaining existing solutions



24%

Rolling out and implementing new solutions



6%

Research and development (R&D)

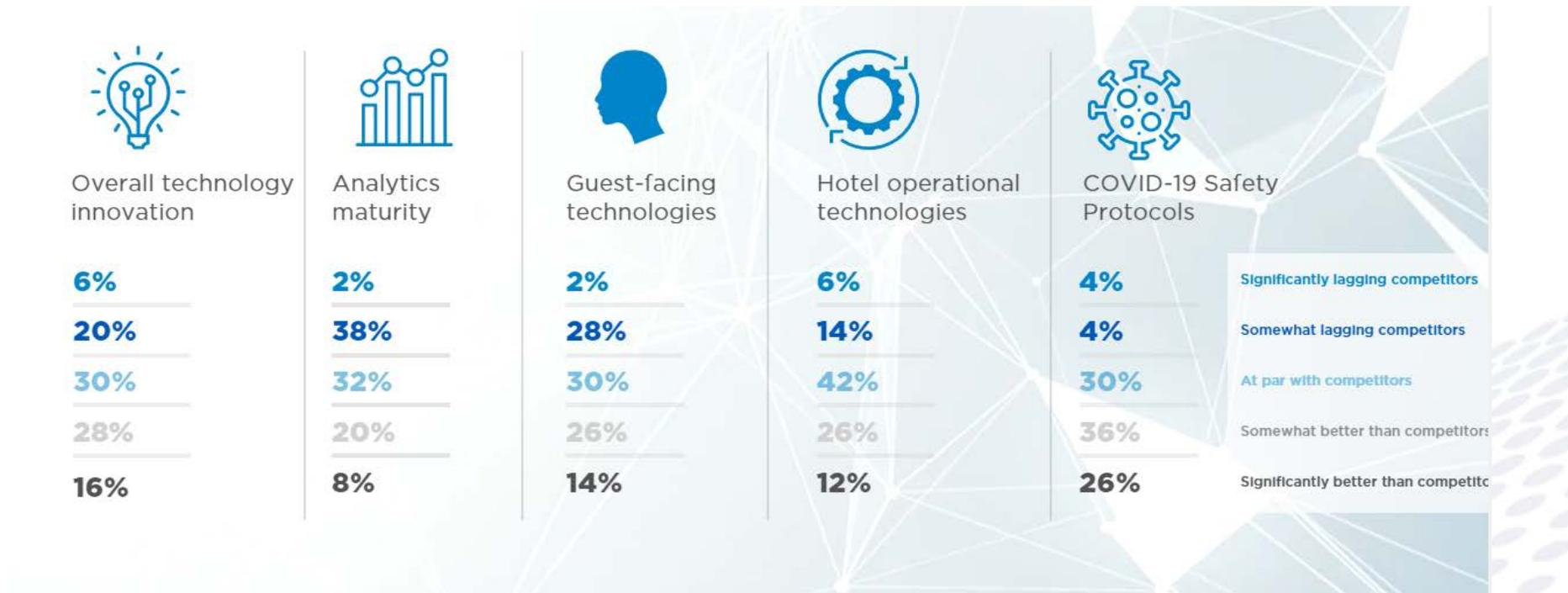


2%

Other

國際旅館業科技應用趨勢 (3/6)

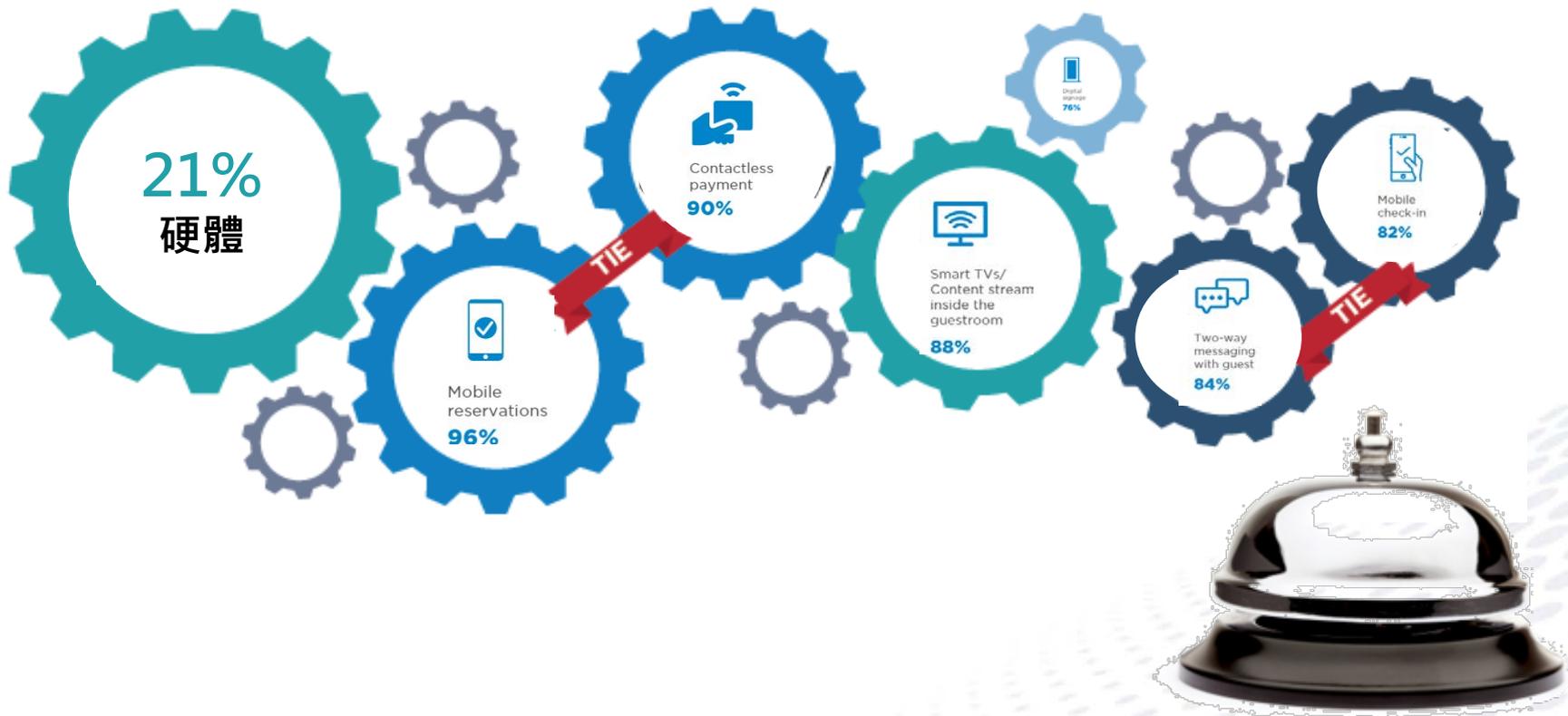
- 國外調查報告(2021)，結果發現：
 - 2021年受調查飯店預算，2021年的平均IT預算下降



資料來源：2021 LODGING TECHNOLOGY STUDY

國際旅館業科技應用趨勢 (4/6)

