

出國報告（出國類別：開會）

## 出席第 62 屆國際會議協會(ICCAs)年會報告

服務機關：交通部觀光署駐曼谷辦事處

姓名職稱：陳憶婷 主任

派赴國家/地區：泰國曼谷

出國期間：112 年 11 月 12 日至 11 月 15 日

報告日期：113 年 2 月 7 日

## 摘要

國際會議協會(The International Congress and Convention Association, ICCA)是全球國際會議領域最重要之組織之一，該協會每年於不同會議、會展目的地(Destination)辦理年會，2023年(第62屆)年會於2023年11月12日至11月15日假泰國曼谷詩麗吉王后國家會議中心(Queen Sirikit National Convention Center, QSNCC)舉辦。本次來自臺灣之會員共有包括經濟部國際貿易署、高雄市政府經濟發展局、臺灣經濟研究院、集思國際會議顧問有限公司、滿力國際股份有限公司、經濟部推動會議展覽專案辦公室(Meet Taiwan)及本署共7個單位13位代表參加。今年年會以「It starts with us-從我們開始改變」為主題，強調疫情不僅影響國際會議產業，也改變會議辦理形式，面對疫情、天災、氣候變遷等重大變化，國際會議亦須注入「永續發展」概念，希望透過本年度的各項議題討論、主題演講等凝聚共識，並「從我們開始改變」。

# 目次

壹、目的.....	1
貳、過程.....	1
參、心得與建議.....	16
肆、附錄 - 大會議程.....	18

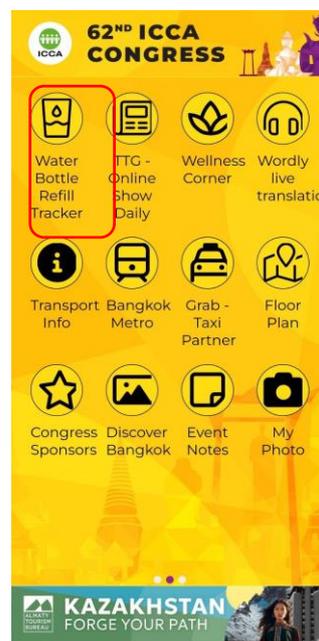
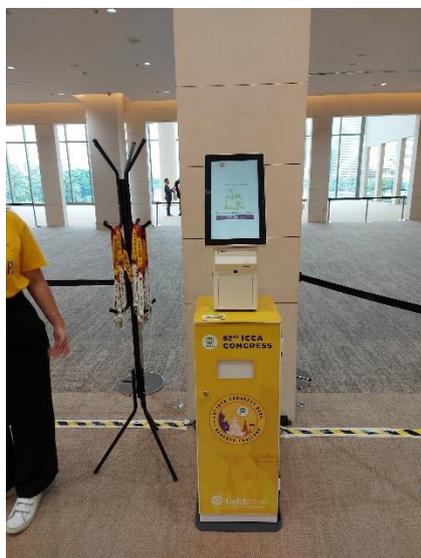
## 壹、 目的

國際會議協會(The International Congress and Convention Association, ICCA)是全球國際會議領域最重要之組織之一，該協會成立於 1963 年，總部設立於荷蘭阿姆斯特丹，提供協會會員該領域當前趨勢與數據、教育資源、溝通管道、拓展業務及建立網絡之機會。該協會每年於不同會議、會展目的地(Destination)辦理年會，2023 年(第 62 屆)年會於 2023 年 11 月 12 日至 11 月 15 日假泰國曼谷詩麗吉王后國家會議中心(Queen Sirikit National Convention Center, QSNCC)舉辦。本次來自臺灣之會員共有包括經濟部國際貿易署、高雄市政府經濟發展局、臺灣經濟研究院、集思國際會議顧問有限公司、滿力國際股份有限公司、經濟部推動會議展覽專案辦公室(Meet Taiwan)及本署共 7 個單位 13 位代表參加。

## 貳、 過程

### 一、 報到

本屆報到採全自動式報到，參加者憑報到通知信件上所附之 QR CODE 掃描機臺，即可列印識別證。為響應聯合國永續發展目標，推動可持續性之國際會議產業，主辦單位於報到時同時發送水壺及捷運卡，以水壺取代瓶裝水，並希望參加者透過大會 APP 紀錄每天所節省之空瓶量。另請參加者自行搭乘曼谷地鐵(MRT)或空鐵(BTS)前往每日晚宴地點。



### 二、 開幕

#### (一)破冰活動-YOUR new Congress experience starts here

本次活動有別於以往，一開始即由主持人與三位與談人 Ms. Ksenija Polla(ICCAs 教育與價值傳承專案主管)、Mr. Ben Goedegebuure(美國知名公關公司 Maritz Global Events 首席策略長)與 Mr. Eduardo Chaillo(Maritz Global Events 拉丁美洲分公司總經理)帶領所有參加者展開「YOUR new Congress experience starts here」活動。

藉由每梯次 6 分鐘、每次討論 3 道問題，總共 5 梯次的換桌破冰活動，打破國籍與領域，讓與會者能夠更快速認識更多人。問題由淺而深，例如：您想要探索泰國哪裡？對這次年會有期待的主題嗎？您認為這種新的會議形式如何促進與會者之間更好的溝通和知識交流？透過問題討論，儘可能瞭解每位參加者來自會議產業的哪個領域，尋找並開拓未來彼此合作之機會。



## (二)開幕典禮- It starts with us

開幕典禮由 ICCA 執行長 Senthil Gopinath、ICCA 主席 Marta Gomes，及本屆主辦單位泰國會議展覽局

Thailand Convention and Exhibition Bureau, TCEB)局長 Chiruit Isarangkun Na Ayuthaya 致詞。ICCA 主席表示本屆共有超過 80 個國家計 1,100 位會展產業領域代表參加，今年年會以「It starts with us-從我們開始改變」為主題，強調疫情不僅影響國際會議產業，也改變會議辦理形式，面對疫情、天災、氣候變遷等重大變化，國際會議亦須注入「永續發展」概念，希望透過本年度的各項議題討論、主題演講等凝聚共識，並「從我們開始改變」。

