

2021年（第五届）中国客户服务节

客服人幸福指数调研报告



中国客户服务节
China Customer Service Festival



才博(中国)客户管理机构
CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY

担当 | 坚守 | 奉献 | 感恩

才博（中国）客户管理机构 - 服务全景

企业服务领域

- ★ **中国客户服务节**
 - 区域峰会
 - 中国客户联络中心
 - 行业发展年会
- 行业论坛
- 标杆学习

- 客户体验案例库
- 服务管理案例库
- ★ **客服人幸福指数数据库**
- ★ **企业服务运营数据库**
- 客户体验调研数据库

- ★ **繁星汇能**
 - 运营带教
 - BPO咨询
 - 技术咨询
 - 园区咨询
- ★ **标准咨询产品**
 - 调研评估

发展
赋能

数据
调研

管理
赋能

评测
认证

平台
内容

人员
赋能

知识服务领域

- 智慧运营成熟度评估
- 智慧运营员工能力评测
- ★ **客服联络咨询师能力等级评价**

★ 客户观察网 / 客户观察期刊

- 客户体验官俱乐部
- 才博客服学院
- 才博客户管理研究院
- 才博智慧治理研究院

- 公开课 / 训练营 / 研修班
- 定制内训 / 集训班
- 主题学习峰会
- e课帮企业大学

客服人幸福指数调研

调研对象

全部客户服务行业从业人员，包括各种服务性质；包括各行业、各地域、各岗位

采样范围

企业采样 83.2%，社会采样 16.8%

调研目标

构建客服行业员工幸福度指数数据库，并通过调研：

1、了解全行业职业幸福度水平

2、了解客服人幸福度驱动因素

3、帮助企业持续了解员工幸福度，从而提升员工幸福度

4、推动全行业幸福度指数提升

客服人幸福指数调研方法

调研内容

- 1、客服人基本信息：年龄 / 学历 / 收入 / 岗位 / 地域 / 所处行业等
- 2、客服人幸福因素：围绕社会 / 企业 / 个人因素，共分为 10 个板块，57 个子项

社会因素

- ◆ **社会环境**：对从业人员的社会评价、就业压力、再就业机会
- ◆ **职业发展**：企业经营方针、职业技能提升、发展空间

企业因素

- ◆ **管理体系**：制度合理性、服务管理专业能力、管理者综合素质
- ◆ **文化制度**：“以人为本”、自我价值实现、企业文化建设程度
- ◆ **薪酬福利**：薪酬福利、发展空间、人才培养机会等
- ◆ **工作环境**：工作地点和装修异味、工位宽度友好、设施完备
- ◆ **人文关怀**：年度体检、职工之家建设及职工活动、人性化管理与关爱
- ◆ **民主监督**：领导听取采纳意见和建议、管理层接受评议监督