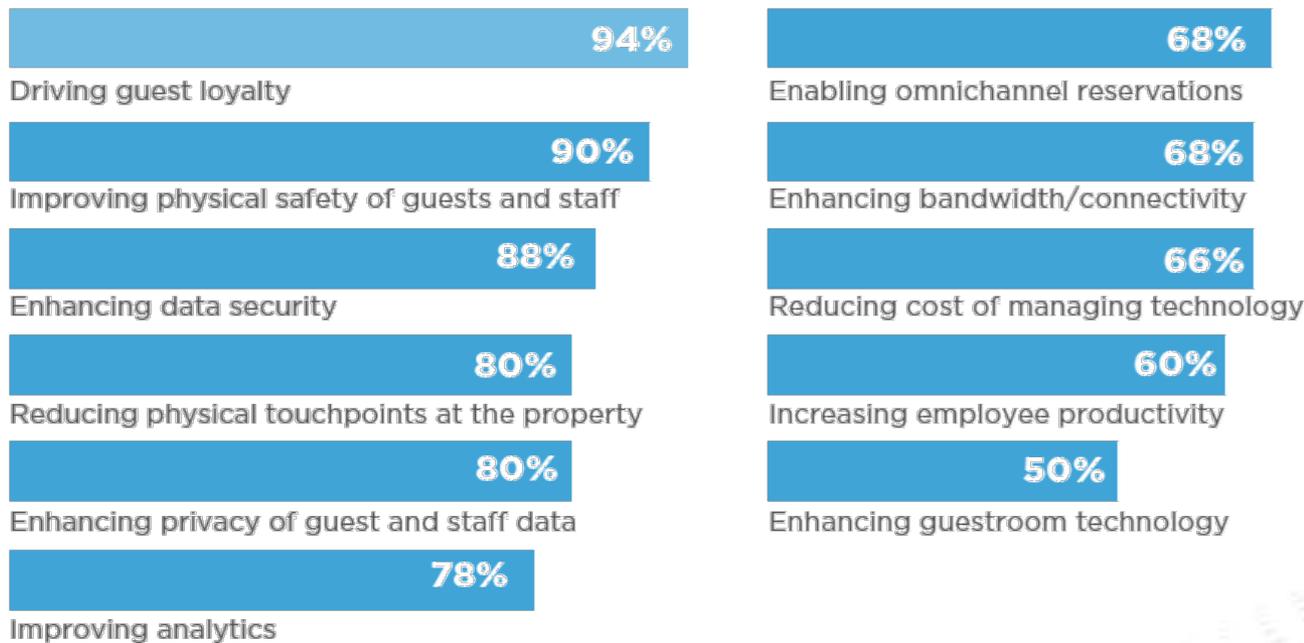
- 國外調查報告(2021) · 結果發現：
 - 2021年受調查飯店預算分配



資料來源：2021 LODGING TECHNOLOGY STUDY

國際旅館業科技應用趨勢 (5/6)

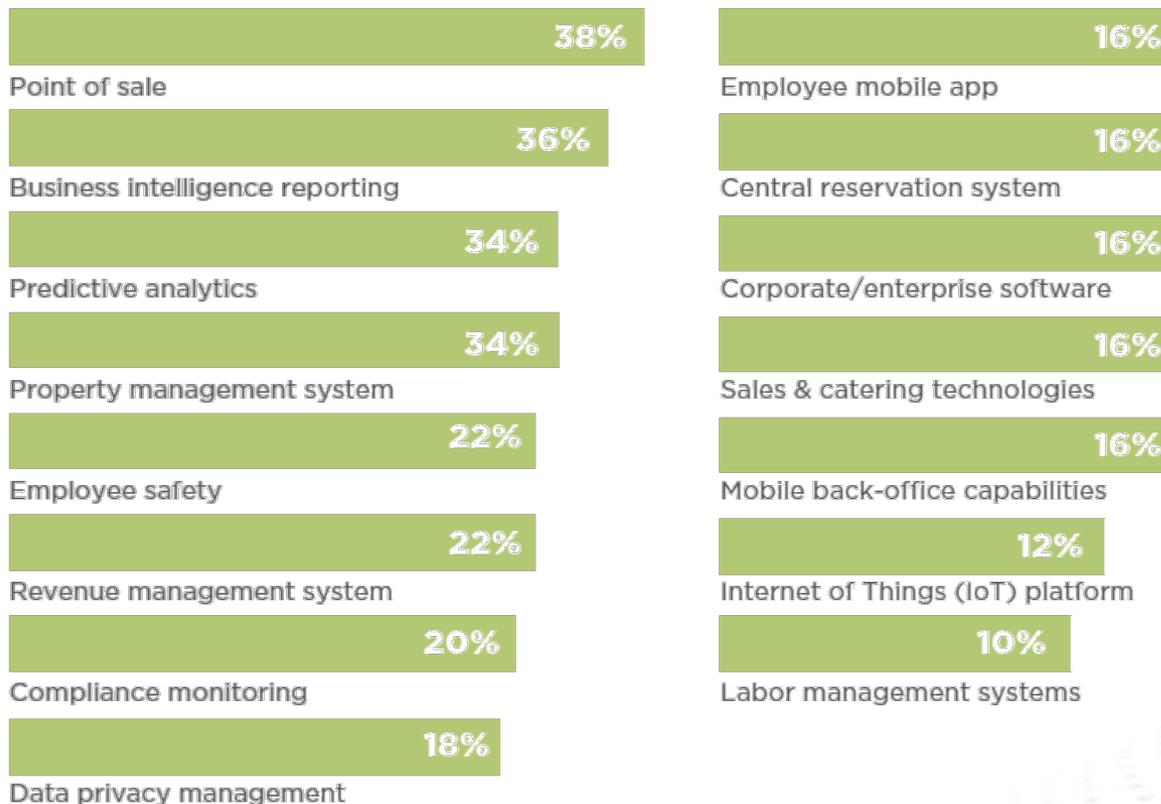
- 國外調查報告(2021) · 結果發現：
 - 2021年於顧客面的首度科技投資主要如下：



資料來源：2021 LODGING TECHNOLOGY STUDY

國際旅館業科技應用趨勢 (6/6)

- 國外調查報告(2021) · 結果發現：
 - 2021年業者於企業系統面的首度科技投資主要如下：

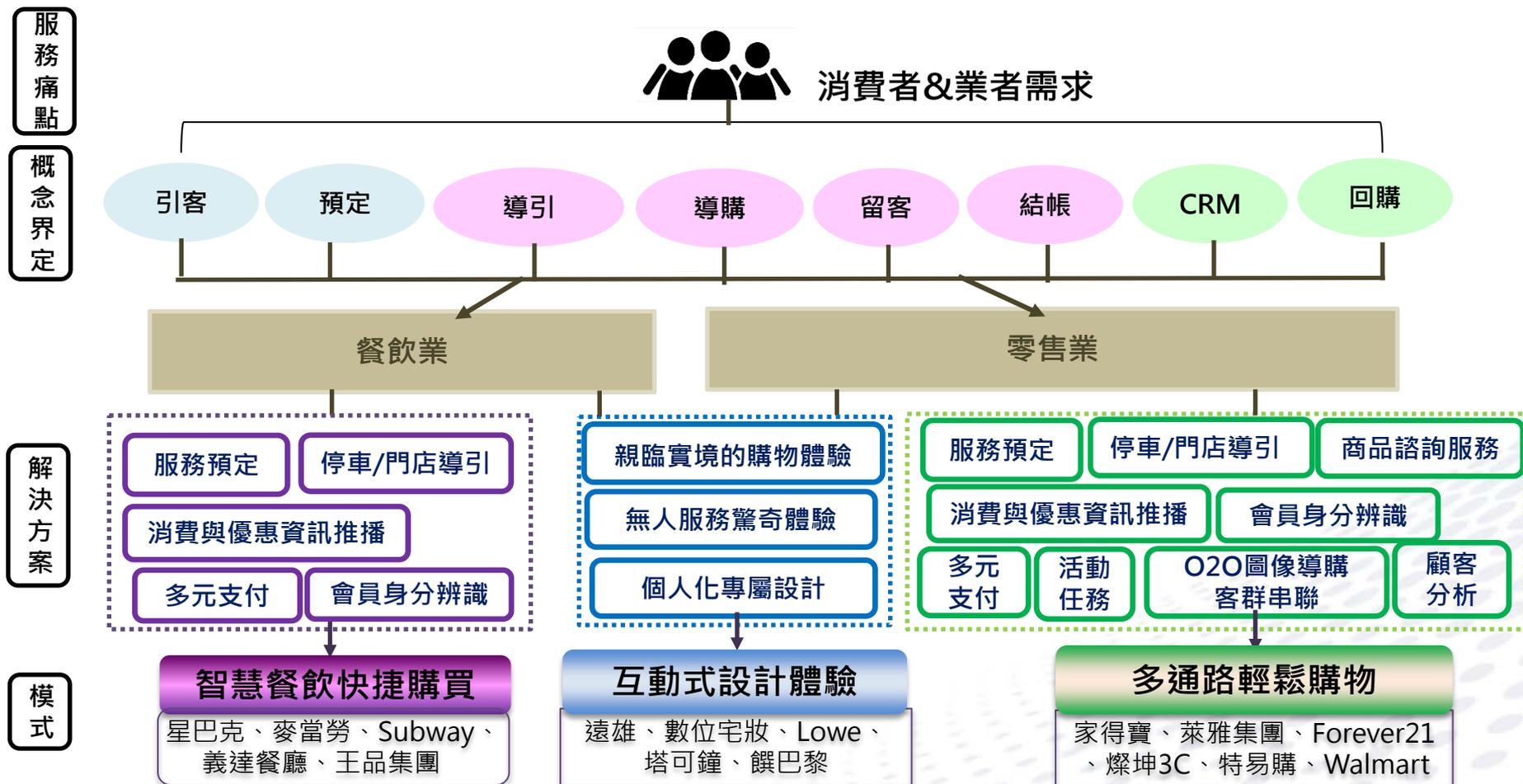


資料來源：2021 LODGING TECHNOLOGY STUDY

國際新興科技商業體驗應用案例

科技體驗服務應用

提供「零售業」與「餐飲業」導入科技服務體驗流程與模式基礎，了解不同產業業者導入科技的實際需求、目的，幫助廠商制定新興科技導入服務的最佳模式。



智慧商務發展方向

智慧商務

無縫化 Seamless service

- **定義**：科技傳輸與數據分析技術協助，讓資訊有效的記錄、傳遞、以及播送，以達成時間、空間與資訊無縫服務。
- **應用科技**：App、Kiosk、大數據分析、Beacon等
- **應用案例**：Shabusi(智慧候位)、Parkme(智慧停車)