TCEB 局長表示泰國係第 3 次舉辦 ICCA 年會(第 1 次 1985 年在曼谷、第 2 次 2007 年在芭達雅)，本屆遭逢全球經濟格局的變化、全球對氣候變遷的呼籲，對永續發展與傳承價值(Legacy)更加注重與推動，因此今年的 ICCA 年會亦將更重視社會責任與永續發展，並納入碳中和(Carbon Neutral)概念，最後期望各位會員透過這個平臺共同促進全球產業的創新與發展。

## (三)開幕演講-Pushing the Boundaries of Innovation

邀請 3 位不同領域的專家，分享他們在科學創新、商業創新和社會永續發展創新領域的見解和關鍵訊息。

### 1. 知識外交與國際教育的力量(The power of “Knowledge Diplomacy &

**International Education”**)：講者為 Ms. Gladys Bernett，「EducationUSA-留學美國中心」駐巴拿馬高等教育專家與顧問，Ms. Gladys 多年來致力發展巴拿馬高等教育，協助巴拿馬學生赴國外大學取得不同領域之專業後，再回到巴拿馬，繼續貢獻所學，透過知識的力量將巴拿馬帶往更好、更永續的「善的循環」發展。

2. **創新的永續發展(Innovation in Sustainability)**：講者為 Miss Bonnie Chia，世界自然基金會(WWF)全球品牌主管，介紹該基金會於 2007 年開始發起的「Earth Hour 關燈一小時」活動，提倡在每年三月份的最後一個星期六，於當地晚上 8 點半一起關上「不必要的電燈」一小時，目前已有超過 190 個國家與區域響應，成為全球自發性公益減碳的指標性活動之一。Bonnie 進一步分享，2020 年為「Earth Hour 關燈一小時」活動的轉捩點，病毒不會摧毀守護地球的決心，他們克服困難改變舉辦活動形式，從 Zoom 音樂會、直播活動…等，並且因為虛擬化的辦理方式取得更多的社群討論與能見度，2020 年與 2021 年的「Earth Hour 關燈一小時」活動，數位涵蓋範圍增加 2.5 倍，網路討論次數超過 500 億次。
3. **社區與體驗如何改變健身產業(How community and experience revolutionized the fitness industry)**：講者為 Mr Jack Thomas, The Fit Guide 聯合創辦人兼健身房品牌「BASE」創辦人與首席執行長。Jack 分享他投入健身產業 20 年的經驗以及健身產業的改變，從僅著重於外在儀態美觀，到追求生理、心理的健康與平衡；從早期的單人訓練、單機操作，到現在有親子瑜珈、寵物瑜珈、啤酒瑜珈、冥想等，連結社群網絡、注重消費者的身理與心靈體驗，為健身產業帶來全新發展，讓上健身房成為一種快樂與心靈層面的交流，其於曼谷創立之健身品牌 Base 亦於 2018 年獲得「Asia's Gym of the Year Award」。Jack 希望這樣的經營模式可以帶入各產業。

### 三、會員大會(ICCA General Assembly)

本次會員大會援例先追緬幾位 2022 年逝去的會員，接下來遴選目的地行銷委員會聯合主席(Destination Marketing BOD Co-Chair)，先由兩位候選人簡報，再由各會員代表線上投票，最後由 Ms Corné Koch(南非開普敦會議局主席)當選。

之後由 ICCA 執行長 Senthil Gopinath 與主席 Marta Gomes 分享本年度 ICCA 目標與重大發展，包括：今年共增加 96 位會員代表、預計於 2024 年在中國北京開設駐點辦公室(目前亞太區設有馬來西亞辦公室)、持續推動社會永續發展、與學校建立知識與社群合作關係。另針對 2022 年度報告、2024 年入會費調整、2024 年會員費調整、2024 年預算編列等各議案報告，並由會員代表完成線上表決。最後分別頒發證書給入會 20 年、30 年、40 年及 50 年的會員。

#### 四、 最佳行銷獎(Best Marketing Award)

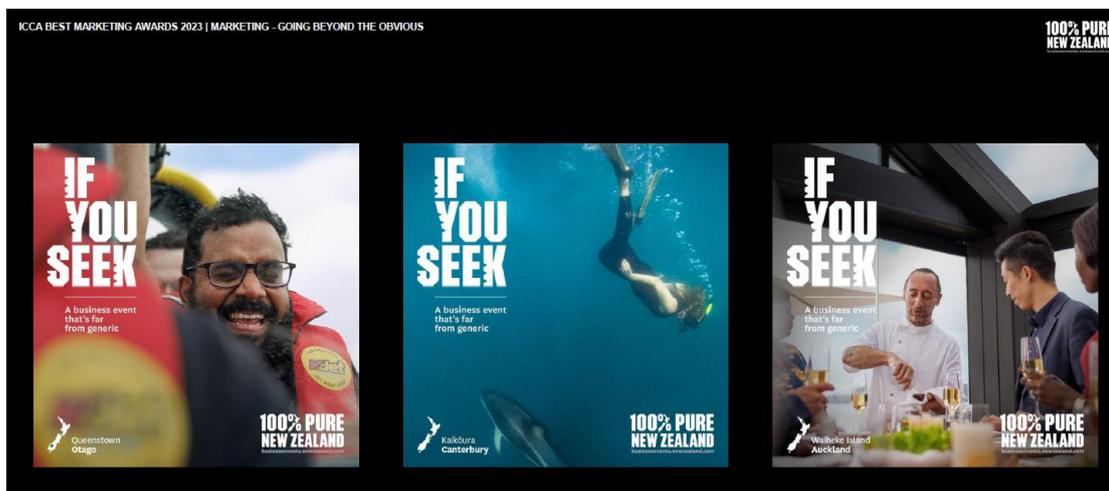
(一) 本獎項旨在表彰當年度行銷產品或服務取得重大成就的組織，開放所有會員體報名參加。本年度主題為「Go Beyond the Obvious」，進入決選參賽的作品包括：加拿大旅遊局「永續發展計畫 A：激勵全國永續發展的路線圖(roadmap)」、法國會展局「LinkeUs -Word of MICE」、紐西蘭旅遊局「If you seek」與瑞典烏普薩拉會展局「Meeting Hero Campaign」。

