

輔具與支持

從企業六管(產、銷、人、發、財、資)

經營銀髮大業

黃基彰¹

高齡時代的來臨，象徵生活型態與價值觀的大變遷。在過去，熟齡世代屬於社會的邊緣族群，往往被聯想到需要醫療照顧、安養服務等相關名詞，然而隨著人口結構的變遷及公共衛生的進步，熟齡世代已經成為新的社會主流族群，甚至在許多國家社會最富足的一代並不是青壯年，而是熟齡族群。在這樣的時空背景下，銀髮產業便是這個世紀的新商機。而如何正確及早掌握銀髮商機、搶攻市場版圖便是銀髮產業最重要的課題。

在台灣資源並不充裕的情況下，其實企業要走向國際化並不容易。在本次演講中，聽到 Karma 康揚公司陳執行長(圖一)分享公司能夠走出台灣，跨入國際競爭的秘密。在公司成長的過程，成功利用企業六管方式：生產、行銷、人資、研發、財務、資訊，在國際銀髮產業裡經營輔具製造。策略上以製造服務業為目標；生產訂定嚴格精密的生產流程，確保產品品質；人資重視員工工作環境及學習，培養國際專業團隊；研發上尋找產品特色，堅持理想；財務上結合 E 化管理系統，以保守財務，強勢營運；銷售上掌握通路，減少風險集中；資訊導入 ERP 企業資源規劃系統，掌握營運先機。為了做好服務客戶的角色，該公司的品牌價值訂為「好的輪椅，好在適配；A Better Wheelchair, A Better Fit!」。希望產業能設計出好產品，讓使用者從符合生活環境、人體工學、身體機能症狀及價格的四個面向，去選擇出一台適合自己的輪椅。該公司發展產品

¹ 國立成功大學老年學研究所碩士生

時，會從市場實際需求評估切入，進而瞭解不同市場的國家政策影響，甚至在通路銷售上也適性地針對自己公司去選擇深耕型銷售及接觸點管理，讓公司在類似產業競爭下保有好的競爭力。而產業的重點也從一開始的品質至上輾轉發展品牌特色，甚至以品味作為產業的未來規劃。同時也積極投入輔具相關的公益創新活動，可以看得出來公司絕對不是僅以輪椅製造銷售滿足，而是希望提供一種好的輔具服務。而公司的創新設計上，也不斷地尋找新的可能性，在設計理念上，甚至希望達到就算使用者全身只剩下眼睛可以動，也要讓他能有友善使用介面的輪椅輔具。其產品 EVO Lectus 甚至獲得德國 iF 設計大獎。看到該公司在市場的成就，成功絕對不是偶然，只有準備好的人才有機會!這樣的的精神值得學習。

雖然學術研究不同於企業經營，但在這次的演講中卻讓我學習到成功是需要方法的。老年學的領域是如此的寬廣，若沒有好的方法去學習研究，在這片領域中很容易就迷失了方向。或許也可以借鏡企業六管的精神來規劃研究學習的過程，讓研究在這塊領域中也能很快的嶄露頭角，找到成功的舞台。



圖一 Karma 康揚公司陳執行長



圖二 當天演講前與陳執行長討論情形



圖三 老年所盧豐華所長贈送所旗和所服，與康陽陳執行長合影



圖四 當天演講前與陳執行長討論情形