

考 試 科 目	管理個案分析	系 所 別	科管智財所 科技管理組 一般生	考 試 時 間	2 月 10 日(四) 第 2 節
---------	--------	-------	-----------------------	---------	-------------------

● 個案：

2010 年，台灣高鐵與全家便利商店透過 Fami Port 機台合作，推出全台灣首張由便利商店代售的鐵路車票。2012 年五月天「諾亞方舟」航空母艦版演唱會門票於全台 7-ELEVEN 的 ibon 系統開賣，15 萬張門票短短不到 1 小時便銷售一空，相當於平均每分鐘就賣出 2500 張門票。曾幾何時，我們為了買門票、報稅、繳費，得花大半的時間通勤、排隊，然而直至今日，不管是演唱會售票、叫計程車、報稅，或甚至是新冠肺炎期間的口罩預購，這些需求只要走進便利商店，動動手指透過一台「多媒體事務機 (Multiple Media Kiosk, 簡稱 MMK)」便能完成！國立高雄科技大學行銷與流通管理系教授吳師豪、7-ELEVEN 前總經理徐重仁說起台灣超商 MMK 與高鐵的售票合作，更先後驕傲地表示，這是日本超商和新幹線也還沒辦法做到的整合服務！將資訊、物流、金流，串成一系列的流暢服務，你所要做的只是點擊面板，各種服務應有盡有，儼然成為便利商店的「店中店」。然而，這套 MMK 系統服務雖然在國內外便利商店早已看似發展完善，但其實早期在日本剛推出時卻是一敗塗地，以日本便利商店 LAWSON 1997 年與 IBM 合作開發的第一代 Loppi 更是徹底的失敗案例，不僅建置成本高昂、來客使用效率低、複雜的功能介面、螢幕緩慢的顯示速度及頻頻當機，都讓消費者抓狂，最終商業模式養不活系統，只好全面回收改版。當時日本的失敗經驗，更讓台灣便利商店業者嘗試跨足 MMK 的初期，更加小心謹慎。2004 年，萊爾富領先同業推出第一台 MMK 機「Life-ET」，雖然功能陽春，只有銀行紅利點數兌換商品、手機圖鈴下載、捐款三項服務，但當時不僅超商同業無人導入，國內也沒有這樣的設備。萊爾富資訊總處資訊長葉馥蘭回憶，所有服務的加入都要依賴資訊團隊自己建置。隨後，2005 年 OK 超商的「OK-go」、2006 年 7-ELEVEN 的「ibon」與 2007 年全家便利商店的「FamiPort」也陸續導入，可見各大業者早已看到了 MMK 帶來的生活服務商機，但要支應系統的成本相當可觀，以 7-ELEVEN 來說，不僅甫推出「ibon」的前 6 年便燒光 10 億元外，為維持系統營運每年更要花上 1 億元。當時擔任商品部部長的統一超商總經理黃瑞典便分享，早年 7-ELEVEN 要推出 ibon 前，其實內部主管多數不看好，因為日本超商最初推出的 MMK 功能主要是供消費者作為查詢資訊用，雖然後來漸漸普及但使用率仍不高。為了拓增使用層面，他發想將 ibon 與金流結合，並拓展代收與售票服務，果不其然在建置 5 年後，ibon 開始回本。如今，列印、售票、報稅、叫車等生活服務都能一機搞定，讓人對便利商店更加依賴。對便利商店業者而言，MMK 的導入主要帶來的好處有三。其一，便是得以在不花費過多空間、不消耗門市人力下拓展服務、增加「坪效」。其二，透過 MMK 不同服務的導入，創造自身服務的差異化。其三，若能強化 MMK「自我服務科技」服務流程的順暢條件，讓使用更具效率與品質，也有助於加深顧客好感度及忠誠度。佔地不到一坪的空間，一台小小的 MMK 機台不僅在超商有限的坪數外，創造另外一個虛擬空間、提供更多商品，也讓便利商店的服務得以更加簡便。直至 2015 年，光是 7-ELEVEN 的 ibon 單年的總交易筆數便突破 1.7 億次，等於平均每人每年至少使用 7.39 次。而發展至今 MMK 系統也從訂機票，一路拓展其業務，包含電信申辦、廣告刊登，或許未來更多意想不到的服務也都將在這間便利商店的「店中店」發生！

(摘取自：食力 2021/12/29—最小坪效店中店！便利商店用一台機器輕鬆搞定你的生活大小事！採訪＝林玉婷、蔡幸儒、黃欣培、黃敬翔，撰文＝蔡幸儒)

考 試 科 目	管理個案分析	系 所 別	科管智財所 科技管理組 一般生	考 試 時 間	2月10日(四)第2節
---------	--------	-------	--------------------	---------	-------------

● 問題：每題佔(20%)

- 1 在便利商店的產業競爭中，你認為最重要科技、知識與能力是什麼？
- 2 MMK 系統是便利商店連鎖體系向供應商訂製的，便利商店並不掌握製造 MMK 的科技，那麼各家便利商店在 MMK 上的競爭重點是什麼？要如何創新致勝呢？
- 3 在上述個案中，你認為會有哪些科技管理的議題？
- 4 在上述個案中，你認為會有哪些智慧財產權的議題？
- 5 政治大學商學院有哪些科技？知識？商學院產生過哪些智慧財產權呢？你為何要來這裡學習科技管理與智慧財產權呢？



備

註

- 一、作答於試題上者，不予計分。
- 二、試題請隨卷繳交。