

# 應用決策實驗室分析法探討國際會議與展覽之服務品質

賀力行, 邱力嘉, 馮淑雲, 戴依, 彭添富

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

## 摘要

全球皆紛紛提倡國際化之際，各國漸由舉辦國際會議與展覽(MICE)之方式來帶動國內經濟。其中MICE包括會議(Meetings)、獎勵旅遊(Incentives)、大型國際會議(Conventions)、和展覽(Exhibitions)等，會展產業近幾年逐漸由地方性躍上國際性。因此，舉辦國際會議與展覽即會給當地帶來相對的經濟效益與影響，並可提升國際能見度和拓展視野，及提供當地相關產業業者進行國際交流、促進商機與提供更多就業機會。

本研究在於建構國際會議與展覽服務品質評鑑指標，並進一步探討這些因素是否會對參展廠商和參觀者成為必要之參展關鍵因素。首先，依文獻回顧及修正式德爾菲法與相關產業業者、專業學者等方面之專家共13位進行構面指標之評估。其次，使用決策實驗室分析法(DEMATEL)分析國際會議與展覽之必要評估因素間之重要性與因果關係。研究結論，得已證實評估構面為4大構面15項指標，「會展服務」為主要的驅動構面；則評估之前三項核心因素為「主題塑造」、「吸引力及形象」、「交通」；以「餐飲」為主要影響因素；「人力資源」為主要被影響因素。故建議舉辦國際性會議與展覽之業者，可優先考量以上三項總關鍵因素，配合餐飲之多方選擇，讓參展之業者與民眾可以有多種選擇。藉以符合國際會議與會展的需求標準，加以吸引更多之參展廠商與參加者，創造更多潛在商機。

關鍵字：國際會議與展覽產業(MICE)、DEMATEL、Delphi專家問卷