个人因素

- ◆ **家庭环境**：家庭和睦、富裕、家人支持程度、家人对薪酬福利满意度
- ◆ **人际关系**：在公司人际关系、上级认可、团队氛围等

2020年某企业报告示例



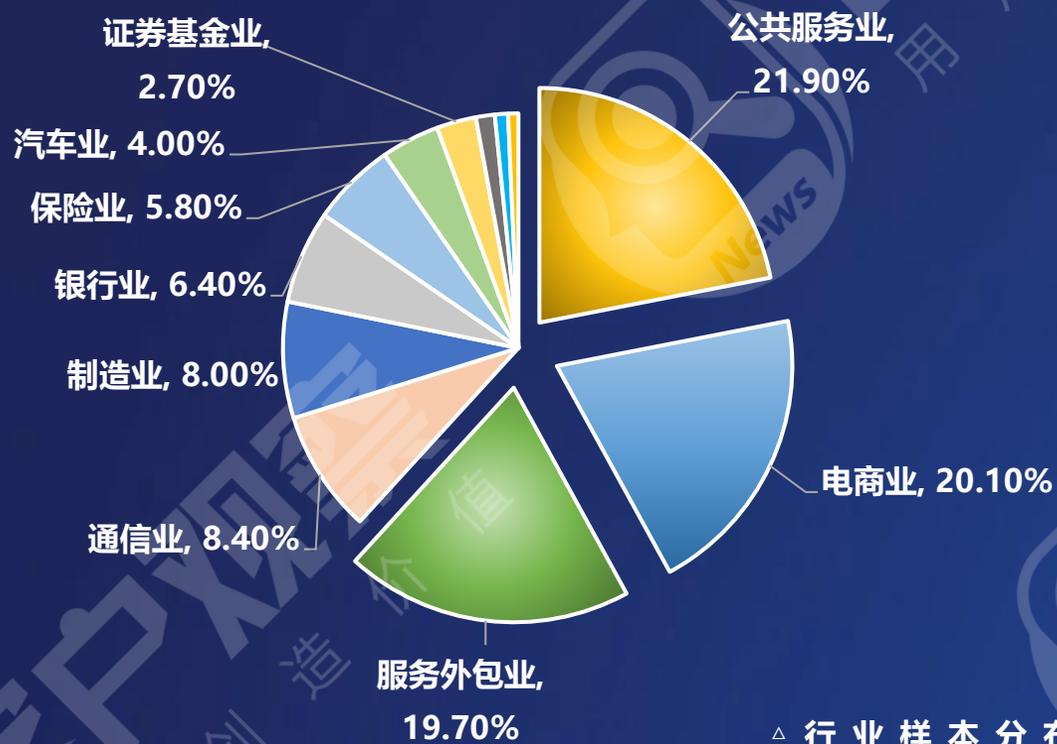
调研样本分布

行业分布

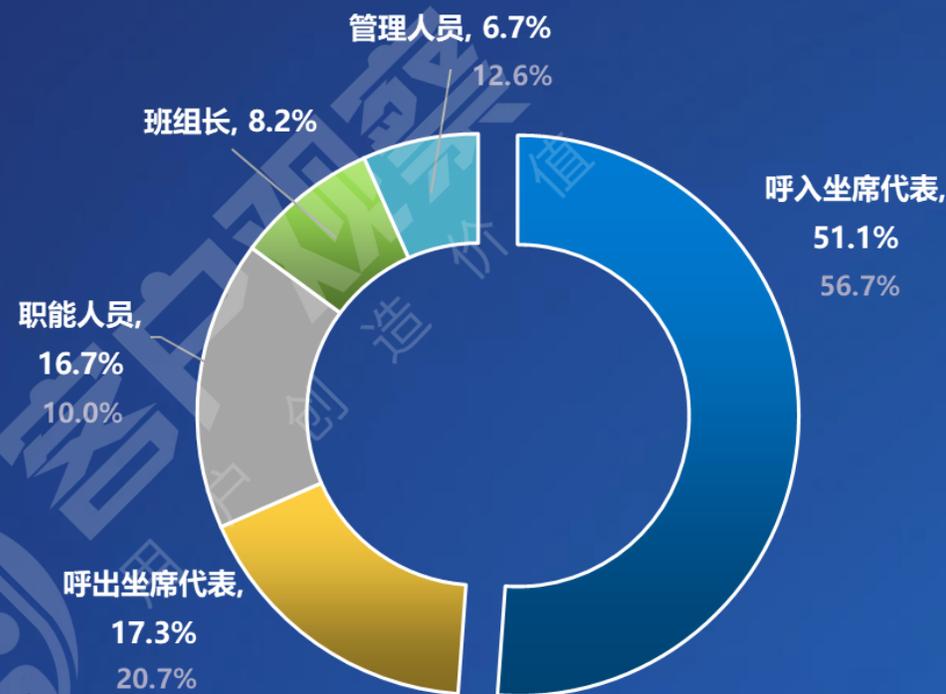
涵盖公共服务业、电商业、服务外包业、通信业等12个细分行业

