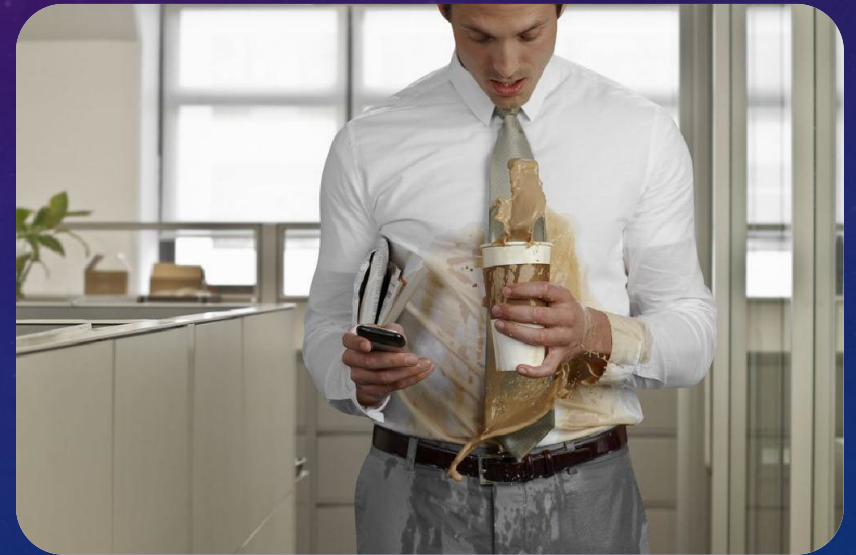


以咖啡外帶杯為例

情境描述：

客人拿著外帶咖啡出去
打開上方的 就口蓋 後
在邊走邊喝時 容易蓋子突然爆開
結果咖啡噴灑出來造成衣服上方沾染咖啡漬
越晚處理就越難洗
且因為都是在外面才喝
根本不會準備另一套衣服
即使稍作清理 減少染漬的色澤
但咖啡味道還是會讓自己與旁人感到不自在



以咖啡外帶杯為例

在 調查 部分

1. 為什麼他的咖啡杯蓋會爆開
2. 為什麼他的咖啡杯蓋不會爆開
3. 什麼情況下喝外帶咖啡
4. 外帶咖啡怎麼喝（就口、拿掉蓋子）
5. 即使沒爆開會有其他問題嗎



以咖啡外帶杯為例

在訪談部分

1. 訪談 咖啡外帶消費者
2. 訪談 服務店員
3. 訪談 服務現場等待的消費者



以咖啡外帶杯為例

訪談 不是要他們提出自己的觀點

我們要的資訊大概是

1. 看到什麼
2. 聽到什麼
3. 說了什麼
4. 聞了什麼
5. 想了什麼



以咖啡外帶杯為例

在 討論 部分 (情境重建)

1. 咖啡外帶製作者的情境
2. 咖啡外帶使用者的情境
3. 咖啡外帶設計
4. 為什麼其他家的外帶杯是這樣設計



以咖啡外帶杯為例

在定義部分

1. 以最精簡方式做改善（上膠帶）
2. 以最完整方式做改善（下一批的上杯蓋重新設計）
3. 以消費者的使用行為做設計改良（就口部分）
4. 發生狀況後的消費者處理行為做回推



以咖啡外帶杯為例

最後總結歸論
將會決定你後續解決問題的方向
好比現在你去便利商店買咖啡
有些店員會再把咖啡交給你之前先上一層膠帶
也許之前他有經歷過客人的咖啡爆開噴灑的經驗
所以 他會主動的上膠帶
也許他沒經歷過 單純是前輩這樣指導
若以目前最精簡的方向來看
這確實是一個方法



以咖啡外帶杯為例

如果你的方向是重新設計杯蓋
這耗費的成本非常高
而且必須將現有的庫存都清到一個低標才行
除非是真的問題發生率高到一個程度
公司不得不放棄該款杯蓋



以咖啡外帶杯為例

如果你的方向是重新設計杯蓋就口部分
或許
你前面的調查與訪談得出的結果
絕大部分的狀況都是發生在消費者端
消費者的使用行為影響了爆開機率



以咖啡外帶杯為例

好比

因為就口部分無法在開啟後再次蓋合
行進間

因移動步伐較大造成咖啡部分噴灑出來

可能緊張 也可能因為燙手

身體自然反應的讓手更加緊握瓶身

所以因擠壓的關係而讓杯蓋順勢爆出

假設是這樣的行為導致

09 那就口部份的設計是要設計成可以反覆略為密合



以咖啡外帶杯為例

或是額外的有個特殊獨立小插銷設計
不喝時可以堵在就口區呢？

(壹咖啡外帶有類似設計的紅色小插銷)



以咖啡外帶杯為例

如果以消費者發生問題後的狀況來定義
會不會有人研發噴灑在衣服上的咖啡漬變
得較淡

或者
額外開發一款噴霧產品
噴灑在咖啡漬或是汙損的區域就會
立即還原 或 漂白 呢？



以咖啡外帶杯為例

還是說
成立一個專門外送部門
你來店裡點咖啡
我們幫你送過去的服務呢？



換你想想看

題目設定： 如何方便的外帶小火鍋

- 1.設定情境
- 2.發現到什麼困擾的現象？
- 3.試著模擬情境找出主軸與進行方向？
(調查 訪談 討論 定義)
- 4.還有什麼異想天開的設計或服務模式呢？

計時開始



Nanai.TW