無紙化 Paperless

- **定義**：透過科技輔助取代現有商品條碼菜單、貨幣、卡片等紙張資訊，以節省服務成本，並達到環境保護之效。
- **應用科技**：RFID、行動支付、電子紙、智慧門鎖等
- **應用案例**：微信支付(行動支付)、Subway(電子菜單)、Hilton(Keyless)

無人化 Unmanned service

- **定義**：透過科技輔助取代前場或後場服務人力，達到降低人力成本、人為失誤比率，縮短消費者等待時間之效。
- **應用科技**：AI、定位系統、感測器、Kiosk、機器人等
- **應用案例**：Amazon、麥當勞(自助點餐)、怪異酒店



MSXIII
SINGAPORE

Automated Road-Checking Machine

NAME
RA

MSXIII
SINGAPORE





國際新興科技商業體驗應用案例 (1/6)

案例 日本連鎖百貨PARCO用數位看板取代實體櫥窗

科技服務簡介

- 東京涉谷是日本的時尚聖地，也是各大百貨公司的一級戰區。如何快速抓住消費者眼光，各百貨公司都絞盡腦汁。
- PARCO為此在一館的一樓入口處設置大型數位看板 PARCO Digital Information Wall (簡稱P-WALL) 看板全長約5.5公尺、高1.6公尺，一次可呈現千款商品。
- 消費者在P-WALL看到喜歡的商品，只要用手一點，商品圖片會放大，可以馬上知道商品資訊及品牌所在地。
- 除了數位看板外，PARCO更引進軟銀的Pepper機器人來擔任一日店長，其 Beacon Analytics系統也已申請專利，希望帶給顧客更加優化的服務。



- 消費者運用P-WALL可先在玲琅滿目的商品中，可先選擇自己有興趣的商品，並在進入商店前先行瞭解此款商品、價格等資訊。設置運用P-WALL可知道品牌樓層。
- 除此之外，P-WALL內建系統自動推薦風格相近的商品。
- 目前一天點閱P-WALL的次數約為7,000次，除了消費者使用率高之外，業者更可省下更替展示物的時間與人力成本，另外也可依照業者需求，即時更換展示內容。

顧客體驗與應用效益



www.parco.co.jp ; www.shibukei.com

應用科技：Beacon、
互動面板
應用國家：日本
應用場域：商圈

應用分類

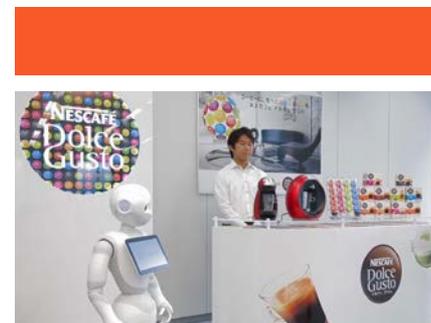
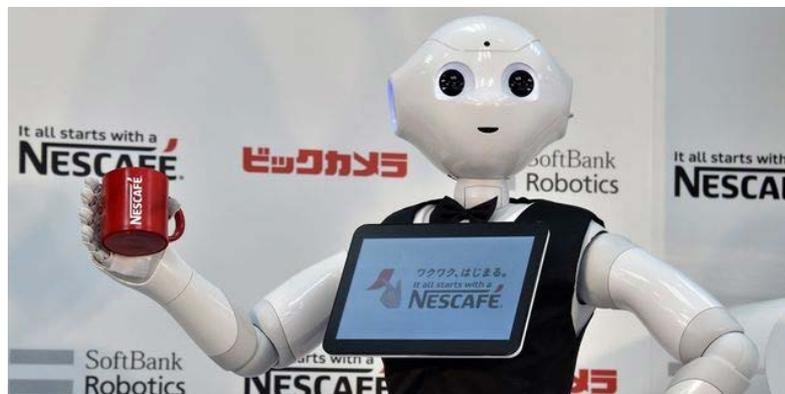
應用業者：PARCO百貨
應用產業：零售、百貨、
購物中心
應用時間：2015.01

國際新興科技商業體驗應用案例 (2/6)

案例 日本雀巢引進Pepper機器人店員

科技服務簡介

- 機器人Pepper正式進駐日本知名家電賣場，擔任雀巢咖啡機銷售員。雀巢表示，2015年導入20家店面，2015年底會拓展到全日本共1,000家家電賣場或大型超市。
- Pepper機器人是日本軟體銀行與法國公司Aldebaran Robotics 共同研發，委由鴻海製造，配備 10.1 吋觸控螢幕、無線網路，單次充電續航力 12 小時，透過感應器、語音辨識與用戶互動，採用雲端計算來開發自己的情緒能力。



www.nestle.com

- 機器人店員Pepper搭載雀巢咖啡專用APP，懂得向消費者解釋不同型號的咖啡機各有哪些特色。透過對話，Pepper可以掌握消費者的需求，並推薦最適合的機型。不但會賣咖啡機，Pepper還具備娛樂功能，會和來往的消費者玩猜謎或小遊戲。
- 雀巢將導入更多機器人在日本 1,000 家商店販賣咖啡與 KitKat 巧克力。在未來，零售業使用機器人取代人力將是一大趨勢，雀巢日本率先採用 Pepper 希望能起示範作用，帶動全球機器人服務業風潮。

應用科技：語音辨識、
智慧機器人
應用國家：日本
應用場域：門店

應用分類

應用業者：雀巢
應用產業：零售服務業
應用時間：2014.10

顧客體驗與應用效益

國際新興科技商業體驗應用案例 (3/6)

案例 日本Panasonic的Wonder Life-BOX

科技服務簡介

- Panasonic 提出 2020 及 2030 未來更美好生活的想像，智慧城市從家電、住宅設備，主動提供人們舒適的生活。
- 對於逛街購物時，讓人們更容易取得店鋪的商品訊息，同時也可以當場訂購商品，相關訊息同步連結到城市或家中的房子。
- 對於購物送貨到府後，有智慧收件箱，透過智慧鎖或智慧辨識，讓購物的消費者能清楚知道收件箱中的物品、到貨時間等相關資訊。



- Wonder Life-BOX將從日常生活角度展現切實的未來生活願景。
- 松下根據從消費電子產品和家庭住宅設備採集到的資訊而提出一種生活方式，讓人們能夠利用一系列完美適合每個人或者每個家庭的社區和社會服務，輕鬆擁有舒適的生活。
- Wonder Town：您只需將行動終端裝置對著城鎮街道上的看板和照明燈，即可輕鬆取得商店和商品的相關資訊。您可以當場訂購商品，也可以回家瀏覽剪輯資訊。因此，資訊能夠使城鎮與人們的家相連接。

顧客體驗與應用效益

www.nestle.com

應用科技：玻璃顯示觸控技術
應用國家：日本
應用場域：商圈

應用分類

應用業者：Panasonic
應用產業：零售服務業
應用時間：2015.07

國際新興科技商業體驗應用案例 (4/6)

案例 citizenM - Hotel Check-In / Out System

科技服務簡介

- Check-in和Check-out都是自助式
- 每間客房都配有整面牆式的窗戶以及帶豪華床單的超大床。客人可以通過迷你iPad平板電腦改變客房內的顏色和溫度，亦可控制智能電視以及百葉窗和遮光窗簾。



- 入住服務：透過入住系統自助辦理。
- 房卡服務：透過入住系統發房卡或手機開鎖。
- 平板服務：使用房內平板控制電視、窗簾、燈光、音樂、床喚。

顧客體驗與應用效益



<https://youtu.be/qjWQ1sDhc-8>

應用科技：IOT、Keyless、APP、BT
應用國家：荷蘭
應用場域：門店

應用分類

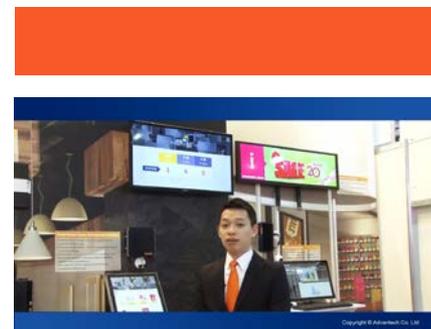
應用業者：citizenM
應用產業：旅遊服務業
應用時間：2015.02.

