



臺灣客服中心發展協會  
Taiwan Contact Center Development Association

# 2013年台灣地區 客服中心企業調查報告

04

03

02

01



調查執行單位

臺灣客服中心發展協會

國立政治大學公共行政及企業管理教育中心



專案執行負責人

樓永堅 教授



共同主持人

蔡孟君 教授

## 【目錄】

一、調查概況.....	2
二、自行設有客服中心的公司.....	6
1. 執行業務概況.....	6
2. 服務指標 (KPI).....	10
3. 硬體設備投資.....	19
4. 人員管理.....	23
5. 未來發展.....	35
三、部分客服中心業務委外執行的公司.....	38
1. 執行業務概況.....	38
2. 服務指標 (KPI).....	42
3. 硬體設備投資.....	47
4. 人員管理.....	51
5. 未來發展.....	60
四、全部委外執行的公司.....	63
五、專門承接其他企業客服中心業務的公司.....	64
1. 執行業務概況.....	64
2. 服務指標 (KPI).....	67
3. 硬體設備投資.....	71
4. 人員管理.....	74
5. 未來發展.....	81
六、總結.....	83
附錄一 問卷(自設客服中心).....	84

## 一、調查概況

客服中心在台灣經過十餘年的發展，已有相當的進展，依據簡志誠(2012)<sup>1</sup>估計，台灣客服中心產業在 2011 年總座席數約 4.5 萬，從業人口約 8 萬，以電信、銀行、保險、證券、市政、警政、郵政、電力、IT 和市場行銷等產業為主，大約 5% 為外包座席，2011 年整體服務產值大約 700 億台幣，每年平均約 3~5% 成長，市場潛力看好。

然而，客服中心的現況、規模、從業人員的人數以及未來的發展，並無政府的產業統計資料可以參考，因此客服中心發展協會曾於 2005 年進行產業調查，對於瞭解台灣客服中心的狀況有相當的幫助。然而，自第一次調查後，資料一直未進行更新，為延續資料之累積，以提供產官學研對於本產業進一步之認識與了解，並作為國際交流的素材，實有必要繼續定期進行調查。

客服中心協會特於 2013 年進行第二次的產業調查，與 2005 年郵寄問卷調查不同的是，本次調查採用線上填寫的方式調查。經過一個多月的重複催收問卷後，總計回收 123 份有效問卷，在 123 份問卷中，59 家受訪公司有自行設立客服中心，9 家公司的客服中心部份業務委外執行，1 家受訪公司的客服中心是全部委外執行，3 家受訪公司正規劃設立客服中心或將於 6 個月內執行，45 家受訪公司沒有設立客服中心，另有 6 家受訪公司專門承接其他公司客服中心業務，如表 1-1 及圖 1-1 所示。

此外，本次調查客服中心所在產業之分佈甚為平均，涵蓋製造業、電信業、金融業、保險業、資訊服務業、零售百貨業、交通運輸業等，如表 1-2 所示。

表 1-1 客服中心營運情況

分類	2013 調查 企業數量	2013 百分比 (%)	2005 調查 企業數量	2005 百分比 (%)
自行設有客服中心	59	48	47	38
部分客服中心業務委外執行	9	7	-	-
全部委外執行	1	1	3	2
專門承接其他公司客服中心業務	6	5	-	-
正規劃設立客服中心或將於六個月內執行	3	2	2	2
沒有設立客服中心	45	37	73	58
總和	123	100	125	100

<sup>1</sup> 台灣客服中心發展協會榮譽理事長簡志誠博士於 2012 年 11 月 6 日客服中心論壇的簡報。

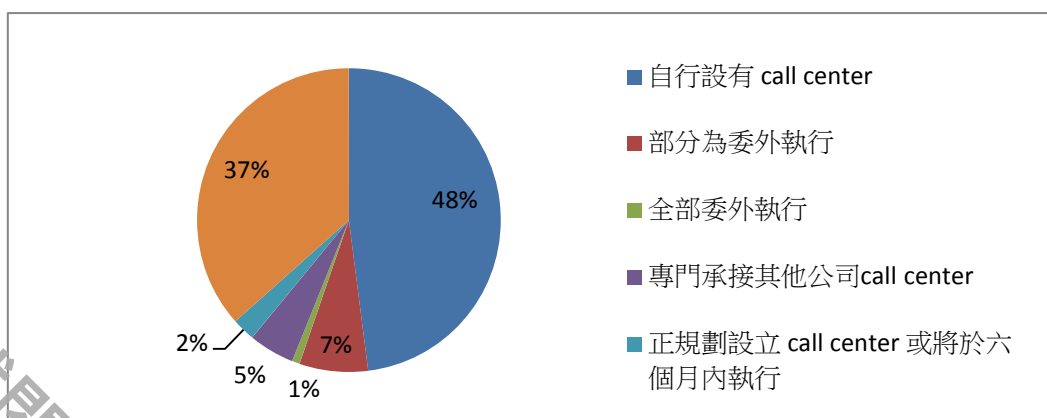


圖 1-1 2013 年客服中心營運情況

表 1-2 2013 年客服中心營運情況及公司所在產業概況

客服中心 營運狀況	電信業	金融業	保險業	多媒體 服務業與 資訊服務業	零售百貨業	交通運輸與旅遊業	物流業、快遞業	製造業	政府單位	教育與醫療業	其他	總合
自設	6	7	5	6	4	4	3	7	1	2	14	59
部分委外	1	0	0	3	1	0	0	1	0	0	3	9
全部委外	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
承包	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	2	6
正規劃設立	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3
沒有設立	0	2	1	4	5	1	0	21	1	2	8	45
總和	7	9	7	15	10	5	3	30	3	5	29	123

