

Customer Support Data

案例分析大綱

題目：

- 1.如何提升客戶滿意度？(找出影響 CSAT Score (客戶滿意度) 的主要因素，提供具體的改善建議。)
- 2.如果你是客服主管，要如何管理和訓練客服人員？(診斷客服人員表現差異，設計有效的訓練與管理機制。)

No	Column Name	說明	在分析中的可能用途
A	Unique id	唯一識別碼	
B	Channel name	客服聯繫管道	分析不同客服管道的滿意度差異。
C	Category	互動類別	找出最常導致低 CSAT 的問題類型。
D	Sub-category	子類別 (更細分的互動原因)	進一步細化痛點，例如「付款失敗」或「物流延遲」。
E	Customer Remarks	客戶提供的文字回饋	用於文字探勘 / 情緒分析，找出滿意或不滿意的關鍵字。
F	Order id	對應的訂單編號	可連結至產品或訂單資料，了解滿意度與訂單類型關係。
G	Order date time	訂單建立的時間	分析不同時間、季節、活動期間的滿意度差異。
H	Issue reported at	顧客回報問題的時間	與回覆時間搭配，可計算顧客等待時間。
I	Issue responded to	客服回覆問題的時間戳記	與上欄位比較可得「首次回覆時間 (Response Time)」。
J	Survey response date	顧客回覆滿意度問卷的日期	用來計算問卷回覆率、追蹤時間趨勢。
K	Customer city	顧客所在城市	進行地區別滿意度分析，找出服務品質差異。
L	Product category	產品類別	比較不同產品類別的滿意度分數。

M	Item price	商品價格	探討價格帶與滿意度的關聯性（高 N 價 vs 平價產品）。
N	Connected handling time	客服處理該問題的時間	衡量客服效率，與 CSAT 相關度高。
O	Agent name	客服人員姓名	進行員工表現分析、客服訓練需求診斷。
P	Supervisor	該客服的主管	用於階層式績效分析（如團隊間差異）。
Q	Manager	客服部門經理	協助組織層級報告與跨主管比較。
R	Tenure Bucket	客服人員年資	分析年資與服務品質的關聯。
S	Agent Shift	客服班別	看不同時段的滿意度是否有顯著差異。
T	CSAT Score	顧客滿意度分數	主要分析目標變數（Dependent Variable）。

框架：拆解指標

顧客滿意度 CAST Score

→ 1) 問題層面

- 主要問題
- 子問題類別
- 顧客回饋內容

→ 2) 服務層面

- 問題回覆速度
- 問題處理時間
- 聯繫管道

→ 3) 人員層面

- 客服人員表現
- 年資
- 班別
- 主管職效能

→ 4) 產品層面

- 產品
- 價格

面向一：問題層面

○ 主要問題：

- 我想要知道什麼？哪些類別的問題案件是導致滿意度低的主要因素
- 為何需要知道？找出對滿意度影響最大的類別，且問題性質直接反應顧客痛點
- 知道後能怎麼做？使用策略優先矩陣，強化低分多件的類別優化
 - X 軸：平均滿意度
 - Y 軸：問題件數

第二象限：低分、高件數	第一象限：高分、高件數
常見且體驗差 → 主要通點，為主要改善方向	常見但體驗好 → 持續維持，歸納成功案例，整理 SOP
第三象限：低分、低件數	第四象限：高分、低件數
少見且體驗差 → 個案追蹤並優化，避免擴散	少見但體驗好 → 特殊案例註記，可複製經驗到其他流程

■ 有什麼衡量依據？

- 問題類別 (C 欄)
- 問題件數 (計數//C 欄)
- 滿意度 (T 欄)

○ 子問題類：

- 我想要知道什麼？針對低分高件數的類別下鑽查看細項問題，找出根本原因
- 為何需要知道？細項問題能揭露具體痛點
- 知道後能怎麼做？對高頻低分的子類別進行專案改善
- 有什麼衡量依據？

- 問題類別 (C 欄)
- 子問題類別 (D 欄)
- 子問題件數 (計數//D 欄 by C 欄)

○ 滿意度 (T 欄)

