

## 閱讀須知與連結

資料來源為一份顧客體驗問卷，回覆結果為一份 Excel，並附上資料欄位說明。詳細請參考以下連結：

<https://drive.google.com/drive/folders/15P908g5ek77NMICbtBHeth8PGWBJWw7R?usp=sharing>



# 顧客體驗問卷回饋

## 案例分析

吳承諺



# 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。)

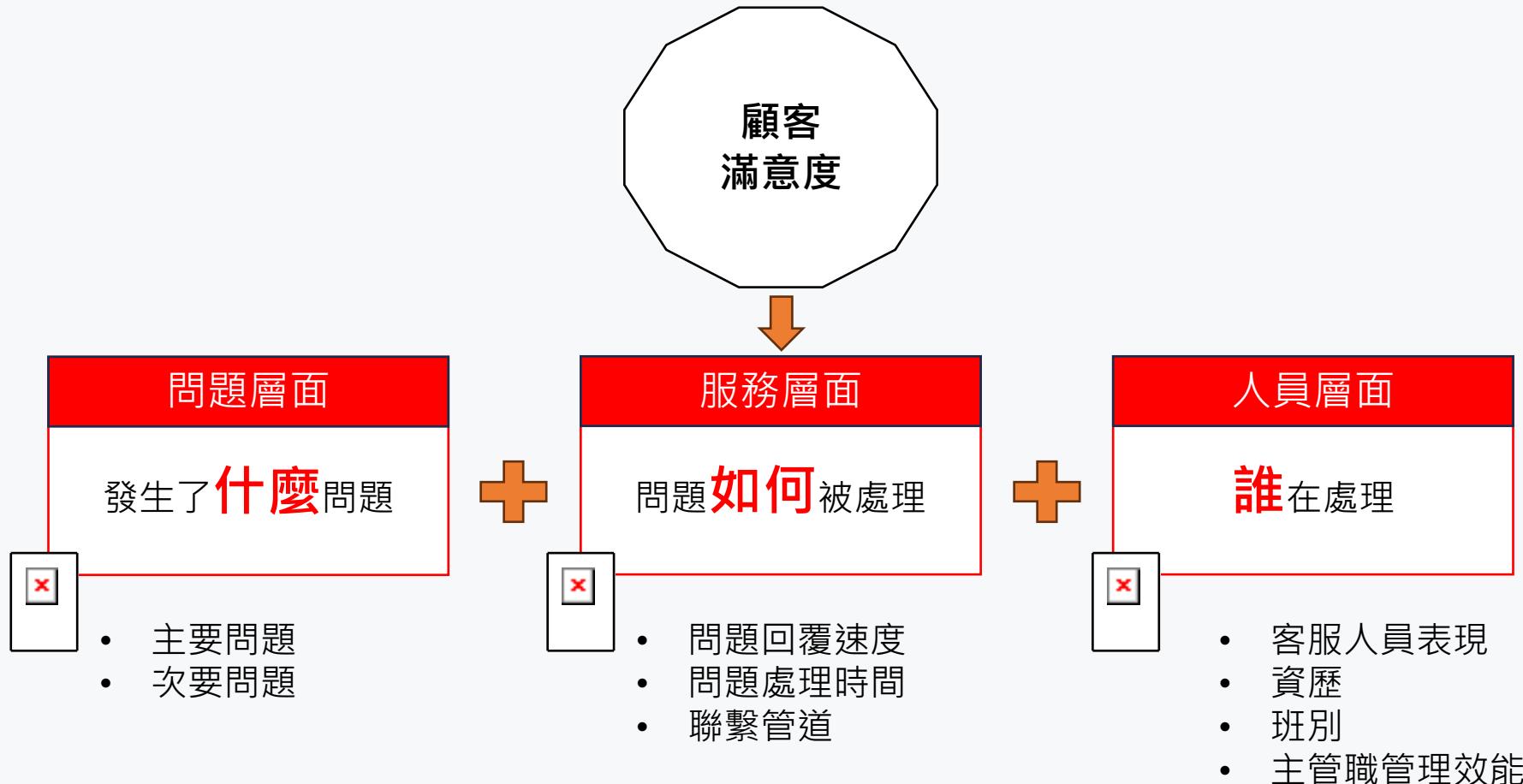
# 議程項目

- 分析方法/框架
- 基本資料分析
- 問題層面：主要問題、子問題
- 服務層面：問題回覆速度、問題處理速度、聯繫管道
- 人員層面：客服人員表現、資歷、班別、主管管理效能
- 關鍵策略
- Q&A

