



線上會員系統服務優化

運動是邁向健康的途徑，然而，在網路普及與疫情的影響下，前往運動場所運動也面臨了挑戰，因此許多運動產業也陸續推動數位轉型，而國民運動中心也提供了線上會員系統服務給民眾，但僅從功能面補強是不夠的，特別在體驗經濟時代中，國民運動中心更需透過良好的線上服務體驗來提升顧客滿意口碑。

專案項目

個人論文

從服務設計觀點探討線上會員系統服務的
服務體驗、服務品質與顧客滿意度影響之研究



研究背景

隨著社會、經濟與科技的迅速發展，甚至交通方式的改變，使得現代人多處於坐式的生活型態，也間接造成了運動的減少與肥胖的問題，為鼓勵和增進國民能養成規律的運動習慣，近年來許多地方政府皆積極興建國民運動中心，且運動中心對於先進國家而言，是具有培養運動風氣及養成規律運動習慣之作用。



研究目的

運動是邁向健康的途徑，然而，在網路的普及與疫情的影響下，前往運動場所運動也面臨了挑戰，因此許多運動產業也陸續推動數位轉型，而國民運動中心也提供了線上會員系統服務給民眾。基此，本研究以永和國民運動中心為例，透過服務設計方法，來比較原服務（現有線上會原系統服務）及新服務（新線上會員系統服務、聊天機器人、臉書發文框架）之服務體驗、服務品質及顧客滿意度差異，最後，提出設計建議。

研究流程

研究流程共有3個階段。

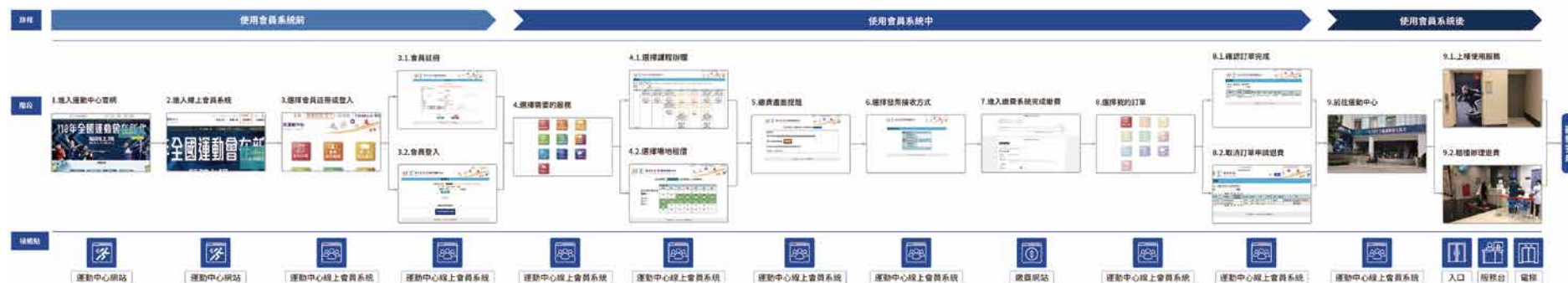


探索定義階段

在探所定義階段透過**觀察法**，針對永和民運動中心之各項服務進行初步調查；再來透過**訪談永和民運動中心運業務經理**，了解**服務現況、關鍵問題與未來發展**後，將研究**聚焦在原服務**；接著透過觀察法繪製出原服務的**顧客旅程地圖**，來進行問卷調查；最後，**針對使用者進行訪談，並整理關鍵服務缺口**。