國際新興科技商業體驗應用案例 (5/6)

案例 智能雲端排隊系統

科技服務簡介

- 泰國知名餐飲集團Oishi旗下當紅涮涮鍋吃到飽名店Shabushi，一到用餐時間店門外便擠滿排隊等候入座的人群，等候時間經常為一小時以上。
- 為了改善排隊等候的問題，Shabushi導入研華智能的雲端透過行動裝置APP，減少排隊解決方案。同時透過行動裝置社群平台進行宣傳，提升Shabushi餐廳品牌能見度，顧客若有任何疑問，也可透過行動裝置APP與業者進行互動與溝通。



<http://www2.advantech.tw>

- 線上預約訂位服務：透過雲端系統與現場的資訊整合，讓輪到訂位顧客用餐時，**提前發送訊息**至該顧客行動裝置，通知該顧客至現場入座。
- 看板資訊服務：現場顧客也能夠透過**電子看板**確認目前排隊狀況。
- 整體效益：透過導入雲端排隊之服務，不但能夠**減少顧客的等候時間**，**減少工作人員現場作業混亂狀況**，提高換桌率，提升顧客用餐滿意度，更能夠透過雲端整合顧客資訊了解顧客需求，持續改善現有餐點以及服務品質，為顧客提供服務最佳化的餐點與服務。

顧客體驗與應用效益

應用科技：電子看版、
雲端平台
應用國家：泰國
應用場域：門店

應用分類

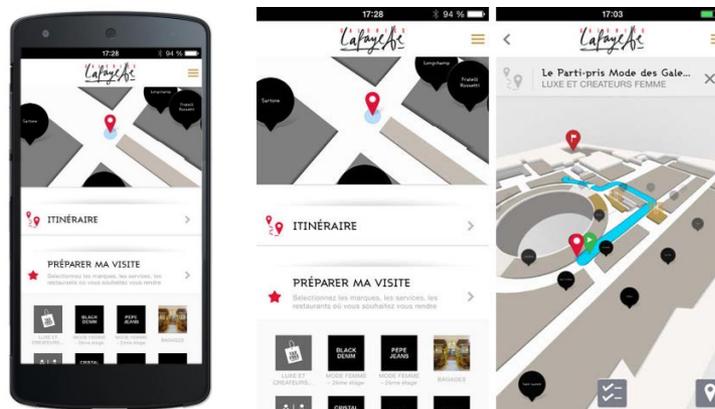
應用產業：餐飲服務業
應用時間：2016.01

國際新興科技商業體驗應用案例 (6/6)

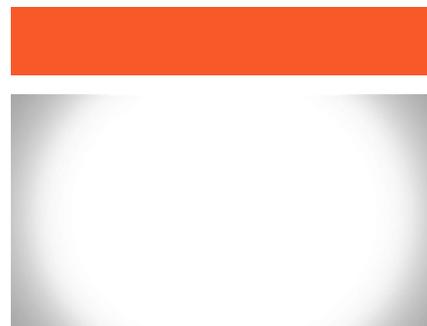
案例 老佛爺巴黎奧斯曼旗艦百貨地理定位系統

科技服務簡介

- 老佛爺是法國連鎖知名百貨，其提供的品牌眾多，且其門店占地約十萬平方英尺。大部分顧客需要花費許多的時間在尋找心儀品牌的專櫃。
- 為了節省顧客尋找櫃位的時間，並減少店內實體標示牌的成本，老佛爺在店內設置Wifi，並推出專屬自己的App，讓顧客可以透過定位系統，立即找到相關店鋪的正確方位，並可為行動不便及攜帶兒童車的顧客規劃購物的最佳路線。
- 老佛爺App除了提供顧客各樓層品牌介紹、查詢餐廳與服務以及百貨公司實用資訊外，更讓顧客能夠選擇喜愛的品牌，添加至最愛清單中。



- 顧客在進入百貨後，挑選希望前往的品牌專櫃，系統將透過iBeacon定位，提供顧客最佳的購物路線，讓顧客能夠在有限的時間內，逛到喜歡的品牌。此外，在百貨內的店家，亦可吸引到真正有興趣的消費者前往購物，此服務的產生創造出商家與消費者雙贏的局面。
- 且顧客能夠透過在社交網路中與朋友分享所在位置，讓顧客成為廣告傳遞的媒介，創造更多的營銷機會，建立品牌與顧客間的友好關係。



