

新大调查：服务不受人手吃紧影响 零售业和资讯通信业客户满意度创新高

零售业在总分为100分的评估标准中取得72.2分，比去年同期多了3分。而资讯通信业的客户满意指数在今年第一季提高到67.7分，比去年同期上升了1.7分。

李静仪 报道
leecgye@sph.com.sg

虽然外劳政策收紧，多个行业面对人手吃紧的问题，但这并未影响零售业和资讯通信业的客户满意指数。

新加坡管理大学卓越服务研究所昨天公布今年首季零售业和资讯通信业的客户满意指数，这两个行业的得分双双创下有关指数自2007年开始统计以来的最高纪录。

零售业在总分为100分的评估

标准中取得72.2分，比去年同期多了3分，是过去七年来的最佳评分，这主要是因为百货公司、家具店、油站及超级市场的客户满意度明显提高了。

这四个领域的个别得分也是2007年以来最高的，其中百货公司的得分上升了4.9分，至75.2分；家具店的客户满意指数改善7.2分，至74.9分；油站和超市则分别上升1.8分（至70.6分）和2.1分（至70分）。

在受评估的超市中，职总平价



资料来源：新大卓越服务研究所

超市的得分最高，比去年上升了3分，至71.4分，略高于整体超市得分。

职总平价说，这与公司内部所得到的客户反馈一致，今年4月它每接到一起投诉就收到多达107个“赞”，比去年同期的每一起投诉

有82个“赞”有所进步。

卓越服务研究所总监林晓玲说：“调查显示，零售业虽面对人手短缺问题，但并不一定意味着客户满意度就会下降，如果店铺提供以客至上的服务，一切以客为本，通过良好的门面设计等提升整体消

费体验，客户还是会对服务感到满意的。”

第一通得分最低

资讯通信业的客户满意指数在今年第一季提高到67.7分，比去年同期上升了1.7分。

其中，新电信不论是在手机服务或宽带网络的评分都高于其他两家对手。在今年1月中因电力故障而导致3G网络服务长时间局部中断的第一通（M1）得分最低，从去年的68分降至64.3分，扭转了过去三年来领先的优势，它也是今年唯一客户满意指数退步的电信公司。

第一通受询时说：“这次调查是在今年首季进行，我们早料到客户满意指数会下降，由于1月份的流动网络故障，影响了一些客户对

公司网络服务素质的看法。”

发言人说：“事故发生后，我们已采取了额外措施防止类似事故重演，公司也继续投资提升网络及善用最新科技来加强弹性及网络覆盖率。”

此外，调查也发现，同去年的趋势一样，已签订较长合约（两年以上）的手机客户对电信公司的忠诚度不及新订户。

卓越服务研究所学术总监李德发助理教授说，这可能是因为电信公司会不断推出新配套以优待及吸引新客户，短期内这有助公司扩大市场占有率，但长期可能会流失客户。

此次调查是在今年1月至4月进行，共有7650多人参与了面对面的问卷调查，八成是本地人，其余是将离境的游客。