

明新科技大學

企業管理系

畢業專題研究報告

結合設計思考與咖啡店之研究

學 生： 莊天宇 羅偉倫

黃欣璇 黃靖舜

黃意翔

指導老師：林鴻銘 博士

中華民國一百零五年十二月

摘要

現今愛喝咖啡的人很多，因此帶動了咖啡產業，不只連鎖咖啡廳或小型咖啡館，就連速食店、早餐店、超商也都買起咖啡。為結合現代人講求快速與便利的消費模式，讓愛好咖啡的人能享受平價、優質的消費服務，本研究以微型創業為主題，利用設計思考方式執行創新咖啡館的構想。

實行設計與創新之過程，將研究分為四個步驟，依序為探索階段、定義階段、發展階段、實行階段。首先提出設計議題及價值所在，用以人為本的概念理解消費者真正的需求，再透過深入洞察確認顧客動機和期望，進行服務與經營模式創新設計，統整之後打造實體模型，並蒐集意見回饋，反覆修改後訂定一套計劃。

本研究結合設計思考，運用創意發想、利害關係人地圖、服務探索之旅、同理心地圖、POV、HMW 進行研究，進而想出免下車服務、在糖包上利用紅線標明甜度、播放抒情古典音樂等點子，以達到與其他家業者差異化。

【關鍵詞】 設計思考、微型創業、咖啡店