

結合田口方法與模糊理論之穩健性服務設計
陳日光, 李友錚, 曾明郎, 李意亭, 李珊嘉, 洪兆盈
科技管理學系
管理學院
ycl@chu.edu.tw

摘要

過去有許多研究提出服務設計之方法，但是大部份並不很成功。而田口方法在製造業已普遍應用於產品之設計與改善，並呈現非常有效之成果。因此如何將田口方式運用於服務設計，為本研究之目標與方向。本研究依據服務業之特性，從田口方法中選取最適用於服務設計之部份—累積分析法，並因應服務業之特殊性，結合模糊理論，建構一套穩健性服務設計方法。最後並以一實際案例之應用，以驗證此方法之有效性。

關鍵字：服務設計、穩健性設計、田口方法、模糊理論。