# 分析方法 / 框架

目標1：找出影響 CSAT Score ( 客戶滿意度 ) 的主要因素

目標2：診斷客服人員表現差異，設計有效的訓練與管理機制



# 基本資料分析

客戶滿意度整體表現

CAST Score	問卷回覆總數	佔比
1	11230	13%
2	1283	1%
3	2558	3%
4	11219	13%
5	59617	69%
總計	85907	100%

## 描述性統計分析

- 問卷數：85,907
- 平均 CAST 分數：4.2
- 中位數：5
- 標準差：1.4

資料來源：顧客滿意度回饋問卷

資料區間：2023/08/01 ~ 2023/08/31

銷售商品類別：日用品、電子產品、家具、文具...等

銷售市場：印度各城市

# 1. 問題層面

( 主要問題、次要問題 )

# 「訂單」問題低於平均滿意度，且佔整體問題件數 27%

問題類別	平均滿意度	問題件數
App/website	4.4	84
Payments related	4.4	2,327
Returns	4.3	44,097
Shopzilla Related	4.3	2,792
Onboarding related	4.3	65
Refund Related	4.2	4,550
Offers & Cashback	4.2	480
Feedback	4.2	2,294
Order Related	4.1	23,215
Product Queries	4.0	3,692
Cancellation	4.0	2,212
Others	3.4	99
平均 : 4.2		總計 : 85,907

