

出國報告（出國類別：國際會議）

## 服務創新個案研討會(曼徹斯特)

服務機關：國立政治大學  
姓名職稱：曾德宜 約聘助理研究員  
派赴國家：英國  
出國期間：2010/06/13~2010/06/19  
報告日期：2010/06/25

**國立政治大學發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫  
出國成果報告書**

計畫編號 <sup>1</sup>	99H21	執行單位 <sup>2</sup>	服務創新頂尖研究中心
出國人員	曾德宜	出國日期	2010年6月13日至 2010年6月19日，共 日
出國地點 <sup>3</sup>	London U.K. Mechester U.K	出國經費 <sup>4</sup>	NTD114,762

報告內容摘要：

本次會議於99年6月14~15日於英國曼徹斯特舉行，與會人員包含各國致力於服務創新研究之學者。在會議中，藉由全球服務創新之個案研討，共同分享及討論其相關研究成果。藉此機會，了解目前服務創新發展之趨勢，並且與各國人士進行交流。本次除赴英國參與研討會活動外，同時拜會英國曼徹斯特大學服務研究中心與劍橋大學國際製造中心，洽談本中心之合作計畫。此趟行程，除了了解服務創新之最新發展外，也藉由拜訪活動促進本中心與國外學術機構之合作機會，同時增加本中心之國際能見度。

一、 參加會議經過與目的

為因應服務經濟的發展趨勢，英國曼徹斯特大學商學院，邀請國際知名學者及邀集長期從事服務業相關人員及服務創新研究者共同透過服務創新的案例研討，分享理解彼此長期的研究經驗，更深入了解如何將服務創新發展。期望參與者在會上可提出本身個案研究或服務創新的案例。

本次派員赴英國出席服務創新個案發表會暨與曼大服務研究中心洽談建立合作關係，與該中心共同主任國際知名創新學者 Ian Miles 以及 Linda 等人洽談本中心與該中心合作事宜，同時並於6/17日赴劍橋大學國際製造中心進行拜會交流活動，探討未來合作事項，並獲該中心主任邀請攜回該中心將於9月中旬舉辦之劍橋大學科技管理第16屆專題討論會及國際製造中心第15屆專題討論會之相關紙本資料。

二、 與會心得及建議

自20世紀60年代初，世界主要發達國家經濟重心開始轉向服務業，服務業在就業和國內生產總值中的比重不斷加大，在歐美發達國家，服務業在GDP中的比重已超過75%，且傳統以產品為主的製造業比例正在逐步壓縮，製造業服務化趨勢也十分明顯，最新推出的產品幾乎無一不包含服務的內容。

<sup>1</sup> 單位出國案如有1案以上，計畫編號請以頂大計畫辦公室核給之單位計畫編號 + 「-XX（單位自編2位出國案序號）」型式為之。如僅有1案，則以頂大計畫單位編號為之即可。

<sup>2</sup> 執行單位係指頂大計畫單位編號對應之單位。

<sup>3</sup> 出國地點請寫前往之國家之大學、機關組織或會議名稱。

<sup>4</sup> 出國經費指的是實際核銷金額，單位以元計。

因此本中心推動的「產業服務創新化」和「服務創新科學化」，前者旨在協助有意轉型為服務產業之企業，後者則希望透過科學方法讓服務創新過程具效率，對於學術及實務上均有重要的經濟發展意義，日後該兩中心將繼與本中心合作。

三、 攜回資料名稱及內容

Airline ticket and boarding passes, Summit agenda and slides presented in the Summit.

採行之建議事項：

本中心將參考曼徹斯特大學之服務創新個案模式，結合本院企管系長期推動的服務管理研討會(已舉辦過 15 屆)，以及科管所之創新研究，將以『亞太地區服務創新』研究重鎮為發展目標，並且於年底結合本中心、科管所及企管系舉辦為期三天的國際研討會，並邀請英國劍橋與曼徹斯特中心的主任級負責人及韓、日、新加坡、香港與泰國等亞太地區之知名學者與會發表演說與座談。為本校第一期頂大計畫之推動，展現具體成果。

出國人簽名：



連絡人：

葉家偉

日期：99/9/8.

分機：81088

81082