



香港客戶中心協會大獎

特刊

鼓勵多元客戶服務

推動業界提升水平

當對於產品或服務抱有疑問時，我們不期然會撥打公司的查詢熱線，或利用不同的線上渠道聯絡客戶中心職員，每通電話、每則文字回應的背後，正是一位位具熱誠和耐性的專業客戶中心員工，香港客戶中心協會（下稱協會）每年舉辦的「香港客戶中心協會大獎」（下稱大獎），正是為了表揚表現優秀的業界精英，以及服務水平出眾的客戶中心。

大獎頒獎典禮剛於上月圓滿結束，今年以「客戶自主」（Customer Autonomy）為主題，旨在鼓勵客戶中心提供多元化的服務，滿足不同年齡層的需要。香港客戶中心協會主席林啟文直言，年輕客戶群普遍對於創新渠道及技術的接受程度較高，而年長的客戶群則較偏好直接聽到聲音的模式，因此中心需要因應客戶需要，確保客戶能透過不同渠道接觸公司。

採用線上平台 新增數碼組別

大獎今年踏入第20個年頭，林啟文表示，今年不論在申請程序還是獎項類別均加入了嶄新的元素。「在收集申請表方面，我們採用了無紙化網上系統，讓各參賽者可透過網上直接遞交參賽

文件，而海外評審亦可透過網上系統審閱參賽申請，提升評審效率，並令到整個過程更環保。」

林啟文續表示，今年的個人獎項新增了「數碼專才」（Digital Professional）類別，嘉許開拓嶄新數碼渠道的專才，以鼓勵客戶中心的數碼轉型。「這個新增獎項類別亦會嘉許能透過數據分析找到洞見，以改善客戶體驗，以及遵守網絡合規的專才，而這些新增的元素，都是緊貼時代的發展及需要。」他補充，在企業獎項類別方面，今年大獎亦把參賽範疇從南中國擴展至大中華區，以吸引更多內地企業參與。

專業評審團 提供全方位建議

回顧大獎多年的發展，林啟文樂見獎項由最初認可表現優秀的客戶中心及業界精英，到後來逐步擴展至推動行業水平的提升，為大獎多加一層意義。「隨著每年專業的評審團透過賽後報告總結，為各大客戶中心及從業員給予改善建議，我們很高興見到不論企業或是從業員，每年的水準都持續提升。」

事實上，大獎的評審團來自五湖四海，當中有澳洲的客戶中心協會主席及行政總裁、新加坡的客戶中心協會主席，不同的國籍背景帶來了更多具啟發性的建議。「澳洲的客戶中心比香港更為成熟，能為香港的客戶中心預視未來應用科技時會遇到的問題，讓企業或個人都早作準備；而新加坡的客戶中心市場，則在規模及成熟程度方面都與香港較為相近，因此能為香港業界提供更合適的建議。」林啟文又指，評審團亦有市場服



香港客戶中心協會執委會委員及2019年的得獎者一同舉行祝酒儀式。

務營銷學教授，以及具分量及經驗的業內人士，以期為參賽者提供學術及實務層面兼備的全方位改善意見。

與時並進 優化客戶體驗

提到今年參賽企業及公司的表現，林啟文喜見今年參加者的表現令人相當滿意，惟在處理客戶的意見反饋上可做得更多，透過系統性及更大規模的客戶意見調查及分析，以進一步改善服務流程。「不少企業已了解到客戶的痛點（pain point），但單單只是了解並不足夠，仍要繼續建立整個客戶服務體驗路線圖，思考每一個步驟客戶會遇到什麼問題，哪一個步驟最需要關懷，這一點暫時未有太多公司能夠實踐。」

大獎踏入20周年，歷經多年的發展，林啟文有感「與時並進」才是客戶中心歷久不衰、維持競爭力的關鍵。「20年間行業的變化相當大，在大獎設立的首7至8年間，行業以提供良好的客戶服務為重心；其後於2007至2008年，逐漸出現電話營銷，行業從服務客戶轉變為能夠主動開拓市場的模式，創造收益，這是一大突破。」