○ 客戶回饋內容：

- 我想要知道什麼？滿意度低的回覆內容
- 為何需要知道？反映顧客情緒與需求
- 知道後能怎麼做？針對顧客回覆依關鍵字分類決定優化對應話術，依照建議改善問題
- 有什麼衡量依據？

○ 顧客文字回覆 (E 欄)

○ 滿意度 (T 欄)

面向二：服務層面

○ 問題回覆速度：

- 我想要知道什麼？客服人員訊息回覆速度是否影響滿意度
- 為何需要知道？顧客希望問題能即時被回應
- 知道後能怎麼做？設定 SLA 標準回覆時間、導入自動派案
- 有什麼衡量依據？

○ 回覆速度 (I 欄 - H 欄)

○ 滿意度 (T 欄)

○ 問題處理時間：

- 我想要知道什麼？問題處理時間長短是否影響滿意度
- 為何需要知道？處理過久代表流程效率低或執行困難
- 知道後能怎麼做？對耗時間的問題建立標準的 SOP
- 有什麼衡量依據？

○ 問題處理時間 (N 欄)

○ 滿意度 (T 欄)

○ 聯繫管道：

- 我想要知道什麼？客服聯繫方式對於滿意度的差異
- 為何需要知道？反應介面 UX 與便利性，影響顧客體驗
- 知道後能怎麼做？優化滿意度低的聯繫管道 UX 或話術進行加強，強化官網回覆 Server 品質
- 有什麼衡量依據？
 - 客服聯繫管道 (B 欄)
 - 滿意度 (T 欄)

面向三：人員層面

- 客服人員：
 - 我想要知道什麼？哪些客服人員的滿意度偏低
 - 為何需要知道？確認個人表現落差
 - 知道後能怎麼做？對低分的客服加強服務訓練、進行輔導
 - 有什麼衡量依據？
 - 客服人員服務表現
 - 客服人員姓名 (O 欄)
 - 滿意度 (T 欄)
- 年資：
 - 我想要知道什麼？年資差異是否會對滿意度有影響
 - 為何需要知道？年資差異反映服務經驗與職業倦怠
 - 知道後能怎麼做？新進員工加強訓練，資深員工激勵方案
 - 有什麼衡量依據？
 - 年資差異反映服務經驗與職業倦怠
 - 客服人員年資 (R 欄)
 - 滿意度 (T 欄)
- 班別：
 - 我想要知道什麼？不同班別客服的服務滿意度
 - 為何需要知道？夜班或假日班客服的疲憊感可能比較重，影響服務品質
 - 知道後能怎麼做？調整班表、輪班制、夜班獎勵

■ 有什麼衡量依據？

- 班別 (S 欄)
- 滿意度 (T 欄)

○ 主管職效能：

- 我想要知道什麼？不同主管或經理底下團隊的平均滿意度是否有差異
- 為何需要知道？反映不同的訓練管理方式與團隊文化
- 知道後能怎麼做？對標績優主管管理流程、參考高績效主管的管理作法
- 有什麼衡量依據？

- 反映不同主管或經理底下團隊的訓練管理方式與團隊文化

- 主管姓名 (P 欄)
- 經理姓名 (Q 欄)
- 滿意度 (T 欄)

面向四：產品層面

○ 產品：

- 我想要知道什麼？產品功能是否能符合顧客需求
- 為何需要知道？
 - 產品特性可能引發顧客不滿
 - 地區文化差異可能影響期望與體驗
- 知道後能怎麼做？
 - 產品特性可能引發顧客不滿 → 改良產品，改善產品定位
 - 地區文化差異可能影響期望與體驗 → 調整地區客服策略或物流服務
- 有什麼衡量依據？
 - 產品特性可能引發顧客不滿：
 - 產品 (L 欄)
 - 滿意度 (平均值//T 欄)

● 地區文化差異可能影響期望與體驗：

- 城市 (K 欄)
- 滿意度 (平均值//T 欄)

○ 價格：

- 我想要知道什麼？高／低價商品顧客滿意度是否不同？
- 為何需要知道？
 - 價格層級反映顧客期望差異
 - 產品是否達到高性價比
- 知道後能怎麼做？價商品可設 VIP 服務、低價商品強化效率
- 有什麼衡量依據？
 - 價格 (M 欄)
 - 滿意度 (T 欄)