

即時發布

香港科技大學和亞太顧客服務協會宣布推出 首個香港傑出顧客關係服務 (CRE) 指數研究聯盟及尖端大數據智能平台

香港 - 2019年3月7日 - 在香港特區政府香港創新及科技基金 (ITF) 的支持下，亞太顧客服務協會 (APCSC) 及香港科技大學 (科大) 今日宣布推出 香港傑出顧客關係服務 (CRE) 指數研究聯盟計劃。聯盟計劃會由以下人士領導：香港科技大學工業工程與決策分析系宗福季教授、香港科技大學計算機科學與工程系及數據研究所代理主任陳雷教授及 APCSC 主席朱剛岑先生。

大數據驅動的創新和顧客洞察是提高產品和服務質量、顧客滿意和忠誠度的關鍵。顧客滿意度指數 (CSI) 已被證明是未來商業績效的領先指標。準確衡量客戶滿意度對於引入戰略質量改進計劃至關重要。因此，該聯盟計劃正在開發香港首個 CRE 指數，作為反映香港經濟及消費者體驗，以及衡量香港消費者情緒、健康及競爭力及個別公司未來盈利能力的重要指標。第一階段為期 18 個月的計劃將涵蓋香港主要行業的顧客滿意度，並通過整合多個數據源，包括線上內容抓取，文本數據挖掘和傳統調查，開發用於顧客滿意度和情緒分析的尖端大數據智能平台。



APCSC 主席朱剛岑先生為這次戰略研究合作感謝香港科技大學宗福季教授及陳雷教授：「APCSC 很高興與香港科技大學合作，亞洲頂尖大學之一攜手合作開發首個香港 CRE 指數及大數據智能平台，衡量香港的消費者情緒、健康及競爭力、及個別公司未來的盈利能力。世界正在經歷數據驅動的革命。大數據驅動的創新和顧客洞察是提高產品和服務質量、顧客滿意和忠誠度的關鍵。香港 CRE 指數將如恆生指數般，成為香港經濟發展及國際基準的里程碑，重大的遊戲規則改變因素，並努力促進、超越和整合香港與大灣區成為一個領先的國際品牌生態系統。」

香港科技大學計算機科學與工程系及大數據研究所代理主任陳雷教授表示：「我們正在進入大容量、高速度、多樣化的大數據時代。在香港，很多企業仍在尋找使用大數據來取代傳統調查的方法，用以回答顧客參與度問題、確定適合提供洞察的數據和收集適當的數據。支援香港 CRE 指數的大數據智能平台將由香港科技大學和 APCSC 的研究人員開發。深度學習技術和人機循環 (HITL)

技術將應用於情感分析過程，大大提高了分析的準確性和獲取對服務的滿意度。」將於 18 個月後完成的大數據智能平台將使企業能夠執行線上內容抓取、文本數據挖掘、執行顧客滿意度以及對英文或中文的文字情感分析，並將分析範圍擴展到超越滿意度分析。

香港科技大學工業工程與決策分析系宗福季教授表示：「過去，收集用於引入服務指數的傳統數據，來自問卷調查。將傳統調查結果和互聯網檢索資訊結合在一起，是具有挑戰性的前沿問題。我們提出的統計數據融合技術將嘗試組合可能包括分類變數和連續變數的兩個數據源。這種方法將使我們提出的**指數**能夠從穩健的問卷調查結果，和快速響應的互聯網檢索結果中獲取變化。」該計劃的報告將作為**聯盟**分析程序的示範，並提供有價值的信息，以幫助提升香港的服務業。

亞太顧客服務協會（APCSC） <https://www.apcsc.com>

APCSC 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。

香港科技大學

香港科技大學（www.ust.hk）是國際知名的研究型大學，其科學、工程、商業管理及人文社會科學領域，均臻達世界一流水平。科大校園國際化，提供全人教育及跨學科研究，培育具國際視野、創業精神及創新思維的優秀人才。科大的研究於香港的大學教育資助委員會「2014 研究評審工作」獲得最多「世界領先」評級，亦於最新的《泰晤士高等教育全球年輕大學排名榜 2018》中排行第一，而科大的畢業生在 2018 年度的全球大學就業能力調查排名第 16 位，位列大中華院校之首。

有關傳媒查詢，請聯繫劉小姐，致電: (852) 2174 1428 電郵 enquiry@apcsc.com