10 Years+ CRE & CSQS國際領袖高峰會2015香港國際創新博覽會 特刊

International CRE & CSQS Leadership Summit 2015 & Hong Kong International CRE Innovation Expo

跨行業CRE領袖共同搭建CRE & CSQS圓桌擴展國際專業平臺 邁向顧客創新追求卓越

CRE Leaders Share & Benchmark at CRE & CSQS Roundtables & CXO Forums Internationally

為推動跨區域企業提升顧客服務水平，亞太顧客服務協會APCSC每年會於不同的國際大都會與市場領袖、國際傑出顧客關係服務獎得獎企業及APCSC會員合作，舉辦國際性的「傑出顧客關係（CRE）及優質顧客服務標準（CSQS）圓桌會議」，分享在服務創新、顧客關係管理及客戶服務體驗管理的心得與成功案例。由去年8月至今，APCSC已舉行超過20場圓桌會議。

APCSC協會主席朱剛岑表示，愈來愈多行業的CEO及總裁等企業高層參與圓桌會議，有助國際行業領袖對相關議題作出更深入的討論，讓不同國家和地區的顧客服務專業人士彼此交流，這亦印證了圓桌會議有效協助業界掌握最新的CRE發展趨勢，提升亞太區內的顧客服務水平。

舉辦逾20場圓桌會議 探討顧客體驗議題

過去20多場的圓桌會議，協會分別就多個主題進行討論，包括「社交媒體及線上到線下（O2O）結合的顧客體驗管理」、「成功敬業度創新加強傑出顧客關係服務領導力和忠誠度」、「聯絡中心、忠誠度、顧客體驗及表現管理中的CRE領導力」、「顧客體驗、企業環保及企業社會責任中的CRE領導力」、「顧客滿意度、忠誠度、顧客體驗及表現管理中的CRE領導力」等。

港台新馬泰圓桌 O2O流動辦公室助拓展業務

就「社交媒體及O2O結合的顧客體驗管理」這個議題，APCSC先後在香港、新加坡、泰國、台北及馬來西亞舉行圓桌會議。其中，在與AIA Bhd。合辦的馬來西亞圓桌會議上，AIA Bhd。行政總裁Bill Lisle便介紹了公司的「即時流動辦公室」系統，解釋其如何讓1萬6千名財務策劃師提供超卓的個人化服務，該系統大大幫助拓展業務。

上海圓桌 敬業度刷新CRE領導力與忠誠度

而於今年3月，協會與恒隆地產合作在上海舉行的「成功敬業度創新加強CRE領導力和忠誠度」圓桌會議，恒隆地產助理董事蔡碧林及高級經理梁偉霖分享恒隆服務心得。吸引了多位來自資訊科技、金融、商業、零售、物流、保險及顧問的客戶關係管理、顧客服務、市場行銷的管理層和相關專家參加，並展開熱烈討論。有關主題的圓桌會議，亦先後在北京、深圳和香港舉行。

深圳圓桌 關注顧客服務之企業社會責任

雖然顧客服務是一種商業行為，但若然能在當中實踐企業社會責任，亦有助提升企業形象，爭取客戶支持和信任。而協會今年初便與深圳市龍崗區布吉物業協會、呼叫中心與服務外包研究院（ACCB）舉辦圓桌會議，就「顧客體驗、企業環保及企業社會責任中的傑出顧客關係服務領導力」進行分享。ACCB院長米輝波演講「企業社會責任」時便分享了企業社會責任的含義、CSR相關標準、CSR發展路徑與現狀，以及關注CSR的原因和做法。

滬港大馬圓桌 社交媒體提升滿意忠誠度

去年10至11月，協會亦分別在香港、上海及馬來西亞，就「顧客滿意度、忠誠度、顧客體驗及表現管理中的CRE領導力」議題舉行圓桌會議。香港嘉賓講包括立法會（資訊科技界）議員莫乃光。他指出，社交媒體愈來愈普遍，社交網絡已成為提供顧客服務不可或缺的平台，故企業須把握機會，善用社交媒體，提供高質素而個人化的服務，從而提升品牌形象，建立聲譽。

