

帶動整體產業躍

服務業科技化 無國界獲利新模式

文■陳育晟 圖■陳姿君、外貿協會服務業推廣中心

近年來，服務業占各國 GDP 比例越來越高，也代表消費者選擇愈趨多元。然而，在「資源有限，顧客欲望無窮」及綠色經濟減少資源浪費的呼籲下，服務業如何用最少的成本，用最細緻、精準又貼心的服務，讓最多的客戶達到最高滿意度，對廠商而言似乎是不可能的任務。

然而，在芬蘭、德國等先進國家，已經注意到這個趨勢，不但把科技運用在服務業內涵中，也用新科技在服務業的營運模式、組織發展、客戶關係管理層面掀起滔天巨浪，同時並用這種服務創新的動能反饋新科技發展，讓服務業與科技產業的革新相互拉抬。

雲、管、端 科技化核心

對台灣業者而言，由於過去累積的研發實力堅強，在服務業科技化上其實握有一手好牌。台灣服務業聯盟理事長張平沼認為，在消費型態不斷改變的當下，服務業如果不跟著改變，就會被淘汰，台灣的服務業雖然多半屬於中小企業，但是如果能夠應用科技，就能夠強化服務品質。

全球一動董事長何薇玲也對服務業科技化寄予厚望。她認為，服務業科技化的核心就在於「雲、管、端」三個字，也就是必須利用雲端技術、上網管道與手機等終端設備推動服務業科技化，並重視對網路社群的了解，有效掌握以網路媒介為消費平台的消費者。

ICT引巨變 服務大升級

目前應用ICT（資通訊）管理技術最廣泛的是物流產業。以美國施耐德物流公司（Schneider National Inc.）為例，在導入ICT系統後，公司28萬輛貨車全數裝上衛星追蹤系統，使貨車的位置能夠隨時被精準掌握，更讓貨品運送的延誤率不斷下降，而客戶滿意度與公司的信譽卻扶搖直上。

台灣科技實力早已聞名全球，如果能加強開放與研發，將有利於進行跨領域整合，而轉型科技化拉高服務品質的實力，則是進軍世界的最大動能。



ICT對服務業帶來的改變還不只於此。透過科技智慧管理，不但可以讓資源利用精確，減少浪費，更重要的是還能夠針對個別客戶進行客製化、差異化的服務。常在國際設計獎中掄元的台灣浩漢設計就利用ICT把市場分析、產品設計、案源開發的know-how系統化，讓感性的設計工作，頓時多了幾分理性。

透過ICT讓管理與服務升級的故事，在享譽全球的台灣醫療也看得見。在ICT醫療資訊的系統加持下，不但醫療資訊可以充分整合，讓台灣142家醫院可以跨院查詢影像、血液、用藥記錄等報告，未來也將把服務層面擴大至遠距照護、全國醫療資訊化與健康雲，使台灣醫療系統更完善，也使資源能充分利用。

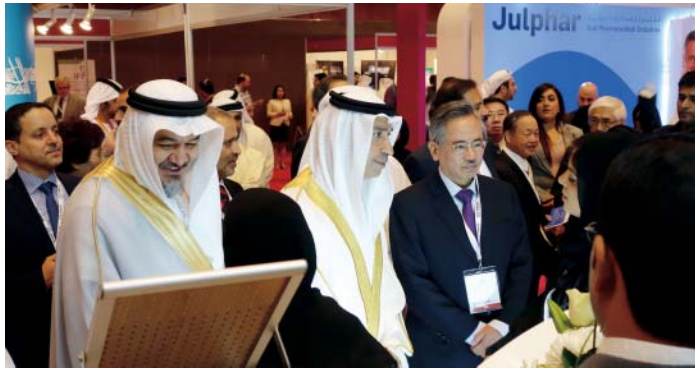
軟硬體輸出 完整產業鏈

這樣有效的管理模式，讓台灣醫療得以繼續提供質佳價廉的服務，也充沛了台灣醫療管理輸出的能量。工研院產經中心分析師林淑綿指出，雖然醫療管理的範圍和型式與時俱進，但是目的仍不脫提升營運效能和醫療品質，並透過醫療資訊系統和健保局連線，以獲得健保給付。

然而，衛福部醫事司司長李偉強認為，台灣醫療受到日本影響，比較像「志業」，某種程度上沒有品牌，也沒有創造出規模和就業。「台灣醫療實力、健保體系全球有目共睹，但是如果只是這樣太可惜，應該要輸出世界。」李偉強說。

李偉強進一步補充，過往台灣醫療輸出多半都是人道援助，雖然在國際上為台灣贏得好名聲，但是對台灣GDP的貢獻不大。目前國際醫療最熱門的是整廠輸出模式，資金雄厚的國家會買下其它國家醫院並更換名稱，而後再派醫生到當地做初步篩檢，輕症在當地治療，當地資源不足以處理的重病則送回本國治療。

