

即時發布

亞太顧客服務協會與香港科技大學合作推出首個大數據驅動的 香港傑出顧客關係服務指數提升競爭力

(香港 - 2020 年 1 月 14 日) - 亞太顧客服務協會(APCSC)與香港科技大學(科大)共同推出首個香港傑出顧客關係服務指數 (HKCREI) , 該指數由 APCSC 及科大共同開發, 作為一個新的遊戲規則改變者, 以促進香港和大灣區成為領先的國際品牌生態系統的發展。HKCRE 指數是同類中的第一個平台, 採用最新的大數據技術, 數據融合技術和人機循環 (HITL) 集成, 以國際基準幫助塑造未來的香港企業品牌格局、行業標準和領先指標, 提高企業的業務績效、競爭力和盈利能力。

APCSC 正與科大共同研發香港首個 CRE 指數, 以作為反映香港經濟, 消費者體驗以及香港在不同行業和個別公司的未來盈利能力方面的競爭力的戰略性指標。這個為期 18 個月的第一階段計劃將通過整合包括在線內容抓取, 文本數據挖掘和傳統調查在內的多個數據源, 開發一種用於顧客滿意度和情感分析的尖端大數據智能平台。大數據驅動的創新和顧客見解是提高產品質量、服務、顧客滿意度和忠誠度的關鍵。事實證明, 顧客滿意度指數是未來業務績效的領先指標, 因此準確衡量顧客滿意度至關重要。

APCSC 主席朱剛岑先生為這次具戰略性的 HKCREI 聯盟研究合作, 感謝香港科技大學蘇孝宇教授、宗福季教授及陳雷教授, 並歡迎所有商界領袖: 「如同所有成熟的西方經濟體一樣, 香港也面臨著類似的挑戰、即經濟增長放緩甚至是負增長。隨著社會、政治、複雜商業環境的多樣化, 許多市場領袖正進行大量投資來建立內部商業智能能力, 以通過 AI、大數據、物聯網和全渠道平台收集顧客聲音、社交監聽和監控。HKCRE 指數將幫助香港 加速、超越和融入大灣區, 成為國際領先的品牌生態系統。」

工業工程與決策分析系主任宗福季教授分享道: 「為顧客滿意度指數所收集的常規數據來自調查。利用大數據分析來開發服務質量大數據平臺的計劃, 以整合顧客滿意度指數和在線文本挖掘, 將傳統的調查結果和互聯網檢索到的資訊結合起來仍然是一個挑戰。」宗教授和他的研究小組建議使用統計數據融合技術將兩種數據來源結合起來, 以使 HKCRE Index 能夠從穩健的調查結果和快速反應的互聯網中捕捉變化檢索結果。聯盟研究合作的 HKCREI 報告將提供有價值的資訊, 以幫助提升香港的服務業。

工程學院研究副院長蘇孝宇教授致辭, 熱烈歡迎所有與會代表: 「在當今大數據時代, 擁有最佳策略和工具來收集, 分析和提出建議至關重要, 這一點至關重要。我祝賀分別代表數據分析策略和數據挖掘工具的領導專家聯盟。在業界和創新及科技基金 (ITF) 的大力支持下, 我相信 CRE 聯盟將取得巨大的成功。」

情感分析已廣泛應用於文本數據來源, 例如社交媒體、在線評論和醫療保健行業, 以識別和量化主觀信息。用戶對不同方面的主題可能有不同的情感, 但現時研究並沒深入探討如何有效提取這些信息。香港科技大學計算機科學與工程系及大數據研究所主任陳雷教授分享道: 「為了解決這個問題, 我們將傳統的情感分

析和主題發現技術結合起來，自動提取出主要的主題和用戶的意見。以航空公司的線上評論為例，我們能夠證明我們的模型能夠產生有洞察力的結果，從而增強客戶滿意度分析。」

將於 18 個月後完成的大數據智能平台將使企業能夠執行在線內容抓取，文本數據挖掘，對英語或中文文本執行顧客滿意度和情感分析，並將分析範圍擴展到滿意度分析以外。在香港特區政府香港創新及科技基金 (ITF) 的支持下，APCSC 及科大今日宣布 HKCREI 聯盟研究計劃(聯盟)的進展。

完

亞太顧客服務協會 (APCSC)

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。欲了解更多信息，請訪問 www.apcsc.com

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 2019》中排行第一，而科大的畢業生在 2019 年度的全球大學就業能力調查排名第 10 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



APCSC 和科大在成立典禮上與所有參與者共同慶祝香港首個大數據驅動的 HKCREI。