

出國報告（出國類別：出席國際會議）

QUIS 14 研討會心得

服務機關： 國立政治大學 資訊管理系
姓名職稱： 莊皓鈞 助理教授
派赴國家： 中國大陸
出國期間： 06/18/2015-06/21/2015
報告日期： 07/14/2015

摘要

本人參加 2015 年 QUIS 14: The 14th International Research Symposium on Service Excellence in Management，為服務管理/科學領域高水準的研討會，今年首次在上海由中歐國際工商管理學院(CEIBS)和復旦大學舉辦，約有 250 位歐美亞的產界學界專家與會，會議期間發表論文-Social Media Initiatives of E-Retailers in Asia: An Exemplar Approach to Empirically Assessing Correlated Binary Choices 於 Social Media & Interactive Service Channels session，內容涉及亞太地區電子零售商的新興社群媒體如臉書、微博等平台的採用與商業價值，得到相當不錯的回饋，與會期間並和國內外產學專家學者交流，獲得許多研究上的構想和尋求未來合作可能性。

目次

Contents

摘要.....	2
正文.....	4

正文

目的：本人此次申請補助目的在於參加 QUIS 14 研討會(The 14th International Research Symposium on Service Excellence in Management)，QUIS 14 為服務管理/科學領域一個高水準的研討會，過往都在歐美地區舉辦，鑒於於中國和東亞地區服務經濟的巨大潛力，今年首次選在上海由中歐國際工商管理學院(CEIBS)和復旦大學共同舉辦，會議期間為 2015/06/18-2015/06/21，共約有 250 位歐美亞的產業界專家和學者與會。今次研討會主軸為一Accelerate The Impact of Service Research，簡而言之，大會希望匯集歐、美、亞三地在研究服務管理、行銷、營運和科學的人員，透過論文發表、專題演講和自由交流的形式，激盪出新的想法能增進服務研究對實務的影響力。



過程：本人此次與會過程除了聆聽演講和論文發表，主要的任務是在 06/20 當天於 Social Media & Interactive Service Channels session 發表和本校周彥君老師共同撰寫的論文-Social Media Initiatives of E-Retailers in Asia: An Exemplar Approach to Empirically Assessing Correlated Binary Choices，此論文為國立政治大學商學院頂尖大學子計畫之研究成果，內容涉及亞太地區電子零售商的新興社群媒體(如臉書、新浪微博等)的採用與商業價值，席間入座者多為歐美地區研究人員，對於本研究所包含的東亞社群媒體和提出的創新計量分析方法深感興趣，提出不少問題和意見，session chair Prof. Jay Kandampully 為任教於美國 Ohio State University 的國際知名服務

管理學者，也提供了我不少關於研究理論架構和實務意涵的寶貴建議，對於目前進行中的論文修改與資料分析深有助益。



與會過程中，除了論文發表，本人也有幸和幾位頂尖學者包括任教於美國 Cornell University 的 Prof. Rohit Verma 和 Arizona State University 的 Prof. Raghu Santanam 交流了一些研究上的想法，尋求後續可能的研究合作計畫。另外就是大會主席，任教於中歐國際工商管理學院的 Prof. Xiande Zhao，和本人在過去數年一直保持聯繫互動，此行也就合適的產業研究議題進一步討論，這些交流是研討會極有價值的一部分。整個研討會的議程與內容可參見 <http://www.quis14.com/agenda/>

心得與建議：服務創新不只是國立政治大學商學院，也是國內許多學院/中心發展的主軸，日後應多鼓勵國內從事服務管理/科學相關研究的老師去參加 QUIS 研討會。有別於大多商管學術研討會是依功能領域，如資管、生產、行銷、策略、財會舉行，QUIS 強調以服務為軸心的跨功能領域整合，因此可和自身領域外的專家學者接觸，產生創新的想法。相較於中國大陸許多學者投入，此研討會罕有臺灣商管學者與會實屬可惜。另外國內商管學院較依從北美量化學派的觀點，QUIS 有不少從事質性研究的歐洲學者與會，在量化與質化的交流過程中，更能激盪出不同的見解。最後就是此行見證了中國商管學院的急速成長，軟硬體種種已近要超越臺灣

商管學院，他們非常有企圖心的和國際產學界接軌，臺灣的商管學院非常需要在教學和研究上多些這種國際化的作為，才能讓我們的能量被認識並激發出教研的成長動能。