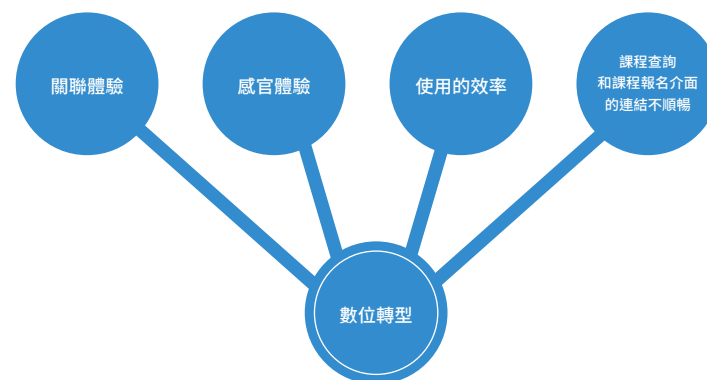
顧客旅程地圖



探索定義結論

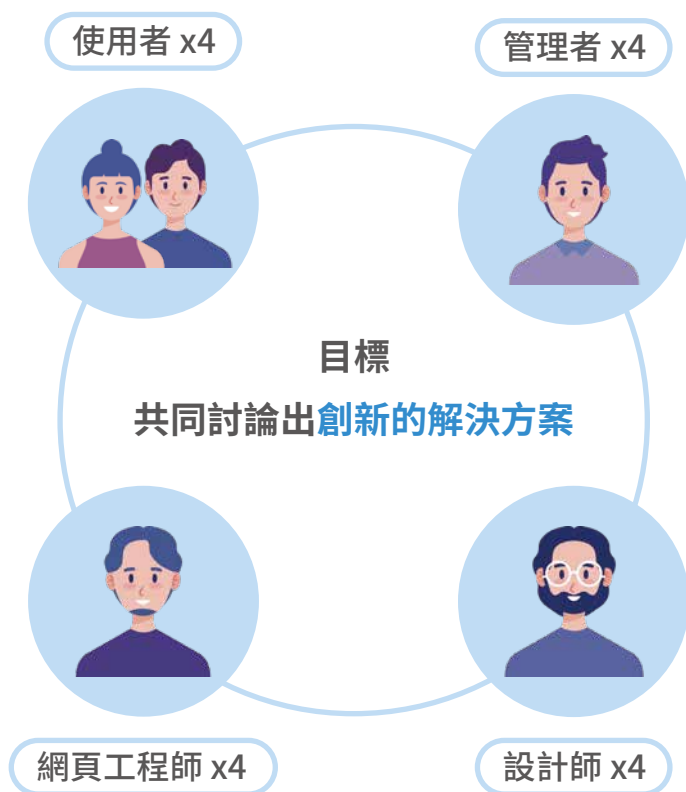
在探所定義階段結束後發現了幾個對原服務關鍵問題：

1. 使用者對服務體驗的感受程度不佳，當中更以「**關聯體驗**」最差
2. 「**感官體驗**」和「**使用的效率**」是主要影響因子
3. 關鍵服務缺口為「**課程查詢和課程報名介面的連結不順暢**」
4. 受新冠肺炎疫情影響，服務方**想把人流導致線上**



設計發展階段

在設計階段邀請使用者、管理者、設計師與網頁工程師，透過設計共創工作坊共同思考解決方案後，並由工程師評估可行性。



設計共創工作坊流程，共七個階段：(1) 成員介紹；(2) 研究背景；(3) 問題探索；(4) 案例分享；(5) 提案發想；(6) 投票時間；(7) 提案篩選。



啟發式評估

將設計共創工作坊的設計提案整理後研究者進行原型設計，並邀請3位評估者評估，分別為：

管理者(永和國民運動中心:業務部經理,年資5年)

設計師(用戶體驗設計師:視覺設計、服務設計專業,年資3年)

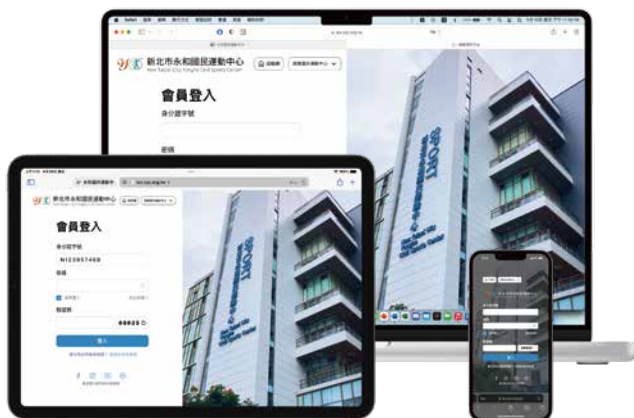
網頁工程師(前端網頁工程師:前端開發、後端開發、js框架, 年資4年)