<http://www.marquesetreseaux.com>

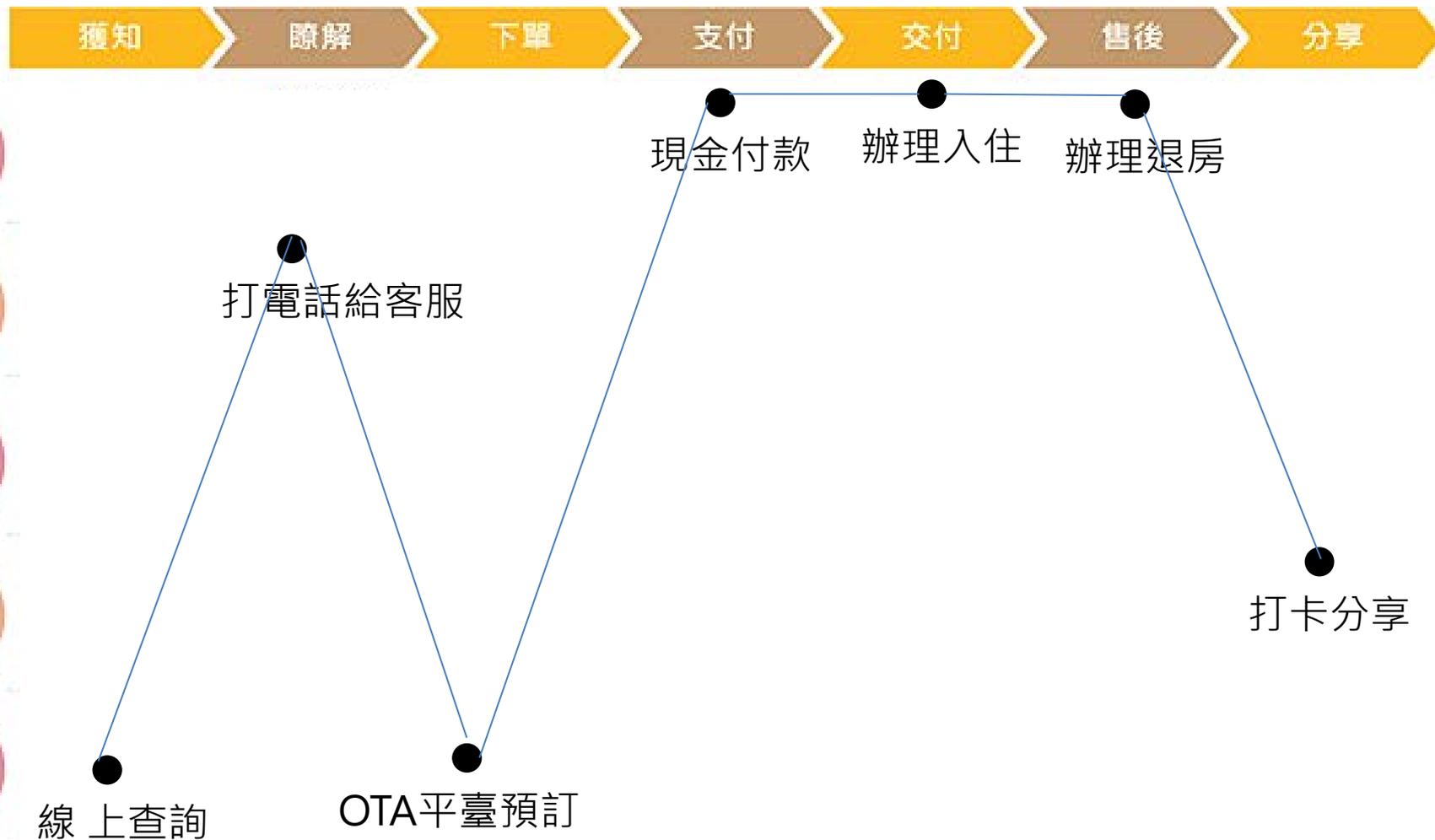
應用科技：App、Beacon
應用國家：法國
應用場域：商圈

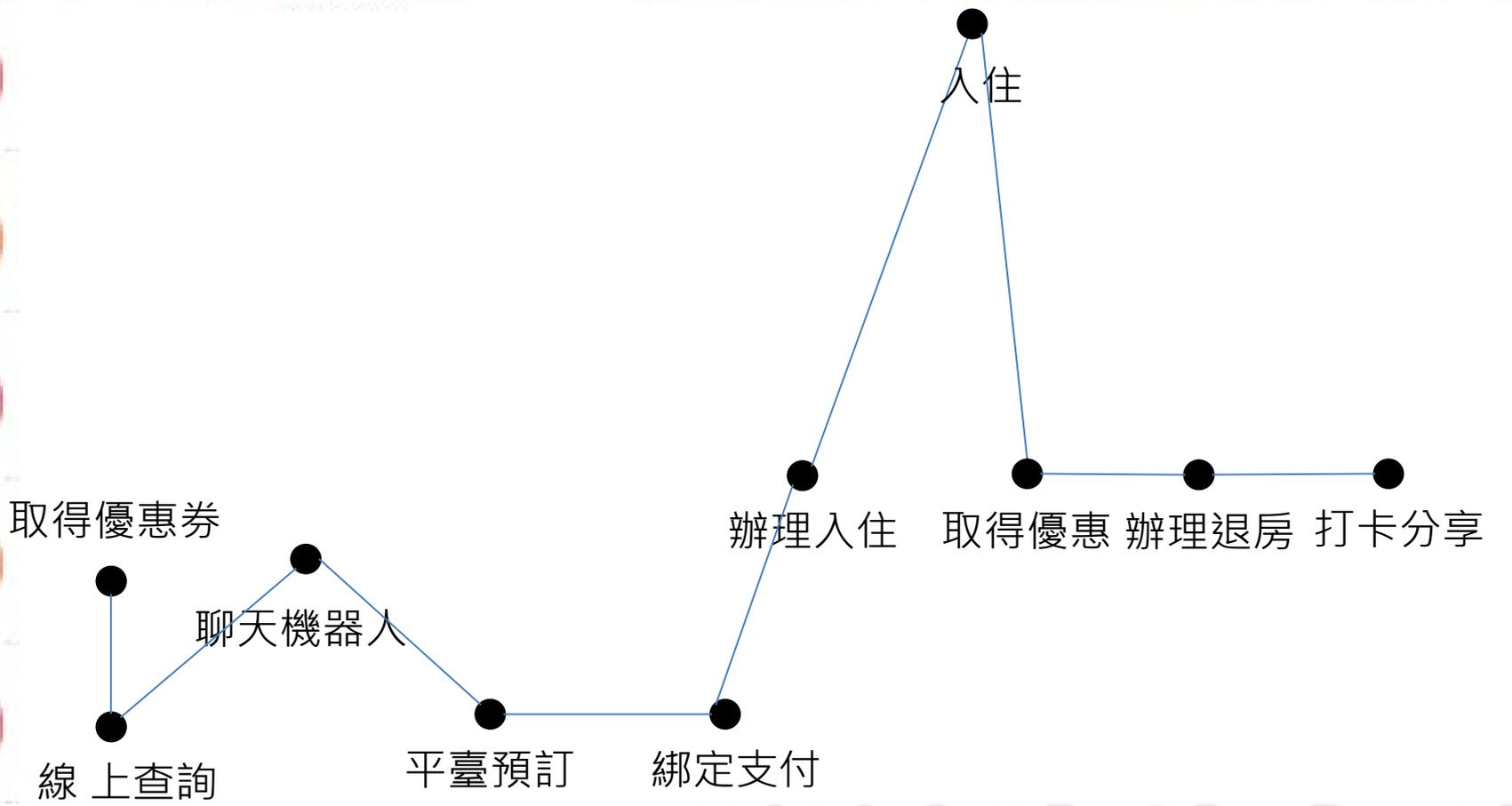
應用分類

應用產業：零售服務業
應用時間：2014.07

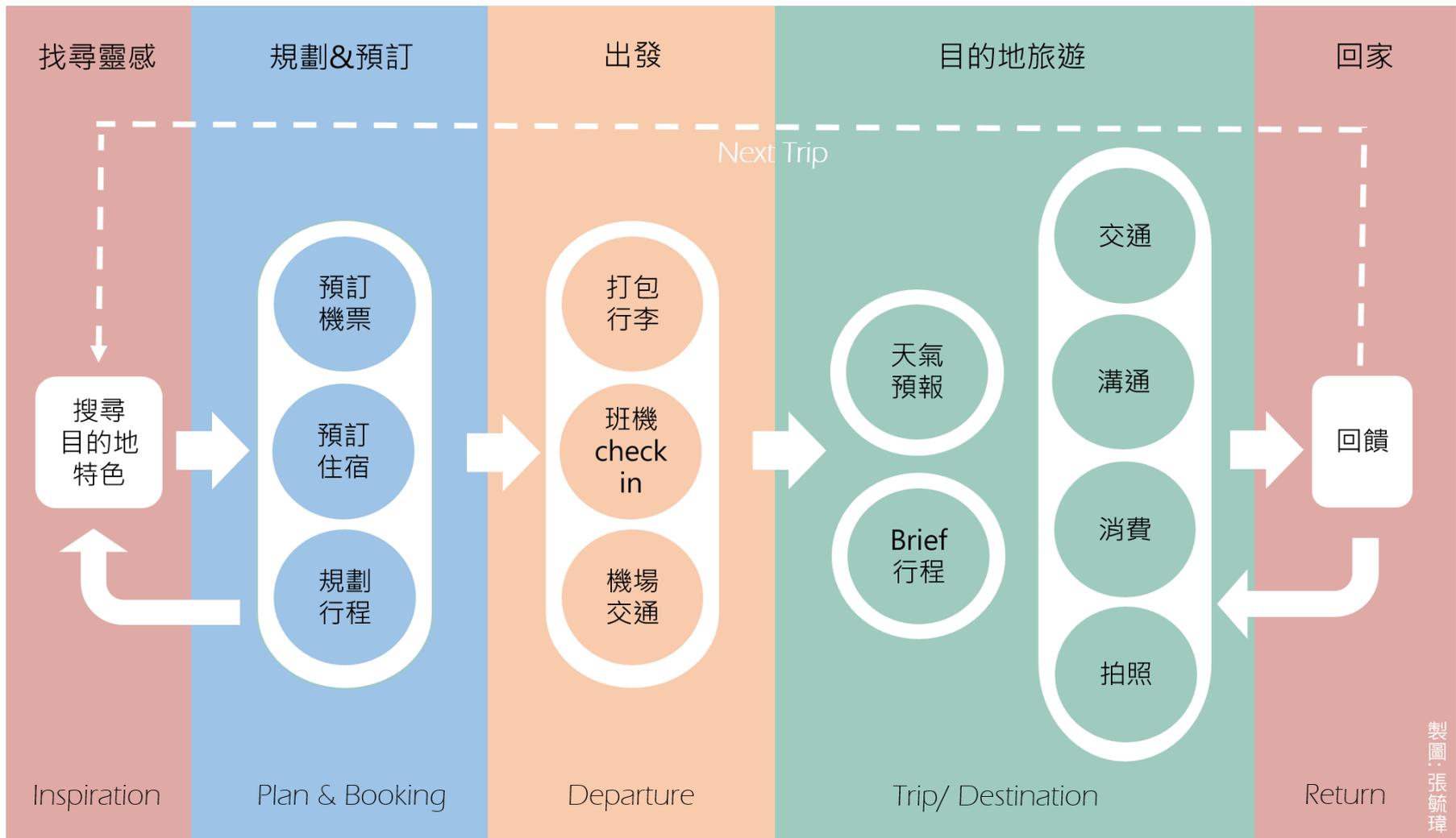
顧客體驗與應用效益

創意科技住宿服務體驗模式





語音助理(Google Assistant)



