



即時發佈

## 大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數 遠傳電信與 APCSC 合作舉辦的臺北圓桌會議 宣佈推廣 2017 國際傑出顧客關係服務獎選舉

臺北 - 2017 年 8 月 25 日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同遠傳電信股份有限公司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) 圓桌會議並宣佈推廣第 16 屆國際傑出顧客關係服務獎選舉。本次會議圍繞「大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數」的主題，吸引了多位來自電訊、資訊科技、銀行、物流、物業管理、金融、保險、諮詢、電商、零售及服務外包的客戶關係管理、市場行銷的和相關專家參加，在圓桌會議中就大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數展開熱烈的討論。

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；  
演講題目：大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數
- 袁興先生，遠傳電信股份有限公司個人用戶業務暨行銷事業群通路管理暨匯流產品處副總經理；  
演講題目：新服務觀點，大數據應用
- 袁紹清先生，遠傳電信股份有限公司直營門市通路處個人用戶業務暨行銷事業群業務經理；  
演講題目：遠傳電信門市 4S 暨服務力提昇與 CCSA 實務執行成果
- 許恒豪先生，Regus 商務中心台灣區總裁
- 高子欽先生，台灣之星電信股份有限公司客戶事業部資深處長
- 劉黎宗先生，中華民國品質學會理事長
- 蕭亞洲博士，中國科技大學行銷與流通管理系教授兼副主任
- 董淑仁女士，台灣家樂福全國收銀經理



APCSC 協會主席朱剛岑在「大數據創新顧客體驗，挖掘未來顧客關係忠誠度指數」主題致辭說：「**CRE 領袖是以客為心之旅！** CRE 社群致力透過國際 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇貢獻以客為心的最佳實踐。**CRE 領袖是關係之旅！** 國際傑出顧客關係服務獎計劃已推動啟發行業 CRE 最佳實踐、傳播亞洲差異文化價值和創新、倡導跨地域數碼社交移動 O2O 參與和大數據分析。**CRE 領袖是永恆之旅！** CRE 領袖堅持不懈地聆聽、瞭解及擁戴顧客，並持續地投資可持續發展的專業人才、員工授權和顧客參與度，以達致傑出成就。APCSC 將於 2018 年 6 月 14-15 日舉行第 16 屆國際傑出顧客關係服務 (CRE) 獎頒獎典禮、第 16 屆國際 CRE 及 CSQS 領袖高峰會、第 6 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：「**20 年如一日，傑出顧客關係服務 CRE 領袖是永恆之旅！** CRE 領袖堅持不懈地聆聽、瞭解及擁戴顧客，並持續地投資可持續發展的專業人才、員工授權和顧客參與度，以達致傑出成就。20 年來，我們共同見證了 APCSC 與會員們的堅持奉獻和成就，在這充滿競爭及顛覆性的顧客體驗經濟中，共同慶賀及建立更強大的動力，繼往開來持續邁向未來 20 年的 CRE 願景和願望。謹代表亞太顧客服務協會和國際支援機構，向仍然堅持不懈地追求傑出顧客關係的企業及遠傳電信追求創新及傑出顧客關係服務的承諾，支援今天的圓桌會議表達致意。邀請所有擁戴顧客的 CRE 領袖企業家們以客為心，提升 CSQS 國際標杆，拓展全球消費者市場，啟發未來領袖參與交流、建立和推廣成功 CRE 品牌！」

遠傳電信個人用戶業務暨行銷事業群通路管理暨匯流產品處副總經理袁興在「新服務觀點，大數據應用」的報告中指出隨著大數據的深入發展，能夠解決實際核心業務問題的深入分析與相關應用，開始受到企業的真正重視。在繼續為現有企業客戶提供專業服務的同時，也將自身優勢能力擴展到更多行業中，借助大數據的深度分析，為更多客戶創造更大價值。

遠傳電信直營門市通路處個人用戶業務暨行銷事業群業務經理袁紹清在「遠傳電信門市 4S 暨服務力提昇與 CCSA 實務執行成果」的報告中指出透過 CSQS 所提供指導綱要及工具，完成 4 項改善及優化現行作業步驟：如何識別主要問題？如何推廣您的想法？如何尋求客戶資源？如何讓客戶留下深刻印象？於此次為期 6 個月指導操作下順利完成門市 4S 力整合服務優化人員專業及作業效能。

Regus 商務中心台灣區總裁許恒豪在分享全球遠端工作報告分析遠端工作可以通過改變商務人士一成不變的場景來大大提高工作效率。雷格斯最新的研究報告顯示，全球超過半數的工作人士 (53%) 覺得工作環境過於壓抑，而換個工作環境可以改善這樣的感受，其中有 56% 表示遠程工作可以幫助提高注意力。彈性工作制更有助於他們安排自己的出行計劃。

演講結束後，APCSC 協會主席朱剛岑頒發 CCSA 全球認證計劃證書 (顧客服務分析及審查員證書) 給予以下成功完成的企業代表：

- 袁紹清，遠傳電信股份有限公司直營門市通路處個人用戶業務暨行銷事業群業務經理
- 顏嘉慧，遠傳電信股份有限公司專員 • 陳雅卉，遠傳電信股份有限公司副理 • 洪秀曼，全虹企業(股)公司主任

**顧客服務管理證書 CCSM 認證培訓**獲得了香港持續教育基金 CEF、澳洲顧客服務協會 CSIA 及國際顧客服務組織委員會 (International Council of Customer Service Organizations)、呼叫中心與服務外包研究院的認可，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各國服務管理及**優質顧客服務國際標準 (CSQS)**的主題。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。最新一期的培訓將於**2017年11月6-9日在臺北舉行**，本次課程將使用**最新發表的CSQS 14.0 版本**。

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

**國際及中國傑出顧客關係服務獎 (International & China CRE Awards)** [http://www.apcsc.com/creaward/index\\_cn\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/creaward/index_cn_gb.asp) 國際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。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 2014 年第六屆中國國際服務外包交易博覽會中宣布 推廣首屆 中國傑出顧客服務獎選舉。

**優質顧客服務國際標準 (CSQS)** [www.apcsc.com/csqsnet/index\\_cn\\_gb.asp](http://www.apcsc.com/csqsnet/index_cn_gb.asp) CSQS 是由 **亞太顧客服務協會 APCSC** 與香港大學研究團隊合作制定，整合了平衡計分卡管理系統，結合顧客體驗與生命週期管理及員工敬業度，並採納歷屆得獎企業的最佳實踐，以確保有關標準及與時並進的世界標桿，幫助企業提升營運效率和品牌忠誠，在激烈的商業競爭中領先同儕。作為「國際傑出顧客關係服務獎」的評審標準，CSQS 定立了世界級管理框架，推動企業變革創新，強化以客為本的卓越顧客關係戰略，提供更清晰的國際準則來系統性發展顧客關係管理，適用於跨行業和部門。

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