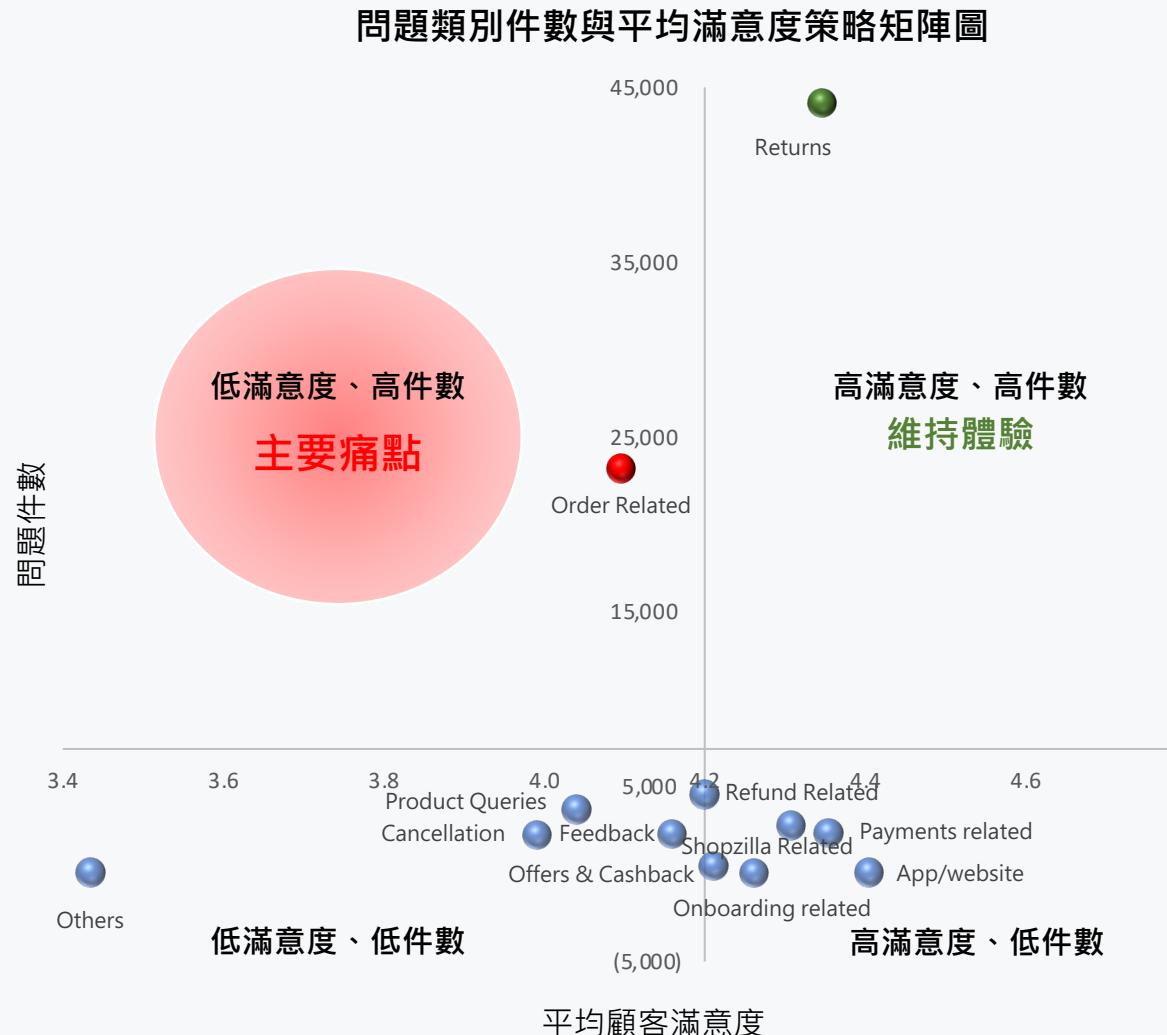
滿意度最高

「App/網站」與「付款」則維持高滿意度  
( 皆為 4.4 分 )，問題件數僅 84 與 2.3k 件，  
建議延伸其成功流程經驗至其他問題面。

問題件數多

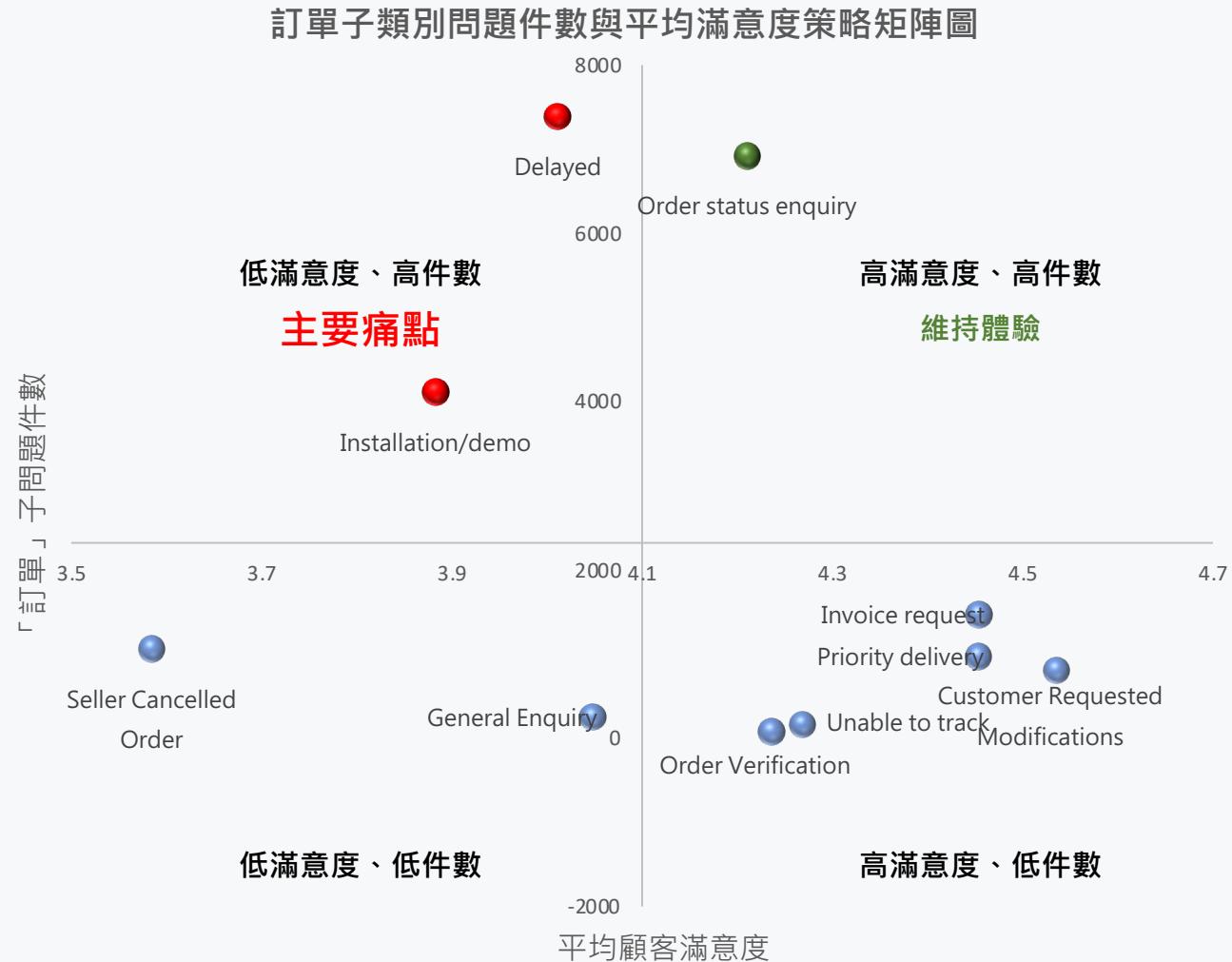
問題集中於「退貨」與「訂單」，  
其平均滿意度分別為 4.3、4.1 分，  
問題件數為 4.4k 與 2.3k 件。

# 聚焦「訂單」問題為首要改善流程，並維持「退貨」服務體驗



1. 