

即時發佈

## 互聯網+時代下傑出顧客關係服務共享體驗經濟合作共贏 中華民國品質學會、臺灣客服中心發展協會與 APCSC 合作舉辦臺北國際圓桌會議

臺北- 2015 年 12 月 14 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同中華民國品質學會、臺灣客服中心發展協會在臺北聯合舉辦了傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務標準 (CSQS) 國際圓桌會議及台灣自由行協會的支持。本次會議圍繞「互聯網+時代下傑出顧客關係服務共享體驗經濟合作共贏」的主題，吸引了多位來自電信、資訊科技、金融、保險、電商、零售、媒體的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷的管理層和相關專家參加，並在圓桌會議中就互聯網+傑出顧客關係服務共享體驗經濟合作共贏展開熱烈的討論。

主辦方邀請了以下幾位資深專家和市場領袖在會議中分享精闢見解，並在討論環節中邀請並探討了來賓提問。

- 朱剛岑先生，亞太顧客服務協會主席、國際傑出顧客關係服務獎評審團評委
- 劉黎宗先生，中華民國品質學會理事長
- 宋志強先生，凌網科技首席顧問
- 劉栢宏先生，花旗銀行資深副總裁
- 郭碧惠女士，星展銀行客戶服務中心副總裁
- 高子欽先生，台灣之星客服事業部資深處長
- 莊文明先生，臺灣客服中心發展協會理事長
- 袁興先生，遠傳電信股份有限公司直營門市通路處副總經理
- 盧濟明先生，中華電信股份有限公司客戶服務處四科科長
- 鍾秀敏女士，中華民國品質學會服務委員會委員



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「互聯網+時代下傑出顧客關係服務共享體驗經濟合作共贏」中致辭說：「CRE 領袖齊心開創創造傑出顧客關係服務體驗經濟。『CRE 體驗經濟』強調以顧客為中心，以及從數碼社交移動 O2O 創新到 服務體驗中心的完美整合之體驗旅程。強大的熱忱、永不妥協的追求、創業家的精神及團隊合作正是傑出顧客關係服務領袖的靈魂，推動及持續在 CRE 體驗經濟 中的競爭力。國際傑出顧客關係服務獎計劃已經成功推廣傑出顧客關係服務最佳實踐，從不同文化中衍生以客為本的創新，推廣 跨地域的數碼社交移動 O2O 升級，進一步改革 CRE 體驗經濟、CRE 領袖和 CEO 們的未來願景，以有效開創員工敬業及全球移動顧客參與。」

「CRE 領袖是轉型之旅！CRE 領袖是市場先驅，嚮往 並有動力為 企業社會責任 作出貢獻，為 CRE 體驗經濟 訂立新的優質顧客服務標準。APCSC 將於 2016 年 6 月 2-3 日舉行第二屆中國傑出顧客關係服務 (CRE) 獎頒獎典禮、第 14 屆國際 CRE 及 CSQS 領袖高峰會及第 5 屆香港國際 CRE 及創新博覽會，與各國跨行業 CRE 領袖共同搭建 及 擴展國際專業平臺，進一步建立更大的動力、真誠的信任和友誼，以知識交流、經驗對話和基準實踐。」朱主席總結道：「謹代表亞太顧客服務協會和國際支持機構，向仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係的臺灣企業致敬，及中華民國品質學會、臺灣客服中心發展協會和台灣自由行協會追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支持今天的圓桌會議表達致意。」

中華民國品質學會理事長劉黎宗先生致辭歡迎各位代表：「本人謹代表 CSQ 熱烈歡迎 APCSC 及所邀的貴賓，仍循往例在本會舉辦年度 CRE 及 CSQS 圓桌會議。由於科技與雲端資訊交流的發達，使得按顧客需求生產之產品，已能迅速經由服務過程傳回顧客手上，並立即產生感受回應，而其流程已縮短到幾乎可用我速差來計，正如今九月剛公佈的 ISO-QMSs，產品/服務幾已為同一詞。因此經由 CSQS 建立 CRE 勢必成為企業成功經營的關鍵和必要手段，今天有幸得以親自參與盛會，想必可獲益良多，也可帶給我們服務經濟顧客極大的嶄新啟發。」

