

Apply business TRIZ to improve card healing service in new age movement

Ming-Sung Lin¹, Yu-Te Tu^{2*}, Youn-Jan Lin³

^{1,2} Department of Business Administration, Asia University, Taichung, Taiwan, R. O. C.

³ Department of Business Administration, Minghsin University of Science and Technology, Hsinchu, Taiwan, R.O.C.

* Corresponding author E-mail: clairpon@gmail.com

(Received 24 October 2022; Final version received 17 April 2023; Accepted 19 May 2023)

Abstract

The New Age Movement has spread from the United States to Taiwan, it not only creates a “Spiritual Industry”, but also brings economic benefits to Taiwan. About this study, the data collection is from practice experience and the study method is Action Research and Business TRIZ, and we also use the concept to be a usual process of card healing. Because of the above problem, we applied Business TRIZ methods to provide 5 suggestions, including taking deep breaths prior to card shuffling, augmenting shuffling procedures and interaction time, inquiring about customers' psychological states and giving direction, engaging in meditative shuffling and concentration, as well as employing appealing visual aids for guidance, then, through the Multi-Criteria Decision Matrix method, the factors of effectiveness, cheapness, time saving and simple similarity are used for weighting and scoring, according to the expected implementation time, and finally two schemes that can be implemented in priority are selected.

Keywords: Business TRIZ, New Age Movement, Card healing, Innovation in service design

References

- Elliot, J. (1991). *Action research for educational change*. McGraw-Hill Education (UK),.
- Hanegraaff, W. J. (1998). *New Age Religion and Western Culture: Esotericism in the Mirror of Secular Thought*. Albany. New York: State University of New York Press.
- Hane-Melton, K. (1990). Varieties of New Age in California. *Journal of Popular Culture*, 23(4), 35-51.
https://doi.org/10.1111/j.0022-3840.1990.2304_35.x
- Lee, C.H., Li, Q., Lee, Y.C., & Shih, C.W. (2020). Service design for intelligent exhibition guidance service based on dynamic customer experience, *Industrial Management and Data Systems*.121(6)1237-1267.
- Lee, C.H., Li, L., Li, F., & Chen, C.H. (2022). Requirement-driven evolution and strategy-enabled service design for new customized quick-response product order fulfillment process, *Technological Forecasting and Social Change*, 176.
- Lin, Y., Deng, J., & Pai, T. (2018). A case study of using TRIZ for business and management to facilitate innovation and improvement of the convenience stores, an example of seven-eleven convenience stores in Hsinchu County”, *International Journal of Systematic Innovation*, 5(1)28-38.
- Luckmann, T. (1967). *Invisible Religion: The Problem of Religion in Modern Society*. New York: The Macmillan Company
- Melton, G. (1990). *New Age Encyclopedia*. New York: Gale Research.
- Newport, J. P. (1998). *The New Age Movement and the Biblical Worldview: Conflict and Dialogue*. Cambridge, UK: William B. Eerdmans.
- Reason, P., & Bradbury, H. (Eds.). (2008). *The SAGE handbook of action research: Participative inquiry and practice*. Sage Publications.
- Shahin, A. (2016). Developing House of Quality by integrating top roof and side roof matrices and service TRIZ with a case study in banking services”, *TQM Journal*,28(4)597-612.

- Shimazono, S. (1999). “New Age Movement” or “New Spirituality Movements and Culture”? *Social Compass*, 46(2), 121-133.
- Tang, Y. (2020). Research on the construction of community policing TRIZ model in northeast Asia under the context of optimizing the business environment. *Proceedings - 2020 International Conference on Urban Engineering and Management Science*, ICUEMS 2020.703-706, 2020.
- Woo, H. (2018). The New Age Movement in South Korea: Development and Scope”. *Alternative Spirituality and Religion Review*.

應用商業管理萃思工具改善新時代牌卡療癒服務

作者：林明松¹，涂宥德^{2*}，林永禎³

¹² 亞洲大學經營管理學系（41354 台中市霧峰區柳豐路 500 號）

³ 明新科技大學企業管理系（30401 新竹縣新豐鄉新興路 1 號）

*通訊作者 E-mail：clairpon@gmail.com

(Received 24 October 2022; Final version received 17 April 2023; Accepted 19 May 2023)

