**行銷資料科學 – 心得報告**

**四管理二 B10533027 楊雅筑**

這一次的行銷資料科學講到一個非常有趣的部分，就是當消費者打電話給客服的時候，系統會判斷你是什麼類型的顧客，然後幫你轉接到和你個性頻率相近的客服員。而它是如何運作的呢？原來是每一次消費者打電話進來客服中心時，都會先記錄下你的身分證字號，接下來機器會從你的談話之中，開始去分析你的遣詞用字，並以此為依據判斷出你屬於五大人格類型中的什麼人，且留下紀錄。往後，只要你再次撥打進客服中心，系統知道你的身分證字號後，就能快速的知道你的人格類型，然後幫你把電話轉接到和你最速配的客服專員身上。根據調查結果顯示，這個系統運行之後，平均每通客服電話的通話時間減短了，而解決問題的效率也大幅提升。除了客服中心以外，這個系統後來也拿到銀行、餐廳、藥局等地方操作，最後累積成一筆龐大的資料庫，進而開發成一個可以30 秒就辨別出你是什麼人格類型的辨識系統。另外，印象也很深刻的是，老師在課堂上不時鼓勵我們，企管系的人有企管系的價值，在面對數據資料時，我們的優勢就是發想其中的管理意涵，做出可能的建議與提案。