優質客服中心強化顧客關係 證書推動僱主持續提升

People Site Certification Elevate CRM & Employee Engagement

卓越顧客關係管理是關乎「人」的工作，而企業的致勝之道亦在於「人」。因此，人才培訓和發展對提升顧客關係服務尤為重要。成立於1998年的亞太顧客服務協會APCSC，以推動政府、大學、企業攜手共同提升亞太區內的客戶服務質素為宗旨，致力為區內人才提供卓越顧客關係服務培訓。而為表揚在人力資源發展和提供優質顧客服務方面有卓越表現的企業，協會每年都會頒發「優質客服專員中心證書」（People Site Certification, PSC）。美贊臣營養品（香港）有限公司（美贊臣）及卓健醫療有限公司（卓健）今年再度獲嘉許。

優質客服專員中心證書是一項認可，參加機構必須有9成或以上的顧客服務中心及客戶聯絡中心職員，達到協會全球性認可培訓證書的認證標準；有關標準亦設有多個級別，包括顧客服務專員證書（CCSP）、聯絡中心專員證書（CCCP）、聯絡中心主管證書（CCCS）、聯絡中心經理證書（CCCM）及顧客服務管理證書（CCSM）等。

讓員工投入服務 有賴遠景理念引領

APCSC主席朱剛岑強調，投資於人才發展、培訓、爭取認證，能為企業奠定基石。尤其是市場競爭愈趨激烈，而銷售渠道亦不斷增加，顧客要求更高，只會挑選提供專業售前、售後服務，並設有跨平台顧客體驗的企業。

「要提供卓越顧客關係體驗，員工的投入與忠誠不可或缺。倘若員工對企業的遠景和價值並不了解，對實行和傳遞優質服務會構成影響。成功的卓越顧客關係領袖會加強對員工的承諾，通過積極參與創新，從而提供優質、令人滿意的顧客關係方案。」朱剛岑又讚揚今年獲嘉許的企業成功激勵及培育他們的僱員與顧客，積極履行承諾，投入於顧客體驗管理策略，從而領導市場，並進一步鞏固客戶的滿意度、關係和忠誠度。

接觸客戶渠道多 培訓人才更形重要

美贊臣營養品（香港）連續多年獲頒優質客服專員中心證書。美贊臣副總裁及香港區總經理王月歡分享美贊臣營養品除了提供高質素的兒童營養產品外，亦會致力通過不同的渠道如媽媽會、服務熱綫，以及fb、WeChat等社交媒體與父母溝通。「能夠再一次獲得APCSC頒發優質客服專員中心證書，令我為同事的努力感自豪。展望未來，我們會繼續矢志發展人才，堅守以客為本的服務承諾。」

客戶首個接觸點 決定顧客關係成敗

同樣連年獲頒優質客服專員中心證書的卓健醫療營運總監朱怡菁覺得這項嘉許能推動卓健醫療的員工，竭盡所能以超越客戶期望。她指出，卓健醫療客戶服務部的24小時醫療聯絡中心是第1個客戶接觸點，負責解答不同的服務查詢。「我們的客戶服務部每個月接收到超過7萬個電話及6,000個電郵查詢，當中包括主診醫生資料查詢、預約診症、緊急支援及入院申請等。我們會主動聆聽客戶意見，並視之為幫助我們日後改進的有用資源。」她補充，為應付社區和內地旅客的需求，將投放更多資源培訓員工、爭取認證及做好知識管理，為提供優質全面的服務而努力。

朱剛岑頒發「優質客服專員中心證書」予美贊臣營養品（香港）及卓健醫療。

今年3月1-3日由亞太顧客服務協會(APCSC)舉辦了第13屆國際顧客忠誠獎論壇(論壇)暨商業方案匯報由香港浸會大學及由中國電訊國際協辦。讓國際商業團體及公司會員參加。商業方案匯報乃國際傑出顧客關係服務獎的評審環節。香港浸會大學市場學系系主任彭嘉嘉教授致辭。來自各市場領導進行商業方案匯報，分享企業的傑出顧客關係服務的致勝之道。13th Customer Loyalty Award Forum on 1-3 March 2015 hosted by Hong Kong Baptist University and China Telecom Global