林啟文續指於2010至2011年，具規模的客戶中心陸續北上，如何讓內地的客戶中心服務品質保持與香港一致的水平，為當時的主要挑戰，故當時大獎亦特設離岸客戶中心獎項類別，旨在與行業一同探索理想的模式。「近年，數碼渠道興起令客戶中心的溝通渠道更多元化，但關鍵是企業能否無縫結合不同的渠道，達到全渠道的應用，讓員工即使透過不同的渠道接觸客戶，亦能互通客戶的資料，提供一站式全面的客戶服務。」



晚宴前舉行了切餅儀式，慶祝香港客戶中心邁向20周年。

2019香港客戶中心協會大獎 得獎名單

公司大獎

年度大獎	獎項
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	年度大獎

神秘客戶評審大獎 - 至尊大獎	獎項
公司名稱	獎項
BCT銀聯集團	至尊大獎

神秘客戶評審大獎 - 最佳 IVRS	獎項
公司名稱	獎項
香港電訊（個人客戶業務）- 多語言熱線電話營銷中心	最佳 IVRS

神秘客戶評審大獎 - 飛躍進步獎	獎項
公司名稱	獎項
宏利人壽保險（國際）有限公司（保險專線）	飛躍進步獎

神秘客戶評審大獎 - 銀行業	獎項
公司名稱	獎項
交通銀行（香港）有限公司	行業大獎
滙豐客戶服務中心 - 私人貸款電話推廣	金獎 連續6年
滙豐客戶服務中心 - 私人貸款熱線	金獎 連續3年
星展銀行（香港）有限公司 - 星展豐盛私人客戶電話服務熱線	金獎 連續4年
星展銀行（香港）有限公司 - 星展銀行線上對話	金獎 連續3年
滙豐客戶服務中心 - 特快股票落盤專線	金獎

神秘客戶評審大獎 - 金融及保險業	獎項
公司名稱	獎項
BCT銀聯集團	行業大獎
卓豐金融服務有限公司	金獎 連續10年
滙豐強積金	金獎 連續3年
宏利人壽保險（國際）有限公司（基金專線）	金獎 連續4年
邦民日本財務（香港）有限公司	金獎 連續3年
宏利人壽保險（國際）有限公司（保險專線）	金獎
安信信貸有限公司 - 信用卡客戶服務熱線	金獎
景順投資管理有限公司	金獎
安信信貸有限公司 - 私人貸款客戶服務熱線	金獎 連續10年
信安信託（亞洲）有限公司	金獎
立橋保險	金獎 連續7年
富達	金獎
AXA安盛人壽保險熱線	金獎
AXA安盛一般保險熱線	銀獎

神秘客戶評審大獎 - 商貿及公用事業	獎項
公司名稱	獎項
敦豪國際速遞（香港）有限公司	行業大獎
香港賽馬會 - 沙田電話投注中心	金獎 連續5年
香港電燈有限公司	金獎 連續9年
香港貿易發展局	金獎 連續5年
香港賽馬會 - 綜合顧客服務中心	金獎
香港電燈有限公司（系統控制部）客戶緊急服務中心	金獎 連續5年
貿易通電子貿易有限公司	金獎 連續8年
中華電力有限公司 - 客戶服務熱線	金獎 連續10年
特爾高能源有限公司	金獎 連續3年
香港中華煤氣有限公司 - Mia Cucina 24 小時尊貴客戶服務熱線	金獎
中華電力有限公司 - 緊急服務熱線	金獎 連續3年
八達通卡有限公司	金獎

神秘客戶評審大獎 - 電訊業	獎項
公司名稱	獎項
香港電訊（個人客戶業務）- NowTV 銷售熱線	行業大獎
香港電訊 - Diamond Commercial Contact Centre	金獎 連續5年
香港電訊（個人客戶業務）- 多語言熱線電話營銷中心	金獎 連續5年
香港電訊（個人客戶業務）- eye 智能生活通訊服務升級專線	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- eye 智能生活通訊服務專線	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- 固網服務合約專線	金獎
香港寬頻網絡有限公司 - VIP客戶服務熱線（住宅服務）	金獎 連續5年
香港電訊（個人客戶業務）- Now TV 技術支援	金獎 連續5年
香港電訊（個人客戶業務）- 企業員工計劃熱線	金獎