(二) 決選評選方式：4 個會員體先行簡報，決選評分方式為 50%由評審團決定，50%由與會者透過大會 APP 投票。評選標準包括：研究與基本原理、如何衡量成功、創新與創造力、帶來的長期影響、現場簡報。

(三) 各參賽作品簡介

1. 加拿大旅遊局：該局在 2022 年所推出「永續發展計畫 A：激勵全國永續發展的路線圖(roadmap)」，旨在輔導加國境內會議及會展目的地以聯合國永續發展指標(SDGs)為基準，推動環境、社會文化與經濟的永續發展，目前已有 16 個城市目的地承諾致力推動並取得成果，超過加國會議、會展產業所有夥伴及關係人的 76%。該局並輔導目的地以故事行銷方式擴大影響力。
2. 法國會展局：發起 MICE 宣傳大使計畫(MICE Ambassador Project)，邀請「Word of MICE」創辦人 Mrs Mariska Kesteloo 擔任 2023 年宣傳大使。Mariska 係一位 B2B 的網紅，透過這個計畫開著露營車、帶著愛貓利用短短幾個月的時間暢遊法國，並透過社群平臺分享國內各城市目的地的觀光資源(#mariskajourney)，及參加各式 B2B 推廣活動。透過這項計畫共發布 230 篇貼文、觸及 5 萬閱讀者，並成功爭取 2025 年於法國 Mandelieu 舉辦一項國際型展覽。
3. 紐西蘭旅遊局：核心傳播概念為「A business event that's far from generic」，將紐西蘭打造為獨特的會議及會展目的地。推出「If you seek」宣傳影片，展示紐西蘭豐富的景點、人文與自然資源。並於 B2B 的展覽活動推出五感體驗，如創造屬於自己的 Pepeha(毛利人打招呼方式)、運用 VR 科技、美食文化體驗等。該行銷活動成功吸引優質旅客造訪紐西蘭，影片獲得超過 230 萬觀看次數、增加遊客 6%之消費力及增加 1 天停留天數，遊客對永續發展的意識提升了 17%。
4. 瑞典烏普薩拉會展局：烏普薩拉舉辦許多會議，但不到 5%係由當地政府舉辦。「Meeting Hero Campaign」旨在鼓勵當地政府能在這個擁有 24 萬人口的烏普薩拉小鎮舉辦會議。透過創意的舉措，例如在市政府辦公室的關鍵區域放置紀念品，成功地吸引 1,600 名官員，並為市政府主辦的會議帶來價值 600 萬歐元（640 萬美元）的收益。

(四) 本年度最佳行銷獎：紐西蘭旅遊局「If you seek」



## 五、 巨大影響力獎 (Incredible Impacts Award)

(一) 「巨大影響力獎」係於 2016 年由 ICCA 大會與 BestCities Global Alliance 聯合發起辦理，旨在鼓勵各會員體專注於會議產業的創新思維與創造力，展現出超越旅遊的價值(“beyond tourism” value)與價值的傳承(Legacy)。本年度共有 3 個組織的推動計畫進入決選。

(二) 決選評選方式：由 3 個組織先行簡報，決選評分方式為 50%由評審團決定，50%由與會者透過大會 APP 投票。評選標準包括：計畫目標的明確性、是否帶來具體影響與影響如何被測量。

(三) 各參賽作品簡介

1. 世界鄉村婦女協會(Associated Country Women of the World, ACWW)：推動在蒙古科布多省舉辦女性賦權高峰會(Women’s Empowerment Summit, Khovd, Mongolia)，匯集了來自游牧地區超過 300 位家庭暴力的女性倖存者，透過峰會提供訓練課程、建立安全社群防護網並建立與勞動、警察等政府部門的聯繫管道，及執行後續追蹤，最終盼能透過立法賦予這些農村婦女權力，達成社區轉型。
2. 英國土壤科學學會(British Society Of Soil Science)：2022 年在英國格拉斯哥舉辦的第 22 屆世界土壤科學大會提高了國際科學大會的環境責任標準。英國土壤科學學會讓當地 3,000 位居民參與土壤教育，並首次對此類活動進行了環境影響評估，成功推動環境教育，意識保護土壤的重要性。
3. 歐洲自行車聯盟(European Cyclisist Federation, ECF)：該聯盟為全球自行車城市大會(Velo-city)之主要推手，全球自行車城市大會是全球最大自行車國際會議，以城市為申請主體，臺北市曾於 2016 年擔任舉辦城市。ECF 分享今年在德國城市萊比錫 Leipzig 推動成果，包括提升自行車相關議題在該國政治議程的重要性。

(四) 本年度巨大影響力獎：世界鄉村婦女協會(Associated Country Women of the World, ACWW)。



## 六、 主題課程與演講

### (一)釋放協會會議的力量促進目的地成長-Ingning Destination Growth by Unleashing the Power of Association Meetings

1. 主持人：Ms. Tina Altieri (Managing Principal, Max Communicate)

2. 與談人：

YB Dato Sri Haji Abdul Karim Rahman Hamzah (馬來西亞沙勞越州旅遊、創意產業及表演藝術部部長)

Khun Chiruit IsarangkunNa AyuthayaPresident (泰國會議展覽局局長)

Mr. Sherrif Karamat (PCMA 專業會議管理協會執行長)

H.E. Dr. Nasser Qaedi (巴林展覽會議局執行長)