「香港浸會大學市場學系謹主辦第十三屆顧客忠誠獎論壇。此項活動雲集環球市場行業翹楚，他們與參加者分享業界的最佳案例。我們非常珍惜如此難得的機會，與商界締結聯繫。香港自由經濟體系放眼全球，自由的市場環境同時令競爭激烈。對任何機構來說，客戶忠誠程度與穩健客源無疑是主要績效的一大指標。我們希望是次活動可激發業界人士發表真知灼見，探討各種增進客戶忠誠程度的方法，並旨在促進社會責任市場營銷概念，鼓勵業界把業務效應推及社群。」

香港浸會大學市場學系系主任彭嘉嘉

去年8月27日香港會議由保誠保險協辦。該司高級總監林懿軒致辭。QNet首席資訊官趙汝星、Digital Bronco創辦人及行政總裁凌偉良分享。Hong Kong CRE & CSQS Roundtable in August 2014 hosted by Prudential Hong Kong

去年8月29日深圳會議由永旺資訊服務（深圳）協辦。該司行政總裁黃成忠。該司話務中心運營經理翁文科、雷格斯商務服務總經理張靖蕾、前諾基亞亞太區顧客策略及計劃部主管梁斌分享。Shenzhen CRE & CSQS Roundtable in August 2014 hosted by AEON information Service (Shenzhen)

去年9月23日上海會議由友邦保險協辦。該司中國區首席壽險營運官黃雅各致辭。中外運敦豪國際航空快遞東方區客戶服務部經理梁穎、ACCB院長米輝波、思科系統（中國）高級經理陳超、魅力惠資深品牌大使總監王屹超分享。Shanghai CRE & CSQS Roundtable in September 2014 hosted by AIA Company Limited Shanghai

去年10月21日香港會議由香港賽馬會協辦。該司客務系統及策劃高級經理吳百業致辭。立法會議員(資訊科技界)莫乃光、Swatch Group 顧客服務主管Virginie Nowak、香港寬頻網絡高級經理伍悅良分享。Hong Kong CRE & CSQS Roundtable in October 2014 hosted by The Hong Kong Jockey Club

"It is our pleasure to co-organize this CRE & CSQS Roundtable event with APCSC. The Hong Kong Jockey Club has long-standing relationship with APCSC and actively participates in the APCSC Customer Relationship Excellence Awards. We treasure every opportunity to exchange views with other best-practice organizationson how to provide the best-in-class customerservices in this changing market environment."

Patrick Ng, Executive Manager, Strategic Customer Systems & Planning The Hong Kong Jockey Club

去年11月4日上海會議由卡斯柯信號協辦。該司客戶服務總監晏子峰致辭。任仕達（中國）人力資源副總監彭宏濤、PayPal中國運營中心亞太區風險控制培訓經理鄧佳、商允企業管理顧問（上海）項目營運總監王文足分享。Shanghai CRE & CSQS Roundtable in November 2014 hosted by CASCO Signal Ltd.

「很榮幸能與亞太顧客服務協會合辦中國傑出顧客關係服務總裁論壇。卡斯柯信號有限公司衷心希望此項活動能有助於進一步深化擴大中國顧客關係服務行業隊伍，及時更新市場信息，更好地從中國經濟未來發展所催生的各種管道中把握商機。並衷心希望能同心協力去努力推行以完善的製度和嚴謹的流程保證公司產品從設計、開發、集成、測試、工程實施以及項目運營全過程的安全可控，確保為用戶提供高質量的產品和滿意的服務。」

卡斯柯信號有限公司客戶服務總監晏子峰

去年11月5日北京會議由北京奥鹏遠程教育中心協辦。該司副總經理陳蕊菁、ACCB院長米輝波致辭。聯想服務高級經理張青、中國電子商會副秘書長彭李輝、和君集團合夥人畢白方、和睦家醫療服務規劃管理總監李文香、ACCB副院長劉燕軍分享。Beijing CRE & CSQS Roundtable in November 2014 hosted by ACCB and National Center For Open & Distance Education