岗位分布

全行业划分为管理人员、职能人员、班组长、呼入坐席、呼出坐席五类岗位



△ 行业样本分布

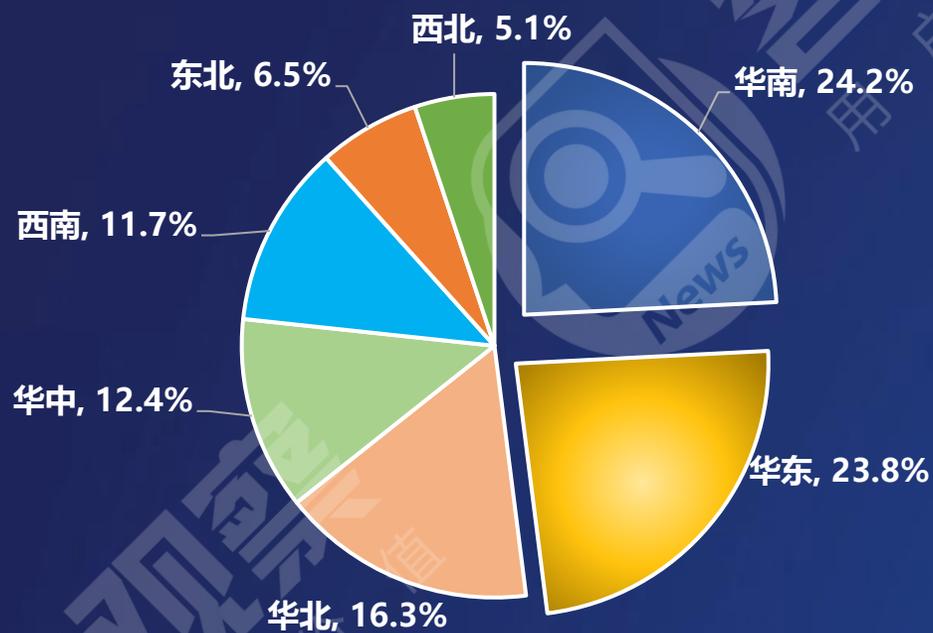


△ 岗位样本分布

调研样本分布

区域分布

全国划分为华南、华东、华北、华中、西南、东北、西北七大区域



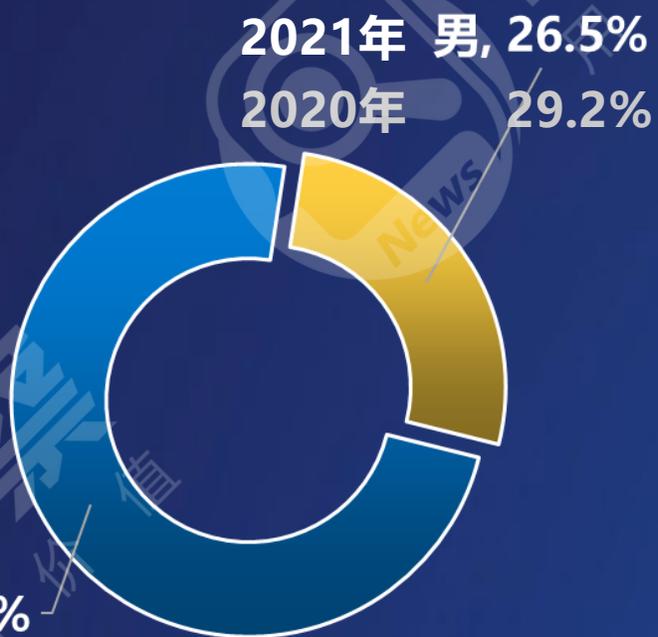
△ 区域样本分布