摘要

新時代運動從美國傳播至臺灣後，促進了以「靈性為主題的產業」誕生，並為台灣帶來了經濟效益。研究者使用行動研究法，將工作情境作為研究情境，並把新時代的靈性牌卡療癒之服務流程作為研究對象，將坊間牌卡療癒服務之必要程序進行概念化，並以實際執業經驗為資料來源界定出問題，再藉由商業管理萃思工具對服務流程進行深入識別與產生解決方案，最終得出 5 項改良方案，包含洗牌前先進行深呼吸、增加洗牌程序與互動時間、詢問顧客心理狀況並引導之、冥想洗牌靜心以及用可愛圖形引導，並透過多標準決策分析法以效果、便宜、省時與簡單似因素進行比重評分，配合預計施行時間之長短，最終選出兩項可優先執行之方案。

關鍵詞：商業管理萃思，牌卡療癒，新時代運動，創新服務設

1. 前言

當 1960 年代新時代運動(New Age Movement)在西方崛起，宗教與靈性的關係也重新被定義。隨著新時代團體的出現，各種帶有新時代色彩的出版物也印入大眾眼簾，「個人靈性」的概念也隨之擴散，此後「靈性」一詞不再僅限於宗教與神話。新時代運動促進了宗教領域對於「個體」的關注 (Luckmann, 1967)。直到 1980 年代前後，原本活躍於西方的新時代運動隨著一些留美知識菁英悄悄進入台灣，不只造就時代書籍的引入，也掀起讀書會與共修會的風潮 (中華新時代協會、奧修中心與光的課程等等)，更漸漸形成非正式的人際網絡 (陳家倫, 2015)。

不同於擁護正統的傳統宗教，新時代運動帶起的個人靈性思潮因無中心性特質，容易與各種文化產生混合，創造其獨特的多變性特質，並快速蔓延在各個領域當中，時至今日，或許大眾對新時代運動所知不多，但具有新時代思潮的書籍、課程、活動甚至商品等等，早已遍佈在我們生活周遭，甚至創造獨特的靈性產業，諸如靈性療癒、潛能開發課程、心靈諮詢與靈性商品等等。

研究者作為新時代靈性產業之執業者已十多年，親眼見證其從小眾文化步入商業化之過程，如今，全台各地的中小型靈性工作室、身心靈中心 (也有稱心靈中心、靈性中心) 與流動的靈性老師數量發展皆頗具規模，而研究者所專精的「牌卡療癒」更是橫跨心

靈諮詢與靈性療癒的熱門行業，隨著產業規模的逐步擴張，業界競爭也逐漸激烈，如何規劃出兼具效率與成本管理的服務流程，將成為本研究所關注之重點。

故本研究將以工作情境作為研究情境，以本身執業經驗界定出在服務流程當中反覆出現的問題，再透過商業管理萃思工具進行矛盾分析，對服務流程進行深入分析，再經由發明原則產生解決方案，並將眾多方案進行綜合評比，最終得出最佳創新解決方案，希望未來能讓同業者作為改進參考。

2. 文獻探討

2.1 台灣新時代運動

關於新時代運動的起源，部分學者相信與「寶瓶時代」不乏關係，所謂寶瓶時代其實是指天文學上的一種歲差現象，即太陽上升位置的改變，從原本的雙魚移至寶瓶，根據占星學的解釋，這樣的天文現象，暗示著心靈將取代物質成為世界的主題，也就是以精神生活為主的新時代即將到來。然而，寶瓶時代雖看似是新時代的先驅，但亦有學者將兩至者區分開。

然而，隨著西方新時代運動持續發展，它也逐漸走出不同於寶瓶時代的特性，包含各種靈性與文化運動，諸如潛能開發運動(Human Potential Movement)、身心靈整體健康運動(Holistic Health Movement)與靈性運動等等，其中每一種運動又擁有不同訴求及內容 (Melton, 1990; Newport, 1998; Hane-Melton, 1990;

Newport, 1998; Hane-graaff, 1998: 98-103; 陳家倫, 2005)。

直到 1980 年代傳入台灣後, 各地開始舉辦新時代相關的讀書會與共修會(陳家倫, 2015), 時至今日, 臺灣新時代運動仍持續引進各種新時代體系, 包含各種大師、靈性通訊與靈性療癒系統等, 如《光的課程》(Light courses)、靈氣(reiki)、奧修(Osho)、賽斯(Seth)、內在小孩(inner child)、《奇蹟課程》(A Course in Miracles)、《與神對話》(Conversation with God)、克里昂(Kryon)、擴大療癒、靈性彩油(aurasoma)、頌鉢療癒等, 隨著時代的改變, 這些新時代主義思潮, 也隨著各種書籍、課程、活動與商品等, 逐漸步入我們的生活, 並依循著時代的脈絡根植入了消費主義當中, 形成了多元又有趣的靈性產業市場。