去年11月19日新加坡會議由DHL Express新加坡協辦。該司顧客服務副總裁Nizam Md Agil致辭。National Critics Choice主編和凝口秀主持人Robin Stienberg、新加坡聯絡中心協會榮譽秘書Rosaline Oh分享。Singapore CRE & CSQS Roundtable in November 2014 hosted by DHL Express (Singapore)

去年11月20日吉隆坡會議由Brandt國際協辦。該司行政總裁Munirah Looi致辭。Priority Red顧客經驗總監John Rocca、Celcom Axiata數碼服務顧客體驗主管Swee Keong Joo分享。Kuala Lumpur CRE & CSQS Roundtable in November 2014 hosted by Brandt International

今年4月22日青島會議由海爾集團電器產業協辦。該司海外服務總監王岩致辭。該司海外服務技術部長徐學、海外服務中心運營部長陳芳龍、IBM社交商務資深顧問張明、濟南海頤軟件技術總監劉彬分享。Qingdao CRE & CSQS Roundtable in April 2015 hosted by Haier Electrical Appliance

今年5月13日臺北會議由程曦資訊協辦。該司執行長黃士軍致辭。台灣之星客服事業部資深處長高子歆分享。Taipei CRE & CSQS Roundtable in May 2015 hosted by Chain Sea Information Integration

今年5月6日吉隆坡會議由AIA Bhd.協辦。該司科技分配主管Shalilatharash Jalil致辭。該司顧客體驗主管Troy Barnes、Dun & Bradstreet市場總監(亞太區夥伴) Edmund Yong、Brandt國際行政總裁Munirah Looi分享。Kuala Lumpur CRE & CSQS Roundtable in May 2015 hosted by AIA Bhd.

"We are pleased to be collaborating with APCSC on this Roundtable series as itprovides a good platform for us to show case our Instant Mobile Office(iMO) - a revolutionary iPad-based suite of applicationswe launched last year to empower and enable our 16,000-strong Life Planner force to be ableto provide superior and personalised service to our customers,by removing many time-consuming procedures and road-blocks. iMO was designed to be an empowering tool that gives AIA Malaysia's Life Planners the confidence to engage with their customers and seek new business, knowing they canprovide exceptional service because they are equipped withcutting-edge technology unique to the company."

Bill Lisle,CEO, AIA Bhd.

今年4月24日北京會議由中郵人壽保險協辦。該司北京總經理張偉健致辭。該司運營管理中心總經理助理鄒濤、ACCB院長米輝波、副院長劉燕軍、客戶服務及銷售經理孫麗彬分享。Beijing CRE & CSQS Roundtable in April 2015 hosted by China Post Life Insurance

「中郵人壽保險股份有限公司非常榮幸在2014年度中國傑出顧客關係服務選舉中獲得代表最高榮譽的「最佳顧客關係服務傑出獎」及其他三個卓越獎項。中郵保險成立於2009年，是由中國郵政集團公司與各省（區、市）郵政公司共同出資設立的國有全資壽險公司。目前業務已拓展至17個省，服務惠及256萬客戶，總資產達717億元，行業排名第8位，成為我國保險業內近十年來機構建設最快、業務增長最快的壽險公司之一。自成立以來，中郵保險始終堅持「服務基層、服務三農」的戰略定位，根植社會大眾，勇於承擔社會責任，積極探索技術應用創新，為客戶提供優質服務。此次獲得四項卓越獎項代表了公眾對於中郵保險不懈努力的充分肯定。未來，我們將繼續致力於提升顧客服務品質，為全力打造一個體系現代化、服務大眾化、管理規範化、政府滿意、監管放心、百姓歡迎的新型高效商業保險公司不懈奮鬥！」

中郵人壽保險股份有限公司總經理龔秀萍

今年1月13-16日香港舉辦的顧客服務管理證書課程，參與者包括來自香港賽馬會、保誠保險、富達國際投資、台灣之星電訊、恒隆地產、恒益物業管理、偉邦物業管理、AXA安盛、台灣DHL Express、盈晴網絡科技等企業領導。Hong Kong Certificate in Customer Service Management (CCSM) Training in January 2015