Mr. Senthil Gopinath (ICCA 執行長)

Mrs. Marta Gomes (ICCA 主席)

3. 座談摘要：國家政策制定者是否真正理解並承認推動會議產業的私部門對經濟的影響力，以及這些會議活動帶來的經濟意義和價值？ ICCA 執行長 Senthil Gopinath 認為作為民間協會，需要向政府實際展示民間組織的經濟影響力。巴林展覽會議局執行長 Dr. Nasser Qaedi 則認為各國會議或旅遊局肩負這項使命，他們是 MICE 產業的舵手，必須確保這個產業被國家定位為 GDP 的重要貢獻者。沙勞越州旅遊、創意產業及表演藝術部部長 YB Dato Sri Haji Abdul Karim Rahman Hamzah 認同 MICE 產業能將沙勞越州轉變為高價值收入、具包容性的永續發展目的地。泰國會展局局長說明泰國公私部門合作的力量，目前泰國已經指定 10 個城市作為 MICE 城市，並在公、私部門協力下成功申辦國際級會議與活動。專業會議管理協會執行長認為公私部門應建立共同的術語，以便更好地與政府官員和政策制定者溝通。

### (二)從數據到策略：永續發展是否推動協會會議目的地的選擇？-From Data to Strategy: Is Sustainability

## driving the selection of association meetings destinations?

### 1. 主講人

Mrs Virginie De Visscher (加拿大旅遊局商務活動執行總監)

Mr Thomas Reiser (International Society On Thrombosis And Haemostasis-ISTH, 國際血栓與止血學會執行董事)

Mrs Natasha Richards (Imex Group 影響力與產業關係總監)

### 2. 座談摘要

- (1) 本場演講旨在探索永續發展和聯合國永續發展目標 (UN SDG)在協會選擇會議目的地時的決策過程中所扮演的角色。了解永續發展因素如何融入他們的提案請求(Requests for Proposals, RFP)和整體會議策略，並揭示推動積極變革的關鍵策略。
- (2) 根據加拿大旅遊局在今年針對永續性發展研究做的調查報告，計有 248 個推動會議產業的相關組織回答，包括：協會、目的地會展局、目的地場域管理單位、專業會議籌組公司 (Professional Conference Organizer, PCO)等。73%的受訪者認同活動策劃應納入永續發展概念，惟只有 42%的公司將永續發展納入組織宣言、40%的公司將永續發展納入公司年度報告、21%的公司將永續發展放入提案計畫，19%在公司年度報告中提及永續發展推動的成果及影響。此外，因為永續發展衍生的成本到底該由誰負擔？是舉辦目的地或是會議主辦的協會？
- (3) 3 位主講人並不認為推動永續發展的目的地在爭取辦理會議時具有優勢或能帶來更多商機，至少現階段尚難看出。惟永續發展不是做或不做的選項，雖然目前尚有許多難解議題，各目的地可以透過知識分享與實踐，激勵組織推動變革。例如假設國際血栓與止血學會本年度在加拿大辦理年會時成功實踐了永續發展，或許明年度可以在另一個目的地複製成功經驗，進而形成漣漪效應。



### (三) 運用科技讓場館營運實踐永續發展 Technology-Enabled Sustainability Practices in Venue Operations

1. 主持人：Mr James Lancaster (Editorial Director AMI (Northstar Meetings Group))
2. 與談人

Mr. Chua Wee Phong (CEO, Constellar Venues Pte Ltd)

Mr Jon Bruno (The International Ecotourism Society, TIES 國際生態旅遊協會執行董事)

3. 座談摘要：Mr Chua 分享新加坡博覽中心(Singapore EXPO)如何透過科技的力量實踐永續發展，新加坡博覽中心的 MAX Atria 會議廳是第一個獲得新加坡建設局 (Singapore's Building and Construction Authority) 綠色標誌白金獎的 MICE 場地，館內使用遙控節能 LED 燈光，裝設太陽能板，使用食物分解器，將食物垃圾轉化為電力、水和堆肥，真正落實碳中和(Carbon Neutral)政策。另場館可為參展者提供攤位模組結構及木工再利用的服務，目前為了提供消費者從產地到餐桌的體驗亦進一步推動都市農業發展相關舉措。



#### (四)從爭取舉辦到價值傳承 Unblurring the Lines: from Bidding to Legacy – the who, what, where, when and how to succeed at it

##### 1. 主講人

Mr Martin Boyle (CEO, International Association of Professional Congress Organisers)

Mrs Jocelyne Muelli (K.I.T 集團執行董事)

Julia Swanson (墨爾本會議局執行長)

##### 2. 座談摘要

- (1) Legacy 在中文字典是遺產的意思，但在會議產業係一種抽象的概念，意旨會議結束後能帶來正向且長遠的改變，這種改變或影響泛稱 Legacy，隨著永續發展的實踐，現漸漸成為會議產業的重要推動目標。Legacy 在臺灣才開始討論，目前常以投資報酬率( Return of investment , ROI)來衡量。
- (2) 課程開始先將參加會員依照各自領域區分，領域包括目的地行銷部門(各國會展局、旅遊局…等)、會議管理機構(PCO、DMC..等)、會議支援單位(媒體、IT 產業..等)、場館、運輸、協會。
- (3) 請與會者依照自己的領域，針對價值傳承(Legacy)這個概念進行相關討論，題目包括：何時開始討論 Legacy？哪些角色應該涉入討論？支持 Legacy 納入提案的經費由誰支應？如何衡量 Legacy 的 KPI 與結果？面臨的挑戰？
- (4) 與會者討論結束後由主講人進行個案分享，Mrs Jocelyne Muelli 所領導的 K.I.T.集團作為國際免疫學會(International Union of Immunological Societies -IUIS-)的年度會議籌辦公司，該協會要求於 2024、2025 年會提案書中納入如何在會議結束後留下正面影響(Legacy)的具體計畫。Jocelyne 認為擁有理念一致且積極參與的合作夥伴(K.I.T.集團、免疫學會、舉辦之目的地等)甚為重要，並且在提案階段即必須邀請合作夥伴進行腦力激盪，釐清學會想達成的 Legacy 是什麼？目的地擁有什麼資源可以達成？會議籌辦公司如何運用這些資源執行？俾利後續計畫的執行。