2.2 台灣新時代靈性產業

西方新時代運動作為一種大型的革命思潮, 其廣泛地在全球各地傳播, 儘管目前關於亞洲的新時代相關研究仍非常稀少, 但我們仍能從不多的研究中, 隱約看見一些共通性。

Woo(2018)指出, 伴隨 2008 年南韓金融危機爆發, 日益激烈的社會競爭和高失業率, 讓年輕人產生身心療癒的可持續性需求, 因而促進了「療癒產業」的誕生。日本學者 Shimazono(1999)雖未直接指出新時代運動的商業化趨勢, 但也同樣指出, 在新時代運動自西方傳遞到本國後, 開始與民間宗教傳統的巫師和占卜文化相結合, 並透過其詞彙與技術重新以現代化的姿態出現在眾人眼前。陳家倫(2015)透過訪談探索台灣新時代運動行動者認知類型時, 發現大部深參與者都有過宗教背景, 其中廣泛融合型與佛道融合型, 兩者皆具有能同時接受多種宗教的特質。這樣的特質完全貼合了新時代運動的去中心化特質, 而這樣的特質也促進了其受眾面積的大小。

從以上研究中, 我們看見了新時代運動商業化的各種機會與可能, 首先, 在全球因疫情而緊張的經濟狀況, 具有心靈療癒功能的新時代商品(包含思潮、活動、課程與商品等)或許有機會滿足人們的精神需求, 再來, 原本以為會與當地文化產生衝突的新時代運動, 在日本、南韓與台灣學者的觀察中, 巧妙與當地宗教文化進行結合與混合, 最後, 不同於傳統宗教的既有框架, 新時代運動更具可變性, 這使其更容易創新, 也更容易進行商業化。

如今, 台灣各地越來越多的靈性工作室、工作坊與靈性商店步入眼簾, 同時也造就其獨特的就業市場, 這些透過專業技術在靈性領域上協助他人的人, 我們

又將其稱為靈性工作者, 作為此領域的專業者之一, 本研究希望能透過商業管理萃思工具針對牌卡療癒之服務流程進行改良。

2.3 商業管理萃思理論

隨著各國學者的參與, 原本專為專利發明解決問題的萃思工具, 如今已逐漸發展到其他領域。在眾多領域當中, 商業管理萃思發展特別受到關注, 並對既有管理學思維帶來另一種聲音。近年, 萃思在商業領域發生了重大進展, 即 Souchkov(2015)發表了商業領域中的萃思應用, 並將萃思使用的步驟、方法、工具使用方法與邏輯連結進行系統化說明。

回顧 2016 至 2022 年間, 商業管理萃思相關研究也逐步顯露頭角, 諸如 Shahin(2016)就以銀行服務作為案例, 試圖透過萃思方法找出並解決品質屋(HOQ)中顧客期望(WHAT)與工程技術(HOW)的順序矛盾。而 Lin et al.(2018)則是以問卷形式, 針對台灣新竹縣的 71 間 7-ELEVEN 進行調查, 並發現「顧客對提供的產品缺乏信心」和「顧客沒有舒適的用餐環境」最需改進之問題, 並透過萃思工具得出 14 個創新理念和與改良方案。在服務設計領域中, Lee et al.(2020)為設計有效的智慧展覽指導服務, 故提出 3E 模型之整體服務設計方法, 並試圖以萃思理論解決過程中所產生的矛盾。Tang(2020)則透過萃思方法對東北亞社區警務模式提出創新改良方案, 藉以優化其商業制度環境。最後, Lee(2022)以筆記型電腦生產過程為實證研究客體, 並透過萃思演進趨勢分析工具, 提出以客戶需求與戰略性為導向的創新服務設計模型。綜觀以上研究, 我們發現商業管理萃思, 不僅具備足夠的功能性, 亦擁有能夠穿梭於不同領域的高適應性。

3. 研究方法

行動研究(Action Research)是實務工作者的一種特殊研究方法, 由勒溫(K. Lewin)首創, 其重點在於探究實務工作者自己相關工作的問題。

Elliott(1991)認為行動研究是一種社會情境研究, 其研究取向為改善社會情境中行動品質。陳伯璋(1998)將行動研究法視為「研究」和「行動」的結合, 透過專家、學者、參與者與組織成員共同合作, 將實際問題作為研究主題, 屬於相當實際的研究方法。林素卿(2012)認為行動研究法並沒有統一的模式, 而是透過活動與活動之間的連結以螺旋式的方式循環。蔡清田(2011)則強調, 當研究者欲使用行動研究法前, 必須先對情境問題(即研究動機)、問題領域(即研究範圍)、問題焦點(即研究問題)以及此問題之重要性進行說明, 並以此確立研究架構與方法。Reason 與 Bradbury(2008)則探討了行動研究在不同場合和領域中的實際