「訂單」案件為**低滿意度、高件數**，是主要影響 CSAT 的痛點，建議優先改善訂單、出貨、配送流程。
2. 「退貨」案件為**高滿意度、高件數**，建議應**維持體驗並針對重複退貨根因做減量**。

# 針對物流時效與安裝服務進行改善，以優化訂單類別問題



「訂單」次要問題類別中，主要痛點問題件數佔約 50%。

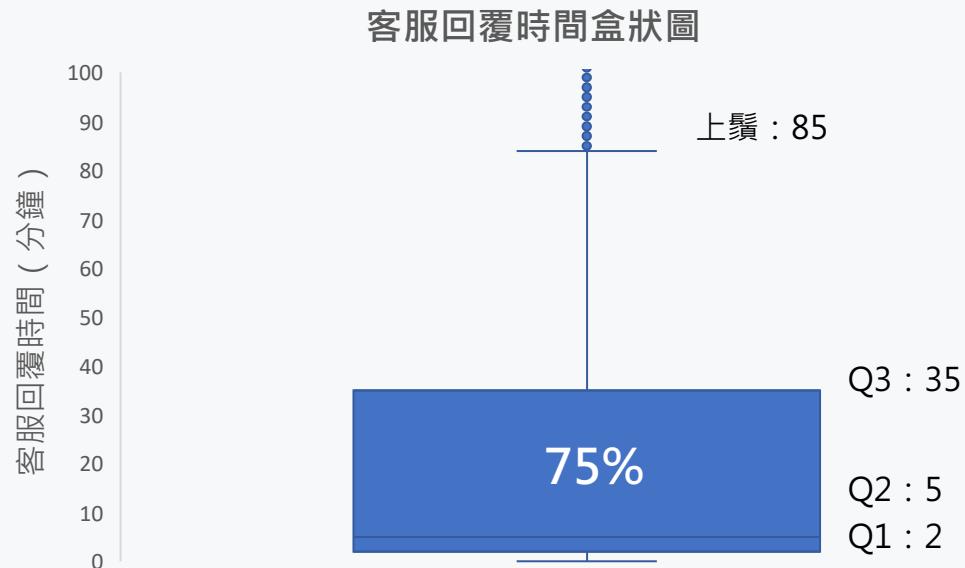
「延遲」與「安裝/示範」為**低滿意度、高件數**，平均滿意度分別為 4.0 與 3.9 分，問題件數達 7 千與 4 千件，是造成「訂單」滿意度偏低的主因。

