

新聞稿

要了解有關資料, 請聯絡:

李內賢, 助理市場經理, 香港益普索
電話: + 852 9378 7974, 電郵: Keres.Lee@ipsos.com

即時發報

香港優質顧客服務協會與益普索共同發表 香港的欣賞服務文化 2014 調查報告

香港顧客服務業的三贏局面: 欣賞服務文化鼓勵更高的服務水準

二零一五年一月二十二日「香港的欣賞服務文化 2014 調查報告」於今天發表, 是次調查由竭力促進香港發展卓越顧客服務的香港優質顧客服務協會與著名獨立市場研究公司益普索共同發表。

研究訪問超過一千四百名客戶、僱主和僱員, 為香港顧客服務業提供欣賞服務文化的趨勢分析。

顧客體驗高水平的優質服務

83%受訪顧客表示在 2014 年曾體驗良好服務, 與去年同期報告數字(82%)相約。38%受訪者則曾經歷欠佳的服務態度, 比去年的 41%為低。

近期的客戶服務體驗評分也同樣令人鼓舞: 超過五成的受訪者(51%)指服務水準超出預期。

當中 92%曾體驗優質服務的受訪者表示會表揚員工, 79%的受訪者則會因服務欠佳而投訴。

本港消費者希望為提高香港的服務質素出一分力: 接近一半(49%)的受訪者表示, 他們提供反饋的原因是希望透過讚揚, 鼓勵優質服務。

客戶群的年齡層差異

研究結果及消費者對表揚文化的態度在不同年齡組存在顯著差異。

二十五歲以下的顧客 - 為最積極參與的一群，52%指希望能使表揚文化普及化(與平均45%相比)。29%會透過社交媒體分享他們對服務的正面評價(與平均20%相比)而非直接與朋友及同事分享(49%與平均54%相比)。

53%會透過社交媒體表達不滿(與平均只有28%相比)而非其他途徑, 34%曾親身在網上投訴(與平均25%相比)。

58%傾向在接受良好服務後，會推薦店舖或品牌給他們的朋友（與平均51%相比）。

二十五至三十四歲的顧客 - 對服務要求較其他年齡組別高，只有43%同意他們曾經享有比預期更佳的優質服務(與平均51%相比)。

他們傾向直接與人分享而非在社交媒體發表：63%選擇與朋友和同事分享他們的服務體驗。

儘管如此，他們是在得到滿意服務後最有可能再次光顧的一群（65%與平均58%相比），這表明雖然他們較難以取悅，但提供較高的投資回報。

三十五至四十四歲的顧客 - 為「沉默」的一群。他們較少表達意見及與品牌直接溝通。只有38%希望推動香港的表揚文化(與平均45%相比)或給予正面評價予員工（42%與平均49%相比）。

在反饋渠道方面，他們是最少使用社交媒體與朋友和同事分享的組別。相反，他們傾向直接與服務人員反映。

香港益普索執行總監鄭文良先生指：「該年齡組比較樂於與員工溝通，在建立員工士氣為不容忽視的一環。他們亦是香港最重要的人口部分。」

四十五歲或以上的顧客 - 較多滿意現時服務，57%指他們曾經享有比預期更佳的優質服務(與平均51%相比)，他們亦較多直接表達意見。



從企業和員工的角度，進一步提高服務文化

不同的企業和員工相信現存多種渠道去收集顧客意見，尤其為零售及金融業的強項: 97% 的零售業僱員及 95% 的金融服務業僱員認同他們公司的反饋系統非常完善。大部分受訪者認為金錢獎勵和晉升機會（分別為 80% 及 70%）為最佳誘因增加員工工作動力以致提供更良好的服務。

此外，74% 的僱員曾被顧客稱讚，37% 認為欣賞文化在過去一年有所改善（47% 認為是保持穩定，16% 為下降）。

研究中的受訪僱主指，他們希望建立更以客戶為先的形象及推行創新的獎勵制度去鼓勵他們的員工提供最高的服務水平。



香港的欣賞服務文化主要挑戰是要提高速度，以配合全方位渠道和數碼化環境的發展。Y世代使用社交媒體與品牌互動，為很多公司創造了新的契機，但同時亦增加了互動的複雜性。

香港優質顧客服務協會主席唐偉邦先生指：「本年度的調查結果非常令人鼓舞，數字反映更高的客戶滿意度及更普遍的欣賞服務文化。針對不同年齡層的新策略，及使表揚文化普及化，有利於提高員工的積極性，客戶滿意度和企業業績。」

如有媒體查詢，請聯絡：

香港益普索
李內賢
聯絡電話: (852) 9378 7974
電郵: keres.lee@ipsos.com

香港優質顧客服務協會
秘書處
聯絡電話: 81009978
電郵: general@hkace.org

關於香港優質顧客服務協會

香港優質顧客服務協會簡介

香港優質顧客服務協會於 2000 年 2 月成立，屬非牟利專業組織，由各行業顧客服務翹楚組成，會員機構數目已達 55 間，代表著約三十萬服務從業員。十二間創會會員包括友邦保險(國際)有限公司、國泰航空公司、中原地產代理有限公司、中華電力有限公司、大昌貿易行汽車服務中心有限公司、惠普香港公司、香港賽馬會、香港郵政、九龍巴士(一九三三)有限公司、電訊盈科有限公司、香港蜆殼有限公司及渣打銀行(香港)有限公司。各會員機構不時分享共同的信念，通過觀摩學習，互相取長補短，以專業的表現，全力推廣優質顧客服務文化。

香港優質顧客服務協會成功創立香港首份「顧客服務約章」，並透過舉辦多個項目包括「優質顧客服務大獎」、「青年服務之星計劃」、與及「優質顧客服務計劃」等，積極推動業界分享管理經驗、鼓勵改革創新，以及表揚優質顧客服務，從而提升香港服務業競爭力。

有關詳情，請登入香港優質顧客服務協會的網頁：www.hkace.org

關於益普索

益普索(Ipsos)是全球領先的市場研究集團，於 1975 年成立於法國巴黎。今天，益普索擠身於各大全球研究的主要市場。並於 2011 年 10 月收購思緯(Synovate)，成為全球第三大國際市場研究公司。

益普索在全球 84 個國家均設有辦公室，益普索提供廣告，顧客忠誠度，市場媒介，公共事務研究及調查管理六個範疇的服務。

益普索調查員評估市場潛力及解讀市場趨勢。我們發展及建立品牌。我們協助客戶與其顧客建立長遠的關係。我們測試廣告及顧客對不同媒介的反應，及研究全球大眾的意見。

如欲進一步認識益普索，請瀏覽 www.ipsoshk.com。