



香港18個行業在傑出顧客關係服務指數調查中的指數表現

近日，亞太顧客服務協會（APCSC）舉辦香港國際 CXO論壇。本次會議圍繞「香港18個行業在傑出顧客關係服務指數調查中的表現」，吸引了來自亞太地區保險、資訊技術、零售、電子商務和金融等跨行業的C級高管和董事，探索創新，塑造CRE領導力、設計思維、服務質量，提升服務水準。

協會主席朱剛岑對18個行業在2020-2021指數調查的排名進行了發佈。2021年度傑出顧客關係服務大獎得主DHL快遞(新加坡)也參會發表演講。中國國際投資促進會互聯網客戶中心秘書長米輝波先生在論壇中一起探討指數表現。

行業排名榜發佈 得分差異引發業界檢討

協會主席朱剛岑先生在報告中指出，在歐美和日本、韓國、新加坡等亞洲發達地區，多年前就建立了成熟的國際客戶滿意度指數。過去三年，APCSC 與香港科技大學的研究人員在香港創新科技基金 (ITF) 的支持下，致力於開發首個香港 CRE 指數。香港 18 個行業的 CRE 指數首次發布。表現基於 2020/2021 年客戶調查和大數據情緒分析。該指數將進一步支持香港的戰略經濟指標，並反映本地和海外客戶的滿意度、忠誠度和 NPS。

在調查中排名前三的行業分別是：**超市、藥房和網購平台**。超市行業內，表現最好的公司**AEON和DONKI**，在顧客忠誠度、滿意度和淨推薦值方面都取得了較高分數。香港作為領先的區域金融中心，僅信用卡

CRE 指數排名行業

| 行業 | 滿意度 | 忠誠度 | 淨推薦值 |
|---------|-------|-------|---------|
| 超市 | 75.08 | 84.00 | 9.38 |
| 藥房 | 74.97 | 79.71 | 5.08 |
| 網購平台 | 72.92 | 75.63 | 12.23 |
| 信用卡 | 72.37 | 71.80 | 1.96 |
| 咖啡室、快餐店 | 72.22 | 72.58 | 6.25 |
| 人壽保險 | 71.87 | 67.92 | (7.28) |
| 證券交易服務 | 71.57 | 74.91 | (1.63) |
| 商場 | 70.94 | 72.61 | (4.25) |
| 快遞 | 70.34 | 68.36 | 0.00 |
| 非人壽保險 | 70.07 | 65.47 | (4.41) |
| 付費電視 | 69.80 | 65.40 | (2.21) |
| 線上訂餐和外賣 | 68.14 | 66.38 | (2.55) |
| 景點 | 67.93 | 64.43 | (10.58) |
| 銀行 | 67.76 | 66.18 | (7.17) |
| 移動通訊 | 66.49 | 60.24 | (23.36) |
| 巴士 | 66.37 | 71.43 | (9.80) |
| 寬頻 | 58.75 | 66.31 | (22.73) |
| 鐵路 | 61.87 | 65.44 | 0.00 |

和保險（人壽）行業分別排名第 4 位和第 6 位。還有一些行業在調查中表現相對不太好，客戶評分和NPS較為低分。

洞察未來指引方向 專家點讚調研結果

DHL 快遞 (新加坡) 大客戶服務負責人Alfie Halit評價：「18個行業的調查給了業界一個新洞察力，如何根據客戶的情緒，深入了解業務的表現。由於每個行業都有不同的客戶群體，行業表現將受到外部環境行為的

任何情境變化的影響。在此期間，需求將根據客戶的偏好而發生變化。」

指數評估預測公司服務質量和業務健康

秘書長米輝波先生指出：「大流行給社會、企業和家庭帶來了巨大的影響。它加速了不同行業的快速發展。HKCRE指數可以評估和預測不同行業或個別公司的卓越服務質量和業務健康狀況；並提供寶貴的見解，以幫助升級香港的服務業，並幫助商界領袖重新思考客戶體驗策略。」

今年指數將在調查的基礎上新增香港傑出顧客關係服務指數獎項與認可計劃；邀請研究涉及的行業和公司參加，有助提升企業的顧客滿意度、忠誠度、業務績效、競爭力和盈利能力。

深度分析報告和新洞察

參獎企業還能夠得到指數市場研究的分析報告。指數研究採用大數據和客戶回饋，為香港各大行業提供更全面的深度分析報告和新洞察，幫助改善各行業的顧客滿意度和推薦度，進一步提升香港在國際金融、商務、貿易、旅遊等樞紐地位。通過國際CXO論壇，協會邀請市場領導者齊聚一堂，就產品和服務創新、CSR、CRM、客戶體驗管理、知識管理等方面的最佳實踐分享成功的商業案例和戰略，促進商業運營創新，為品牌建設和市場開拓帶來新機遇，為客戶、員工和雇主創造三贏。

歡迎業界踴躍參加。可致電(852) 2174 1428，或電郵至enquiry@apcsc.com。www.apcsc.com

(特刊)