## (五) The Sharing Hub sessions

### 1. 主持人

Ms. Ksenija Polla (ICCA 教育與價值傳承專案主管)

Mr. Ben Goedgebuure (美國知名公關公司 Maritz Global Events 首席策略長)

Mr. Eduardo Chaillo (Maritz Global Events 拉丁美洲分公司總經理)

- 所有與會者根據議題偏好選擇及展開討論，共有 8 個議題：(1)人員、人才、資源 People, Talent, Resources (2)溝通與成功 Communication and Success (3)永續性（和價值傳承）Sustainability (and Legacy) (4)多元、公平和包容性 Diversity, Equity, and Inclusion (5)改變商業關係和談判 Changing Business Relations and Negotiations (6)合夥、商業和商務 Partnership, Business, and Commerce (7)活動及參與者體驗 Events and Participant Experience (8)可以幫助我們傳遞的技術和工具 Technology and Tools that can help us deliver. °
- 最後一天由主持人將 8 個議題討論成果繪製成心智圖(Mind Map)，分享每個議題面臨的挑戰、如何解決與行動方案。例如目前全球會議產業均面臨世代差異與人才招募、培訓等挑戰，必須瞭解 Z 世代需求以調整更加彈性的工作模式；加強大學與產業間之合作，提供實習與職業培訓計畫；甚至可以運用社群平臺的力量，舉辦「" Influencer" marketing campaign」突顯會議產業的魅力與發展潛力以吸引年輕人投入。



## People, Talent & Resources



### Challenges

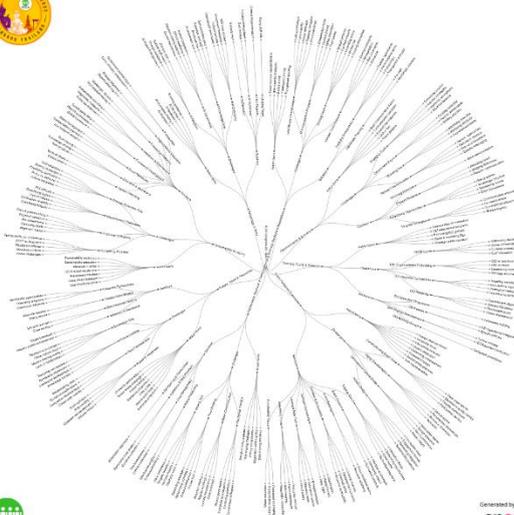
- Bridging the Generation Gap
- Formalizing the Field
- Boosting Appeal and Awareness
- Cultivating Future Leaders

### Solutions

- Case Studies and Best Practices Sharing
- Advocacy and Awareness Building
- Flexible Working Models
- Partnerships with Universities & Industry

### Action Items

1. Create **exchange programs** for staff between ICCA member organizations to provide development opportunities and increase retention.
2. Develop **mentoring programs** to connect experienced and young professionals in the industry.
3. Create an **"influencer" marketing campaign** on social media highlighting careers and opportunities in business events aimed at youth.
4. Develop an **online training platform** and resources for the industry, potentially leveraging ICCA Skill Assets
5. Create a **global jobs portal/platform** for the business events industry.



## (六) 哥本哈根講座 Copenhagen Denmark Lecture - leave no one behind

1. 主持人：Ms. Kit Lykketoft (哥本哈根會議局總監)

2. 主講人

潘基文(前聯合國秘書長)，線上方式

Ms. Natalie Mossin (2023 世界建築師大會 UIA 主席)

Mr. Kai-Uwe Bergmann, BIG (Bjarke Ingels Group) 丹麥建築師事務所合夥人

3. 座談摘要：潘基文以線上預錄方式發表演講，講述聯合國永續發展目標(SDGs)的重要性及帶來的正面影響，惟 2023 年氣候變遷、傳染性疾病、戰爭等仍持續對全球造成劇烈改變，呼籲各國家乃至個人均須加緊腳步，leave no one behind，攜手合作展開變革，具體實踐永續發展。

Mr. Kai-Uwe Bergmann 透過其事務所成功個案，介紹建築如何融入永續發展概念。例如：瑞典球體樹屋旅店「Biosphere」，由 350 間鳥屋覆蓋結合而成，希望旅客與野生動物們能互相不打擾的一起共享森林。丹麥哥本哈根「Urban Rigger」計畫，將鐵皮屋改造成宜居好宅，運用回收貨櫃堆疊，房屋電力均來自太陽能及抽取海水作為水力熱交換系統產生的熱能，並且以可負擔的價格租給學生。哥本哈根工業區 CopenHill 能源發電廠重新改造，於大樓頂部打造滑草場以及攀岩場，轉型成複合型的休閒娛樂中心，現已成為哥本哈根新地標。哥本哈根計畫於

2030 年成為全球第一個碳中和 (Carbon Neutral)的環保城市。

Ms. Natalie Mossin 介紹本年度在哥本哈根舉辦的 UIA 世界建築師大會如何實踐永續發展，包括 15 個 SDG 展館，並凝聚共識發表實踐 SDGs 的 10 項建築原則，盼全球建築產業能為此重要目標貢獻努力。



### (七)一個女人的旅程 One woman's journey

1. 主講人：Khun Kattiya Indaravijaya (開泰銀行執行長)
2. 演講摘要：Khun Kattiya 出身平凡家庭，求學期間靠著開泰銀行的獎學金幫助她進入大學，在銀行產業已累積 36 年的實務經驗。Khun Kattiya 分享她的個人旅程與信念，包括：擁抱挑戰(36 年待過銀行業的 9 個領域)、設立 Mind Set，身為領導者也時時提醒自己要歡迎差異、提供平等機會與容許犯錯，儘管男性主導的職場環境帶來許多挑戰，她仍然運用策略克服障礙，成為第一位泰國銀行協會的女性主席。





