



# 虛擬試衣間—魔鏡啊 模鏡

服務業行銷期末報告

Group 4

# < 公司成員



王宣文  
CEO



陳亭彤  
CFO



莊欣穎  
CBO



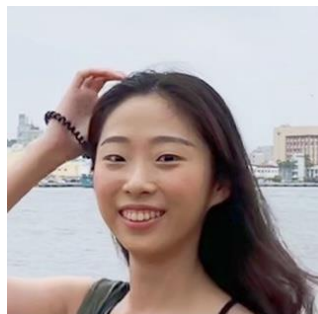
王蕙淳  
COO



羅妍婷  
CMO



李煜蓁  
CPO



張芷綾  
CTO



# 品牌故事



魔鏡呀～模鏡  
請讓人們在你面前  
成為他們最想做的自己吧  
鏡中的他們  
將會是個全新的面貌

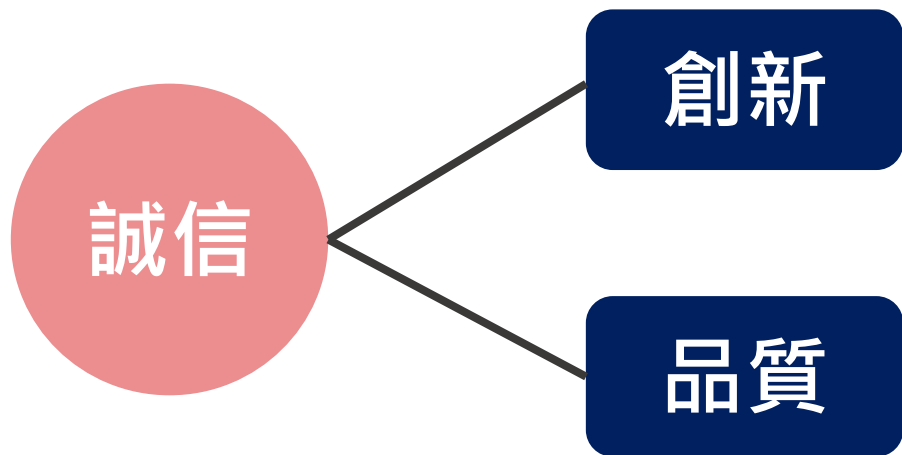
我們是群愛穿搭愛買衣服的女孩！  
熱愛在各種服飾店挑選並購買衣服，  
常常覺得去服飾店的時候，  
沒辦法滿足想一直試穿的慾望，  
有時候等太久，  
甚至有些衣服不能試穿  
無法滿足我們對時尚的急迫性！  
因此我們創立了『魔鏡』