應用，例如教育、社會工作、組織管理等，透過這些案例，我們發現行動研究法能夠幫助實務工作者更好地理解自己工作場域與問題，並進一步探索創新的解決方案。

為了說明本研究使用行動研究法之必要性，本研究將在表 1 中，針對行動研究法與其他研究方法的優缺點比較。

表 1. 研究方法比較表

研究方法	定義	優點	缺點
行動研究法	一種參與式的研究方法，通過實踐改進問題解決過程	1. 實際操作中獲得真實數據 2. 即時改進 3. 研究結果容易回饋到實踐中	1. 可能存在主觀性偏見 2. 時間和資源消耗較大
定量研究法	通過數據和統計分析來研究現象	1. 數據客觀 2. 可以量化結果 3. 更容易推廣到其他相似情況	1. 難以深入了解個案背後的原因 2. 數據可能無法涵蓋所有情況
定性研究法	通過對個案和現象進行深入了解和解釋來研究問題	1. 能夠深入了解現象背後的原因 2. 較容易捕捉特殊情況	1. 數據主觀性較大 2. 難以量化結果 3. 推廣性有限
文獻研究法	通過分析現有文獻資料來研究問題	1. 可以獲得廣泛的信息 2. 資源消耗相對較低	1. 可能存在資料不全的風險 2. 可能無法解決具體問題
實驗研究法	通過設計和實施實驗來驗證假設	1. 能夠確定因果關係 2. 數據客觀 3. 可以進行多次驗證	1. 資源消耗較大 2. 實驗設計可能存在偏見 3. 實驗結果不一定具有普遍性

綜觀其他研究方法之優缺點後，本研究最終考量一下因素，而選擇行動研究法為最適合之研究方法，具體條列如下：

(1) 實踐性

行動研究法強調解決實際問題，與其他理論導向的研究方法相比，它更注重實踐場景，有助於解決新時代靈性產業中面臨的具體挑戰。

(2) 研究者參與

行動研究法允許研究者作為執業者直接參與研究過程，這使得研究更加具有現場感和真實性，有助於獲得深入的見解。

(3) 迭代與改進

行動研究法鼓勵研究者進行多次反思與評估，通過持續改進以達到最佳解決方案。這種過程與其他較為靜態的研究方法相比，具有更高的彈性與適應性。

(4) 創新性解決方案

行動研究法支持研究者提出創新性的解決方案，並將其應用到實際場景中。這與其他傳統研究方法相比，有助於推動業界的創新與發展。

(5) 知識產出與實踐的結合

行動研究法將理論知識與實踐經驗相結合，使得研究成果具有更高的實用性。相比其他偏重理論的研究方法，行動研究法更能產生實際影響。

綜上所述，基於實踐性、研究者參與、迭代與改進、創新性解決方案以及知識產出與實踐的結合等方面的考慮，本研究選擇行動研究法作為最適合的研究方法。

4. 應用商業管理萃思理論解決矛盾的方法

4.1 確認問題範圍

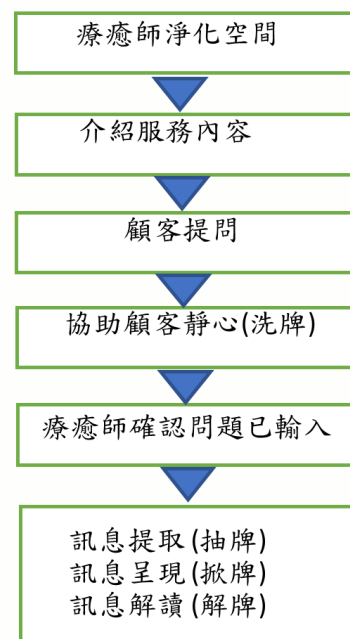


圖 1. 牌卡療癒之服務流程圖

透過研究者在情境中的實務經驗，最終總結出以上服務流程，而本研究所欲改良之服務流程為「協助顧客靜心（洗牌）」，其具體原因條列如下：

(1) 帶領顧客靜心是靈性療癒服務中的必要流程，

故應用範圍更加廣泛。

- (2) 在實務經驗中，顧客的靜心狀態經常與其滿意度具有強烈連結。
- (3) 在過去，引導顧客靜心常需耗費許多時間，故若能透過創意改良方法降低時間成本將有巨大助益。

