

TRIZ與SD在製造業服務化的創新運用

林錦煌

科技管理學系

管理學院

chlin@chu.edu.tw

摘要

以往對服務的認知，認為它只是產品的包裝，而現在則認為產品只是服務提供的載台，這樣思維模式的改變，對於過去習慣於產品導向的製造業而言，無疑會帶來相當大的衝擊。而如何讓台灣製造業變成製造服務業，讓顧客離不開台灣製造業的服務，這是現代製造業的重要課題。而且企業經營模式或流程創新的影響，往往超過產品的創新，而萃思(TRIZ)理論不僅可運用在產品的發明，也可運用在企業經營模式或流程的創新。本研究即運用TRIZ理論，將製造業服務化的技術矛盾轉化為28項新參數，再結合系統動力學(SD)的因果回饋環路分析，尋得製造業服務化的八項驅動因子，同時再推展得到八項相關的創新經營思維。經由本研究，發現不僅可以擴大TRIZ使用領域，而且可以更巨觀的解決單方面使用TRIZ在管理議題上的不足，也為未來更多TRIZ在管理上的運用案例，提供更多元的思考。

關鍵字：製造業服務化、萃思理論、系統動力學、因果回饋環路、服務科學