建議導入物流時效與安裝服務管理追蹤機制，縮短等待時間並提升現場服務品質，以改善整體訂單體驗。

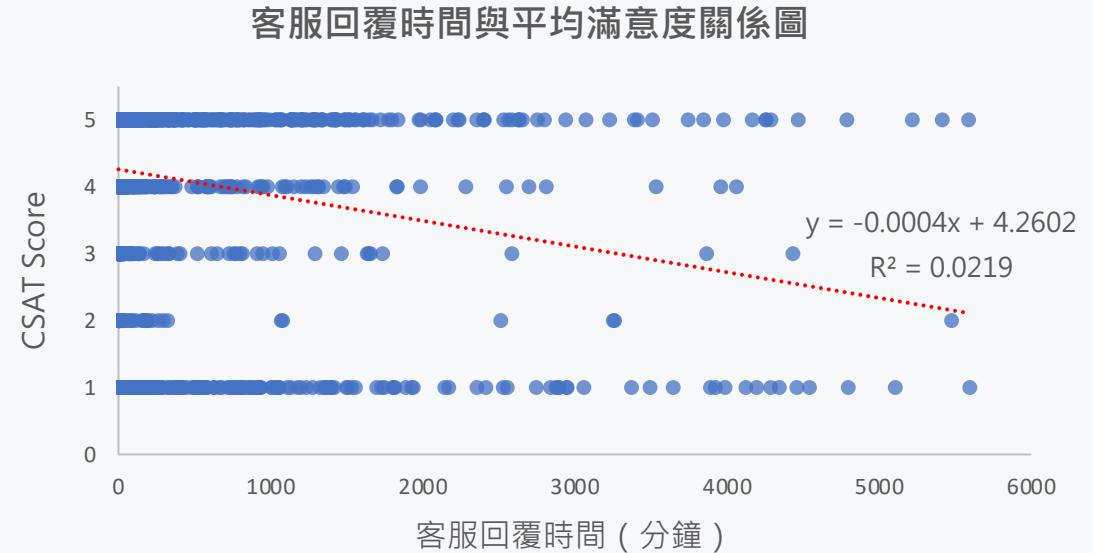
## 2. 服務層面

- 1 問題回覆速度
- 2 問題處理時間
- 3 聯繫管道

# 應縮短客服回覆時間，建議設立即時回覆目標以優化顧客體驗



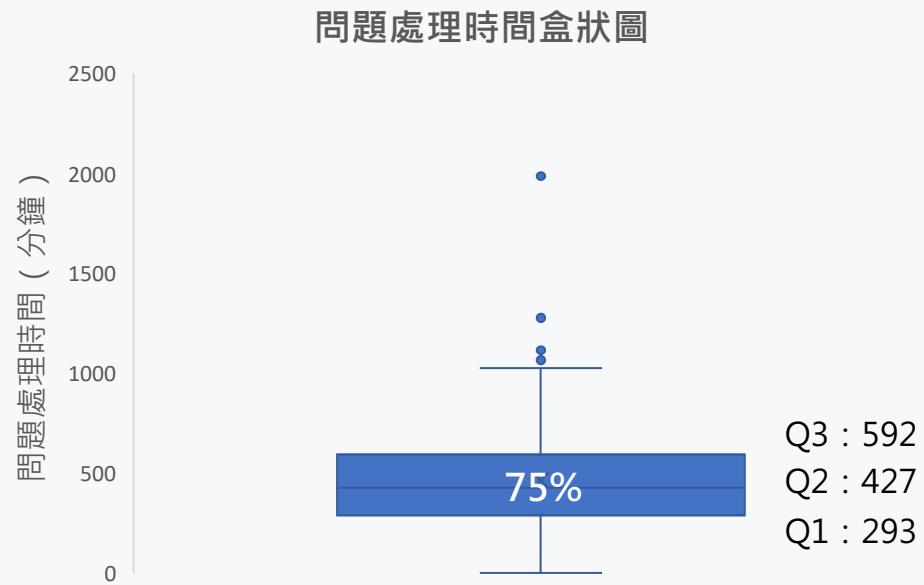
75% 的回覆集中在 2~35 分鐘內完成，  
超過 85 分鐘回覆的案件屬於少數異常值。



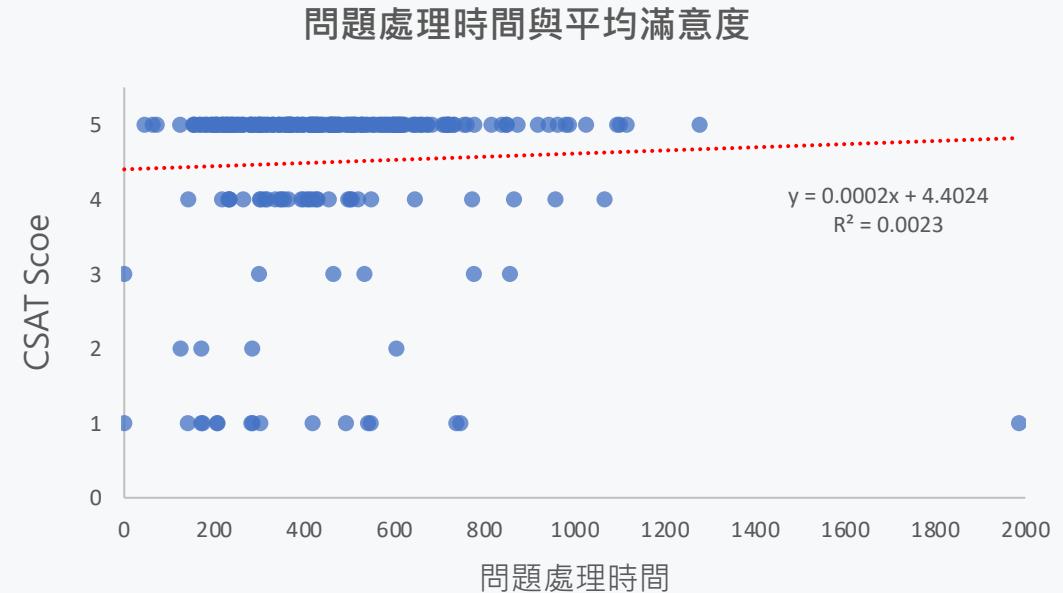
散點圖顯示回覆時間與滿意度呈**負相關**  
(回覆越慢，CSAT 越低)

→ 設定**5分鐘內完成**初次回覆，並導入自動回覆機制與客服分流制度，以縮短等待時間、穩定整體滿意度表現。

# 問題處理時間對滿意度影響輕微



75% 案件可於 10 小時內（600分鐘）完成  
，僅少數極端案件超過 1,000 分鐘



處理時間與滿意度呈極弱正相關 ( $R^2=0.0023$ )  
，代表處理時間長短對滿意度影響不大。

→ 雖處理時間與滿意度相關性低，但高耗時案件仍可能造成個別不佳體驗。  
建議針對超過 Q3 ( 592 分鐘 ) 的案件進行流程檢討，**建立標準化SOP**，確保問題能在合理時限內處理完成，以維持穩定且高效的顧客服務體驗。

