

即時發佈

香港可成引領全球的「服務創新」樞紐

【香港 - 2017 年 11 月 7 日】

亞太策略研究所研究發現，香港要引領全球的「服務創新」，香港企業必須在服務創新進一步突破，全面修煉「服務創新」能力：因為「服務創新」源于對客戶體驗的深度挖掘與認知，著眼于客戶體驗提升，首先須具備客戶需求感知能力；「服務創新」要求跳出傳統思維框架，以跨界的思想重新定義問題，這要求企業具有開放的概念構建能力；接著企業必須具備能把各方面的科技與管理模式整合形成服務產品的體系整合能力；同時人才的配備與培訓必須與創新同步，並對組織及管理模式進行相應調整的組織塑造能力；最後企業以規模化能力將服務不斷標準化，從而形成規模化推廣與應用，企業競爭力才能提升。

10 月 11 日，行政長官林鄭月娥在新一屆施政報告中強調將大力推動科研及創科發展，香港企業面對這樣的創新機遇，對於以服務為主的傳統企業也是一個很大的發展時機，但其創新必須圍繞服務而開展。亞太策略研究所研究發現，眾多高科技業、製造業、服務業的企業，其利潤新的增長點都源自服務，服務往往將企業的自身價值進行可指數放大，無論 GE, Apple 等企業服務收入佔比不斷在上漲。

亞太策略研究所研究總監李卓駿博士指出，GE 服務業務對總利潤的貢獻已增長到了 70%，高科技公司 Apple 向四季酒店學習服務體驗，餘額寶的服務創新，全面影響到整個金融和互聯網產業，服務正在成為企業、行業、乃至國際的增長點，而「服務創新」，則成為企業業績及社會經濟增長的加速器。

21 世紀以來，香港一直強調創新，時至今日，創新卻被外界一直詬病。亞太策略研究所認為，服務業在香港佔 GDP 的 93%，創新的主體更應該關注服務產業和服務方式，這樣香港可成引領全球的「服務創新」樞紐，因為企業的服務創新除了對企業價值的提升外，將進一步影響到產業行為，進而升級成為產業創新。

李卓駿博士進一步指出：“產品與技術創新是基礎，而服務則是將產品兌現價值的通路，所以服務上的創新成為企業通達利潤的關鍵環節。從產品角度你可能無法超越某些大公司，但你必定有你的創新服務方式，而這些服務上的創新反而是你生意得以生存的基礎，尤其是產品同質化嚴重的情況下。”

[完]

關於亞太策略研究所

亞太策略研究所的願景是為香港在亞太區領先的經濟戰略地位提供智力支持。我們的使命是基於亞太不同地區的行業集羣和生態鏈，透視和比較亞太區內外最前沿的戰略及企業運營，挖掘海內外企業創新的成功與失敗案例，為香港提供理論與實踐融合的借鑒。亞太策略研究所涵蓋的四大研究領域包括：戰略，創新，領導和人才，及市場情報。查詢研究所詳情，請瀏覽網址 <http://www.apifs.org>。

傳媒查詢

聯絡人：Rosa Kwok

亞太策略研究所公共關係及傳訊部

直線電話：(852) 3970 1828

傳真電話：(852) 3005 7477

電子郵箱：cs@apifs.org