生產與作業管理－第二組心得報告

第二章－產品與服務設計

組員：M024011004－陳士元、M024011037－洪雋皓、M024011035－莊子誠M024011040－余宗諺、M024011045－謝旻峰、M024011048－李奇陽

小組討論大綱：

1. 小組討論報告架構
2. 參觀章節個案公司－IKEA
3. 分配每人負責章節
4. 將心得、PPT做彙整
5. 上台進行口頭報告

心得報告內容：

什麼是產品與服務設計？對於尚未熟悉生產與作業管理的我們來說，簡單的概念似乎就像是設計出有用的、好的產品與服務，僅此而已。

但事實上，產品與服務的設計，從生產與作業管理的角度來看，並不僅僅只是如此表面與簡單而已，而本次小組閱讀與探討的章節－產品與服務設計，即是在說明真正的產品與服務設計為何，以及其所必須重視及注意的項目。

在實地探訪過章節個案公司－IKEA之後，首先，在居家產品的部分，IKEA將產品(例如說組裝小方桌)，包裝成易攜帶的正方形，並且由消費者自行帶回家裡組裝的設計思維，提供了我們不同於以往家具販賣的印象，因為IKEA不但親自示範何謂VA/VE的減少成本方式，另外在賣場的動線設計上也是大有學問，打從一開始踏進來便沒有感受到銷售人員緊跟在旁的緊迫感，IKEA帶給顧客的是一種－”這是你以後的家”的感受,並且貼心設計了兒童遊樂區與用餐區，工作人員在賣場的用處僅僅是在於維護展示品品質，以及提供諮詢服務如此而已，這看似小細節的改善，但卻是IKEA在服務設計上的與眾不同之處，因此我們認為IKEA的服務設計算是低複雜性，但卻使消費者卻擁有極高了選擇性，箇中學問實在耐人尋味。

另外在賣場可以不經意地發現，IKEA會將桌椅的壓力測試模擬器展示出來，此舉的用處是可以讓我們也感受到該公司在產品開發流程中的產品測試與修正十分的用心，也許是行銷手法也罷，至少提供了消費者一種安心的感覺。

在顧客導向設計這一環節，我們小組也思考了何謂多餘、冗長的設計，例如說：冰箱上裝液晶電視，但是在定義什麼是多餘的產品設計這一點，討論便出現了分歧，原因在於個人的主觀看法不同，便可能產生不同的需求與感受，例如同樣是裝了液晶電視的冰箱，但是可能A消費者買冰箱只是為了使用冰箱的冷藏與冷凍功能，而B消費者一部分的需求是要炫耀自身財富，因此，冰箱上裝了液晶電視對於B消費者而言可能就不是一個多餘的設計。

因此，在產品設計上，章節內容強調的是首先需要定義出顧客的真正需求是什麼，我們小組十分認同，另外討論出，那什麼功能才是必須的呢？這就關係到權重的問題，我們的想法是，對於產品設計公司來說，最大宗的顧客，他們的真正需求是首先需要被滿足的，另外再請顧客依據與公司競爭者的產品做比較，若是有其他需求是本公司沒有做好的，再集中力氣去做開發與再設計，這便是品質機能展開(QFD)的概念，看似籠統但卻可以藉由較為生活化的例子來做思考。

另外研讀完了本章節內容以後，我們小組成員才了解到，產品的生產時程可能短則一年，長則數年不等，而在產品的開發過程中，開發成本是不斷的投入進去，這部分可以藉由簡單的現金流量表來了解，但是如果今天我們想像，手上的iphone5可能是三年以前就開始開發，這中間公司所需投入的成本與如何避免以及降低成本的產生便是一項重要的事情，原來產品的生產管理並不是一件很容易的事情。

而在有關於環保產品設計的部分，以往產品的設計通常使用年限都比較久，但是現代公司的考量點由產品品質轉移到了產品的消費次數，使得環保產品的設計上面有了耐用年限的限制，每到了一定的使用年限便需要重新購買，但反過來思考便會發現，如果從本章節的產品設計簡單化做出發點來考量，以往的產品可能生產零件使用比較多，較複雜，所以較為堅固、耐用，但同時製造成本也會偏高，而在現代產品設計思維上，若是產品功能不變，但是簡化產品的製造流程有助於降低產品成本，也可以減少零件的使用，同時也有助於環保設計的發展，而產品的消耗年限也從原本不科學的長久耐用，逐漸變成今日的正常使用年限，也有助於公司再一次販售產品以及回收資金，並再次投入產品的設計以及開發，如此產生了一個正向的產品設計與使用循環。

最後，稍微總結一下，我們這組在經由此次章節的研讀與討論與參觀企業，對於生產與作業管理中的產品與服務設計有了新一層的體會，原來很多商品並不是想像中的簡單，不是本來就該這樣的嗎？仔細觀察了企業運作與設計產品和服務的背後思維之後，才發現好的產品與服務的設計竟然是如此的費時與困難，我們也藉此凝聚了組內的討論氛圍，十分感謝同組的組員共同的努力，以上是第二組第二週課堂報告心得，謝謝。

參考資料

《生產與作業管理概論》 普林斯頓國際有限公司出版

《創新管理與新產品開發》 滄海書局出版