今年1月8日香港會議由恒隆地產協辦。環球華人精英咨詢自由合夥人黃志榮、前生命人壽深圳培訓部經理劉惠衡、香港理工大學工業及系統工程學系教授徐汝珍、豐隆保險個人保險部門主管宋婉玲分享。Hong Kong CRE & CSQS Roundtable in January 2015 hosted by Hang Lung Properties

今年1月9日深圳會議由呼叫中心與服務外包研究院(ACCB)協辦。該院院長米輝波分享。Shenzhen CRE & CSQS Roundtable in January 2015 hosted by Academy of Contact Center and BPO (ACCB)

今年3月10日新加坡會議由DHL Express新加坡協辦。該司顧客服務部副總裁Nizam Md Agil、IBM Systems Asia Pacific市場總監Anne Phey、新加坡聯絡中心協會EXCO會員Sarumathi分享。Singapore CRE & CSQS Roundtable in March 2015 hosted by DHL Express (Singapore)

今年3月10日新加坡會議由DHL Express新加坡協辦。該司顧客服務部副總裁Nizam Md Agil、IBM Systems Asia Pacific市場總監Anne Phey、新加坡聯絡中心協會EXCO會員Sarumathi分享。Singapore CRE & CSQS Roundtable in March 2015 hosted by DHL Express (Singapore)

今年3月13日曼谷會議由Advanced Contact Center (ACC)協辦。該司資源運用及計劃經理Teerayuth Rangsewongse致辭。該司多媒體聯絡經理Napoldej Kitchanpaiboon、Genesys東南亞首席顧問Andy Cranshaw分享。Bangkok CRE & CSQS RT in March 2015 hosted by Advanced Contact Center.

"Clearly everyone at Advanced Contact Center (ACC) Thailand is thrilled to be awarded this important accolade which recognizes the hard work and dedication from our staff in delivering the Best Social Media Program of the Year. Working toward this award has been a challenging but very rewarding experience for ACC. We have learned a lot by working with APCSC and especially Jason. We have shared so much useful information and indispensable experiences together. This has allowed us to identify best practice and also helped us understand what we need to do to further develop our customer experience. At the center of this award has been genuine friendship between participants and organizers and a mutual willingness to support and share customer service excellence and best practice with each other."

Jaiporn Sriakul, Managing Director, ACC

今年3月16日北京會議由聯想服務協辦。該司eService總監王楠、ACCB院長米輝波、中國呼叫中心與電子商務發展研究院常務副院長倪春洋、和睦家醫療服務規劃管理總監李文香分享。Beijing CRE & CSQS Roundtable in March 2015 hosted by Lenovo Services

今年3月19日上海會議由恒隆地產協辦。該司助理董事、集團事務蔡碧林致辭。該司租務及業務管理高級經理、麻合服務(優質管理)梁偉霖、任仕達（中國）人力資源副總監彭宏濤、PayPal中國運營中心亞太區風險控制培訓經理鄧佳、中外運敦豪東方區客戶關注主管侯馨境分享。Shanghai CRE & CSQS Roundtable in March 2015 hosted by Hang Lung Properties

今年3月30日香港會議由恒隆地產協辦。該司助理董事、集團事務蔡碧林致辭。該司租務及業務管理高級經理梁偉霖、富達基金(香港)亞太區客戶服務部總監方穎瑩、Avaya亞太區企業市場部總監黃思分享。Hong Kong CRE & CSQS Roundtable in March 2015 hosted by Hang Lung Properties

今年4月16日深圳會議由永旺資訊服務(深圳)協辦。該司行政總裁黃成忠致辭。該司話務中心運營經理翁文科、前生命人壽深圳培訓部經理劉惠衡、進成商業董事長王遊分享。Shenzhen CRE & CSQS Roundtable in April 2015 hosted by AEON Information Service (Shenzhen)

今年4月21日上海會議由友邦保險協辦。該司營運總監周斌、卓魅企業咨詢管理（上海）項目諮詢顧問王文足、第一資源集團總裁劉紅分享。Shanghai CRE & CSQS Roundtable in April 2015 hosted by AIA Shanghai