創意科技住宿服務體驗模式

導入住宿新興服務科技體驗，消除服務流程障礙，提供顧客連貫、流暢、零負擔的住宿體驗服務。

	應用服務	科技項目	內容簡介	效益
消費前	住宿規劃服務	雲端平台、APP	獲得住宿、交通等資訊 協助消費者住宿規畫	節省顧客搜尋時間 增加顧客消費機會
	智慧預訂服務	虛擬實境、擴增實境、 雲端平台、APP	顧客可透過互動科技體驗 住房設施，以減少預期 與實際落差	增加顧客購買意願
消費中	入住退房服務	Wi-Fi、NFC、APP、 RFID、人臉辨識、 智慧機器人	以數位裝置取代房卡， 提供便捷入住退房服務， 減少語言不通困擾	節省顧客等待時間 降低專業人力需求
	輕鬆消費服務	NFC、APP、RFID、 智慧機器人	顧客可透過隨身裝置，使 用飯店餐飲、休閒等設施 提供跨店消費支付服務	降低顧客消費不便 提升顧客滿意度
	智能管家	Wi-Fi、NFC、APP	顧客可透過隨身裝置， 設定、調整住房環境， 或享用客房服務	提升顧客滿意度 降低人力需求
	互動體驗服務	4D虛擬實境、觸屏 技術、LCD panels	提供消費者周邊景點導 覽、線上購物等體驗	增加顧客購買意願
消費後	精實行銷	行動載具、顧客關係 管理資料庫	分析顧客消費習慣，提供 客製化行服務與銷方案	增加顧客消費機會 提升顧客滿意度

應用案例：Expedia、Aloft Hotels、日本怪異酒店、趣淘慢旅、杜拜帆船酒店、萬豪酒店

4

- 應用名稱：輕鬆消費服務
- 應用技術：NFC、APP、RFID、智慧機器人
- 服務情境：顧客可透過隨身裝置，使用飯店餐飲、休閒等設施，提供跨店消費支付服務，以降低顧客不便，提升顧客滿意度
- 案例：趣淘慢旅

2

- 應用名稱：智慧預訂服務
- 應用技術：AR、VR、雲端平台、APP
- 服務情境：顧客可依據自己的計劃或喜好選擇想要的飯店與房型，點選虛擬實境觀賞客房的功能，再戴上虛擬實境的裝置，就可體驗身歷其境的實際房間觀看模擬功能，以減少預期與實際落差。
- 案例：Expedia、杜拜帆船酒店

5

- 應用名稱：智能管家
- 應用技術：Wi-Fi、NFC、APP
- 服務情境：顧客可透過隨身裝置，設定、調整住房環境，或享用客房服務，不必透過總機或是櫃檯，而是點選行動裝置直接回傳負責單位，所有服務結成一體不再需要分開設置或是管理。
- 案例：Aloft Hotels

7

- 應用名稱：精實行銷
- 應用技術：行動載具、顧客關係
- 管理資料庫
- 服務情境：透過行動載具、顧客關係管理資料庫，可以精準分析顧客消費習慣，提供更客製化行銷方案
- 案例：Aloft Hotels、趣淘慢旅

6

- 應用名稱：互動體驗服務
- 應用技術：4D擴增實境、觸屏技術、LCD panels
- 服務情境：顧客獲得飯店周邊旅遊地點的樣貌與資訊，更容易進行旅遊地點的規劃。顧客也可透過虛擬實境瀏覽與購買各種商品，帶來顧客專屬的個人消費體驗。
- 案例：萬豪酒店

3

- 應用名稱：入住退房服務
- 應用技術：Wi-Fi、NFC、APP、RFID、人臉辨識、智慧機器人
- 服務情境：顧客以數位裝置取代房卡，提供便捷入住退房服務，可避免與業者接觸，減少不必要傳話時間、口音或語言不通的問題，也能提升消費者的自主性。
- 案例：日本怪異酒店、Aloft Hotels

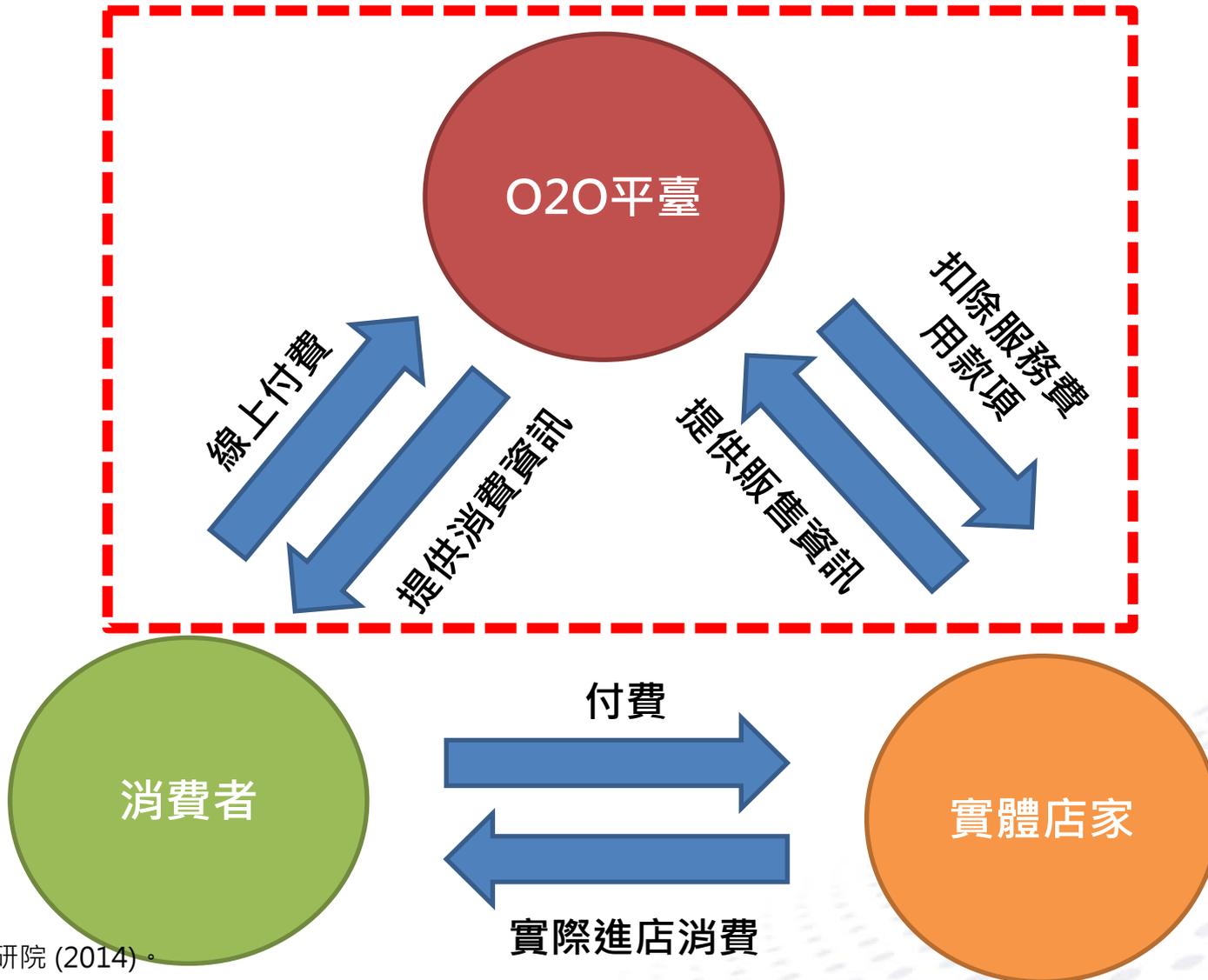
1

- 應用名稱：住宿規劃服務
- 應用技術：雲端平台、APP
- 服務情境：雲端平台設計出完整的交通與飯店資訊結合APP，在規劃參觀行程安排交通、了解飯店資訊等方面，減少顧客蒐集資訊的時間與精神。
- 案例：Expedia