- ✓ 花時間排隊、試衣服
- ✓ 有些服飾禁止試穿
- ✓ 效率差且十分的佔空間
- ✓ 降低消費者購買意願

## 傳統試衣間

## 虛擬試衣間

- ✓ 提高試衣效率
- ✓ 可以試穿原本不能穿的
- ✓ 提高消費者購買意願
- ✓ 減少多餘的人力成本
- ✓ 特別的附加價值

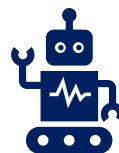


隨時變化自我，  
整個城市都是我的伸展台



## 3D 電腦合成技術

建立能夠自然活動、走動的靈活3D人體形象



## AI 人工智慧技術

依照每個人不同的生理數據，自動測量出使用者的身體測量結果，真實還原每個人實際試衣後的效果



## AR 擴增實境

打造接近100%逼真的真實畫面呈現

# Product 產品簡介

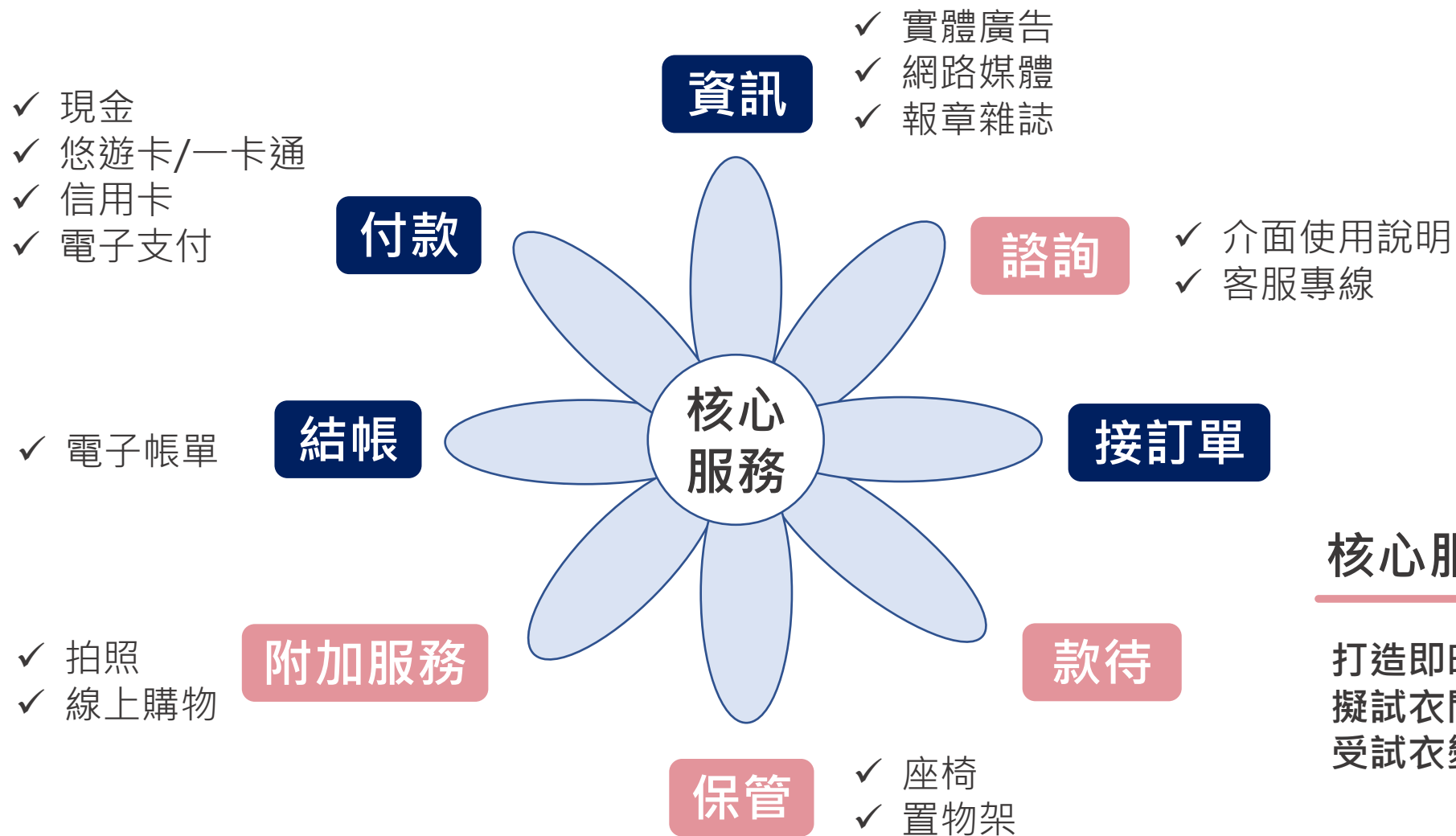
## 主打服務

- ✓ 沉浸式體驗
- ✓ 輕鬆試衣
- ✓ 提供拍照功能
- ✓ 即時下單購物

## 主要特色

- ✓ 即時
- ✓ 隨時隨地
- ✓ 真實
- ✓ 個人化

# < Product 服務花朵



## 核心服務

打造即時、方便、真實的虛擬試衣間，讓使用者可以享受試衣變裝的樂趣體驗



# Product STP分析



✓以「年紀」區分

小孩、少年、青年、壯年、老年

✓以「生活型態」區分

追求創新，熱愛嘗試新鮮事物  
喜愛傳統、舊有的事物



20~35歲  
熱愛嘗試新事物的青壯年



我們將打造一個不受空間、  
時間等限制的試衣間，更  
結合各大品牌，串流成購  
物平台

# < Place 設置地點



北車地下街



商城



百貨公司休息區



都是設置在較有閒暇時間可以遊玩的場所



# Physical Evidence 外觀設計

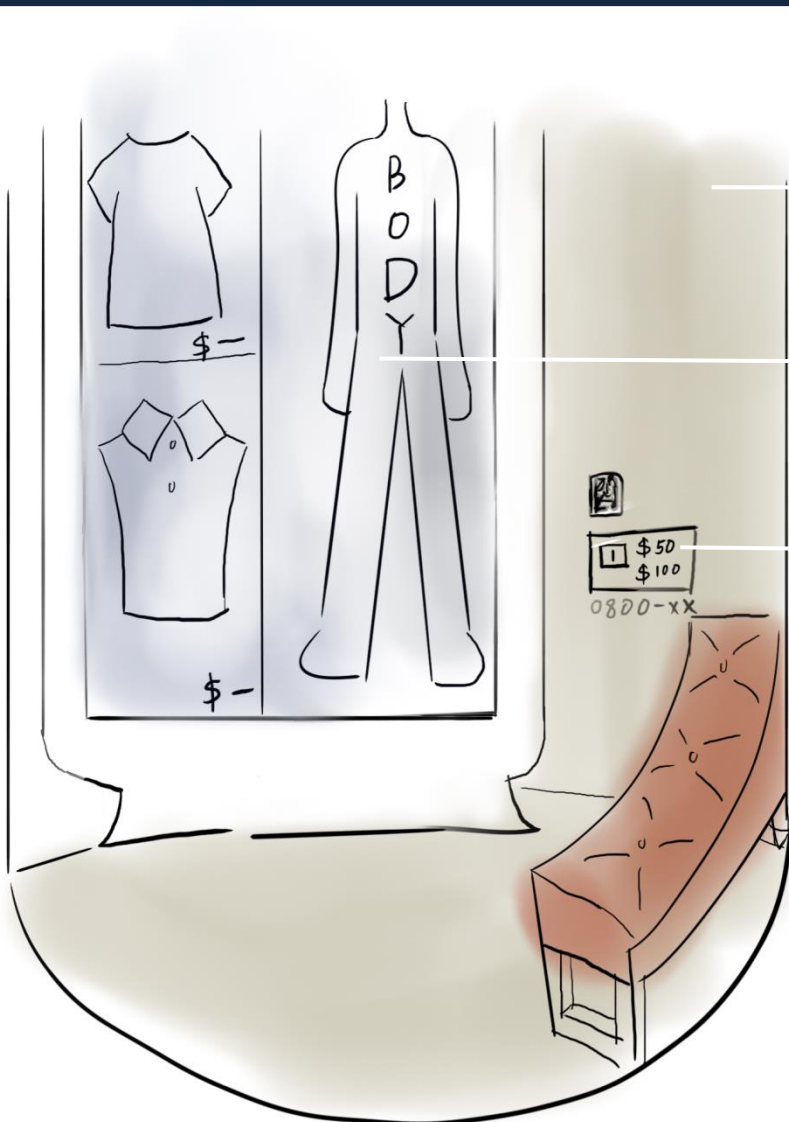
使用玻璃，  
白天可以透光並省電

供廠商張貼廣告

沒有使用時，門呈現透明狀態  
開始使用時，門呈現霧面狀態



# < Physical Evidence 內部空間規劃



空間：可容納3人，供顧客  
伸展活動足夠且舒適的空間

虛擬試衣鏡

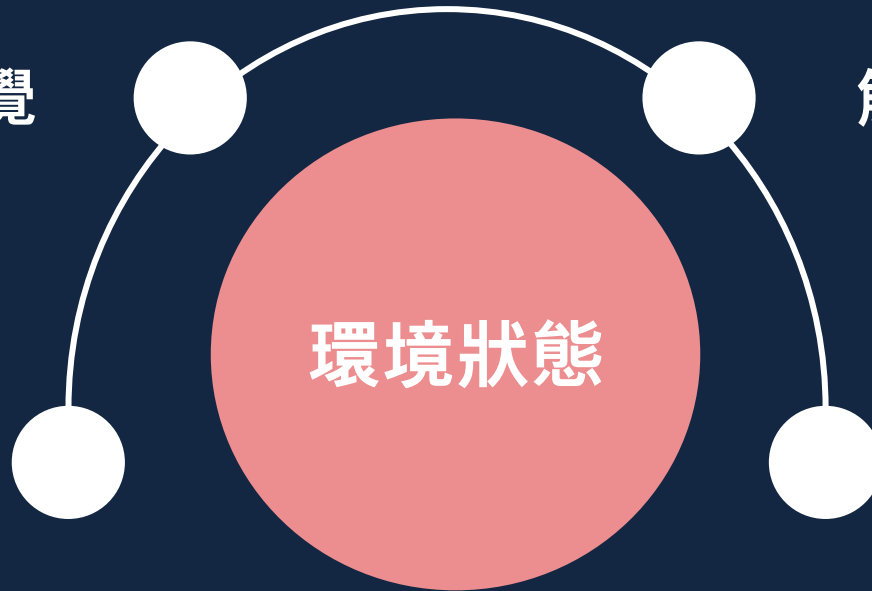
投幣口、客服電話

# < *Physical Evidence* 服務場景的構面



內部牆面用咖啡色調，不用過多的裝飾，凸顯虛擬試衣鏡的多功能，帶給顧客一種新奇有趣的感受

**視覺**



**觸覺**

靈敏且接觸良好的觸控螢幕，不需要多餘的重複動作

提供幾款音樂供顧客挑選，適合自己現在心情的音樂搭配

**聽覺**

**嗅覺**

木質調香：刺激、振奮的效果

# *Physical Evidence* 整體知覺

營造出一種...

