



中文系【InnoConnect+ 全國服務創新跨界共創大賽 參賽工作坊】講座一

時間：2024-10-17

地點：文學館 L403

特別邀請了企管系的汪美伶老師擔任主講人。此次講座主要聚焦於「InnoConnect+ 全國服務創新跨界共創大賽」自 2021 年改版後的相關內容。該競賽至今已累積了 22 家企業參與出題，並有超過 12 個合作夥伴的積極參與，旨在促進「服務科學與創新」人才的培育，推動產學對話，消弭學用落差。汪美伶老師在講座中解析了競賽的核心理念，強調企業出題與服科解題的雙向互動模式，如何從需求洞察到人才媒合，展現服務科學的系統觀與價值共創。她指出，這種模式不僅助力企業轉型，還推動了社會的永續發展。另外，汪老師分享了多個成功案例，展示了人文社科師生如何結合專業與創意，運用服務設計與設計思考的方法論與工具，將對相關議題的興趣轉化為具備價值共創與全局思維的服務創新提案。透過與出題企業的相互了解，參賽者有機會促成人才媒合或產學合作計畫，進而形成永續發展的服務生態系。



主講人汪美伶老師與學生紀錄



針對議題討論

使用者旅程地圖 (User Journey Map)

服務項目：茶送禮
目標使用者：送禮者、收禮者

階段	認知	選擇	訂購	送禮	收禮
行為	得知「茶送禮」服務	在茶送禮中選擇適合的禮品	在茶送禮中選擇適合的禮品	在茶送禮中選擇適合的禮品	收到禮品
情緒	好奇	猶豫	期待	興奮	驚喜
痛點	不知道茶送禮的服務	不知道茶送禮的服務	不知道茶送禮的服務	不知道茶送禮的服務	不知道茶送禮的服務
解決 / 機會	可以透過茶送禮服務	可以透過茶送禮服務	可以透過茶送禮服務	可以透過茶送禮服務	可以透過茶送禮服務

使用者旅程地圖體驗



主講老師分享得獎案例