臺灣客服中心發展協會理事長莊文明先生在「客服營運精進與創新價值之道」中致辭歡迎各位代表：「這兩年來隨著手機與網路的快速發展，企業對客戶的服務觀念與做法，也應該隨著改變與提昇，很高興這次香港台灣三個協會一起舉辦這個圓桌會議，讓大家一起交流客戶服務的新趨勢、新技術與新做法，這對提昇兩地服務業的服務品質與服務價值，將會有非常好的助益，期望未來能擴大到兩岸三地一起來舉辦及參與。全球客戶服務界的發展已經由傳統的 Call Center 升級為 Contact Center，互動的模式也發展為行動化、數字化、自動化、體驗化與社群化，即變成一個全媒體的 Contact Center。而在經營方面，如何透過流程再優化、系統智慧化、問題治本化、客戶自助化與人員價值化，幫企業降低成本並且創造營收，是客服主管最重要的任務。」

凌網科技首席顧問宋志強先生在「數位金融新趨勢，虛實整合的行動生態系」中表示：「2015 年是台灣 Bank 3.0 的元年，金管會已訂定 5 年內行動支付從 26% 提昇至 52% 的翻倍目標，並明確訂定時間表要求各大金融機構進行 e 化及 M 化的改革並一起打亞洲盃！

LinkedIn 報導針對歐美的百萬富翁調查顯示未來科技大廠如 Apple, Google, Samsung 等將逐漸取代傳統的金融業，行動支付將逐漸取代塑膠貨幣，面對變局如何因應？如何整合生物辨識、O2O、社群、雲端、VR 體驗行銷、大數據的 Fintech 技術，體驗和商業模式的生態系是未來決勝的關鍵，如何實現？我集合 23 年國內外跨業及跨領域的領導品牌實務經驗，其中包括 15 年消費金融，數位金融及跨業合作的經驗，之前曾引入台灣第一張非接觸式信用卡，第一個行動銀行，第一張整合多品牌王品，威秀，雄獅的花旗饗樂生活聯名卡。以深厚的金融，數位科技及跨領域行銷經驗和大家分享行動虛實整合的商業運用，讓與會貴賓瞭解行動科技帶來的改變，從而掌握商機並設計更貼心的顧客服務與體驗！」

**顧客服務管理證書 CCSM 認證培訓**獲得了**呼叫中心與服務外包研究院**、**香港持續教育基金 CEF**、**澳洲顧客服務協會**（Customer Service Institution of Australia）及**國際顧客服務組織委員會**（International Council of Customer Service Organizations）的認可，及由**馬來西亞政府**成立並專門負責認證的**SIRIM**聯合舉辦。這個為期四天的課程涵蓋了先進的客戶服務管理及**優質顧客服務國際標準（CSQS）**的主題，使參與者能夠提高他們的意識和知識，實現客戶服務最新發展的技術和管理方面的最佳實踐。**CCSM**課程如同**MBA**濃縮課程，旨在為主管和經理成為世界級管理者提供傑出顧客關係服務科學和心態的準備。目前，亞太地區的許多市場領先企業已經透過這門課程受益於公司的人力資源發展。最新一期的顧客服務管理證書（**CCSM**）課程將於**2015年1月4至7日在深圳及1月18-21日在香港舉行**，本次課程將首次使用**最新發表的CSQS 13.0版本**。