另一種模式，李偉強指出，握有資金的國家會買下其它國家醫院，並使用自己國家生產的器材、訓練當地醫生，讓當地醫生習慣用自己國家生產的設備，並把關鍵know-



▲台灣享譽世界的醫療實力，讓衛福部長邱文達與團隊一行人在杜拜備受注目與禮遇。圖■外貿協會服務業推廣中心提供

how放在精密機械裡一起賣出去。換言之，這種模式就是軟硬兼施的「製造業服務化」，除了賣硬體，也賣掛號等軟體服務和後續維修。

這種國際醫療輸出，對台灣的幫助不僅為台灣賺進大筆外匯，更重要的是啟動台灣醫療技術和產業鏈升級的引擎。李偉強說，台灣醫療技術平均來看還不錯，但是跟頂尖仍有差距，如能把資金、病人、技術都帶進來，不只能帶動台灣醫療水準提升，也能搭配養生、復健等商機，形成更完整的醫療產業鏈。



衛福部醫事司司長**李偉強**認為，台灣應該積極發展醫療輸出，才能為台灣醫療與相關產業鏈注入活水。

解邊緣危機 關鍵在開放

雖然如此，目前台灣醫療輸出仍不夠開放。和衛福部部長邱文達、外貿協會赴杜拜進行醫療考察返台的李偉強表示，這次到杜拜的成果很多，但是最大收穫是看見杜拜的自由度。杜拜是全球第一個醫療自由區，吸引全球醫療菁英人才到杜拜服務，雖然曾經受到金融海嘯差點垮台，但目前情勢已經趨緩。

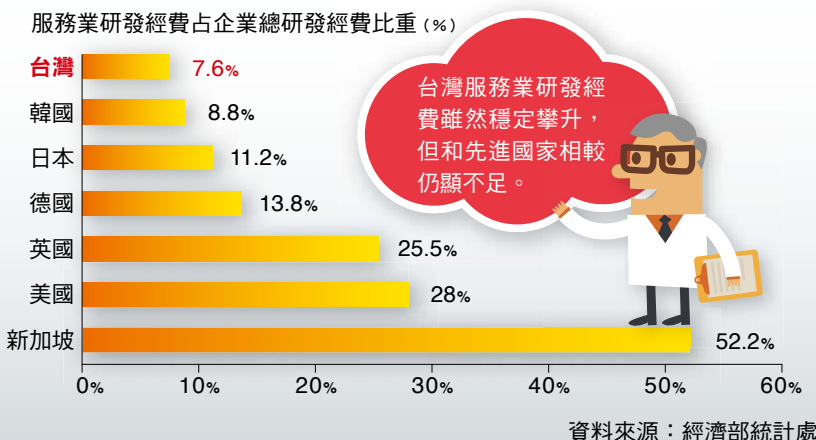
目前，杜拜儼然已經是中東醫療中心，但也因為競爭激烈，讓不少小醫院經營不善。李偉強認為，這就是台灣醫院的機會，台灣醫師薪資在國際上並不算高，讓新加坡等國挖角動作不斷，讓台灣醫療有崩盤危險，也讓名醫萌生出走念頭，如果不做醫療輸出，台灣醫療恐怕會邊緣化。「如果什麼都說No，那我們不知道還能夠做什麼？」李偉強憂心地說。

創附加價值 核心在研發

台灣服務業邁向科技化的另一項隱憂在於「研發」。經濟部統計處去（2013）年公布的「服務業研發經費統計報告」顯示，台灣服務業研發經費占GDP比重，雖然、已經從2007年的0.18%上升到2012年的0.26%，但是跟新加坡、美國、德國、英國、日本、韓國等主要國家相比仍有落差。

就業別來看，台灣服務業研發經

台灣服務業研發經費 仍有待提升



費多半偏重在資通訊傳播業、專業、科學、技術、行政與支援服務業方面，在餐飲、住宿、不動產方面的研發則較少，和主要先進國家的趨勢大致相同，也反映出研發是讓知識密集、高附加價值服務業永續生存的核心所在。

大中華地區首富李嘉誠參與投資以色列公司Kaiima時，曾經發展一種農業技術，但擔心會受限於以色列土壤。這時一個以色列人告訴他「土地不能滋潤我們，我們就用腦袋滋潤土地。」由此看來，要用科技帶動服務業，超越現實結構的困境，人才和教育才是根本。「要發展科技產業，必先改善教育，人才是最重要因素。」李嘉誠說。

台灣服務業在科技化的過程中，如果能更重視開放與研發，將更具有利用科技進行跨領域整合，並轉型科技化拉高服務品質的實力，也更具備用這套新、快、準的服務模式進軍世界的能力。■

醫療服務商機 全球各國都在搶

國家

印度

泰國

新加坡

墨西哥

哥倫比亞

波蘭

台灣

醫療服務特色

低價格高品質服務、英語文友善環境

環境優、觀光事業發達

英語文溝通無礙、醫療服務水準高

高科技低價位的醫療服務

高品質美容手術服務

牙科服務優

視病猶親的服務、服務效率高且收費合理、醫療品質具國際水準。

資料來源：外貿協會服務業推廣中心組長張雅嬋

