

經濟部流通服務業智慧商店實驗推動計畫

打造智慧生活 • 催化新興服務業的誕生

委託單位：經濟部商業司

執行單位：財團法人資訊工業策進會

經濟部自 94 年 9 月推動「科技化服務旗艦計畫」，並優先選定五大領域(金融服務、健康照護、流通運輸、運動休閒、電信服務) 等 5 大領域先行規劃與推動創新科技化服務實驗，以加速強化業界透過科技的導入與應用，發展創新商業營運模式，促成新興服務業之興起，進而帶動服務業全球化外銷之遠景。

經濟部商業司配合行政院「科技化服務業旗艦計畫」，於 95 年度啟動「建置流通業智慧商店實驗示範點」計畫，並由財團法人資訊工業策進會執行，協助國內流通業者透過科技的導入與應用，發展創新商業營運模式，規劃建置以資訊創新應用為基礎的智慧商店實驗示範點。

【計畫成果】

本計畫為協助國內流通服務業者推動科技創新應用，參酌產、官、學、研各界專家學者意見，規劃以「自助服務」為主軸，擬定四年推動藍圖。95 年推動「無人化經營」，輔導來來超商(OK 便利商店)順利建置「Q-Shop」智慧型無人化商店；96 年推動「多通路應用」，輔導長賀興業(長榮桂冠酒坊)順利建置「Dr. Win」智慧購物商店；97 年推動「創新服務介面」，輔導震旦電信投入「A Smart」智慧通訊館建置；此外，於 97 年度為延續「無人化經營」所帶來的產業效益及商機，輔導山隆通運投入智慧型無人化商店建置及擴散。截至 97 年底止，已累計補助建置完成智慧商店示範點 19 處，政府對業者補助約 0.43 億元，帶動業者自行建置智慧商店 96 處，業者投資金額約 8 億元，成本效益高達 18.6 倍。

自 95 年開始，資策會輔導業者投入「智慧型無人化商店」規劃及建置作業，協助設立了 2 個無人商店的實驗示範點，並驗證無人服務環境之金流交易、自助服務及緊急救援等多項創新應用。根據蘋果日報於 96 年 11 月報導，104 人力銀行公佈消費者最想要的新興服務第一名是全自動便利商店(比率為 47%)，足見本計畫推動流通服務業投入智慧商店已見顯著效果。

96 年度協助業者開發「旗艦店」、「店中店」與「複合店」等 3 種不同形式的創新應用通路，建置 6 個智慧商店實驗示範點，至 97 年底，其服務通路已達 20 處。此示範點的特色，乃是結合了酒類產品的專家知識庫及智慧型點餐助理等功能，並透過靈活的 Kiosk 與 PDA 操作介面，能在各種消費情境中，主動推薦適合顧客購買的酒類產品。透過此一計畫的推動，為流通服務業建立創新服務的典範，並進一步將這樣的典範擴散出去，帶動國內流通業者發展創新的科技化應用，為消費者提供新型態、多元化的服務。

97 年則以「創新服務介面」為主題，推出以消費者需求為導向，提供消費者智慧化體驗展示、門市智慧化協銷、總公司及原廠智慧化即時情報分析等服務。預計在 98 年 7 月起將進行 4 家示範點試營運，並計畫於 99 年積極拓展示範店至北中南共 11 家門市，未來希望將成功模式擴散至全省門市，以服務更廣大的消費者。此外，協助加油站業者，以創新手法導入「智慧型自助服務站」，提出以自助服務站(Self-Service Station; SSS)的模式，將前台自動販售設備、互動式多媒體資訊設備與後台的營運管理系統相整合為智慧型的無人化商店營運模式，以驗證 SSS 於多元通路的可行性。

資策會為協助國內流通業者跨越科技採用瓶頸，在計畫執行期間，還扮演輔導業者跨領域合作的媒介，辦理「跨業合作座談會」，邀請流通業相關業者進行交流。另外，也不定期按照個別需求辦理「異業合作媒合會」，媒合多家業者進行通路合作、技術整合及設備開發。

本計畫為成功扮演輔導國內推動流通業科技創新應用的唯一窗口，於計畫執行期間，除了輔導業者解決科技創新應用推動過程的疑難雜症外，並進行「國內流通業者科技應用調查」及「消費者科技化使用行為調查」，期望協助國內業者從消費者需求、產業需求等構面發掘市場機會，引動國內產業之創新應用服務發想。

流通服務業競爭愈來愈激烈，未來的零售業者，唯有透過電腦化、資訊化、網路化、創新科技應用、採用新科技工具等等「科技能力」的導入與整合，再搭配流通業者本身具備的策略觀、領域知識與創新模式概念，方能突破市場瓶頸、掌握致勝先機，而資策會也將持續站在協助服務業科技化轉型、培植創新營運模式的角度，協助業界開創各種資訊創新應用，拓展新的消費服務型態，進而強化我國流通服務業的競爭力。