以下段落，本研究將透過商業管理萃思之功能分析法進行「組件分析」與「相互作用分析」，將服務流程進行分解，以更深入地呈現問題情境樣貌。

表 2.組件分析

服務系統	系統組件	超系統組件
療癒空間	療癒師 牌卡 桌子 蠟燭 音樂	顧客

如表 2 所示，透過組件分析，本研究將「療協助顧客靜心（洗牌）」此流程加以識別（如圖 1 所示）。「療癒空間」即為服務流程之系統，其兼具工作空間與隱私空間雙重身分，故必須與外部環境隔絕，而所有參與此運作過程的「零件」則為組件。

表 3.相互作用分析表

	療癒師	顧客	牌卡	桌子	蠟燭	音樂
療癒師		X		X	X	X
顧客	X		X	X	X	X
牌卡		X		X		
桌子	X	X	X		X	
蠟燭	X	X		X		
音樂		X				

組件之間有些有著作用關係，反之有些則無，依照組件彼此之間是否具有相互作用，最終製成表 3。

經過分析，本研究發現有三項組件關係非正面效用，條列如下：

(1)「療癒師指引顧客步驟」，由於不同牌陣可能對應不同洗牌方法，所以療癒師經常需一個步驟一個步驟地指導顧客，因而造成效用過量。

(2)「牌卡引起顧客焦慮」，當顧客看到桌面上的牌卡時，往往會因過於在意結果（或是對於答案的猜測心理）而產生焦慮感，因而產生效用不足。

(3)「蠟燭使療癒師分心」，因療癒師擔心打翻火燭引起意外，故分心造成負面效用。

在尋找出三項非正面效用關係後，為了找出最需被優先改良的關鍵問題，我們將以-1、+1、0 分別為其進行交互重要性評分，最終以「牌卡引起顧客過度注意進而產生焦慮感」得分最高（如表 4 所示）。

表 4.問題重要性排名

#	問題	1	2	3	總分
1	牌卡引起顧客過度注意進而產生焦慮感		+1	+1	+2
2	療癒師因擔心蠟燭安全而分心	-1		-1	-2
3	顧客難以專心聆聽指引步驟	-1	+1		0

4.2 尋找矛盾處

不論是心靈諮詢或靈性療癒，由於服務核心都是幫助人們排解壓力，並協助其以正向的心態面對人生，故經常需面對心情不佳的顧客，也正因為如此，為讓服務順利進行，事先提供各種靜心方式助其調整狀態乃必要程序，本研究者就是透過各種洗牌程序配合默念進行協助，然而，由於現代人生活腳步越發快速，閒暇之餘也習慣透過影音媒體獲取娛樂，因此鮮少有獨處面對自我內心的時間，在這樣的社會情境下，也使療癒師的工作更加困難。在實務工作情境下，大部分進行心靈諮詢的顧客表示希望透過此服務滿足兩種需求，其一為解答內心的疑惑，並希望透過得到答案而有勇氣繼續生活。其二，則是希望有地方可抒發心中的負面情緒，並透過療癒師或諮詢師的幫助，深度面對自己的內心的需求。對於希望得到解答(包含自我內心)的顧客來說，在與療癒師或諮詢師進行問題或療癒主題的討論後，往往會變得有些緊張，在這樣的情境下，最終將給予其解答的牌卡，在顧客眼中往往會變得神聖而不可侵犯，因而有時會過度慎重而引起焦慮，而這正好與本階段的目標背道而馳。

為了能解決此問題，本研究提出一改善作法，即在指導顧客靜心之前先介紹牌卡，考慮到顧客可能因為心理上過度神化牌卡，因此可以使其增加熟悉度而平靜下來，然而在增加其放鬆感的同時，由於服務過程可能不只用上一種牌，且有些顧客對於牌卡的了解甚少，故若是每一副牌都必須事先介紹，則將會增加大量的時間成本。

從中我們發現，儘管我們可針對問題要點找出改善做法，但在改善的同時，卻可能又產生一個新的問題，也就是說，在改善服務系統的某一個特性後，該服務系統的另一個特性同時惡化，形成具有矛盾衝突

