

利害關係人量化分析之研究-以國內某壽險公司為例

林少斌, 李友錚, 田智琦

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

以往利害關係人的相關研究多著重以企業主觀的立場來評估利害關係人，卻忽略了利害關係人與企業之間是具有相互影響及回饋的關係特性，另利害關係人實際感受之狀況也應被納入考量。有鑑於此，本研究將先對利害關係人的評估選擇做文獻的探討，再結合專家及不同利害關係人的角度，以問卷調查方式，並運用重要度績效分析（Importance Performance Analysis, IPA）理論架構，提出不同類型利害關係人的評估與分析，並以國內某壽險公司為研究對象，研究結果期望能提供企業或組織之決策者一套具量化且更客觀的運用於分析利害關係人經營上，亦可協助企業檢視其策略是否具體落實於利害關係人經營上。

關鍵字：利害關係人、壽險公司、重要度績效分析