

Publication: Xinhuanet

Date: 29 March 2014

Headline: Finance & Insurance sector registers decline in satisfaction

## 2013 年消费者对新加坡金融和保险业服务满意度下降

2014 年 03 月 29 日

新华网新加坡频道 3 月 29 日电（记者 左昊畅）新加坡管理大学（“管大”）卓越服务研究院在其 28 日主办的行业论坛上公布了 2013 年第 4 季度金融和保险业、医疗保健业消费者满意指数。据报告显示，两个行业上一季度的消费者满意指数均出现下降情形。其中金融和保险业得分 69.1，与 2012 年相比降低了 3.6%，医疗保健业得分为 69.9，相较去年降低了 2.0%。两者得分均低于 2013 年新加坡全年消费者满意指数均值 70.7（总分为 100）。



图为苏黎世人寿保险首席执行官 Peter Huber 在会上做题为“通过创新增加消费者友好度的方式来提升服务质量”

来自金融和保险业的专家分析认为，该领域满意指数下降的原因主要受到消费者对质量的期待、质量的认识、价值的认识三方面影响。同时，专家发现消费者对该领域服务质量的评价差异性大，这可能从一定程度上说明消费者认为他们 2013 年接受的金融和保险业服务与 2012 年相比质量愈发的不稳定。

苏黎世人寿保险首席执行官 Peter Huber 评论说，行业特征从一定程度上决定了消费者体验的效果。对于人寿保险来说，由于短期和一般情况下无法体现服务的价值，所以人们很难对服务质量有切身体会。服务的递送失败，目标客户的定位不准确，消费者对服务质量反馈

**Publication: Xinhuanet**

**Date: 29 March 2014**

**Headline: Finance & Insurance sector registers decline in satisfaction**

的消极也会直接影响消费者满意度。因此，他建议商家要进一步增强与客户积极互动，了解客户的具体需求，同时适当运用先进科技手段配送和跟进服务反馈也显得尤为重要。