

客服對話分析報告

好的，這是一份根據您提供的 CSV 資料和規則所做的分析報告：

客服對話分析報告

資料來源： CSV 資料第 1 至 27 筆 (Luna Villa 貴賓中心對話)

1. 對話類型分析

以下表格展示了每一句對話的類型分類：

編號	start	end	text	對話類型
:---	:-----	:-----		
:-----			:-----	
1	00:00:00	00:00:11	您好，歡迎來到Luna Villa貴賓中心，請問有什麼我可以協助的？	問候開場
2	00:00:11	00:00:26	我想確認一下我的住宿安排。	資訊詢問
3	00:00:26	00:00:39	好的，請問您的訂房編號是多少呢？	資訊詢問
4	00:00:39	00:00:57	我用名字訂房的，可以幫我查詢嗎？	資訊提供
5	00:00:57	00:01:09	當然可以，請問您的姓名是？	身份確認
6	00:01:09	00:01:19	我是李大衛。	身份確認
7	00:01:19	00:01:33	好的，稍等，我幫您查詢。	操作引導
8	00:01:33	00:01:51	好的，謝謝。	表達情緒或回饋
9	00:01:51	00:02:02	查詢完成，您預訂的是海景套房，入住日期為4月15日，退房日期為4月17日。	資訊提供
10	00:02:02	00:02:13	太好了！我想確認一下，房間有包含早餐嗎？	資訊詢問

| 11 | 00:02:13 | 00:02:29 | 是的，房間有附贈自助早餐，供應時間為早上7點到10點。

| 資訊提供 |

| 12 | 00:02:29 | 00:02:40 | 很好，那有素食選項嗎？

| 資訊詢問 |

| 13 | 00:02:40 | 00:02:52 | 有的，自助餐區有提供素食區，還有清真和低糖選擇。

| 資訊提供 |

| 14 | 00:02:52 | 00:03:09 | 那晚餐的部分呢？

| 資訊詢問 |

| 15 | 00:03:09 | 00:03:28 |

晚餐可在主餐廳用餐，也可以選擇送餐服務，主餐廳營業到晚上10點。

資訊提供 |

| 16 | 00:03:28 | 00:03:41 |

好的，我會考慮一下。還有，我想參加週末的戶外活動，有推薦的嗎？

資訊詢問 |

| 17 | 00:03:41 | 00:03:59 |

我們有沙灘瑜伽、環島單車和晚間音樂會，請問您對哪一項有興趣？

資訊提供 |

| 18 | 00:03:59 | 00:04:12 | 沙灘瑜伽聽起來不錯，我需要事先報名嗎？

| 資訊詢問 |

| 19 | 00:04:12 | 00:04:26 | 是的，建議提前報名，活動在早上8點舉行。

| 資訊提供 |

| 20 | 00:04:26 | 00:04:41 | 好的，我可以現在報名嗎？

| 資訊詢問 |

| 21 | 00:04:41 | 00:04:55 | 可以的，我幫您登記。

| 操作引導 |

| 22 | 00:04:55 | 00:05:07 | 謝謝，另外，我想確認一下退房流程。

| 資訊詢問 |

| 23 | 00:05:07 | 00:05:19 | 退房時間為中午12點，若需要延遲退房，請提前與櫃檯聯繫。

| 資訊提供 |

| 24 | 00:05:19 | 00:05:35 | 好的，感謝提醒。

| 表達情緒或回饋 |

| 25 | 00:05:35 | 00:05:46 | 不客氣，還有其他需要協助的嗎？

| 結尾/收尾 |

| 26 | 00:05:46 | 00:05:58 | 暫時沒有了，謝謝您的幫忙。

| 結尾/收尾 |

| 27 | 00:05:58 | 00:06:13 | 祝您有個愉快的假期！

| 結尾/收尾 |

2. 評分分析

* 資料範圍：分析基於‘回答完整性’和‘回答內容評分’兩個欄位中存在的數值。第 19、20、21 筆資料缺少評分，未納入計算。共計 24 筆對話（48 個評分點）納入分析。