「這是屬於我自己的試衣間」

想把自己裝扮成什麼樣子都可以，  
不用在意別人的眼光

# < *Physical Evidence* 內在反應的干擾變數



環境變得不乾淨

定時派人員到現場  
維持整潔

客服人員服務欠佳

經過一系列演習，並且  
建立清楚快速的SOP

# Price 服務定價

## 需求基礎

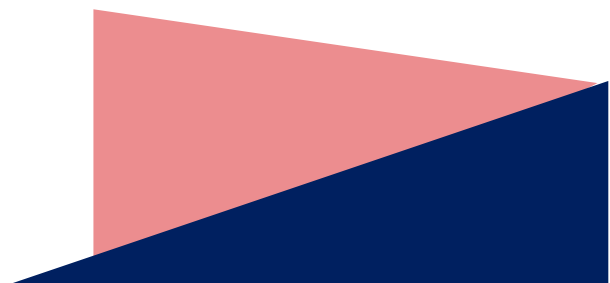
將「虛擬試衣間」這項服務  
根據顧客的需求狀況來訂

## 習慣訂價法

依據顧客可能因為外觀，而去  
聯想到的現有的服務商品、  
服務類別，來訂定我們的價格

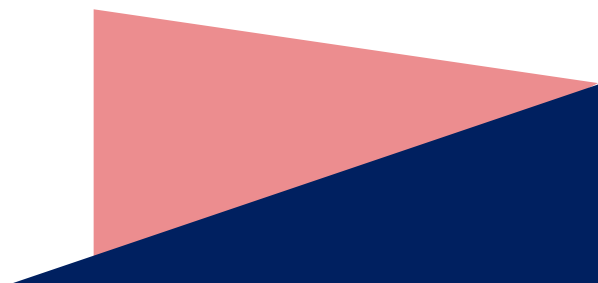