## (八) 信任是合作的核心 Trust at the heart of Collaboration

1. 主講人：Mr Anthony Poponi (CEO of Focus on the 40)
2. 演講摘要：合作(Collaborate)為 Labor 加上 Together 的組合，而「信任」是合作能否成功最重要的核心。個人的信任基礎由能力、一致性、誠實與透明度組成，一個人單只有才能不會讓你走遠。而一個高度信任的團體特質包括：肯定卓越、能挑戰壓力及脆弱、提供工作重塑(job crafting)以獲得工作認同、鼓勵人際關係、廣泛分享訊息。

## 七、 閉幕

公布本年度最佳行銷獎與巨大影響力獎得主，由 ICCA 執行長 Senthil Gopinath 與 ICCA 主席 Marta Gomes 頒發獎座。之後頒發感謝獎座給給本屆主辦單位泰國會議展覽局，並發表閉幕致詞。

典禮最後公布下屆舉辦目的地為阿布達比，由阿布達比會議展覽局局長 Mr. Mubarak Al Shamsi 致詞歡迎所有會員體明年親臨阿布達比，並帶來精采歌舞秀為本屆年會畫上完美句點。



## 八、 Social Event

(一) **Welcome Reception**：舉辦地點為業於 2021 年轉型為泰國鐵道博物館的華藍蓬火車站(Hua Lamphong Railway Station)。火車站興建於 1916 年，至今超過百年歷史，義大利新文藝復新式建築相當有特色。曼谷市長察猜及泰國會展局作為東道主，將泰國另一觀光著名景點拉差達火車夜市概念搬進

火車站。活動場地分成 A、B 兩區，A 區為車站大廳區，以特色泰國美食招待與會者，包括必比登推薦的魚丸麵、豬腳飯。B 區為月台區，師傅以 Cooking Show 形式親手製作泰式甜點，如泰式煎餅。



(二) Gala dinner：舉辦地點為位於昭披耶河畔的泰國指標購物商場 Icon Siam 附設之會議中心，該會議中心面積 12,000 平方米，主大廳最高可容納 2,700 人。晚宴開始前於大廳外進行暖身活動，提供泰國小吃、文化 DIY 活動、展示泰國各區域特色舞蹈，並安排於昭披河畔施放煙火秀。正式晚宴安排精采之千年文化表演，運用音樂、舞蹈及 LED 燈光效果，於短短 3 分鐘演繹泰國不同王朝時期的文化與歷史演進。



(三) I amsterdam night：由阿姆斯特丹會議局贊助經費，泰國會展局規劃與執行。阿姆斯特丹之夜為運

動員之夜，將所有會員體按照全球各區域分隊，透過各項運動比賽或趣味競賽凝聚會員向心力與感情。本年度係安排於曼谷國際貿易展覽中心(Bangkok International Trade and Exhibition Centre, BITEC)附設之複合式運動場館「BEAT Active」，比賽開始前先行安排精彩泰拳秀展現泰國文化軟實力，之後開始分組進行各項趣味競賽。

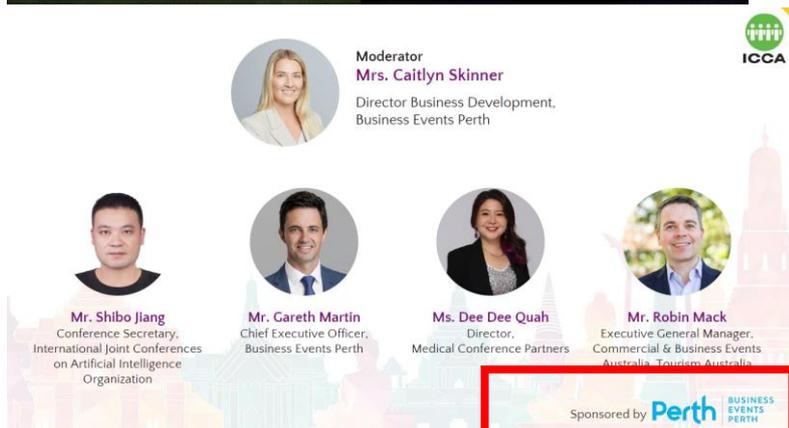
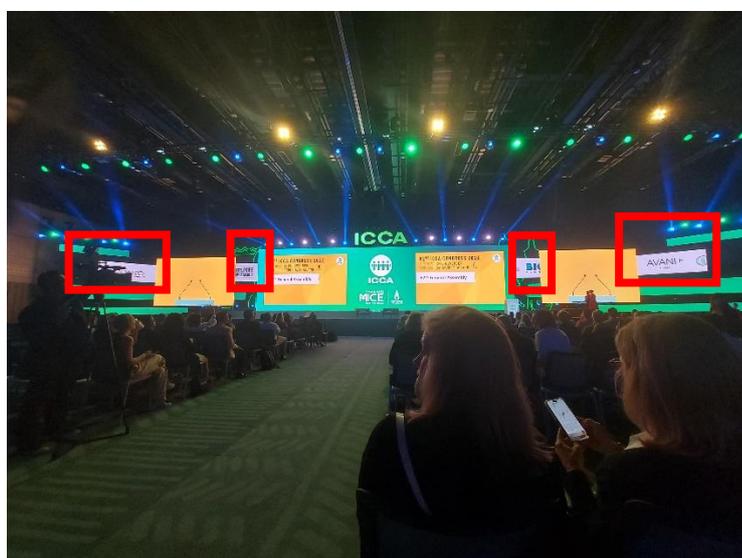