原型設計

在經過專家的建議評估及原型修改後，提出了3項提升使用者體驗的設計

新線上會員系統服務



聊天機器人



臉書發文框架

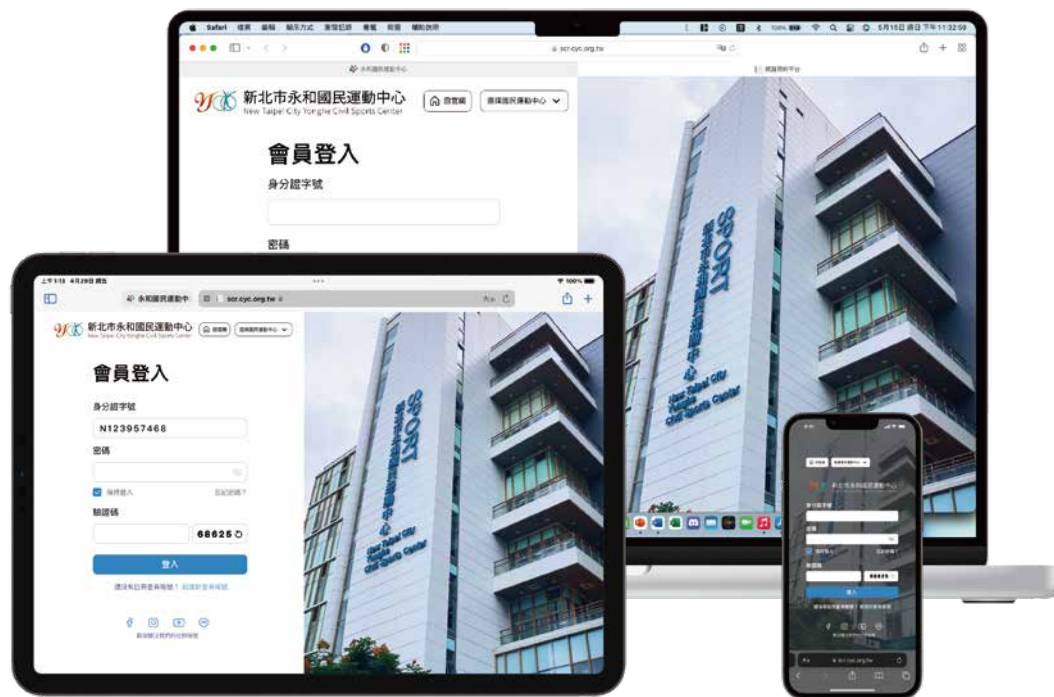
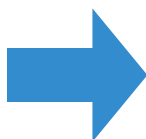


新線上會員系統服務

將購物的概念融入原線上會員系統，並加入4項設計要素。

為了讓操作者便利使用，後續的測試皆以平板作為測試工具。

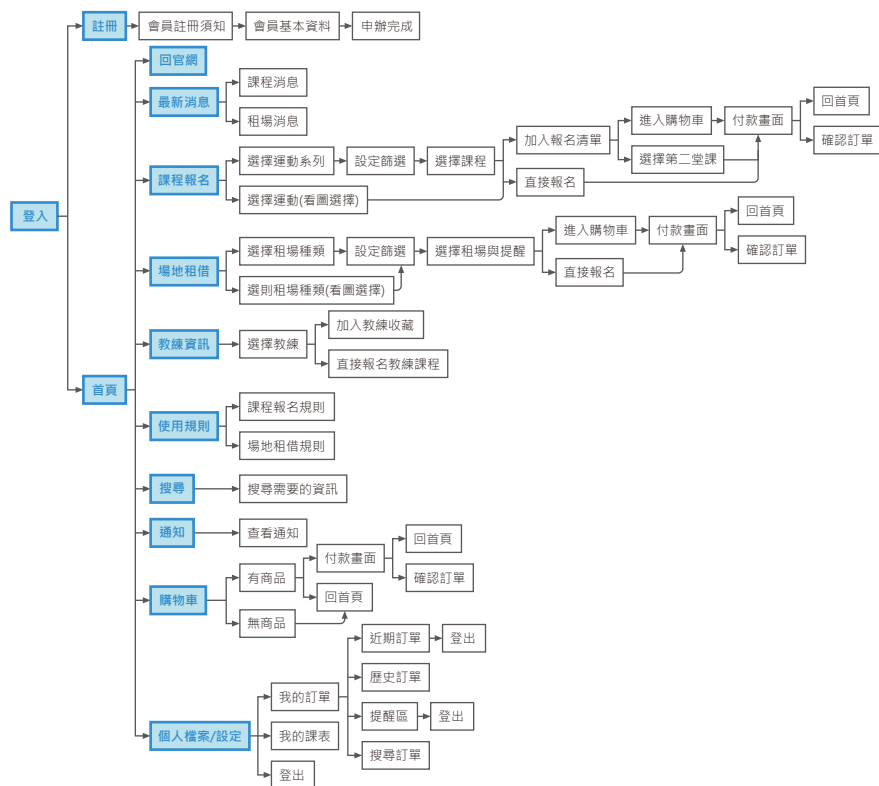
- ★ 層級分明的資訊架構
- ★ 簡化介面操作的步驟
- ★ 透過圖示來傳遞資訊
- ★ 加強感官體驗與操作的效率



