

寶島光學「eye 關懷」運用眼部大數據預測引擎 優化巡眼關懷預防追蹤服務

動機與挑戰

- 國人長期缺乏視力照護，眼疾讓弱勢更加弱勢

國人近視問題嚴重，根據資料統計台灣近視人口比例高達 90%，其中 35%更是高度近視，許多國人因長期缺乏視力照護，而忽視眼睛問題。此外，在台灣仍有 65 個鄉鎮連 1 名眼科醫師都沒有的情況，有眼疾的偏鄉居民，想就醫，得花上兩小時搭車往返，在醫療、衛教知識不足的窘境中，礙於時間與金錢壓力，多數患者選擇放任視力惡化。

因此，為了提供便利的眼部驗光，增加驗光觸及率，提升國人眼部數據長期追蹤的習慣，寶島光學科技股份有限公司（以下簡稱寶島光學）結合全國各醫事團體、學校的專業支援，從視力保健、眼盲預防、提供轉介醫療的協助，邀請多方各自發揮所長，共同響應寶島光學的公益護眼行動，並致力於透過國人眼部數據，即早預防眼部疾患。

策略與方向

- 運用消費者眼部大數據，布建消費者眼部數據分析模組

寶島光學經過與資策會討論數位轉型策略，透過驗光數據清理、歸類，建立眼部數據資料庫，結合資策會大數據分析技術，建構「眼部數據分析模組」，依據門市與偏鄉公益行動智慧巡眼之受測民眾的驗光履歷資料，產生關懷追蹤指數，提供關懷員掌握民眾須被關懷的程度的指引，輔助後續、潛在風險的高低，快速找出關懷優先順序或頻率，協助關懷員提供適切程度與頻率的關心，在電訪中若發現民眾有就醫或社會資源介入的需求時，可徵求當事人同意並接洽相關業者（例如公益團體、診所等），加入危機轉介的服務，如圖 1 所示。



▲ 圖 1 寶島眼鏡行動智慧巡眼車收集民眾眼部驗光數據資料
資料來源：寶島光學官方網站，2020 年

成效與價值創造

- 優化關懷追蹤流程，即時預防消費者眼部疾病風險

寶島光學透過顧問諮詢，驅動內部數位轉型，進行資料拋轉與數據分析，協助民眾延伸相關轉介的服務，規劃創新關懷流程，給予民眾支持與求助管道，降低社會成本，幫助民眾即時預防。

成功關鍵

- 引進數據分析與機器學習演算法，翻轉企業數據應用思維，優化預防追蹤關懷流程