(四) **Morning Activity**：本年度舉辦 2 場晨間活動，包括第 2 天的 Lake Run 及第 3 天的 Natural Walk。會場 QSNCC 被班佳齊蒂森林公園（Benjakitti Park）包圍。班佳齊蒂森林公園於 2023 年正式啟用，公園內設有 5.8 公里的自然步道與環池木棧道、2.8 公里的慢跑道、3.4 公里的自行車道，被譽為曼谷的都市綠肺。



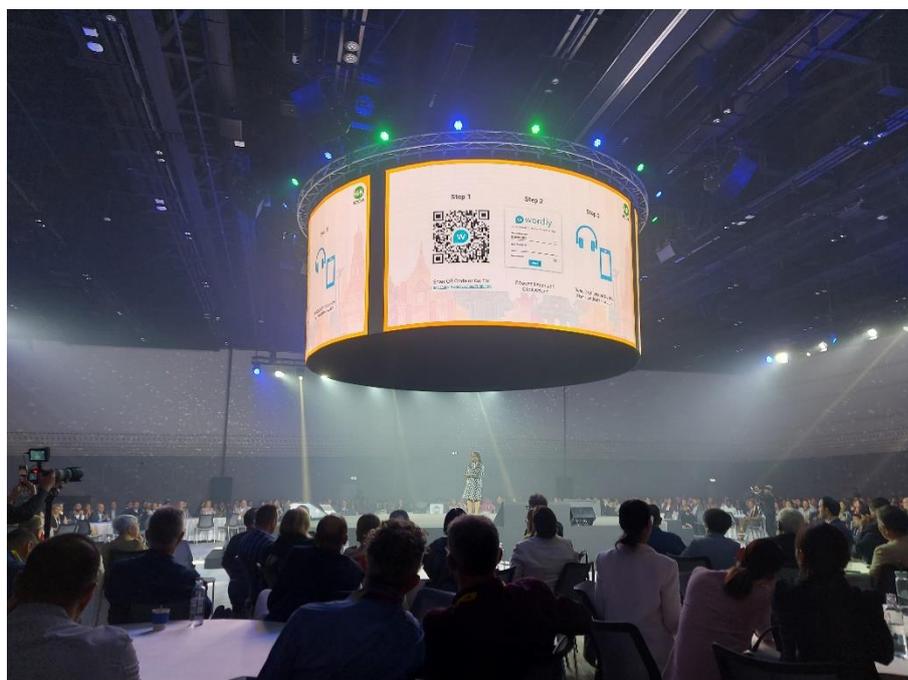
## 參、心得與建議

- 一、本年度不論是演講或是課程，均緊扣永續發展與價值傳承等兩大概念。目前全球已有愈來愈多的目的地行銷部門、會議管理機構、場館等投入實踐，積極取得相關認證，以爭取更多會議產業商機。誠如演講所提，永續發展不是做或不做的選擇題，也並非遙不可及的目標，每個會員體可從小處著手，一點一滴慢慢改變。會議產業符合永續發展指標是一項必然趨勢，我國亦應加緊腳步跟上，藉此提升我國在國際會議產業知名度。另會議舉辦將更重視能帶來的正面影響或價值，目的地亦應思考是否有可投入或運用的資源。
- 二、ICCA 係全球最具權威之全球會議產業組織，提供第一手的會議趨勢研究和專業知識，每年年會亦設定主題，邀請具影響力之講者根據該主題分享產業最新趨勢、當前挑戰及可能解決方案、個案案例分享…等，相當多元豐富。建議繼續派員參加，藉本活動拓展國際視野，瞭解產業脈動。另 ICCA 會員體來自全世界各國，藉由年會與 ICCA 組織、各大國際協會與會議公司等建立關係，有助臺灣爭取辦理國際會議、拓展會議產業商機，建議可由推廣 MICE 產業之專責單位固定派員，俾利建立實質的關係網絡。
- 三、ICCA 年會舉辦方式相當靈活彈性，從與會者名牌吊繩、講座、餐食、會場 LED 螢幕看板(跑馬燈形式輪播)、活動官網、APP 等，均開放會員體贊助並置入品牌 LOGO。透過各式贊助協助贊助者曝光品牌形象與拓展商務機會。



四、本屆主辦城市為曼谷，由泰國會議展覽局規劃與執行。興許是去年已有承辦 APEC 此類大型國際會議的經驗，本屆 ICCA 年會同樣是一場受到所有與會者好評的活動。泰國會議展覽局透過公私協力方式，號召民間部門一起響應，處處可體現主辦單位的用心，同時也向全世界展示該國具承辦國際大型活動或會議的能力。例如：3 天晚宴活動為了響應減碳政策，安排超過 1,000 位的所有與會者利用大眾運輸移動。除了清楚的指標外，也貼心在捷運站內、站外可能走錯的分岔口安排專人舉牌提醒。3 天的晚宴活動係主辦城市最能展現觀光軟實力的最佳時機，泰國會議展覽局掌握精隨，並且發揮極致，運用身為觀光大國的優勢，從場域的選擇與會場佈置、文化軟實力的呈現、泰國美食的推廣，完全體現「越在地越國際」的精神，成功在舉辦國際會議的同時，行銷泰國觀光。

五、會議產業高度專業，建議參加會議前大致瞭解議程、活動，備妥基本背景知識與該產業專有名詞，能更易掌握每場次與談內容。ICCA 年會以全英文方式進行演講與討論，講者語速快且部分場次無 PPT 可供參考。考量與會者來自世界各地，本屆大會首度引進最新科技 Wordly AI 人工智能同步翻譯，提供 56 種語言，與會者只要使用手機掃描 QR CODE，即可於手機觀看同步文字翻譯，係非英語系國家參與者之福音。惟因係以 AI 翻譯，精準度仍無法達到百分百，建議於重要會議可以錄音或拍照方式，以利後續紀錄。