# Email滿意度低，建議優化文字回覆與即時回應機制

客服聯絡管道與平均滿意度

聯絡管道	平均滿意度
Email	3.9
Inbound	4.3
Outcall	4.3
總計	4.2

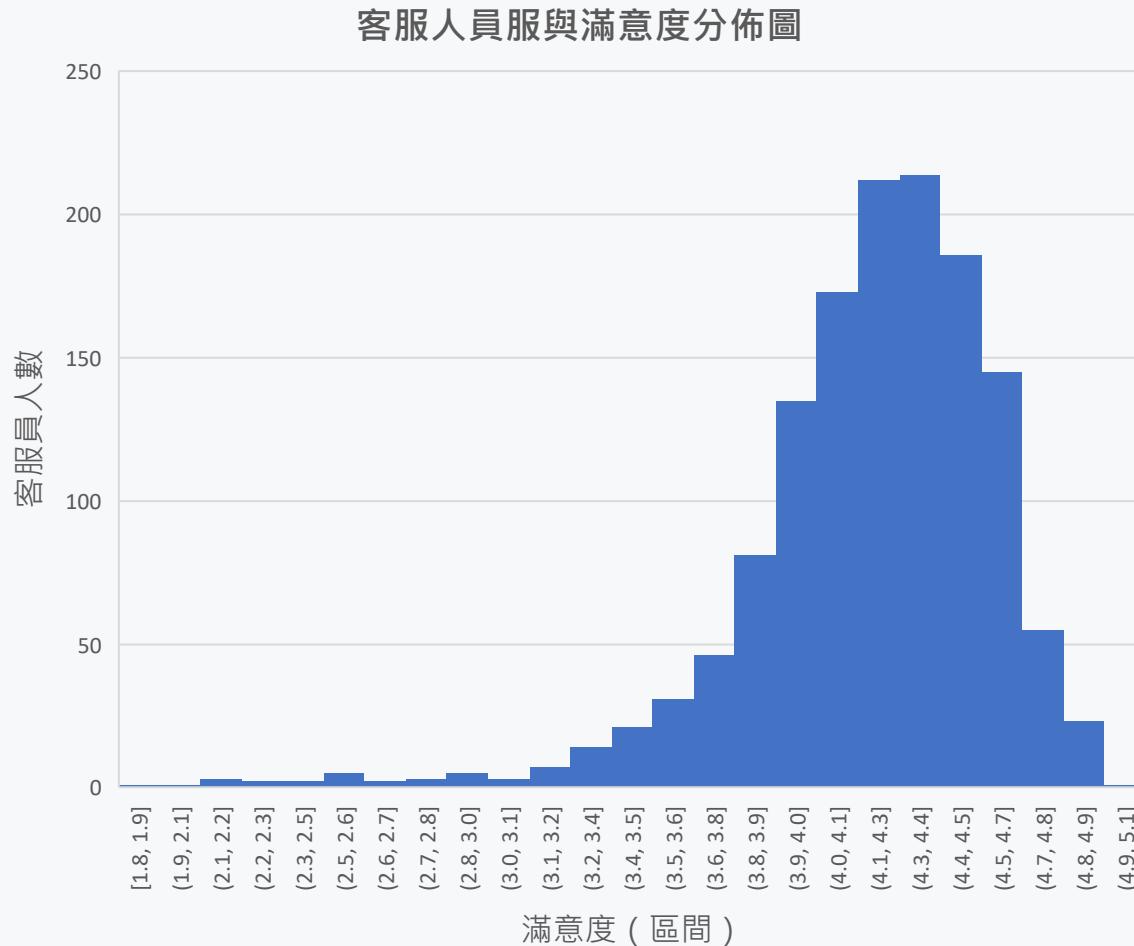
Email 通路則僅 3.9 分，低於其他兩者，顯示**書面回覆流程與體驗仍待加強**