樣本公司的營運狀況，如表 1-3 及圖 1-2 所示。其中，自行設有客服中心的廠家其營業額最高，平均達三百億以上。其次是正規劃設立者，再其次是部分業務委外執行者，而專門承接其他公司客服業務者營業額最低。另外，尚未設立客服中心的樣本公司其平均營業額亦達五億元以上，亦是亟待開發的市場。

### 三、部分客服中心業務委外執行的公司

本次調查共有 9 家受訪公司有部分客服中心業務委外執行，部份業務由自設客服中心執行，填答時均以公司自行執行的業務為填答基礎，以下為這 9 家公司資料分析結果。

#### 1. 執行業務概況

在部分委外客服中心的 9 家樣本企業中，主要涵蓋製造業、資訊服務與多媒體服務業、零售百貨、電信等行業，如表 3-1 所示。而在廠家的規模方面，平均營業額達到三十億以上(共 9 家廠商填答)，員工人數亦達八千人(共 8 家廠商填答)，可見整體規模甚大。

表 3-1 部份客服業務委外公司所在產業

產業	填答公司數	比例(%)
電信業 (如行動通訊、固網業者等)	1	11
資訊服務(IT)業與多媒體服務業	3	33
零售百貨業(如百貨業、電視購物台等)	1	11
製造業	1	11
房產服務業	1	11
相片 Kiosk 服務	1	11
雲端服務	1	11
總和	9	100

調查的樣本公司客服中心的經營領域部分，9 家中有 6 家經營 inbound service，占 2/3，5 家有 outbound service，占 56%，而 inbound sales 和 outbound sales 各有 3 家和 2 家，如表 3-2 及圖 3-1 所示。

表 3-2 部份客服業務委外公司客服中心的經營領域

經營領域	填答公司數	比例(%)
inbound service	6	67
outbound service	5	56
inbound sales	3	33
outbound sales	2	22

## 四、全部委外執行的公司

本次調查僅有一家受訪公司將客服業務全部委外執行，以下提報這家公司的填答資料。

### 1. 執行業務概況

本調查中將全部客服業務委外的廠商是屬於貿易業者，員工人數有 70 人，係將其 inbound service 和 inbound sales 委外。inbound 委外業務中，障礙排除和客戶申訴二項為大宗各約占 26% - 50%，其他一般諮詢和異動作業服務二項各約占 1% - 25%。inbound 服務人員每月平均話務量是 40 通，服務時間是每週七天，每天 24 小時，全年無休。

### 2. 服務指標 (KPI)

本調查中唯一一家將客服業務全部委外的廠商，因委外執行的只有 inbound service 和 inbound sales，並無 outbound service 和 outbound sales，故以下只提報該公司的 inbound call 服務指標。

該公司的服務指標是服務人員每日 inbound call 服務電話要求為 1.5 通，顧客等待時間則要求在 5 秒以下。一般而言，每通 inbound call 的電話服務時間(talk time)在七分鐘以上，話後處理時間(after-call work time)約是 1-3 分鐘，而一次處理完成率則在 50% 以下。

### 3. 未來發展

該公司認為台灣地區的客服產業已達發展成熟的階段，未來客服產業發展的關鍵因素為人員教育訓練及科技系統的支援彈性(參見表 4-1)。

表 4-1 客服產業未來發展(選項:1-5，填答公司數:1)

未來發展	填答
未來客服中心產業將持續高度成長(成長率達 10% 以上)	2
台灣地區客服中心產業已達發展成熟階段	4
您所在的產業中，客服中心在未來五年內將持續成長	2
委外客服中心將在台灣地區蓬勃發展	2
政府獎勵政策是未來客服中心產業持續成長的關鍵因素	2
人員教育訓練的素質是未來客服中心產業持續成長的關鍵因素	4
科技系統的支援彈性是未來客服中心產業持續成長的關鍵因素	4
社會對服務需求的認知有所提升是未來客服中心產業持續成長的關鍵因素	3
管理技術的推出是未來客服中心產業持續成長的關鍵因素	3

## 五、專門承接其他企業客服中心業務的公司

本次調查共有 6 家受訪公司專門承接其他企業的客服業務，他們以其目前承接最大服務量的客服中心專案業務狀況來填答，以下為這 6 家公司資料分析結果。

### 1. 執行業務概況

在專門承接其他企業客服中心業務的六家樣本企業中，主要為保險業、資訊服務與多媒體服務業、政府單位，如表 5-1 所示。而在廠家的規模方面，平均營業額將近二億(共 4 家廠商填答)，平均員工人數 289 人(共 6 家廠商填答)。

表 4-1 承接客服業務公司所在產業

產業	填答公司數	比例(%)
保險業 (如壽險、產險業務等)	1	17
資訊服務(IT)業與多媒體服務業	2	33
政府單位	1	17
其他	2	33
總和	6	100

調查的樣本公司客服中心的經營領域部分，6 家均經營 inbound service，3 家有 outbound service，而有 inbound sales 和 outbound sales 業務者各有兩家，如表 5-2 及圖 5-1 所示。

表 5-2 承接客服業務公司客服中心的經營領域

經營領域	填答公司數	比例(%)
inbound service	6	100
outbound service	3	50
inbound sales	2	33
outbound sales	2	33