# < Price 收入細項



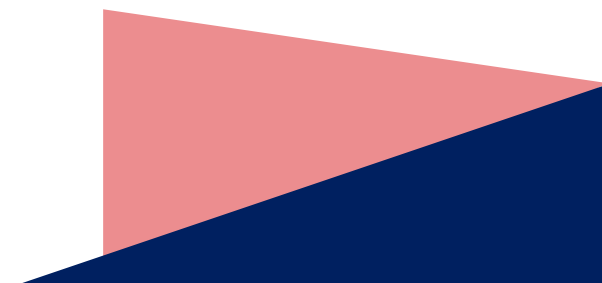
## 服務本身

- ✓ 基本消費五分鐘30元
- ✓ 每延長一分鐘酌收5元
- ✓ 照片收入



## 品牌合作抽成

- ✓ 將抽成各品牌訂單收入之25%

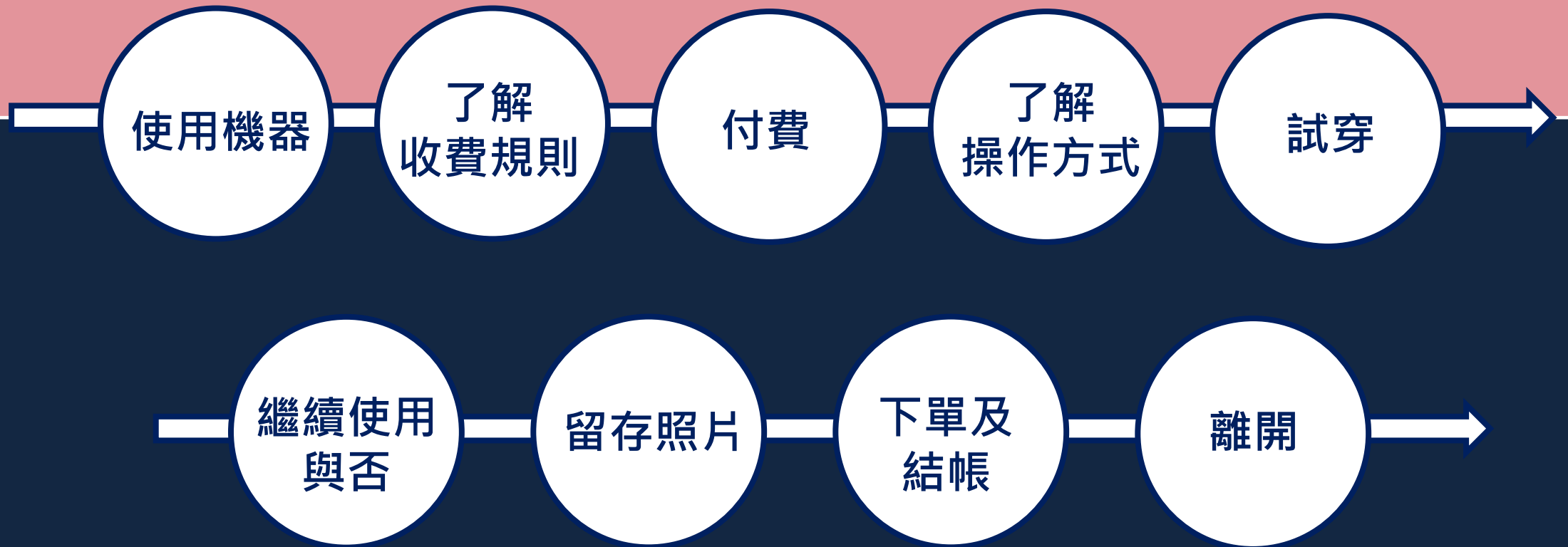


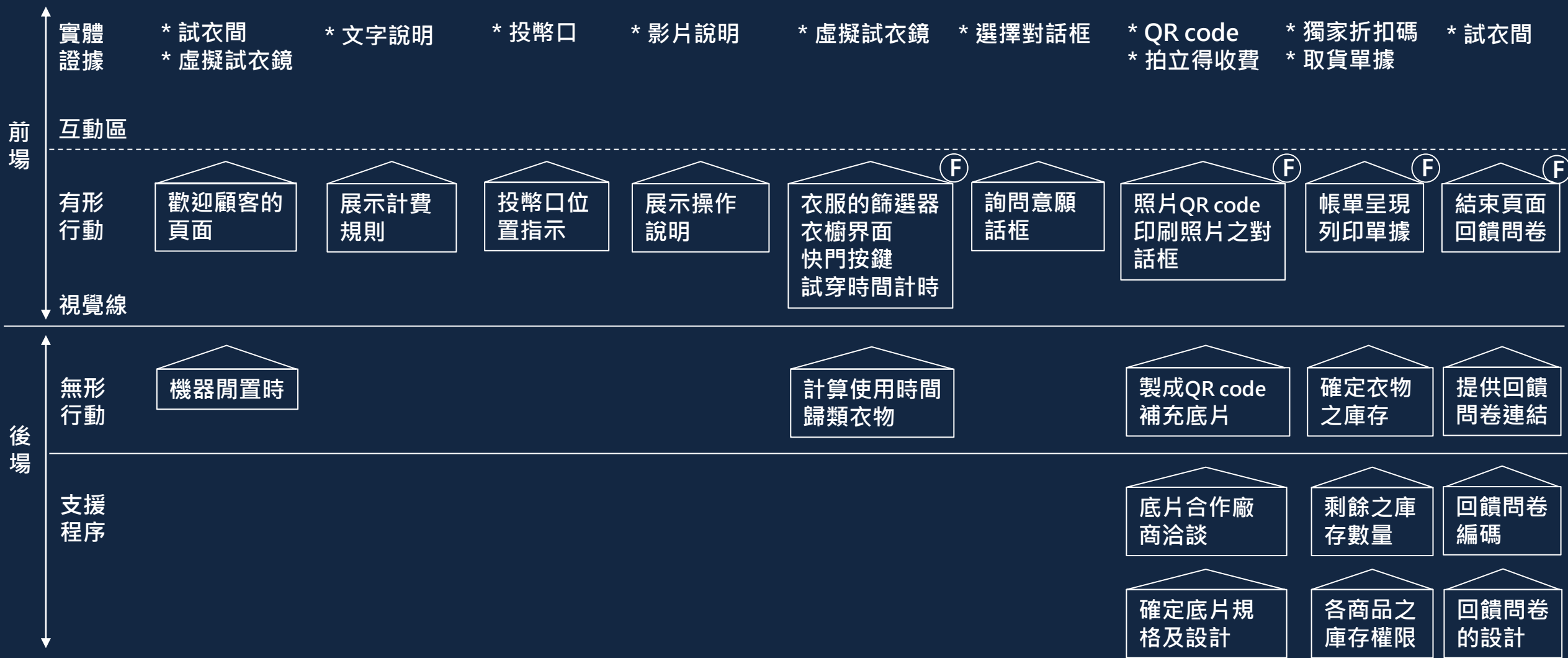
## 廣告流量

- ✓ 試衣間外，兩側設有電視牆，可接受廣告刊登

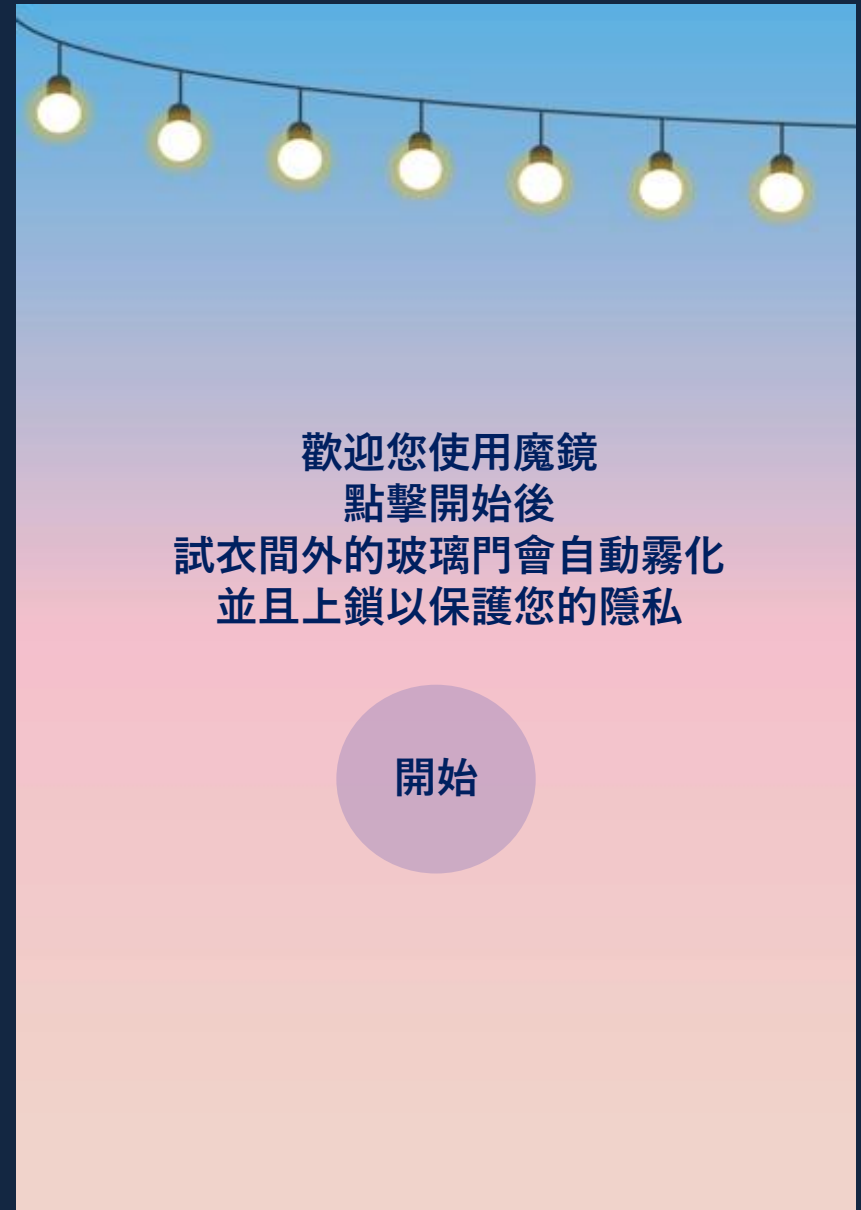
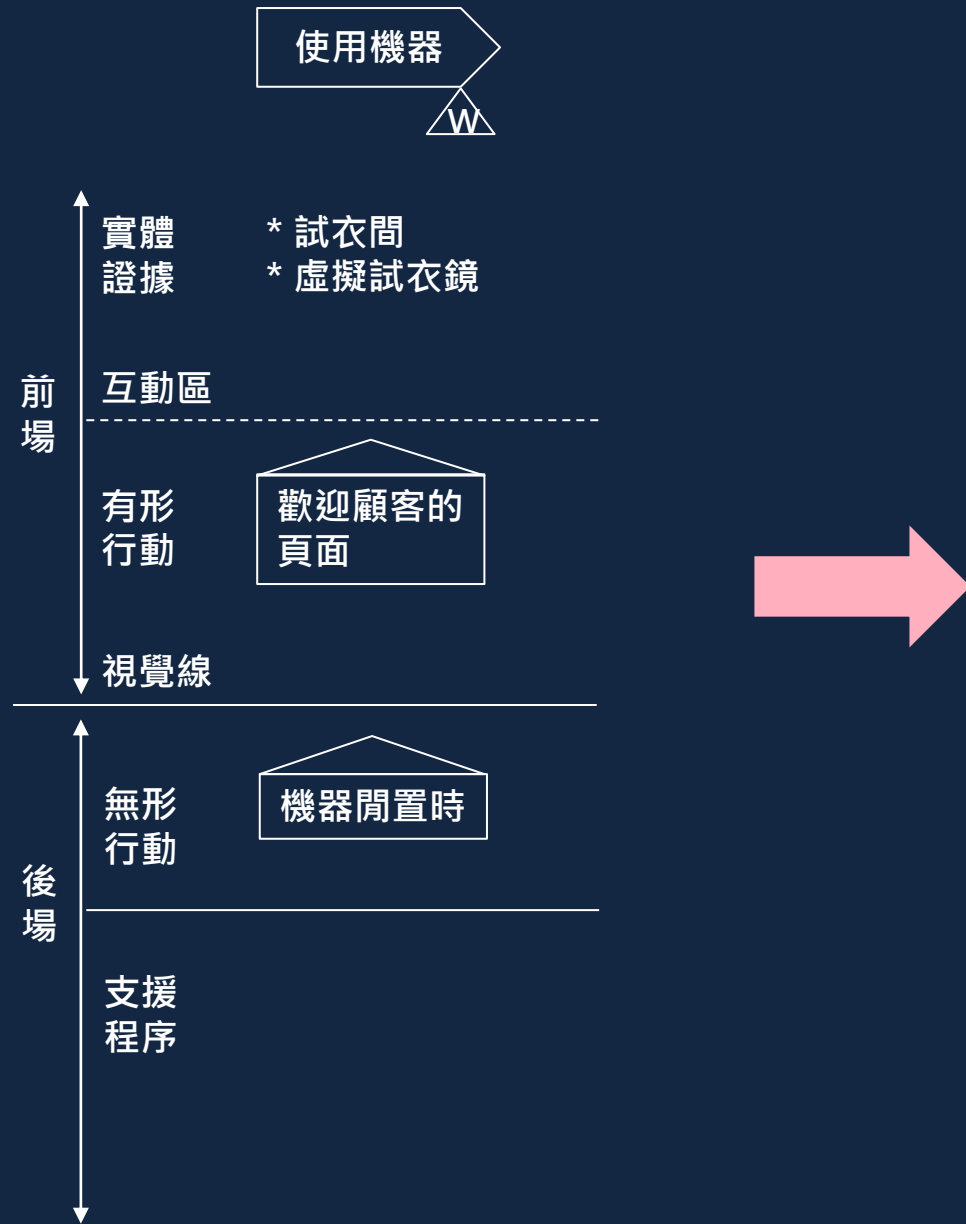


