

金融保险与医疗保健业表现佳 顾客满意度指数去年创新高

新加坡卓越服务研究院昨天公布的全年数据显示，去年顾客满意度指数达到71.1，比前年的70.7高出0.43点，创下这项调查八年前首次推出以来的新高。不过值得注意的是，九个接受调查的领域里，有五个表现退步。

林子恒 报道
zhlim@sph.com.sg

本地顾客对金融与保险业，以及医疗保健行业的服务满意度有所提升，带动去年全年的顾客满意度指数创下历史新高。这也是该指数连续四年呈现上升趋势。不过值得注意的是，九个接受调查的领域里，有五个表现退步。

新加坡管理大学属下的卓越服务研究院（Institute of Service Excellence）昨天公布第四季的金融与保险、以及医疗保健行业的顾客满意度指数，以及2014年顾客满意度全年成绩。

全年数据显示，去年顾客满意度指数达到71.1，比前年的70.7高出0.43

点，创下这项调查八年前首次推出以来的新高。这项常年调查于2007年推出，指数满分为100分。

卓越服务研究院总监林晓玲说：“我国在顾客满意度指数中持续进步，对新加坡在世界舞台上的服务竞争力是一个正面指标。其他国家所进行的顾客满意度调查也显示，和传统上有优越服务文化的国家如美国和韩国相比，我国其实落后不远。我们能借着这个势头，推动各服务领域争取突破，以取得竞争优势。”

研究院发表调查结果时说，满意度指数去年能持续攀升，主要是因为第四季的金融与保险、以及医疗保健行业的满意度指数都出现了显著提升。

金融与保险业去年的指数为72.4分，较前年增加了3.24分。由于调查是以国内生产总值（GDP）加权形式进行的，金融与保险业指数占了总成绩较大的比例，因此拉高了我国去年的总满意度成绩。

研究院也发现，金融与保险业去年虽然出现了更多的投诉，但业者处理反馈的能力也相应有所进步。

卓越服务研究院学术总监李德发说：“业者健全的反馈框架能鼓励客户积极参与，这对客户满意度有直接而正面的影响。”

医疗保健业方面，去年的成绩则为71点，年比提高了1.09。其中，综合诊所和专科医疗领域的进步最大，分别为3点和1.98点，达到68.9点和72.2点。

综合诊所显著进步

研究院特别点出综合诊所的显著进步，并说病人对等候时间的满意度出现了最大幅度的进步。不过同时，病人对药物领取和付款过程的满

意度却滑落了。

李德发说：“以上调查结果显示，流程出现了瓶颈，而这个瓶颈只是从前端（等候时间）移到了尾端（领取药物及付款），问题并没有获得解决。在为病人重新设计最佳服务经验时，业者应改善客户流程的尾端运作，再从那里逐步改善到前端。这么一来，前端运作改善后，尾端服务也能应付相应增加的客户流量。”

值得注意的是，餐饮、私人教育、零售、旅游以及交通和物流五大行业的满意度连年下降。其中，游客满意度在去年达到69.1分，是自2009年以来创下的新低。资信与通讯，和公立教育业的表现则保持平稳。

卓越服务研究院每个季度收集消费者对个别领域的服务要求、服务素质与服务价值等看法，计算出满意度指数。去年最后一季的调查，是针对医疗保健，以及金融与保险业这两个领域，共有一万多人参与调查。

全年而言，有4万1270人参加了这项调查，共针对2501家公司提供反馈。