

新大调查：电信业客户满意度下滑

陈美谕 报道

新加坡管理大学昨天公布针对零售和资讯通信业的客户满意指数报告，在所有移动通信供应商当中，第一通（M1）的评分跌幅最大，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）。

新大研究院研究与咨询主任陈勇畅

说，顾客的负面反馈很可能是由于疫情中更多人在家工作和娱乐，导致对网络流量需求激增，电信业者不胜负荷，因此影响了消费者的满意度。

不过，消费者对传统移动网络运营商的忠诚度，还是比近几年进入市场的流动虚拟网络运营商来得高，并一般认为前者的信誉和客户奖励计划都更具吸引力。

付费电视顾客逐年滑落

付费电视顾客逐年减少，从2015年高峰的96万用户滑落至去年69万6000个用



消费者对传统移动网络运营商的忠诚度较高，图为第一通。（档案照）

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。最让顾客满意的三个串流平台是Apple TV+、Viu Premium和Netflix。