UI flow

新線上會員系統服務

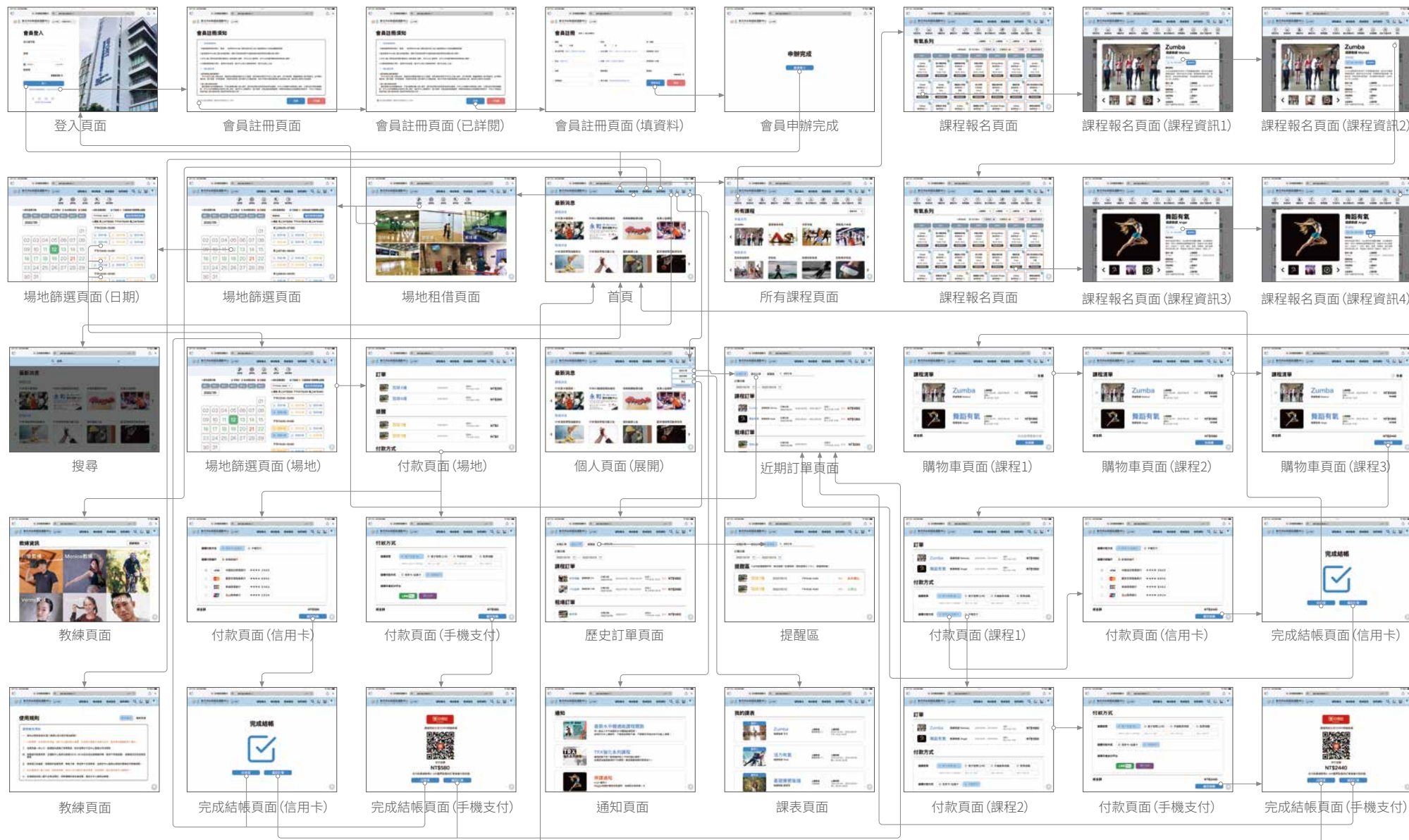
透過下面操作邏輯流程來了解新線上會員系統是如何運作和切換
同時可以得知有哪些功能以及作用。



Wireframe

新線上會員系統服務





聊天機器人

因於探索定義階段有受測者提到操作線上會員系統時，沒有辦法當下解決問題，所以本研究加入聊天機器人的功能，來協助使用者解決問題，同時還可以獲得新活動的資訊，提升使用者參加活動的機率。



臉書發文框架

在訪談時管理者有提到，目前對使用者的廣告及通知皆以臉書投放為主，但使用者總是無法快速找到所需的資訊，因此此設計透過大標題的顏色來分類公告資訊，共分8大類，讓使用者可以快速辨別是否為需要的公告。