# Process 服務流程

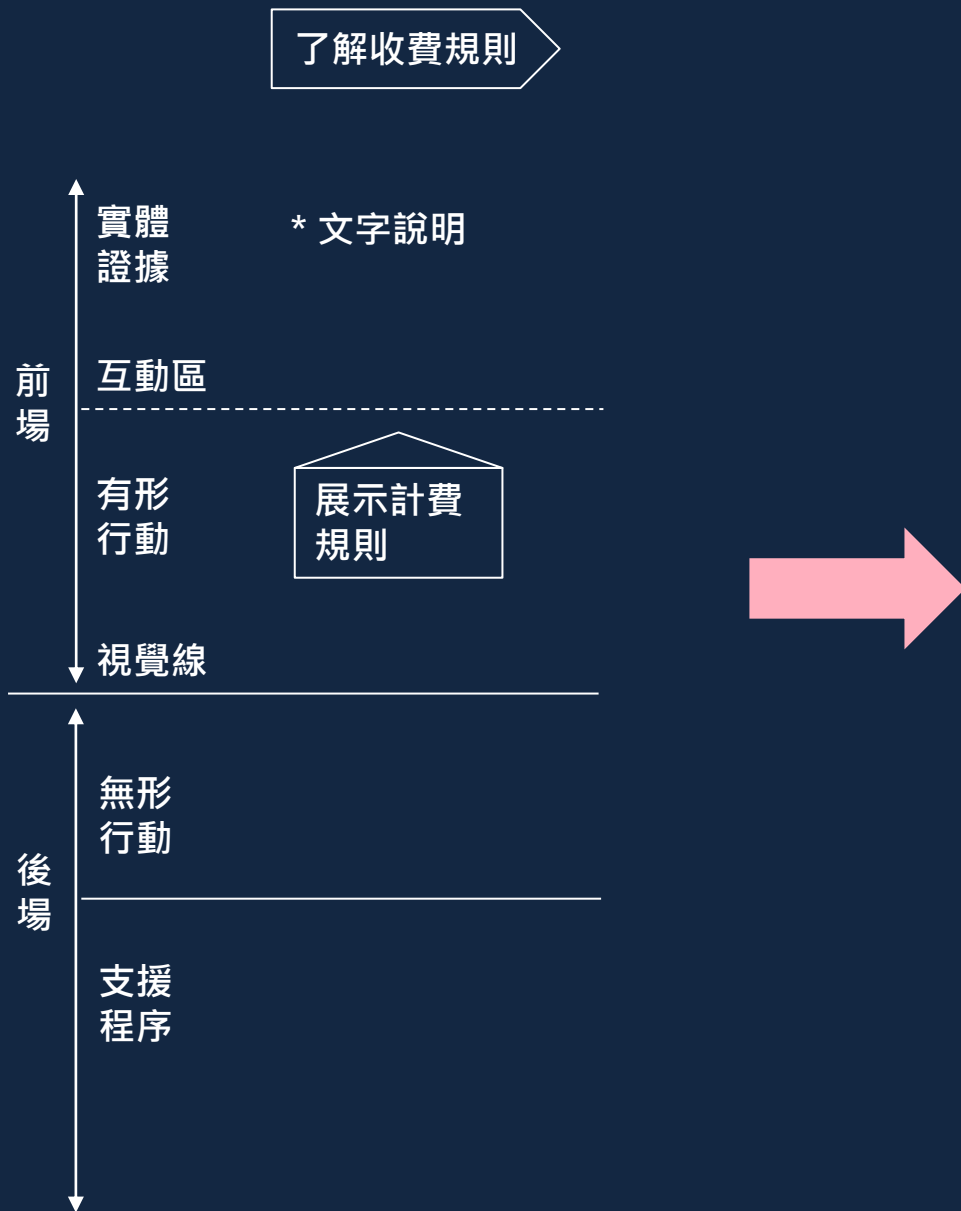




# Process 服務藍圖



# Process 服務藍圖



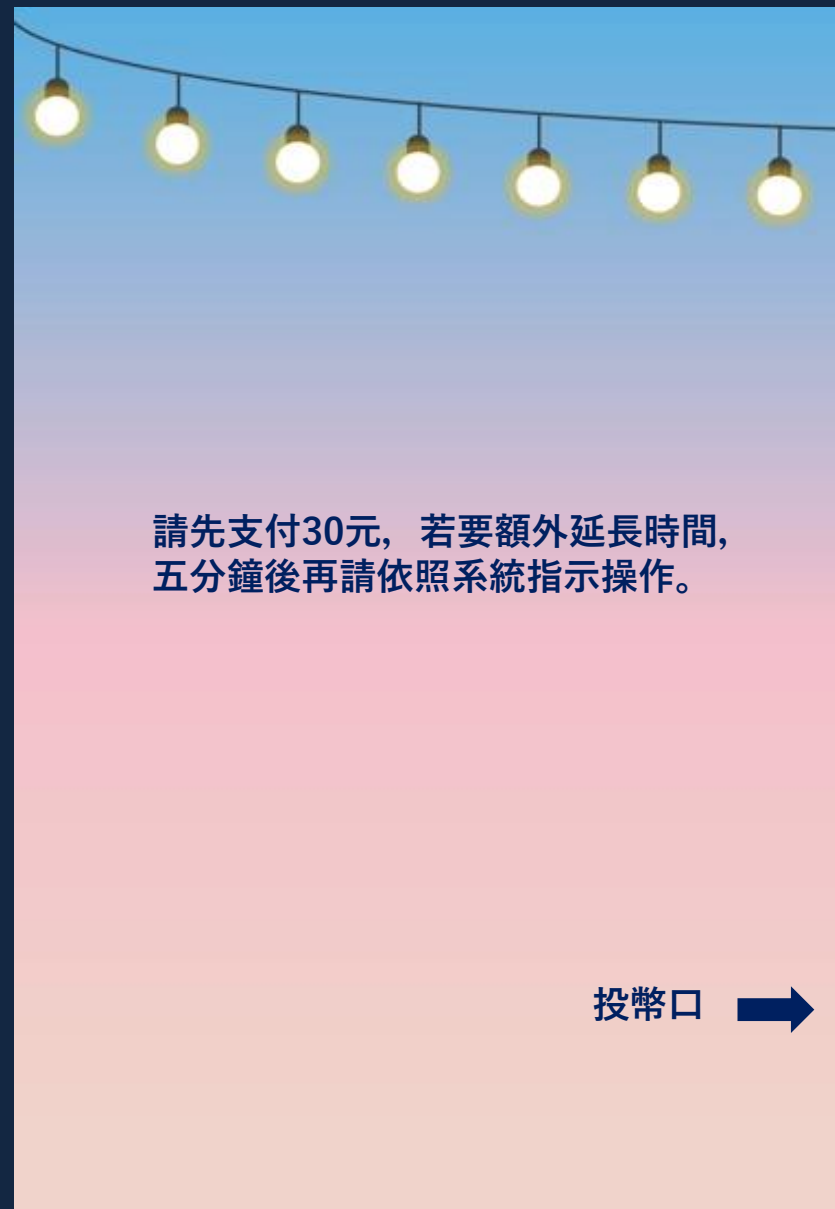
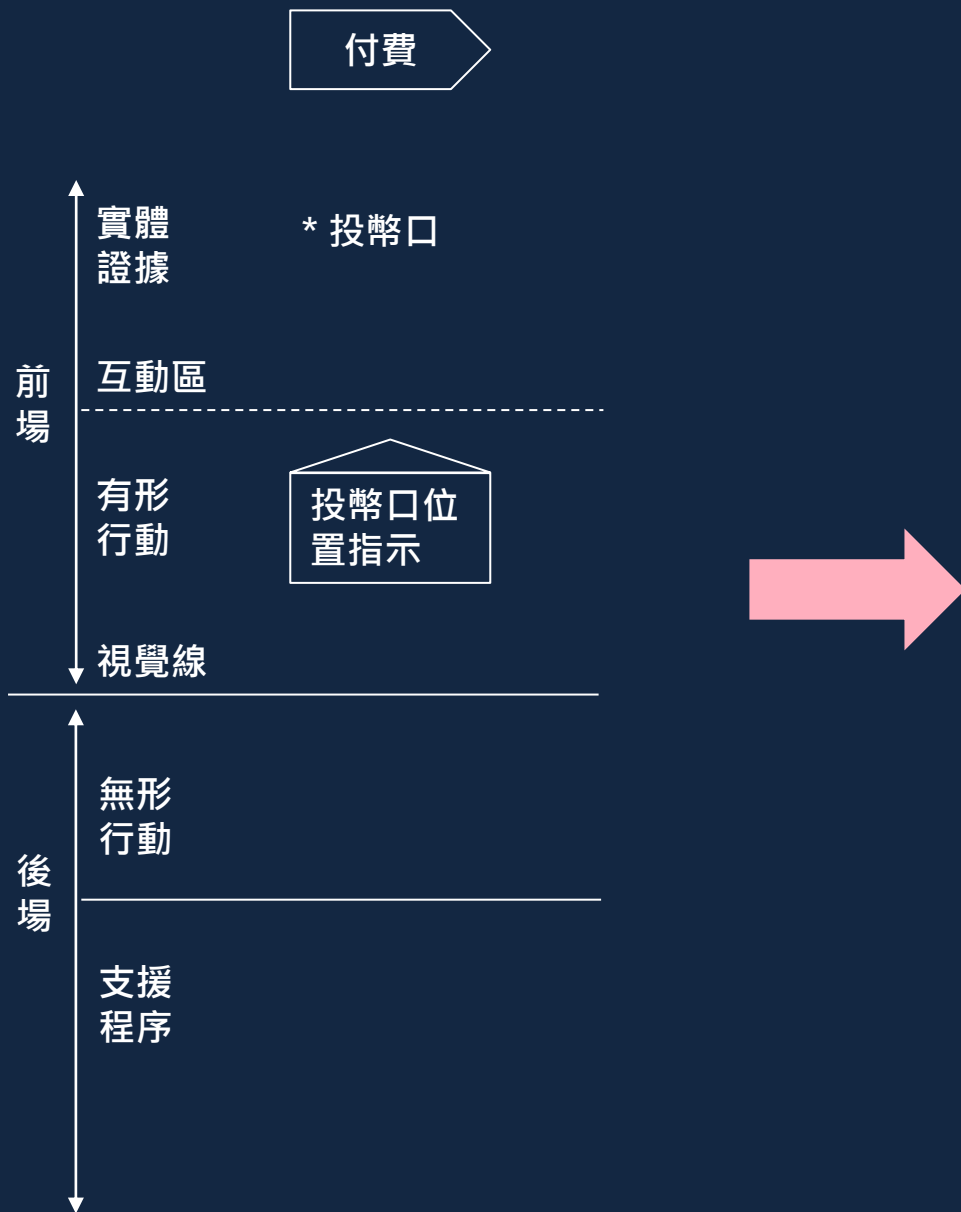
親愛的顧客您好，計費說明如下：