建議導入**自動回覆機制**與**標準化文字話術模板**，提升回信效率與語氣一致性，並同步**強化官網客服介面（UX）**，以改善聯絡方式上的使用體驗。

### 3. 人員層面

- 1 客服人員表現
- 2 資歷
- 3 班別
- 4 主管管理效能

# 客服人員整體表現穩定， 僅少數人員 ( $< 3.6$ 分) 需輔導以提升整體一致性



客服人員滿意度呈**右偏常態分布**，  
平均 4.2 分、標準差 0.4，  
約 68% 人員落在 3.8~4.6 分區間，  
顯示**團隊整體服務品質集中且穩定**

建議萃取高分人員 ( $> 4.7$  分) 之成功經驗，**建立標準服務SOP**，並針對低分客服 ( $< 3.6$  分) 進行**個別輔導、問題診斷、話術與情緒穩定訓練**，以提升服務一致性與團隊整體滿意度。

# 資歷對滿意度影響輕微，新進人員仍需加強訓練以穩定服務品質

資歷與平均滿意度表現

資歷	平均滿意度	
>90	4.3	僅「在職訓練中（OJT）」人員滿意度略低（4.1分），其餘平均滿意度皆為4.3分。
0-30	4.3	<b>不同資歷整體客服表現穩定</b> ，未出現明顯的職業倦怠或經驗落差。
31-60	4.3	
61-90	4.3	
On Job Training	4.1	建議針對OJT階段員工加強應對話術、問題診斷與情緒處理訓練，同時可設計資深員工激勵制度，鼓勵經驗分享與帶訓，以維持整體團隊的服務品質與持續學習文化。
平均	4.2	

# 各班別滿意度整體穩定，建議持續關注早班疲勞與夜班激勵機制

班別與平均滿意度表現

班別	Average of CSAT Score
Morning	4.2
Afternoon	4.3
Evening	4.3
Night	4.3
Split	4.4
平均	4.2

Afternoon、Evening、Night 班均為 4.3 分，Split 班略高（4.4 分），Morning 班略低（4.2 分）。

**不同班別的平均滿意度整體穩定**，僅早班滿意度略低於其他班別。

建議持續關注早班客服的疲勞度與服務情緒，提供輪班獎勵或休息補償制度，以確保不同時段的客服人員都能維持穩定服務品質。

# 不同主管與經理間之管理團隊與滿意度無顯著差異

不同主管與經理底下團隊與滿意度表現 –ANOVA 分析

	sum_sq	df	F	PR(>F)
經理	-1.36e-5	5	-1.45e-06	1
主管	1.77e-07	39	2.44e-09	1
經理 : 主管	3.34e+02	195	0.11e-01	0.59
Residual	1.61e+5	85789	NaN	NaN

各項 P-Value 大於顯著水準 ( 0.05 )，顯示  
**不同主管或經理之管理團隊對滿意度沒有明顯差異**，服務滿意度主要來自於客服人員客人表現。

建議持續維持管理的一致性，**建立標準化管理SOP**，推動跨團隊的知識分享與實際經驗交流，確保團隊文化與服務品質穩定延續。

# 關鍵策略

## 1. 聚焦關鍵痛點進行改善

- 優先針對「訂單」相關之「延遲」與「安裝/示範」問題。
- 建議：導入物流時效與安裝服務管理追蹤機制，**縮短等待時間**並提升現場服務品質

## 2. 提升即時互動

- 強化 Email 聯繫方式與回覆速度。
- 建議：導入自動化回覆客服與客服分流制度，並縮短回覆時間，以**改善顧客聯繫方式的使用體驗**。

## 3. 加強客服人員個別訓練

- 針對新進與低分（<3.6 分）客服人員加強訓練，並萃取高分（>4.7分）客服服務經驗制定 SOP
- 建議：加強個別輔導、問題診斷、話術與情緒穩定訓練，以**提升服務體驗與品質**。

## 4. 維持管理一致性

- 維持管理標準化，推動跨團隊的知識分享與實際經驗交流，**確保團隊文化與服務品質穩定延續**。

Thank You !  
(Q&A)