

服務智慧化、科技準備度、知覺價值與入注意願關聯性之研究-以無人旅店 CHASE HOTEL 為例

專題學生：曹雅晴 羅雅云 俞佳君 劉蕙禎

指導教授：黃義俊 教授

一、摘要

臺灣零售業眾多但是使用智慧化經營模式卻不普及，甚至因為成本高、缺乏溫度等等原因無法繼續擴展甚至面臨倒閉風險，而旅宿業卻有著不同結果，以現在的零售趨勢與無人化的重要性，旅宿業以智能化切入，一方面是預見未來的趨勢，另一方面也是做出差異化的特色，但在享有科技帶來好處的同時也可能和無人商店面臨著相似的問題，例如缺乏人情味或消費者對設備不熟悉，導致無人旅店在臺灣無法普及。而 2015 年在臺中崛起了一家以自動化經營的旅宿「CHASE HOTEL」營運至今 7 年多，依然有許多顧客願意前往，甚至商家有意願繼續擴展版圖，因此激發本研究探討旅宿業加入 AI 的營運模式下消費者的住宿意願。本研究將以服務智慧化、科技準備度、知覺價值去探討消費者對於 CHASE HOTEL 營運模式之住宿意願。

二、研究動機與目的

在 2018 年 7-eleven 推出全臺第一家無人商店「X-store 未來商店」，且剛推出就吸引許多前來嘗試新科技設備的消費者。然而根據 2019 年中時新聞網的報導中提到，無人商店可能無法繼續擴店，主要原因有三點：消費者較喜歡有溫度的消費感受，不習慣過於機械化；核心技術尚未成熟且成本高，商品可能因設備感應不良未被識別到；最後是用戶體驗差，流程繁複麻煩。2019 年因投入成本回收不成比例，無人商店的計畫暫時擱置(黃瑞典，2019)。

近年來，隨著科技的不斷進步和普及，無人旅店開始在旅宿業中崛起(李世珍，2019)。而旅宿業運用這種引進 AI 智慧化的營運模式是否能被大眾所接受，進而促進消費者提高對無人旅店的入注意願，亦或是會與上述的無人商店面臨無法拓展的危機？因此激發本研究探討對於目前處於新興趨勢的無人旅店，旅宿搭配智慧化的科技與服務是否能夠影響消費者對其的入注意願及行為意圖。

三、研究方法與架構

本研究最初先確立研究主題方向，並蒐集及閱讀與主題相關之文獻，接著基於研究動機探討本研究目的，擬定出研究架構，將針對服務智慧化、科技準備度、知覺價值與消費者入注意願進行深入探討，並蒐集相關資料統整後，對其做初步分析，為使本研究更具完整性及公信力，利用問卷調查法對次級資料整理做統整分析，最後將本研究所探討的問題加以分析提出結果及建議。

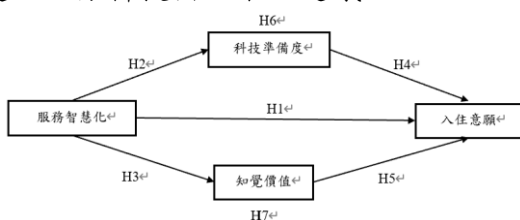


圖 6 研究架構圖

四、研究結果與分析

服務智慧化會正向影響入注意願，且服務智慧化科技準備度的樂觀性、創新性有正向影響，對不適應性有負向影響；服務智慧化與知覺價值有正向影響；科技準備度的樂觀性、創新性與入注意願有正向影響；知覺價值的功能價值、社會價值、知識價值、情境價值與入注意願有正向影響；且科技準備度、知覺價值對服務智慧化與入注意願有部分中介效果。

研究假說	研究假說	實證結果
假說 H1	服務智慧化與入注意願有正影響	成立
假說 H2	服務智慧化與科技準備度有正/負相關	部分成立
	H21: 服務智慧化對樂觀性有正影響	成立
	H22: 服務智慧化對創新性有正影響	成立
	H23: 服務智慧化對不適應性有負影響	成立
假說 H3	H24: 服務智慧化對不安全性有負影響	不成立
	服務智慧化與知覺價值有正相關	成立
	H31: 服務智慧化對功能價值有正影響	成立
	H32: 服務智慧化對社會價值有正影響	成立
	H33: 服務智慧化對情感價值有正影響	成立
假說 H4	H34: 服務智慧化對知識價值有正影響	成立
	H35: 服務智慧化對情境價值有正影響	成立
	科技準備度與入注意願有正/負相關	部分成立
	H41: 樂觀性對入注意願有正影響	成立
	H42: 創新性對入注意願有正影響	成立
假說 H5	H43: 不適應性對入注意願有負影響	不成立
	H44: 不安全性對入注意願有負影響	不成立
	知覺價值與入注意願有正相關	部分成立
	H51: 功能價值對入注意願有正影響	成立
	H52: 社會價值對入注意願有正影響	成立
假說 H6	H53: 情感價值對入注意願有正影響	不成立
	H54: 知識價值對入注意願有正影響	成立
	H55: 情境價值對入注意願有正影響	成立
假說 H7	科技準備度對服務智慧化與入注意願有中介效果	部分中介
	知覺價值對服務智慧化與入注意願有中介效果	部分中介

資料來源：本研究整理

五、結論

現代社會智能技術逐漸增長且進步，而無人商店面臨無法擴張危機有以下幾點原因：流程複雜、人們喜歡較有溫度的體驗感受等等。而無人商店加入服務智慧以提升入注意願在未來前途無可限量，根據本研究之推論及分析可得知本研究之變數：服務智慧化、科技準備度、知覺價值能提升消費者的入注意願。

技術的進步或許會導致人力的需求下降，但並非能完全取代人力，無人旅店雖結合了服務智慧追求以機器替代人力以減少人力成本的支出，不過旅店內的危機處理還是會有人力解決，機器雖能幫助我們完成表面上的操作及需求，但深入的問題機器依然無法解決，故人力依舊是我們不可或缺的一項元素。