1. 本機器使基本消費為30元/五分鐘
2. 每增加一分鐘酌收5元
3. 增加之時長至多15分鐘
4. 若要列印照片留念，每張酌收20元。使用機台超過十分鐘以上，可免費獲得照片乙張。

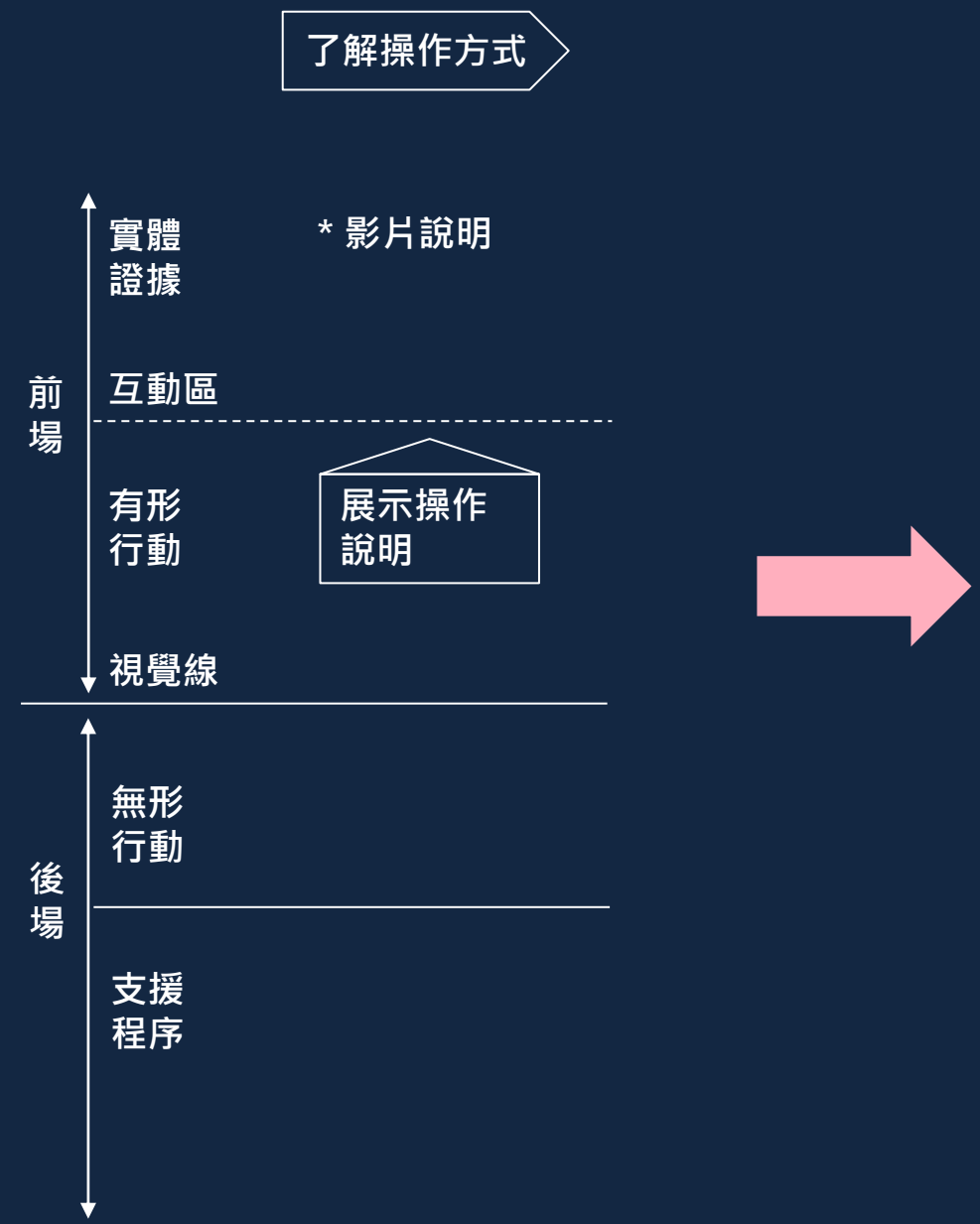
同意

不同意

# Process 服務藍圖



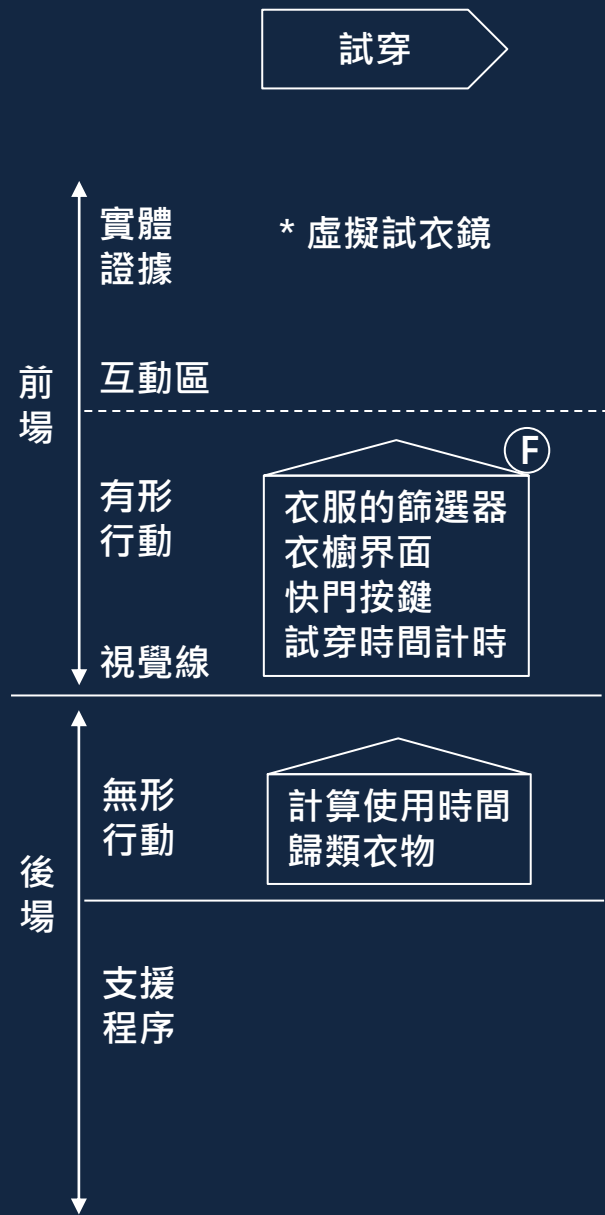
# Process 服務藍圖



剩餘3分45秒



# Process 服務藍圖

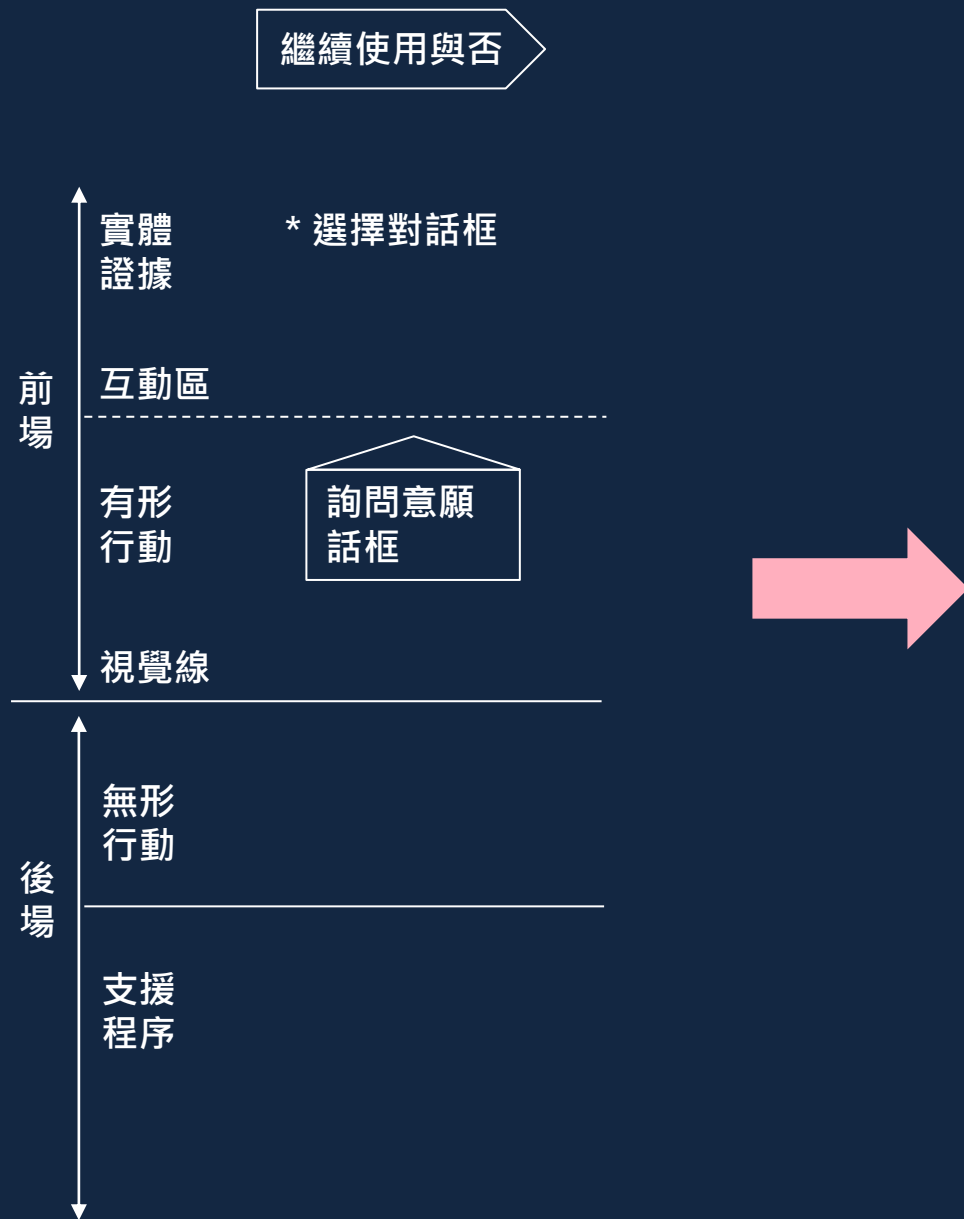


剩餘3分45秒

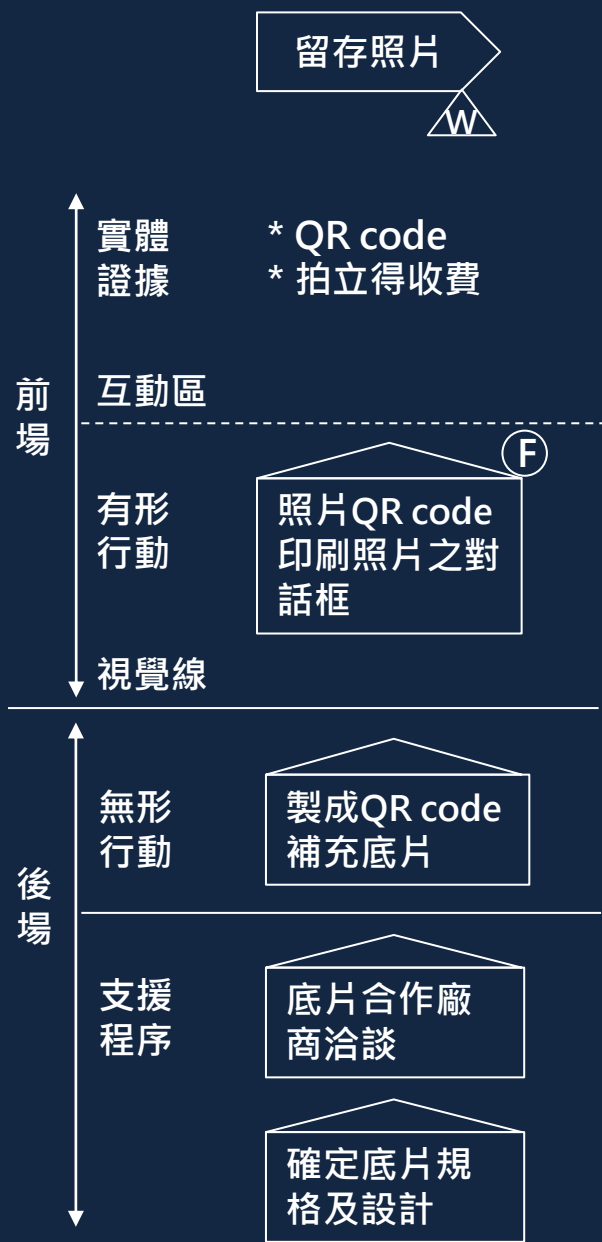




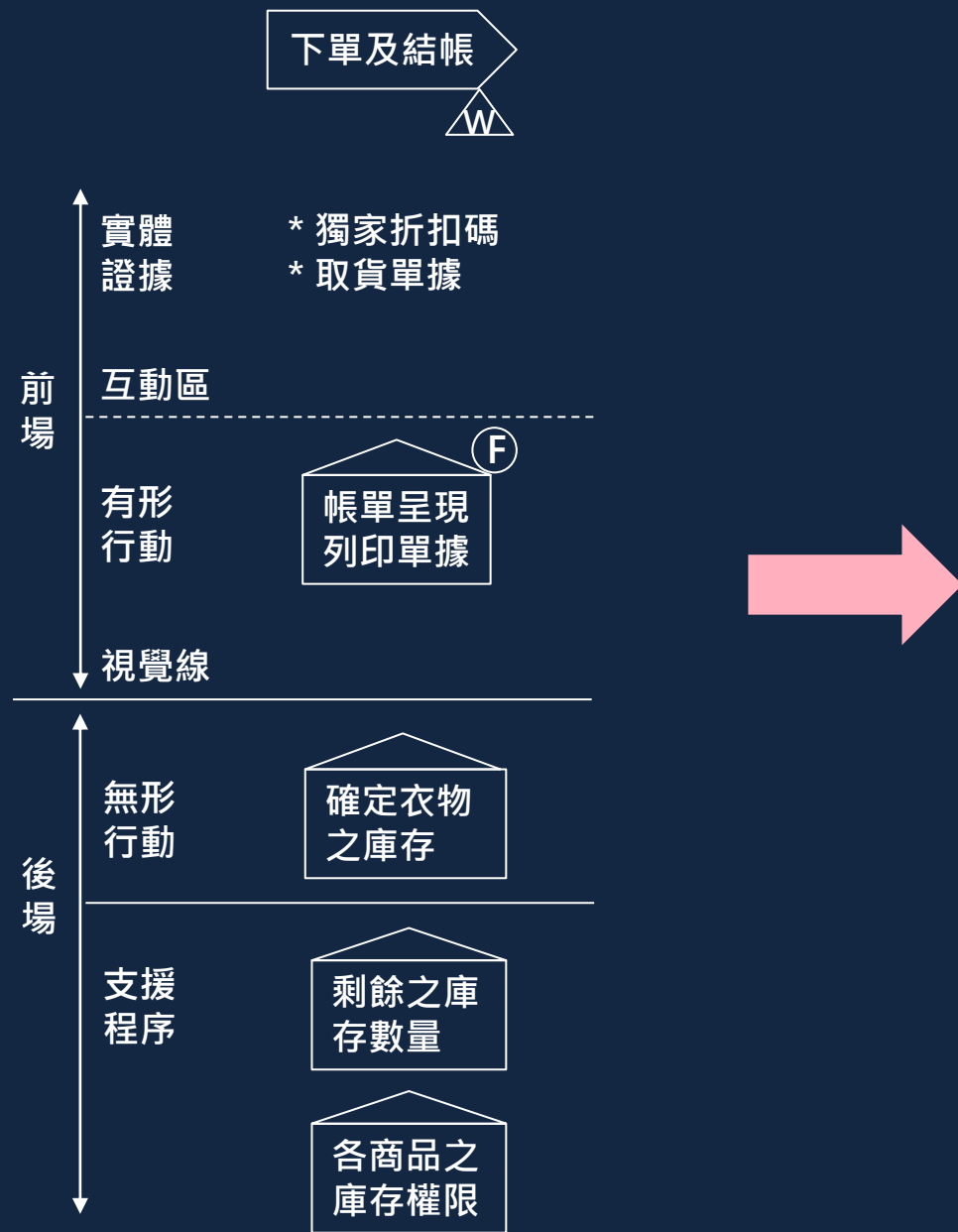
# Process 服務藍圖



# Process 服務藍圖



# Process 服務藍圖



請選擇取貨方式：