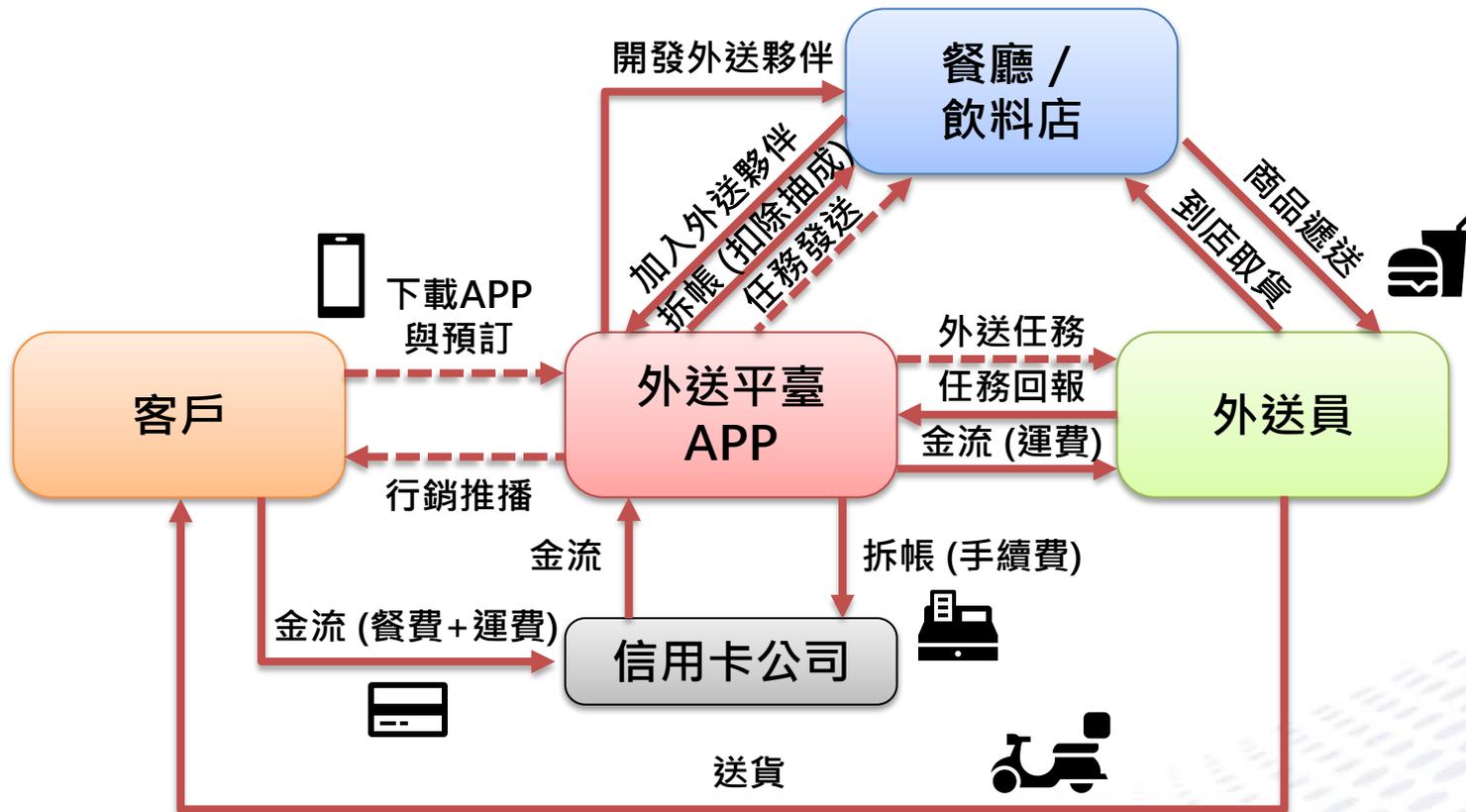
其他智慧商務之發展

餐飲業O2O概念



資料來源：商研院 (2014)。

餐飲外送服務生態體系



O2O (前場無人服務) 餐廳設計流程



線下點餐



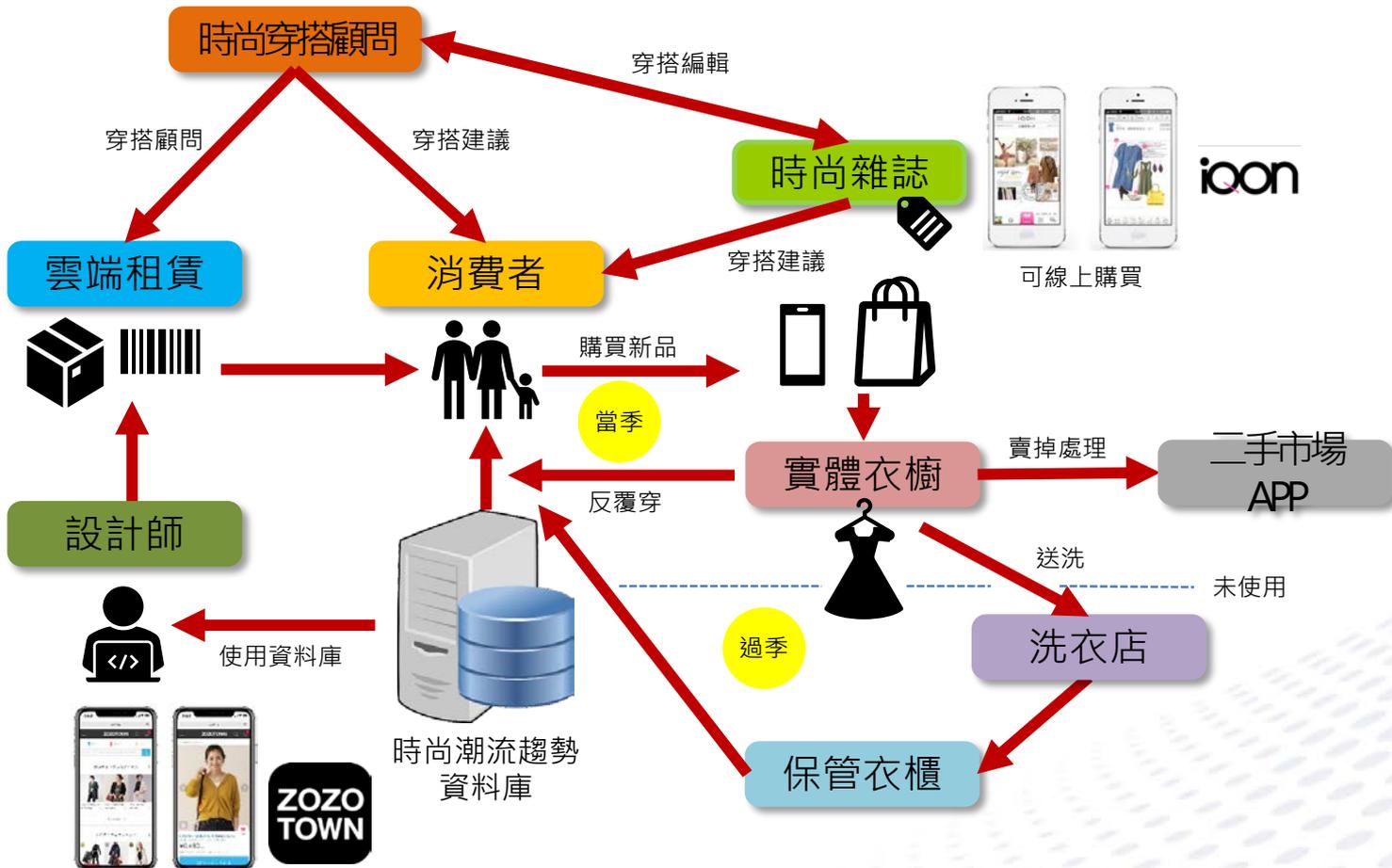
未來餐廳

未來餐廳流程圖



雲端衣櫥生態體系

- 雲端衣櫥解決衣服搭配性與過季衣服收納或後續處理問題



美容美髮共享經濟

美容美髮業者面臨離峰時段空間閒置、尖峰時段流失服務機會、人員異動即客戶流失等問題，因**設計師**知名難預約，非知名苦無機會；**消費者**尖峰時段無預約等待過長，不熟悉設計師有技術疑慮



