



即時發佈

在全媒體時代下發展未來新零售的體驗和競爭優勢
APCSC 與遠傳電信舉辦台北圓桌會議
宣佈推廣國際及亞太傑出顧客關係服務獎

台北-2018年9月19日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 聯同遠傳電信在台北聯合舉辦了傑出顧客關係服務 (CRE) 及優質顧客服務國際標準 (CSQS) 圓桌會議。本次會議圍繞「在全媒體時代下發展未來新零售的體驗和競爭優勢」的主題，吸引了多位來自資訊科技、服務外包、物流、文化傳媒、金融、保險、公共服務、諮詢及零售的客戶關係管理、顧客服務和市場行銷的管理層和相關專家參加，在圓桌會議中就在全媒體時代下發展未來新零售的體驗和競爭優勢展開熱烈的討論。

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、傑出顧客關係服務獎評審團評委。

演講題目：在全媒體時代下發展未來新零售的體驗和競爭優勢

➢ 劉黎宗先生，中華民國品質學會理事長

➢ 楊文祥先生，台灣客服中心發展協會理事長

➢ 施浩鈞先生，匯卓科技有限公司總經理

演講題目：聯絡中心的人工智慧 x 全媒體渠道

➢ 許恒豪先生，Regus 商務中心台灣區總裁

➢ 陳家祥先生，星展銀行（台灣）客戶服務中心協理

➢ 楊東城先生，歡揚資訊股份有限公司雲端業務開發處處長



亞太顧客服務協會 APCSC 主席朱剛岑先生在「在全媒體時代下發展未來新零售的體驗和競爭優勢」主題致辭說：「CRE 領袖是創新之旅！CRE 領袖嘗試並採取靈活方法創造便利、滿意度和推薦者。CRE 創新者積極發掘機會，通過大數據、全渠道、人工智能增強服務，來改善個性化顧客體驗旅程，從而在不同的客戶細分市場中創建卓越的 CRE 品牌和倡導者。CRE 領袖是團隊合作之旅！CRE 領袖建立團隊合作和夥伴關係，展開跨職能融合，實現我們對顧客和員工的願景與承諾。國際 CRE 社群共同合作，通過國際 CRE 及 CSQS 圓桌會議和 CXO 論壇，交流服務創新和最佳實踐、加速數字化轉型、賦能創意思維並展望未來戰略。國際和亞太區域的傑出顧客關係服務獎加速發展提升世界級標杆、公司管治、可持續發展和企業社會責任領袖。」朱主席總結道：「CRE 領袖是慶賀之旅！CRE 領袖慶賀我們員工和顧客的成功，不斷創造雙贏，作為 CRE 世界盃的運動員、教練和創新者的大家庭，慶祝 APCSC 成立 20 週年，分享共同的 CRE 世界願景，在共享和體驗經濟中獲得更美好的全渠道顧客體驗。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 APCSC 和國際支持機構，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，支持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、建立和創造標誌性 CRE 品牌！」

中華民國品質學會理事長劉黎宗先生在歡迎辭中說：「APCSC 主辦的卓越顧客關係服務圓桌論壇的貴賓，下午好！我是中華民國品質學會 (CSQ) 的理事長，基於本會與 APCSC 多年合作的經驗與成果，不論 APCSC 在高階顧客服務品質管理人員的培訓，或推動組織團體卓越服務品質顧客滿意的獎項，多年來確實在海峽兩岸三地帶動了熱烈的風潮和回應，成果更是卓著，尤其能順應創新發達科技的運用，管理的技術及方法均與時俱進，提供最佳的標竿學習。所以，只要 APCSC 來台北辦論壇，本人必率同本會的同

好老師、會員積極參與盛會，謹在論壇啟始之時，代表本會致辭祝賀，祈本次論壇圓滿成功，各位與會同好老師，均能事業順利、身體健康、闔家平安！」

台灣客服中心發展協會理事長楊文祥先生在歡迎辭中說：「非常開心在此代表 TCCDA（台灣客服中心發展協會）歡迎來自香港的亞太顧客服務協會(AP/HK CSC)朱主席 Jason，對 AP/HK CSC 長期以來對台灣客服產業的持續關注，表達崇高的敬意與謝意！亞太顧客服務協會(AP/HK CSC)的核心使命是『提升亞太地區的 CRM 與客戶服務品質，使具有世界級標準』；此一宏願，透過落實於亞太區各主要城市的『論壇』，以及『頒獎激勵』等活動來落實，成果斐然，令人敬佩。期待未來 AP/HK CSC 繼續關注台灣客服產業發展，TCCDA 也期待進一步與 AP/HK CSC 互相學習合作，共同為客服產業的持續升級而努力。」