成果評估階段

在成果評估階段，為了比較新服務與原服務之差異，邀請100位使用過原服務的使用者進行測試，共有8項任務。

新服務的評估流程共有4個步驟。

1 介紹提案內容



2 展示流程圖



3 進行操作任務



4 進行問卷填寫



任務一：請註冊會員並登入。

任務二：請進入課程報名頁面，選擇有氧課程，並透過購物車功能報名兩堂課程（星期一 / 10:30-11:25 / Monica老師的Zumba課程）以及（星期六 / 11:00-11:55 / Angel 老師的舞蹈有氧課程），並透過信用卡完成繳費，最後確認訂單。

任務三：請進入場地租借頁面，日期的部分選擇（2022/05/12），並透過購物車功能租借兩面羽球場（下午12:00-13:00 羽球4場）及（下午13:00-14:00 羽球4場）以及透過提醒功能預約兩面羽球場（下午13:00-14:00 羽球1場）及（下午14:00-15:00 羽球1場），並透過街口支付完成繳費，最後確認訂單。

任務四：請進入使用規則頁面，查看課程報名與場地租借規則。

任務五：請進入教練資訊頁面，選擇Monica老師並查看老師的簡介，最後點選（星期一 / 10:30-11:25 / Monica老師的Zumba課程）。

任務六：請透過個人資訊功能，分別查看我的課表及通知。

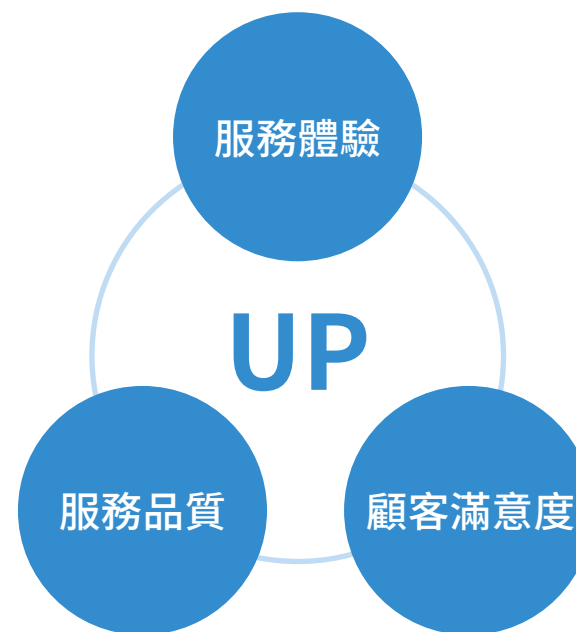
任務七：請透過聊天機器人了解課程的報名時間及場地開放預約的時間資訊。

任務八：查看臉書發文框架的模擬圖來獲得永和國民運動中心的最新資訊。

成果評估結論

透過任務測試後，在成果評估階段發現了項結論

- ★ 受測認為資訊清晰有條理
- ★ 受測者認為圖示幫助自己更容易使用
- ★ 受測者對新服務的「感官體驗」提升最有感
- ★ 「感官體驗」和「使用效率」是影響受測者滿意度的因子



原服務



新服務



研究結論與建議

在經過3個階段的研究流程後，提出4項研究結論、4項設計實務建議及3項後續研究建議。

結論

優良的服務體驗有助於提升服務品質，且良好的服務體驗與服務品質有助於提升顧客滿意度。

服務體驗之「感官體驗」及服務品質之「效率」為獲得較佳顧客滿意度的影響因子。

新服務的服務體驗、服務品質及顧客滿意度的分數皆高於原服。當中更以「感官體驗」提升最多。

「新線上會員系統服務」為受測者提及最多次的設計物。

建議

設計實務建議

- ★ 簡化介面操作的步驟
- ★ 透過生動的圖示輔助來傳遞資訊
- ★ 站在使用者角度，提供重要且層級分明的資訊架構
- ★ 以提升服務體驗之「感官體驗」及服務品質之「效率」為目標進行設計

後續研究建議

- ★ 行動APP導入
- ★ 加強個人化的服務
- ★ 透過線上加強服務的推廣及延續

未來期望

隨著科技與經濟的進步，現代人且多處於坐式的生活型態，漸漸的運動意識也慢慢抬頭，許多運動場所也相繼開設，但其提供的線上會員服務，僅僅透過功能面來服務使用者，現今，是體驗經濟的時代，更需要強調透過體驗來提升顧客滿意度，因此希望能透過本研究成果，來提供參考範本，給未來想建立運動線上會員服務的公司。

2020

Future

以前

不良的線上體驗
不佳的操作邏輯
運動資訊的傳遞不足



新北市永和國民運動中心
New Taipei City Yonghe Civil Sports Center

提供未來需要建立線上會員系統服務的運動中心或廠商進行設計的範本。