附錄、大會議程

Sunday, November 12, 2023

7:30 AM - 8:30 AM	<u>Association Breakfast</u> Hosted by Thailand ICCA Members			

9:00 AM - 11:00 AM	ICCA Chapter Meetings - CSR Activities		
11:30 AM - 12:00 PM	Break		
12:00 PM - 1:30 PM	<u>YOUR new congress experience starts here</u>		
1:30 PM - 2:30 PM	Light Lunch		
2:30 PM - 3:00 PM	<u>Opening Ceremony</u>		
3:00 PM - 3:30 PM	<u>Pushing the Boundaries of Innovation</u> Sponsored by Promtur Panama		
3:30 PM - 4:15 PM	<u>Keynote Forum</u>		
4:15 PM - 5:30 PM	<u>Redefining Association Business Models: A</u> <u>Blueprint for Transformation-Part I</u> <u>exclusively sponsored by Hong Kong Tourism</u> <u>Board</u>	<u>ICCA General Assembly</u>	
5:30 PM - 8:30 PM	<u>Welcome Reception</u>		

Monday, November 13, 2023

7:30 AM - 8:30 AM	<u>Association Partners Breakfast</u> <u>Hosted by all Association Partners</u>			
7:30 AM - 9:00 AM	<u>Morning activity</u> <u>Run/walk around the lake</u>			
9:30 AM - 11:00 AM	<u>Sharing Hubs 1</u>			
11:00 AM - 11:30 AM	<u>Morning break</u> <u>Sponsored by Macao Trade and Investment Promotion Institute</u>			

11:30 AM - 12:00 PM	<u>The Asia Pacific Meetings Industry journey in the global arena</u> <u>Exclusively sponsored by Business Events Perth</u>	<u>Unleashing the Power of Generative AI for your Organisation and Event Success</u> <u>Sponsored by Simpleview</u>	<u>The Innovation &amp; Response Room Competition 2023</u> <u>Supported by the German Convention Bureau</u>	<u>The Power of Mistakes: Everybody Makes Them, Everybody Can Learn From Them</u>
12:00 PM - 12:30 PM	Refreshment break.			
12:30 PM - 1:00 PM	<u>Partnership makes a difference: Association and ICCA member collaboration is more important than ever!</u> <u>Sponsored by Reed Exhibitions</u>	<u>Fly sustainably? Exploring the latest sustainability developments in Aviation</u>	<u>Shattering the status quo: rethinking accessibility for real inclusion</u>	<u>Uncovering the secrets to building successful business relationships with China</u> <u>sponsored by Incheon Tourism Organization</u>
1:00 PM - 2:15 PM	<u>IMEX Lunch.</u>			
2:15 PM - 3:00 PM	<u>Best Marketing Award</u> <u>Sponsored by The Meetings Show</u>			
3:00 PM - 3:30 PM	<u>Ingniting Destination Growth by Unleashing the Power of Association Meetings</u> <u>Sponsored by Gyeonggi Tourism Organization</u>			
3:30 PM - 4:00 PM	Refreshment break .			
5:00 PM - 9:30 PM	<u>Gala Dinner</u>			

Tuesday, November 14, 2023

7:00 AM - 8:00 AM	<u>Associations Breakfast</u> Hosted by Qatar Tourism			
7:30 AM - 9:00 AM	<u>Morning activity.</u> Self-guided Nature Walk			
9:00 AM - 10:30 AM	<u>Sharing Hubs 2</u>			
10:30 AM - 11:00 AM	Morning Break .			
11:00 AM - 11:30 AM	<u>From Data to Strategy: Is Sustainability driving the selection of association meetings destinations? sponsored by Destination Canada</u>	<u>Ask me anything !</u>	<u>Humanity and Technology: Striking a balance for wellbeing in a hyper-connected world</u>	<u>Beyond the spotlight: the rise of new event destinations</u> Sponsored by Almaty Tourism Bureau
11:30 AM - 12:00 PM	Refreshment break			
12:00 PM - 12:30 PM	<u>Is Our Business a Risky Business?</u>	<u>From Tradition to Transformation – session supported by the ICCA Future Leaders Council</u>	<u>Technology-Enabled Sustainability Practices in Venue Operations</u> Sponsored by Singapore EXPO	<u>The ICCA Business Intelligence Coopetition</u>
12:30 PM - 1:45 PM	<u>Lunch</u> Sponsored by Seoul Tourism Organization			
1:45 PM - 2:15 PM	<u>Incredible Impacts Grant and Award Programme</u> In partnership with BestCities Global Alliance			
2:15 PM - 2:45 PM	<u>Unleashing Engagement and Innovation in Business Events</u>			
2:45 PM - 3:15 PM	Break .			
3:15 PM - 4:45 PM	<u>Demystifying Event Technology Through Exploration, Discussion, And Play. - Technology Workshop</u>	<u>Designing Amazing Event Experiences- Event Design Workshop</u>	<u>Unblurring the Lines: from Bidding to Legacy – the who, what, where, when and how to succeed at it</u>	<u>Reporting for a better future - ESG and Sustainability Reporting Workshop</u>
7:30 PM - 10:30 PM	<u>I amsterdam night</u> Exclusive partner Amsterdam and Partners			

Wednesday, November 15, 2023

9:00 AM - 10:15 AM	<u>Action and outcome driven Sharing Hubs: What are you taking home</u>		<u>Redefining Association Business Models: A Blueprint for Transformation - Part II</u> sponsored by Hong Kong Tourism Board	
10:15 AM - 11:15 AM	<u>Copenhagen Denmark Lecture – leave no one behind</u> <u>A midway status on the United Nations Sustainable Development Goals</u>			
11:15 AM - 11:30 AM	Morning break.			
11:30 AM - 12:00 PM	<u>One woman's journey</u>			
12:00 PM - 12:30 PM	<u>Trust at the heart of Collaboration</u> <u>Sponsored by eSpeakers</u>			
12:30 PM - 1:00 PM	<u>Presentations &amp; Closing</u>			
1:00 PM - 2:15 PM	<u>Next Destination Lunch</u>			