的問題，故本研究將此矛盾問題應用商業管理矛盾矩陣表找出創新原理來進行改善(如表 5 所示)。

表 5.要改善「牌卡引起顧客過度注意進而產生焦慮感」之矛盾

問題要點	改善作法	改善處	惡化處
牌卡引起顧客過度注意進而產生焦慮感	在指導顧客靜心前向顧客介紹牌卡，透過增加熟悉度降低焦慮感。	增加顧客放鬆感	時間成本增加

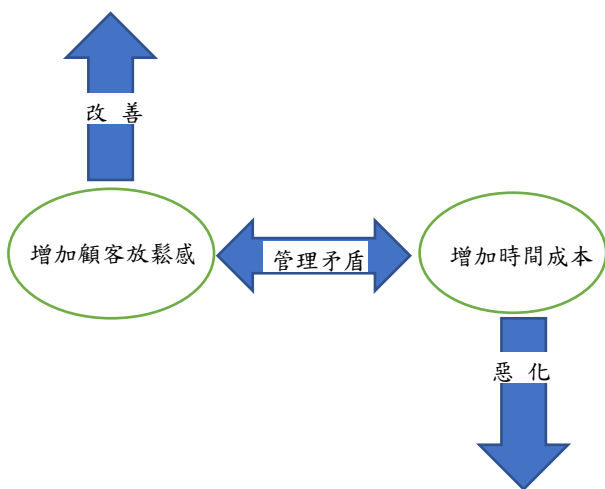


圖 2 改善「牌卡引起顧客過度注意進而產生焦慮感」之矛盾

若將圖 2 改善之矛盾描述格式，以發明性問題以「IF(若)-THEN-(則)-BUT(但)」的方法呈現如表 6 所示。

表 6.「牌卡引起顧客過度注意進而產生焦慮感」之矛盾

	牌卡引起顧客過度注意進而產生焦慮感
IF(若)	事先向顧客介紹牌卡
THEN(則)	增加顧客放鬆感
BUT(但)	增加時間成本

透過找出改善處與惡化處所對應的通用參數，如下：

- (1)「增加顧客放鬆感」所對應的參數為「29 顧客壓力」
- (2)「增加時間成本」所對應的參數為「4 行動時間」

表 7.矛盾矩陣表找尋發明原理

		2 行動變動性	3 行動成本	4 行動時間 s
28	組織的穩定性	19,5,11,29	5,8,6,26	35,32,25,24

29	顧客的壓力	40,13,14,35	2,39,17,22	1,31,23,40
30	顧客的穩定性	35,32,3,13	3,25,16,35	1,2,12,31

表 8.用發明原理產生解決構想

編號	名稱	發明原理敘述	產生解決構想
1	分割	打破過程或行為來產生較小的組成元件	先深呼吸再洗牌
31	孔洞和網路	透過引入孔洞的概念，將系統或子系統變成多孔狀	增加洗牌程序與互動時間
23	回饋	在系統與超系統之間引入回饋	詢問顧客心理狀況並引導之
40	組合(複合)結構	(1)連接兩個相異的流程或活動 (2)以不同屬性的多層組合創造一個複合系統	1.冥想洗牌靜心 2.用可愛圖形引導

整合所有找到的解決構想成為解決方案；

- (1) 先深呼吸再洗牌

打破過去「一面洗牌一面深呼吸」之流程，改為先深呼吸一段時間再洗牌。

- (2) 增加洗牌程序與互動時間

在引導顧客進行洗牌靜心時，增加更多洗牌程序如切牌、疊牌、洗牌等，此外還可透過雙手輕放在牌卡上，在心中默念自我介紹與所要詢問的問題。

- (3) 詢問顧客心理狀況並引導之

由於顧客之情緒壓力深受個人因素主導，故可適時詢問顧客心理狀況，並依照對方的狀態給予引導。

- (4) 冥想洗牌靜心

將原本顧客需在睜眼狀態下進行的洗牌活動，改為閉眼冥想之形式進行。

- (5) 用可愛圖形引導

除了療癒師口頭引導外，另在桌面上增加具有指示意義的可愛圖案協助顧客靜心洗牌。

在得到五項創意改良方案後，為了能了解這些方案在實務應用上的優先順序，我們將透過多標準決策矩陣(Multi-Criteria Decision Matrix)以效果、便宜、省時與簡單四項評估標準進行分別評分，並依照其重要性程度給予適當的比重分數，最終將其進行綜合評分。

本研究以重要性進行排序，分別以效果、便宜、省時與簡單，由於本次所欲解決之問題對於整體服務品質影響甚大，故我們將以「效果」所佔比例最重為 7，其次，則是因避免額外增加太多經濟成為考量，故

占比第二重的為「便宜」所占比重為 5，然後就是時間成本「省時」(因為療愈服務是以時間長度進行計價)為 4，最後，代表操作性的「簡單」比重為 3 (如表 9 所示)。在進行四項評比之後，透過預計實施時間再進行一次比較(如表 10 所示)，最終以圖 3 將綜合評分結果列為縱軸，預計實施時間為橫軸，並將左上方距離中線越遙遠之方案即最佳方案。