公司名稱	獎項
香港電訊（個人客戶業務）- 網上行在線技術支援	金獎
香港寬頻網絡有限公司 - 香港寬頻電話號碼轉台客戶服務熱線	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- 網上行客戶服務	金獎 連續5年
香港寬頻網絡有限公司 - 客戶服務熱線（住宅服務）	金獎 連續7年
香港電訊 - Enterprise Contact Centre	金獎 連續5年
香港電訊（個人客戶業務）- 固網客戶服務	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- 網上寬頻升級熱線	金獎 連續5年
香港電訊（個人客戶業務）- 網上行在線客服	金獎 連續3年
香港電訊（個人客戶業務）- 網上行寬頻專線	金獎 連續3年
香港電訊（個人客戶業務）- 數碼營銷中心	金獎 連續3年
香港移動通訊有限公司 - 1010 企業客戶服務	金獎 連續3年
香港電訊（個人客戶業務）- 智能家居專線	金獎 連續5年
香港移動通訊有限公司 - 1010 企業客戶服務	金獎 連續4年
香港電訊（個人客戶業務）- 固網技術支援	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- 專職技術支援	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- 專職客戶服務	金獎
香港寬頻網絡有限公司 - 香港寬頻線上客戶服務中心	金獎
香港移動通訊有限公司 - Inbound Sales Hotline	金獎
香港流動通訊有限公司 - Outbound Telesales Sales - CSL	金獎
香港流動通訊有限公司 - Outbound Telesales Sales - 1010	金獎

最佳呼入客戶中心（20座席以下）	獎項
公司名稱	獎項
香港賽馬會 - 沙田電話投注中心	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- Now E 客戶服務	銀獎
特爾高能源有限公司	銀獎
香港移動通訊有限公司 - 私人助理服務	銅獎
美聯物業	銅獎
Teledirect Hong Kong Limited	銅獎
信安信託（亞洲）有限公司	銅獎

最佳呼入客戶中心（20-50座席）	獎項
公司名稱	獎項
香港電訊	金獎
交通銀行（香港）有限公司	金獎
滙豐客戶服務中心 - 保險客戶服務熱線	銀獎
AXA安盛	銀獎
香港電訊（個人客戶業務）- 數碼營銷中心	銀獎
Club HKT有限公司	銅獎
香港移動通訊有限公司	銅獎
電訊盈科專業客服	銅獎

最佳呼入客戶中心（50-100座席）	獎項
公司名稱	獎項
香港電訊	行業大獎
滙豐客戶服務中心 - PayMe	金獎

最佳呼入客戶中心（100座席以上）	獎項
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	金獎
廣發銀行	金獎
滙豐客戶服務中心 - Live Chat	銀獎
香港寬頻網絡有限公司	銀獎
恒生銀行信用卡客戶服務	銅獎

最佳離岸客戶中心	獎項
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	金獎
香港寬頻網絡有限公司	銀獎
交通銀行（香港）有限公司	銀獎
恒生銀行 - 商業理財	銅獎
香港電訊（個人客戶業務）- 內呼營銷中心	銅獎
中國工商銀行股份有限公司遠程銀行中心-廣州	銅獎

最佳外呼客戶中心（20座席以下）	獎項
公司名稱	獎項
AXA安盛	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- 網上行寬頻合約外呼中心	銀獎

最佳外呼客戶中心（20-50座席）	獎項
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心 - 私人貸款電話推廣	金獎
香港寬頻網絡有限公司	銀獎
電訊盈科媒體有限公司	銅獎
香港流動通訊有限公司	銅獎

最佳外呼客戶中心（50-100座席）	獎項
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心 - 客戶資料部	金獎
香港流動通訊有限公司	銅獎
恒生銀行 - 銀行及保險產品銷售部	銅獎

最佳外呼客戶中心（100座席以上）	獎項
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- 客戶挽留外呼中心	銀獎
香港移動通訊有限公司	銅獎

最佳培訓及人才發展客戶中心	獎項
公司名稱	獎項
恒生銀行 - 員工文化及培訓發展部	金獎
廣發銀行	銀獎
滙豐客戶服務中心	銀獎
香港移動通訊有限公司	銅獎

最佳質量保證客戶中心	獎項
公司名稱	獎項
廣發銀行	金獎
滙豐客戶服務中心	銀獎
AXA安盛	銀獎
香港電訊	銅獎
恒生銀行 - 客戶關係部	銅獎

最佳企業社會責任客戶中心	獎項
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	金獎
恒生銀行 - 企業社會責任	銀獎

