



Asia Pacific
Customer
Service
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium
9/F Surson Commercial Building
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428
Fax: (852) 2174 1438
Email: info@apcsc.com
Website: <http://www.apcsc.com>

即時發佈

亞太顧客服務協會頒發「卓越典範」證書予星展銀行（台灣） 「朝向成為客戶心中首選亞洲銀行的目標邁進」

中國，香港 – 2012年6月13日—亞太顧客服務協會（APCSC）在2012卓越顧客關係服務（CRE）與優質顧客服務品質標準（CSQS）亞太領袖高峰會（亞太峰會）中隆重頒發『卓越典範』證書予在卓越典範客戶關係管理基準方案(Best-in-Class CRM Benchmarking Program)中表現傑出的企業：星展銀行（台灣）。『卓越典範』客戶關係管理基準方案及報告每年皆由亞太顧客服務協會舉辦。此次星展銀行（台灣）榮獲「卓越典範」綜合金融服務管理類別證書。

亞太顧客服務協會（APCSC）主席朱剛岑先生聲明：「顧客透過日常生活接觸的服務累積經驗，對每項服務進行基準評價。基準評價的結果便成為日後作消費決定的參考。同樣地，成功的企業持續地進行及參與內部及外部的基準評價，讓他們從顧客及競爭者對手收集市場情報，以學習新思維、確認最佳實踐，設定目標及標準，維持並提升他們的市場地位。卓越典範企業在基準方案的不同領域中得到傑出成就，更重要的是，他們積極聆聽顧客意見、接受改善的建議及學習最佳實踐，以塑造他們未來的策略方針及投資決定。我祝賀星展銀行（台灣）所作出的顧客承諾並為卓越典範訂下新基準。」

星展銀行（台灣）總經理陳亮丞先生表示：「我們很高興獲得亞太顧客服務協會（APCSC）所頒發的客戶服務中心卓越典範客戶關係管理基準證書。星展銀行深耕亞洲市場，不僅充分瞭解亞洲在地文化，更與客戶維持良好關係，站在客戶角度思考、瞭解客戶需求。星展銀行客戶服務中心自成立以來，致力於提供客戶優質且貼心的金融服務，這個全方位的空中分行除了一般查詢、資料維護及掛失服務外，更可協助客戶進行各項交易。未來我們將落實以客為尊、往來便捷及信賴可靠的服務準則，朝向成為客戶心中首選亞洲銀行的目標邁進。」

亞太顧客服務協會每年頒發卓越典範證書給予亞太區卓越典範客戶關係管理基準方案的企業。客戶關係管理基準方案及報告每年持續對企業及服務進行評估，參加企業可以透過基準方案評估了解市場趨勢、最佳實踐及訂立未來投資計劃。

基準方案及報告的詳細資料，可瀏覽 http://www.apcsc.com/bic/index_cn_2007.asp

星展銀行介紹

星展銀行為亞洲最大銀行之一，業務遍及15個市場，擁有超過200個分行據點。星展銀行於1983年進入台灣市場，透過持續推出多元產品與服務，擴大在台業務與客戶規模，展現深耕台灣市場的決心。在2008年，星展銀行收購寶華銀行的良好資產，有效擴大在台營運規模，此次投資有助於星展銀行落實大中華市場的發展策略，強化星展銀行在亞洲金融市場及財富管理業務的領導地位。星展集團在臺子行—星展銀行（台灣）於2012年1月1日正式營運，具體展現星展對台灣這塊市場的長期承諾。在此同時，星展銀行（台灣）獲惠譽信評及中華信評授予在台金融機構之最高信用評等。星展銀行（台灣）將會在此穩健基礎上，提供在地且即時的金融服務，協助客戶掌握商機。

卓越典範客戶關係管理基準方案及報告

亞太顧客服務協會的卓越典範客戶關係管理基準方案及報告作為策略性商業評估和審查，有助於辨認出顧客關係管理和顧客服務商業表現的缺漏，以及策略商業單位所需注重的層面。亞太顧客服務協會制定的這個項目，幫助機構找出需要改善的地方，對改善顧客體驗、滿意度和忠誠度大有幫助。亞太顧客服務協會致力優化流程基準方案，卓越典範客戶關係管理基準方案強調顧客體驗管理，亞太區平臺提供有效的學習，知識分享最佳守則與市場趨勢。每一間公司的目標都應是成為卓越典範企業，並建立領導市場的企業文化。

亞太顧客服務協會（APCSC）(www.apcsc.com)

亞太顧客服務協會(APCSC)成立的信念在於「優質的顧客關係是增強競爭力的唯一方法！」，協會的目標是在亞太區之國際城市推廣服務質量及優質顧客關係，致力表彰對其顧客及服務機構有所貢獻之企業、業務單位、團隊及個人。透過舉辦亞太傑出顧客關係服務獎，亞太顧客服務協會於亞太區之國際城市推廣「亞太區國際都會的商業價值核心乃顧客關係」，同時肯定那些對其顧客及服務機構有所貢獻之政府部門、企業、業務單位、團隊及個人。

有關新聞採訪、卓越顧客關係服務（CRE）及優質顧客服務標準（CSQS）亞太領袖高峰會，以及亞太傑出顧客關係服務獎選舉的推廣支援及贊助，卓越客戶關係和優質顧客服務標準亞太領袖高峰會，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 enquiry@apcsc.com。您亦可通過新浪微博: weibo.com/apcsc，Facebook: Asia Pacific Customer Service Consortium，Twitter: CREawards，LinkedIn: APCSC, MSN: enquiry@apcsc.com，QQ: 2303712688 獲取更多資訊