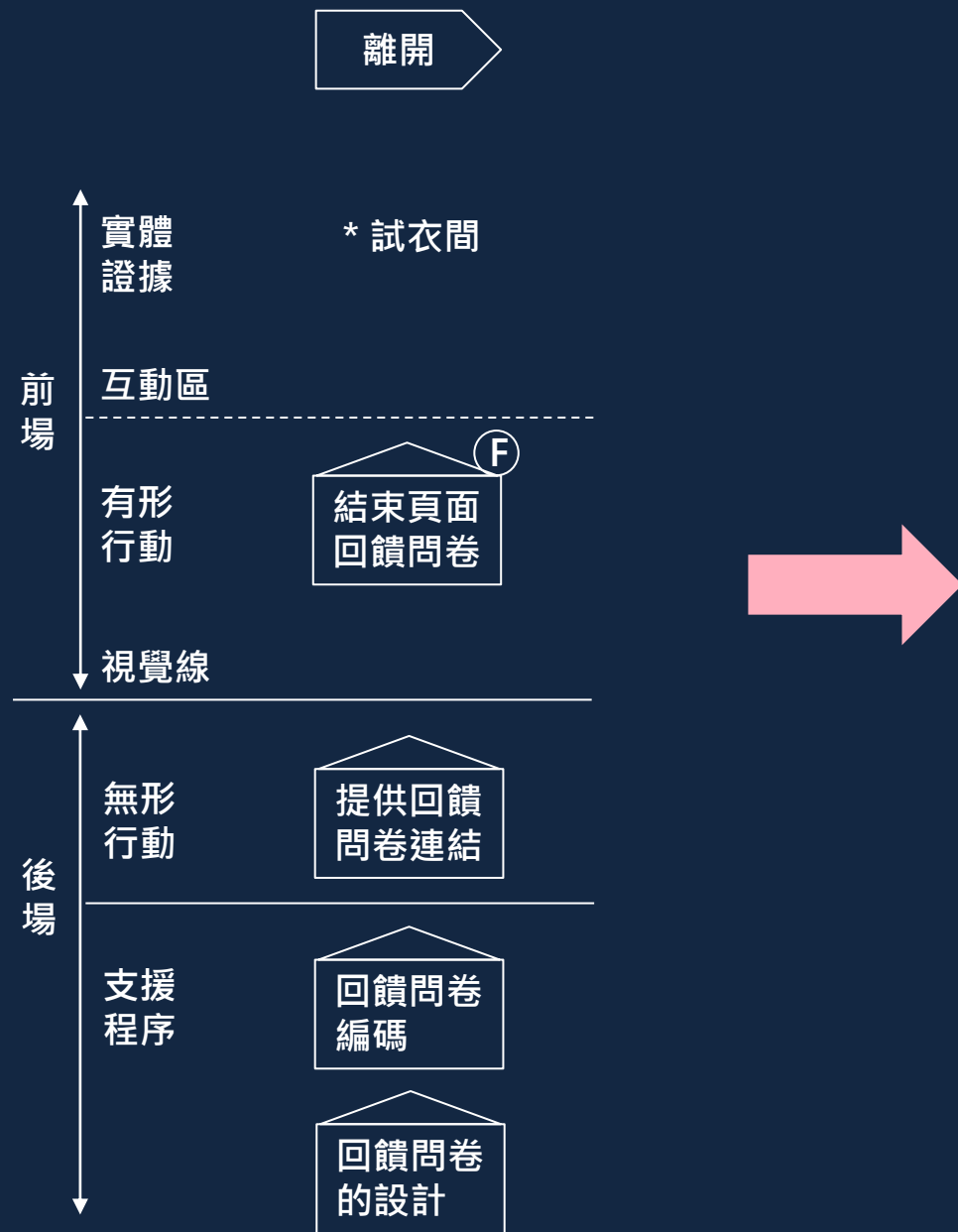
- 實體店面取貨
- 便利商店取貨
- 宅配到府

請選擇付款方式：

- 現金
- 悠遊卡/一卡通
- 信用卡
- 電子支付

列印取貨單據

# Process 服務藍圖



感謝您使用魔鏡，離開時別忘記隨身物品，期待您的再次光臨。

下面提供回饋表單給您，請您不要吝於給我們指教。



# People 服務人員



## 客服、快閃設櫃與接待人員

- ✓ 了解產品、操作方式
- ✓ 危機處理能力
- ✓ 場控、動線規劃能力
- ✓ 了解商品取貨流程



## 技術人員

- ✓ 技術升級 / 半年
- ✓ 軟硬體維修 / 年



## 品牌合作對接人員

- ✓ 更新、續約合作方



## 清潔人員

- ✓ 巡邏環境 / 半天
- ✓ 定期清掃環境 / 天

# Promotion 行銷及推廣

拍照打卡  
享優惠

口碑分享  
品牌活動

設計訂製  
拍貼框

實體商品體驗

KOL代言

社群、部落客  
分享口碑

合作、進駐  
網美餐廳

實體商品體驗

期間限定

稀有性



1. <https://ek21.com/news/star/355432/>
2. <https://www.uniqlo.com/tw/store/goods/429473>
3. <https://www.uniqlo.com/tw/store/goods/432025>
4. <https://www.uniqlo.com/tw/store/goods/430126>
5. <https://www.uniqlo.com/tw/store/goods/432709>
6. <https://www.uniqlo.com/tw/store/goods/429204>
7. <https://www.uniqlo.com/tw/store/goods/426080#thumbnailSelect>
8. <https://www.uniqlo.com/tw/store/goods/432354#thumbnailSelect>



*The End*

*謝謝聆聽*