最佳科技應用客戶中心	獎項
公司名稱	獎項
廣發銀行	金獎
衛衛人壽保險（百慕達）有限公司	銀獎
滙豐客戶服務中心	銀獎
香港賽馬會 - 沙田電話投注中心	銅獎
AXA安盛	銅獎
香港電訊（個人客戶業務）- 系統開發及支援團隊	銅獎

最佳客戶中心推廣計劃	獎項
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	金獎
香港電訊（個人客戶業務）- 企業員工計劃	銀獎
星展銀行（香港）有限公司	銅獎
香港電訊（個人客戶業務）- 微笑·投入·由心出發	銅獎

最佳全渠道應用客戶中心	獎項
公司名稱	獎項
滙豐客戶服務中心	金獎
美聯物業	銅獎

最佳大中華客戶服務中心	獎項
公司名稱	獎項
廣發銀行	金獎

個人獎項

最佳呼入客戶中心經理	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
香港電訊（個人客戶業務）	潘淑萍	金獎
滙豐客戶服務中心	陸麗桃	銀獎
香港賽馬會 - 沙田電話投注中心	林德成	銅獎
AXA安盛	Aranza Randell	銅獎

最佳外呼客戶中心經理	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
香港電訊（個人客戶業務）	許彩雲	金獎
恒生銀行	陳巧紅	銀獎
香港流動通訊有限公司	楊麗思	銅獎

最佳呼入客戶中心小組組長	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	謝志宗	金獎
恒生銀行	梁敬菁	銀獎
香港電訊（個人客戶業務）	賴敬然	銅獎

最佳外呼客戶中心小組組長	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	容志偉	金獎
香港移動通訊有限公司	畢家偉	銀獎
香港寬頻網絡有限公司	林海容	銅獎

最佳呼入客戶中心客戶代表	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
美國運通	古詠欣	金獎
香港電訊（個人客戶業務）	劉冠瑜	銀獎
香港電燈有限公司	柳詠筠	銀獎
卓豐金融服務有限公司	范曉藍	銅獎
滙豐客戶服務中心	張雅美	銅獎
中華電力有限公司	陳靜儀	銅獎
AXA安盛	徐鈞國	銅獎
恒生銀行	藍莉娜	銅獎

最佳數碼服務客戶中心代表	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
香港電訊（個人客戶業務）	陳靜惠	銀獎
香港電訊（個人客戶業務）	羅烈堂	銀獎
滙豐客戶服務中心	麥敬恒	銅獎

最佳外呼客戶中心客戶代表	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
AXA安盛	姚震宇	金獎
香港電訊（個人客戶業務）	余志錕	銀獎
美質臣營養品（香港）有限公司	崔凱琪	銅獎
滙豐客戶服務中心	徐繼宗	銅獎
滙豐客戶服務中心	余慧恩	銅獎

最佳客戶中心培訓導師	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	葉麗麗	金獎
廣發銀行	劉晶	銀獎
香港移動通訊有限公司	趙穎邦	銅獎

最佳客戶中心質量保證專員	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	林子偉	金獎
香港電訊專業客服	鄭隆峯	銀獎
滙豐客戶服務中心	曾宇彬	銅獎
星展銀行（香港）有限公司	陳永健	銅獎

最佳客戶中心技術支持專員	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	劉伯耀	銀獎
香港電訊（個人客戶業務）	黃振輝	銅獎
廣發銀行	郭錦萍	銅獎

最佳客戶中心人員編制管理專員	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
香港賽馬會 - 沙田電話投注中心	林安宜	金獎
恒生銀行	馬駿驍	銀獎
香港電訊（個人客戶業務）	鄭柏堅	銀獎

最佳客戶中心招聘專員	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
香港移動通訊有限公司	蔡仲豪	銀獎

最佳數碼渠道管理專員	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
香港電訊（個人客戶業務）	何華峰	金獎
中華電力有限公司	黃伯盛	銀獎
廣發銀行	田琳風	銅獎

最佳英語客戶中心代表	參賽者	獎項
公司名稱	參賽者	獎項
滙豐客戶服務中心	John Valery Artuz	銀獎
恒生銀行	潘鈞濠	銅獎
AXA安盛	Kulal Nisha	銅獎