匯卓科技有限公司總經理施浩鈞先生在「聯絡中心的人工智慧 x 全媒體渠道」的演講中指出人工智慧(AI)時代來了，AI 的技術到底發展到什麼樣的境界？聯絡中心又如何利用 AI 相關工具，透過全媒體渠道，提供更即時的客戶服務或銷售；此次演講 CTINT 從 AI 的能力，到新一代多媒體聯絡中心的整體解決方案，作一系列的介紹，期待與會者能對 AI 及多媒體聯絡中心的規劃能有所幫助。

國際、亞太及中國傑出顧客關係服務獎 (International, Asia Pacific & China CRE Awards) http://www.apcsc.com/creaward/index_cn.asp
國際、亞太及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，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佈推廣首屆中國傑出顧客服務獎選舉。

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 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，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。最新一期的培訓將於 2018 年 11 月 12-15 日在台北舉行，11 月 20-23 日在深圳舉行本次課程將使用最新發表的 CSQS 15.0 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

優質顧客服務國際標準 (CSQS) www.apcsc.com/csqsnet/index_cn.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杆，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 訂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。

卓越顧客關係服務 (CRE) 與優質顧客服務標準 (CSQS) 國際領袖高峰會 2019 年 6 月 20-21 日 www.apcsc.com/cresummit/index_cn.asp

CRE & CSQS 國際領袖高峰會讓行業領導公司展示其在顧客服務和 CRM 方面的最佳實踐、成功故事、技術，同時，來自亞太顧客服務協會和行業領導團體的專家將進行主題演講。國際傑出顧客關係服務獎得獎者將上臺演講，內容覆蓋客戶關係的最佳處理方法。來自不同服務和技術層面的得獎公司將分享其革新的思維和建立顧客忠誠上的成功經驗。峰會提供一個國際平臺以促使知識更有效地分享、成功客戶的領導才能成為成功範例，並同時讓世界級的服務質素和傑出顧客關係服務得以展示。會議以互動形式進行，會議的參加者，包括出席人士、講者、贊助商以及參展商都將有機會分享他們的經驗、知識，並建立一個與傑出顧客關係服務團體更緊密的網絡。透過峰會和傑出顧客關係服務獎的舉辦，協會推廣「亞太區國際都會的商業價值核心乃顧客關係」，並以此同時肯定那些為客戶提供出色服務的企業、團體和個人。為期兩天的 CRE 領袖國際峰會影響力強，是兼具專業性、實用性、權威性及國際化的跨行業盛會，旨在為跨行業機構構建一個“展示、交流、合作”的平臺，對企業拓展海外市場、建立定期交流、達成項目合作、提高企業國際競爭力、奠定企業在行業內的聲譽具有重要意義。本會除政府、社團組織、企業、科研培訓機構等有關嘉賓、代表參加外，還將邀請亞太區乃至全球範圍內的金融、保險、電信、製造、電子商務等行業的領袖及專業人士參加，深層次地探討客戶服務的機遇與挑戰，關注與分享中國和全球客戶服務行業發展的前沿問題。會中將連線國際客戶服務行業大師，直面交流，分享國際客戶服務行業前沿技術資訊以及客戶服務專家的行業發展經驗。

香港國際卓越顧客關係服務(CRE) 及創新博覽獎 2019 年 6 月 20-21 日 www.apcsc.com/expo/index_cn.asp www.apcsc.com/expo/expo_awards_cn.asp

- 大數據、移動、數碼、社交和雲端
- CRM、客戶聯絡中心、BPO、電子商務和人工智慧

香港國際 CRE 創新博覽獎 (HK International CRE & Innovation Expo Awards) 旨在為企業提供“開放、交流、合作”的跨行業平臺，拓展國際市場，實現合作，展示創新的解決方案。在國際峰會博覽會上，圍繞著以上主題，來自世界各地的優秀企業展示、分享和搭建一個有聲望的國際社區平臺，合作創造更多商機。政府、組織、企業、研究領導和不同行業的專業人士在當前和未來的商業模式發展上都存在著前沿問題，密切關注 CRE 和創新、企業理念、全球競爭力和挑戰。CRE 創新博覽獎致力於提供具有良好客戶推薦的創新產品、服務和解決方案，加強行業品牌建設，在亞太地區發展可持續的業務發展戰略。通過引入產品或服務、商業案例介紹、總結和撰寫、客戶參考和客戶滿意度評估來評估公司。所有獲獎者均獲 APCSC 及 HKCSC 組委會頒發獎盃及證書。

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。您亦可通過新浪微博：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。