表 9 多標準決策矩陣(Multi-Criteria Decision Matrix)

編號	創意改良方案	便宜	簡單	省時	效果	總分	排名
	重要性	5	3	4	7	19	
1	先深呼吸再洗牌	+1	+1	+0	+0	+8	1
2	增加洗牌程序與互動時間	+1	-1	-1	+1	+5	3
3	詢問顧客心理狀況並引導之	+1	+0	-1	+0	+1	4
4	冥想洗牌靜心	+0	+0	+0	+1	+7	2
5	用可愛圖形引導	-1	+1	+0	+0	-2	5

表 10 創意改良方案預計實施時間

編號	創意改良方案	實施時間
1	先深呼吸再洗牌	1 個月
2	增加洗牌程序與互動時間	3 個月
3	詢問顧客心理狀況並引導之	1 個月
4	冥想洗牌靜心	2 個月
5	用可愛圖形引導	2 個月

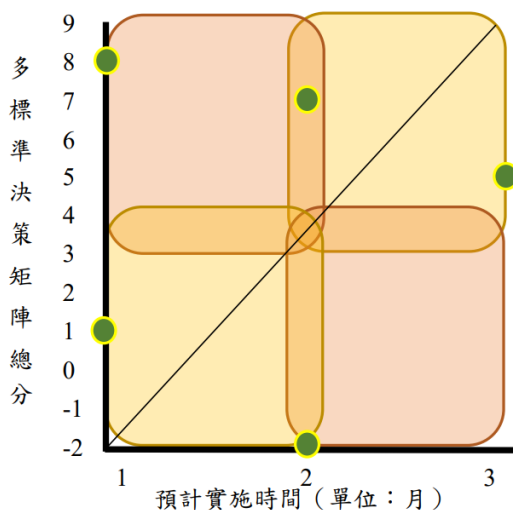


圖 3 創意改良方案條件比較圖

在結合了多標準以及預計施行時間綜合比較後，本研究繪製圖 3，並將整張圖分為四個部分，越是靠左上方的方案，即綜合得分越高且花費時間越小。最終以「先深呼吸再洗牌」及「冥想洗牌靜心」兩方案作為最佳方案。

一、先深呼吸再洗牌

療愈師若能在進入洗牌程序，先行引導顧客進行深呼吸靜心，則將較好協助顧客進入平靜狀態，有助於降低焦慮感。然而，這同時也有需要注意的部分，首先，必須考慮到服務過程中的時間消耗，依實務經驗，本研究建議將深呼吸時間控制在三分鐘內，因為若時間太長則不利於時間控管，時間太短則效果有限。第二，則是必須營造出一個適合短時間靜心的空間，如避免周遭有過大的聲音，有鑑於目前的工作室是獨棟的，故此問題較容易控制，但若附近有施工等噪音則將增加實施難度，但因此狀況屬於偶發因此先不納入考慮。

二、冥想洗牌靜心

以冥想的形式引導顧客進行洗牌靜心，此方案在效果上是值得期待的。首先透過閉眼冥想可以降低其他外物對顧客造成干擾，進而降低其焦慮感，第二則是冥想不只有助於為顧客進行情境營造，也能將原本既有之程序，例如當顧客猶豫不決要問甚麼問題時，可透過冥想洗牌的設計，幫助顧客釐清自身問題。

5. 結論與建議

新時代思潮進入台灣後形成了獨特的產業市場，這樣新興市場目前仍很少研究者注意到，本研究透過行動研究方法，將自身工作情境作為研究情境，且以多年實務經驗歸納出服務流程，通過商業管理萃思理論得出 5 項改良方法，並經多標準決策矩陣與實施時間評估，最終將以「洗牌前先進行深呼吸靜心」與「冥想洗牌靜心」作為優先嘗試之改良方案，在日後被使用在實務工作當中，研究者也將持續進行觀察其所帶來的效果。

本研究之研究限制條列如下：

- (1)因甚少學者對新時代運動的產業面進行研究，故很難找到相關文獻。
- (2)行動研究本身具有一定主觀性，未來希望能用問卷形式了解顧客端的想法。
- (3)這些改良方案運用在實務工作中仍需一定調整與時間，本研究由於時間不足故難以一一嘗試。

