

Publication: Zaobao Online

Date: 6 July 2022

Headline: Survey: Consumer satisfaction with retail industry declining

Survey: Consumer satisfaction with retail industry declining



消费者今年对零售业的满意度比去年低，其中有关百货商店的满意指数跌幅最大。（档案照）

消费者今年对零售业的满意度比去年低，其中有关百货商店的满意指数跌幅最大，百货公司和时尚服装店的客户忠诚度也显著降低。

新加坡管理大学属下的卓越服务研究院星期三（7月6日）公布针对零售和信息通信业2022年第一季度全国客户满意指数（CSISG）报告。

调查发现，在零售业方面，客户满意指数在满分100分中皆获得了71.3分，与去年相比下降了1.5%。零售业的四个领域：百货商店、时尚服饰店、超级市场和电子商务的满意指数都有所下跌，而百货商店的满意指数跌幅最大，下跌了2.4%。百货公司和时尚服装店的客户忠诚度也分别下降了4.0%和3.5%。

公众对信息通信业的满意度得分则同比上升1.9%，达到69.8分，扭转了连续两年的下滑局面。移动通信领域满意指数增长1.2%，主要由于流动虚拟网络运营商（MVNO）在产品、服务质量和客户忠诚度等有显著进步。

调查也发现，超过44%的付费电视客户打算转换电视服务，而串流媒体在整体质量和满意度方面等都优于付费电视。