痛點一：離尖峰時間差異大

- 離尖峰差異顯著，離峰時空間閒置
- 尖峰時刻如無預約，易造成消費等待時間過長，錯失服務機會
- 人員流動率高，易導致客源流失及人手不足

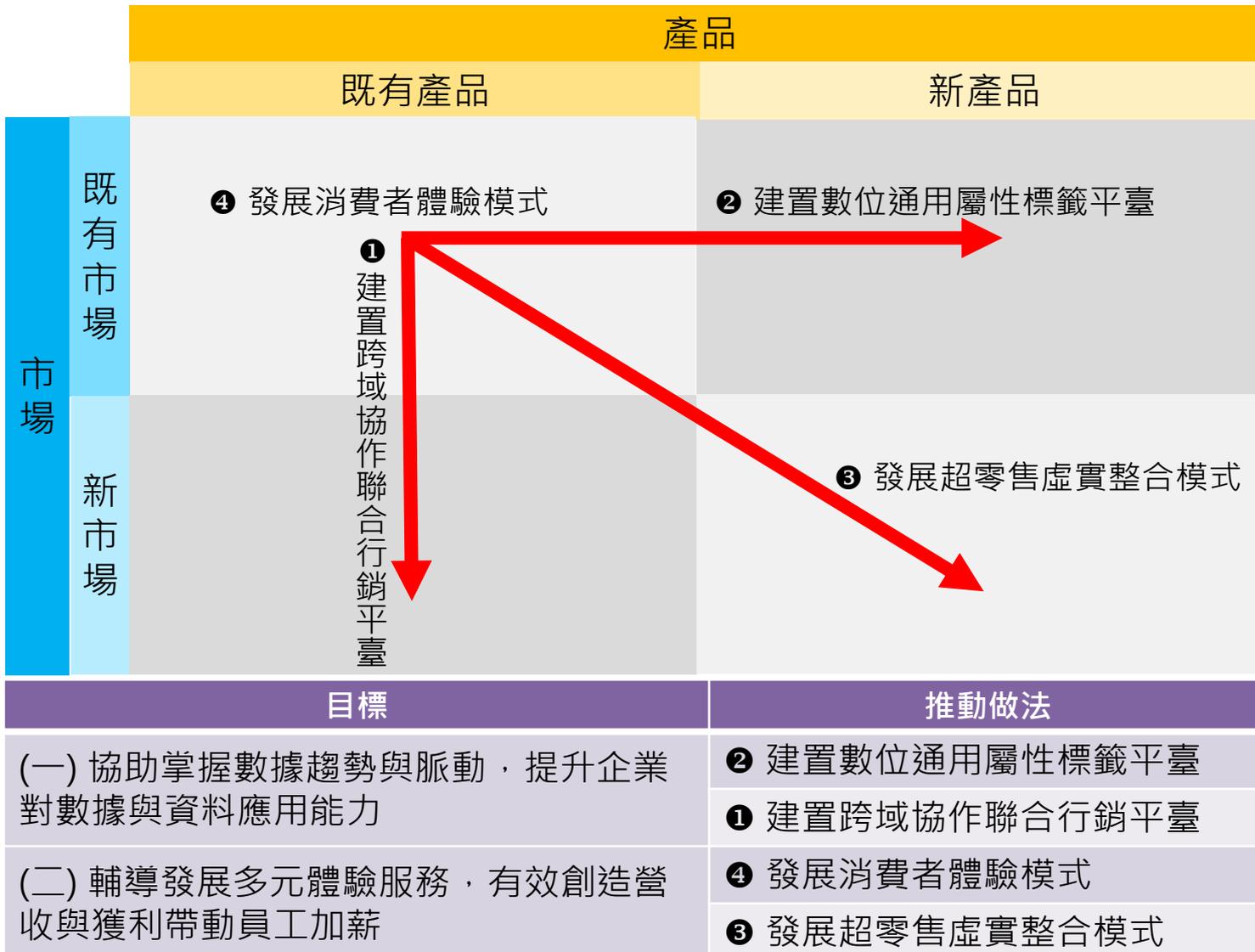
痛點二：設計師服務機會落差

- 非知名設計師客情不足，業績不穩定
- 知名設計師如無提早預約，無法提供及時服務
- 部份設計師因個人或家庭因素無法固定上班

痛點三：消費者等待時間過長

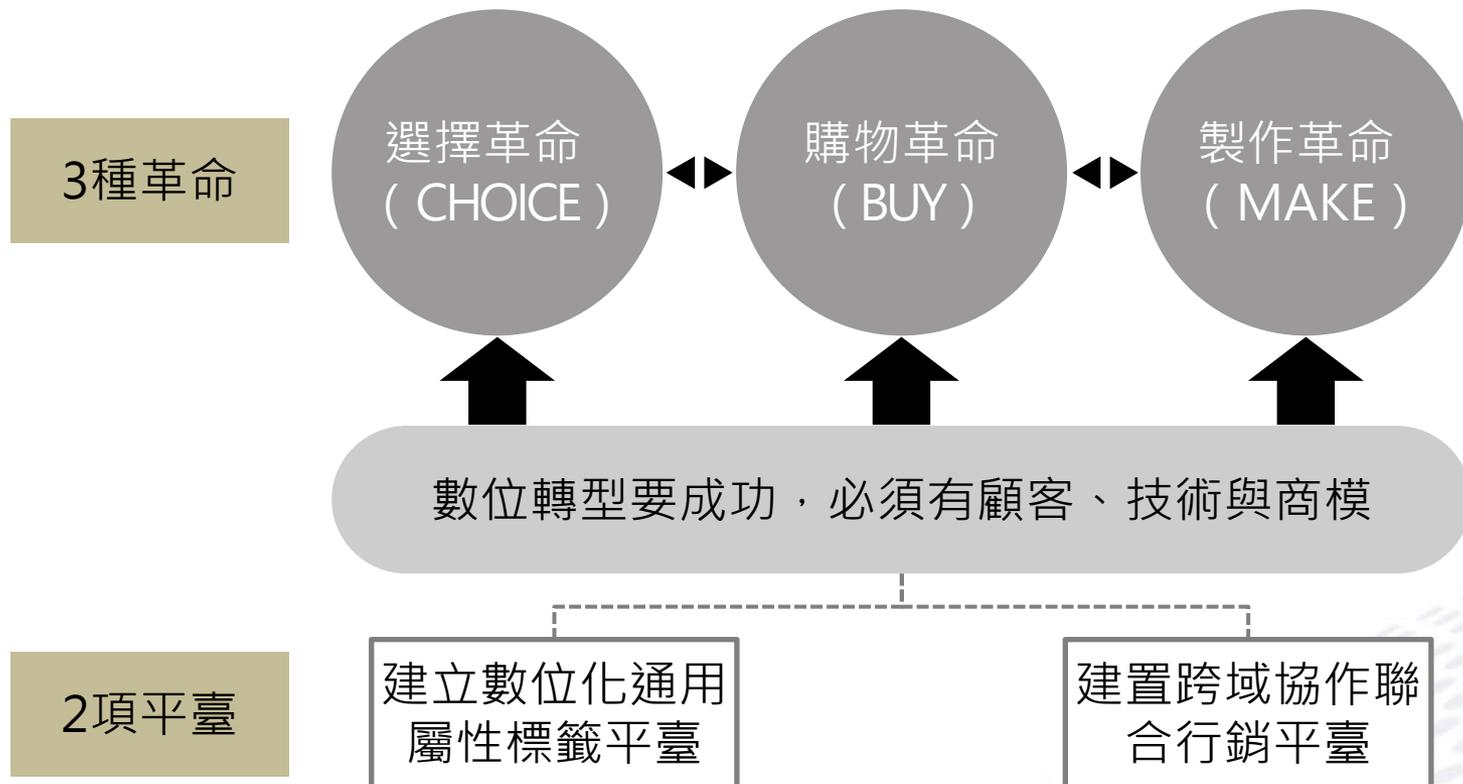
- 無預約時易造成消費等待時間過長
- 對未曾服務設計師，資訊接受與判斷不足造成消費選擇疑慮

產業數位轉型推動做法



數位轉型三部曲

- 從**選擇革命** (CHOICE) 、**購物革命** (BUY) 、**製作革命** (MAKE)
顛覆經營生態



資料來源：CDRI修改自ZOZO (2020)

**謝謝聆聽
敬請指教**