由於此次研究是針對問題分析為主，儘管最終得到了五項改良方案，但若沒有得到應用，則無法知道其效果如何。因此，本研究期望未來能夠針對這些方

案持續行動研究，以此了解以上方案的實用性，並持續讓服務品質更臻完美。

參考文獻

- 陳家倫, 2015, 進一出宗教之間: 臺灣新時代靈性實踐的分析, 思與言: 人文與社會科學期刊, 53(3), 47-85。(Chen, 2015)
- 陳家倫, 2005, 與諸神共舞: 新時代運動的內涵與特徵, 弘光人文社會學報, 3, 426-470。(Chen, 2005)
- 陳伯璋, 1988, 教育研究方法的新取向, 南宏圖書, 台北。(Chang, 1988)
- 林素卿, 2012, 教師行動研究導論, 麗文文化, 高雄。(Lin, 2012)
- 蔡清田, 2011, 行動研究的理論與實踐。國家文官學院 T & D 飛訊, 118。(Tsai, 2011)

References

- Elliot, J. (1991). *Action research for educational change*. McGraw-Hill Education (UK),.
- Hanegraaff, W. J. (1998). *New Age Religion and Western Culture: Esotericism in the Mirror of Secular Thought*. Albany. New York: State University of New York Press.
- Hane-Melton, K. (1990). Varieties of New Age in California. *Journal of Popular Culture*, 23(4), 35-51. https://doi.org/10.1111/j.0022-3840.1990.2304_35.x
- Lee, C.H., Li, Q., Lee, Y.C., & Shih, C.W. (2020). Service design for intelligent exhibition guidance service based on dynamic customer experience, *Industrial Management and Data Systems*.121(6)1237-1267.
- Lee, C.H., Li, L., Li, F., & Chen, C.H. (2022). Requirement-driven evolution and strategy-enabled service design for new customized quick-response product order fulfillment process, *Technological Forecasting and Social Change*, 176.
- Lin, Y., Deng, J., & Pai, T. (2018). A case study of using TRIZ for business and management to facilitate innovation and improvement of the convenience stores, an example of seven-eleven convenience stores in Hsinchu County”, *International Journal of Systematic Innovation*, 5(1)28-38.
- Luckmann, T. (1967). *Invisible Religion: The Problem of Religion in Modern Society*. New York: The Macmillan Company
- Melton, G. (1990). *New Age Encyclopedia*. New York: Gale Research.

- Newport, J. P. (1998). *The New Age Movement and the Biblical Worldview: Conflict and Dialogue*. Cambridge, UK: William B. Eerdmans.
- Reason, P., & Bradbury, H. (Eds.). (2008). *The SAGE handbook of action research: Participative inquiry and practice*. Sage Publications.
- Shahin, A. (2016). Developing House of Quality by integrating top roof and side roof matrices and service TRIZ with a case study in banking services”, *TQM Journal*,28(4)597-612.
- Shimazono, S. (1999). “New Age Movement” or “New Spirituality Movements and Culture”? *Social Compass*, 46(2), 121-133.
- Souchkov, V. (2015). Innovative Problem Solving with TRIZ for Business and Management, *The Society of Systematic Innovation*.
- Tang, Y. (2020). Research on the construction of community policing TRIZ model in northeast Asia under the context of optimizing the business environment. *Proceedings - 2020 International Conference on Urban Engineering and Management Science*”, *ICUEMS 2020*.703-706, 2020.
- Woo, H. (2018). The New Age Movement in South Korea: Development and Scope”. *Alternative Spirituality and Religion Review*.

作者簡介



林明松碩士自 2017 年畢業於明新科技大學管理研究所，目前正在亞洲大學經營管理學系之新興產業類攻讀博士，現任善智全開股份有限公司董事長、台北市道士工會理事與中國玉清聖境返真靈道院院長，並具有中國二級心理諮詢師資格，研究領域包含新時代五術文化研究與行銷管



林永禎博士自 1996 年以來在台灣明新科技大學當任教授超過 20 年。在此之前，他在經濟部水利署等政府機構有五年的工作經驗。林教授從臺灣大學獲得工學博士學位。他目前是明新科技大學管理研究所教授兼三創(創意創新創業)中心主任。他的研究領域包括系統化創新、TRIZ、服務創新和餐旅老幼創新產品設計。已通過中華民國、美國、大陸專利共 51 件。最近他在推動中小學創新教育、企業創新培訓工作。



涂宥德博士畢業於美國林恩大學企業與組織管理博士，研究領域包含國際行銷管理、國際會展與顧客關係管理，目前在亞洲大學經營管理學系擔任副系主任，曾任印尼泗水臺灣教育中心執行長、Science Journal of Business and Management 與 SAMANM Group of Research Publications 編輯委員、中華國際創新與專案管理學會理事長以及海灣國際法律事務所顧問。

與 SAMANM Group of Research Publications 編輯委員、中華國際創新與專案管理學會理事長以及海灣國際法律事務所顧問。