---

#### 亞太顧客服務協會（APCSC） [www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)

亞太顧客服務協會的成立信念在於「優質的客戶關係是增強競爭力的唯一方法！」。協會的目標是在亞太區域範圍的國際城市提高服務品質，推廣傑出顧客關係，致力於認可和表彰為顧客和機構作出貢獻的政府部門，企業，商業單位，部門和個人。亞太顧客服務協會與國際教育夥伴和國際成員機構共同針對於客戶關係管理、聯絡中心和服務中心提供最受認可的國際認可證書，設置世界級標準認證。

#### 國際傑出顧客關係服務獎（International CRE Awards） [www.apcsc.com/creaward/index\\_cn.asp](http://www.apcsc.com/creaward/index_cn.asp)

傑出顧客關係服務獎以顧客服務創新為導向，已肯定了許多來自不同行業和領域的領導者及專業人士。越來越多來自不同國際化城市 and 不同行業參賽的政府部門，企業和個人，展示出他們在傑出顧客關係領域的商業成就、最佳實踐和觀點。作為區域內最具公信力和影響力的國際獎項，通過標準科學化的國際評審以及國際核心專業評審團，透過國際統一標準，參賽者可以通過該獎項開拓國際視野，規劃長遠的國際企業發展藍圖，與海外企業進行全面性比較、互相交流和學習，從世界級優秀實踐和成功案例中獲得極大的收益。

#### 中國傑出顧客關係服務獎（China CRE Awards） [http://www.apcsc.com/creaward/index\\_cn\\_qb.asp](http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_qb.asp)

2015年9月，香港及亞太顧客服務協會（HKCSC & APCSC）和呼叫中心與服務外包研究院於第七屆中國國際服務外包交易博覽會中宣布推廣中國傑出顧客關係服務獎選舉（International CRE Awards）。中國傑出顧客關係服務獎以顧客服務創新為導向，已肯定了許多來自不同行業和領域的領導者及專業人士。越來越多來自不同國際化城市 and 不同行業參賽的政府部門，企業和個人，展示出他們在傑出顧客關係領域的商業成就、最佳實踐和觀點。作為區域內最具公信力和影響力的國際獎項，通過標準科學化的國際評審以及國際核心專業評審團，透過國際統一標準，從世界級優秀實踐和成功案例中獲得極大的收益。

#### 優質顧客服務國際標準（CSQS） [www.apcsc.com/csqsnet/index\\_cn\\_qb.asp](http://www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_qb.asp)

優質顧客服務國際標準（CSQS）是卓越企業的服務標準，由亞太顧客服務協會和香港大學一班研究員合作而制定，目的是評定整體服務品質，最佳實踐的一致性，顧客服務整體運作以及服務機構的表現。它是建立以顧客為中心的世界級水準架構的最全面認證標準，授予優秀客戶關係服務機構。CSQS以全方位的優質顧客服務標準幫助企業成功國際化發展，同步與國際上最廣泛運用的ISO國際品質管制體系和平衡計分卡相結合，降低建立和採用不同標準的再投資成本，提升顧客忠誠度和滿意度。經過驗證能幫助企業以客為主戰略轉型，有效改善商業表現，增進顧客與企業之間的合作關係，營造員工持續增值的企業文化。由於CSQS對提升顧客服務水準成效顯著，故它也是「國際傑出顧客關係服務獎」標準的重要評審準則。

---

有關新聞採訪、推廣支援及贊助，請致電(852) 2174 1428 與劉小姐聯絡，或電郵至 [enquiry@apcsc.com](mailto:enquiry@apcsc.com)。您亦可通過 Facebook/Google+/Youtube：Asia Pacific Customer Service Consortium；新浪微博：[weibo.com/apcsc](http://weibo.com/apcsc)；QQ：2303712688；微信：[APCSC\\_CRE](http://APCSC_CRE)；Twitter：[CREAwards](http://CREAwards)；LinkedIn：[APCSC](http://APCSC)；優士：[ushi.com/u/zhugangcen2128](http://ushi.com/u/zhugangcen2128) 獲取更多資訊。