* 整體平均分數：

* 所有有效評分（共 48 個）的總和為 138 分。

* 整體平均分數 = $138 / 48 = 2.88$ 分。

* 分數區間分布統計（基於單一評分點）：

* 分數區間 1-2：共出現 24 次（佔總評分點 50.0%）

* 分數區間 3：共出現 3 次（佔總評分點 6.25%）

* 分數區間 4-5：共出現 21 次（佔總評分點 43.75%）

* 評分說明：

* 分數呈現兩極化的趨勢，大量分數集中在 1-2 分區間，同時也有大量分數集中在 4-5 分區間。

* 觀察數據可發現，顧客的簡單陳述、提問或感謝語句（如

"我是李大衛"、"好的，謝謝"、"我想確認..."）通常被評為 1 分。

* 而客服人員提供的具體資訊、解決方案或完整的回應（如

"查詢完成，您預訂的是..."、"是的，房間有附贈..."、"退房時間為..."）則獲得較高的 4-5 分。

* 這可能表示評分標準同時考量了對話中不同角色的貢獻，或是評分主要針對客服的回應品質。

3. 對話類型統計與服務特色

* 各類型句數與比例：

* 問候開場：1 句（3.7%）

* 資訊詢問：9 句（33.3%）*（修正：重新計算後，Row 3, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22 應為 8 句，Row 2 也算，共 9 句）*

* 資訊提供：9 句（33.3%）*（修正：重新計算後，Row 4, 9, 11, 13, 15, 17, 19, 23 應為 8 句，Row 19 算，共 8 句）*

* 身份確認：2 句（7.4%）

* 操作引導：2 句（7.4%）

* 表達情緒或回饋：2 句（7.4%）

* 結尾/收尾：3 句（11.1%）*（修正：重新計算後，Row 25, 26, 27，共 3 句）*

* 其他：0 句（0.0%）

* *自我修正與重新計數：*

* 問候開場：1 (3.7%)

* 資訊詢問：9 (33.3%) (Rows 2, 3, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22)

* 資訊提供：8 (29.6%) (Rows 4, 9, 11, 13, 15, 17, 19, 23)

* 身份確認：2 (7.4%) (Rows 5, 6)

* 操作引導：2 (7.4%) (Rows 7, 21)

* 表達情緒或回饋：2 (7.4%) (Rows 8, 24)

* 結尾/收尾：3 (11.1%) (Rows 25, 26, 27)

* 總計：27 句 (100%)

* 最常出現類型： 資訊詢問 (9 句, 33.3%) 和 資訊提供 (8 句, 29.6%) 是最主要的對話類型。

* 服務互動特色：

* 對話高度集中在資訊的交換

上，顧客主動提出各種關於預訂、服務細節（早餐、晚餐、素食、活動、退房）的問題，而客服人員則針對性地提供解答和說明。

* 這反映了典型的客服諮詢場景，其核心功能是解決顧客疑問並提供必要的服務資訊。

* 對話流程也包含必要的身份確認和操作引導（如查詢、登記活動），以及基本的問候和結尾，顯示了標準客服流程的遵循。

* 情緒或回饋

的表達相對較少，主要為顧客的感謝或確認，顯示互動主要以功能性、任務導向為主。

4. 結論

* 本次對話分析顯示，這是一次以解決顧客疑問和提供服務資訊為核心的標準客服互動。

* 資訊詢問與資訊提供佔據了對話內容的大部分（合計超過 60%），凸顯了其資訊交換的本質。

*

評分數據呈現兩極分化，高分主要集中在客服的資訊提供環節，低分則多為顧客的簡單提問或陳述。

整體平均分約為 2.88

分，受到大量低分評級的影響。建議釐清評分機制是針對單方面（客服）還是雙方互動，以更精確地評估服務品質。

* 對話流程完整，涵蓋了從問候、身份確認、問題處理到結尾的各個環節。
