Publication: Zaobao Online

Date: 30 June 2021

Headline: Satisfaction for Info-Comm sector dropped by 4% 国人对资讯通信业的满意

度下滑4%

Satisfaction for Info-Comm sector dropped by 4% 国人对资讯通信业的满意度下滑4%



(早报讯)移动电信、宽带服务和付费电视今年的客户满意度都比去年差。另一方面,百货公司、服饰店和超级市场等零售业者的表现则整体上升近2%。

新加坡管理大学卓越服务研究院今天公布了针对零售和资讯通信业的2021年第一季度全国客户满意指数报告。共有5050名消费者在1月至4月之间参与了问卷调查。

这项满分为100分的调查发现,在所有移动电信供应商当中,第一通(M1)的指数跌幅最大,从去年的71.5分跌至68.6分。星和(StarHub)从72.1分下降至70.2分,新电信从71.5分减少至69.1分。

宽带服务方面·第一通得分也最低(66.2分),接着是新电信(66.4分)以及星和(68.0分)。

Publication: Zaobao Online

Date: 30 June 2021

Headline: Satisfaction for telco services has dropped by 4% 国人对资讯通信业的满意度

下滑4%

新大研究院研究与咨询主任陈勇畅在线上记者会解释这些调查结果时说,顾客的负面反馈很有可能是由于疫情中更多人在家工作或娱乐,导致对流量需求激增,电信业者不胜负荷,因此影响了消费者的满意度。

随着串流平台的普及,付费电视的顾客逐年减少·从2015年高峰的96万用户滑落至去年69万6000个用户。

无论是顾客满意度、满足顾客期望,以及服务质量,串流平台的表现都超过付费电视。最让顾客满意的首三个串流平台是 Apple TV+、Viu Premium 和 Netflix。

消费者对超市的满意度增幅最大

除了电商业者的评分下降2.4**个百分点至71.1分外**,**百**货公司、服饰店和超级市场等零售业者表现都有所提升。

其中,消费者尤其认为超级市场的质量提高了**3.8百分点,原因包括更好的付**费流程、商店清洁程度和职员的服务水平等。

至于为何电商领域发展蓬勃而顾客却不甚满意,研究院执行总监妮塔·拉切曼达斯(Neeta Lachmandas)说,该领域竞争激烈,业者们争相推出越来越多功能的网站和手机应用,消费者难免会在使用时感到困惑。