性别及年龄样本分布

调查洞见

性别比例失衡现象，在2021年度越发明显

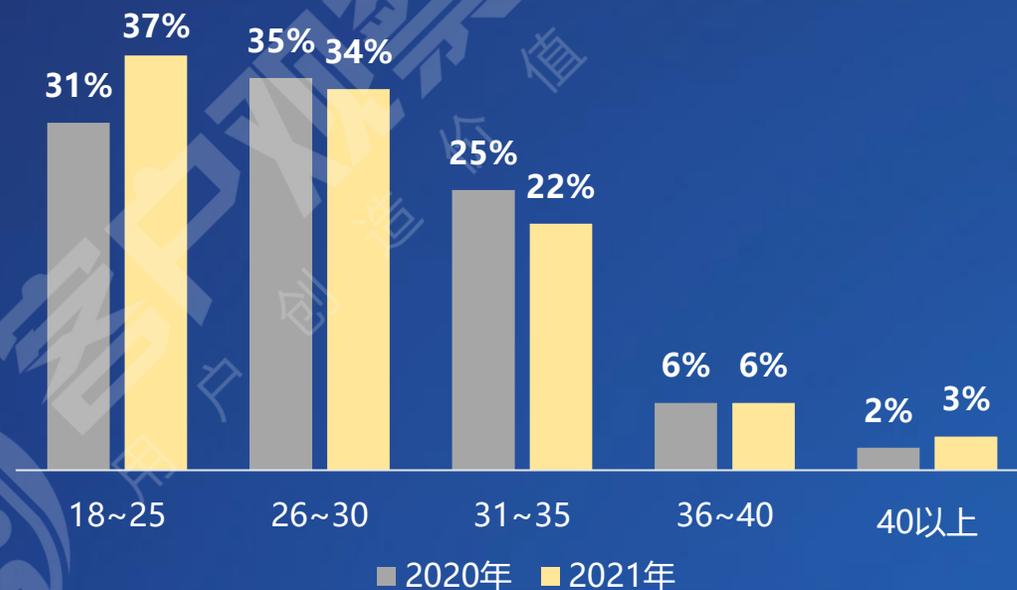
从业年龄进一步下降，行业职业发展出路亟待探索



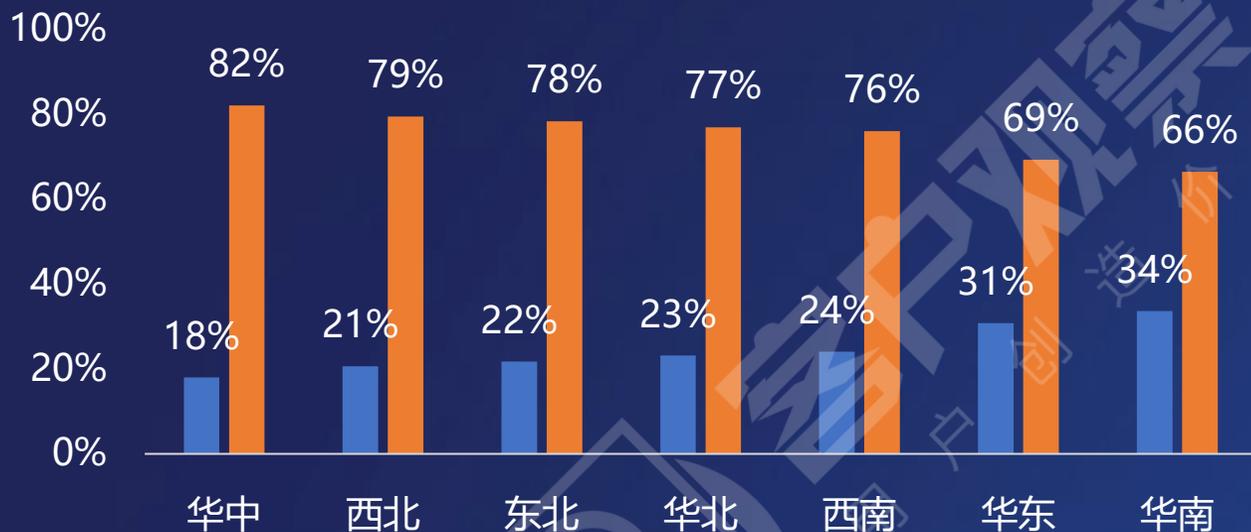
2021年 男, 26.5%
2020年 29.2%

2021年 女, 73.5%
2020年 70.8%

△ 性别样本分布

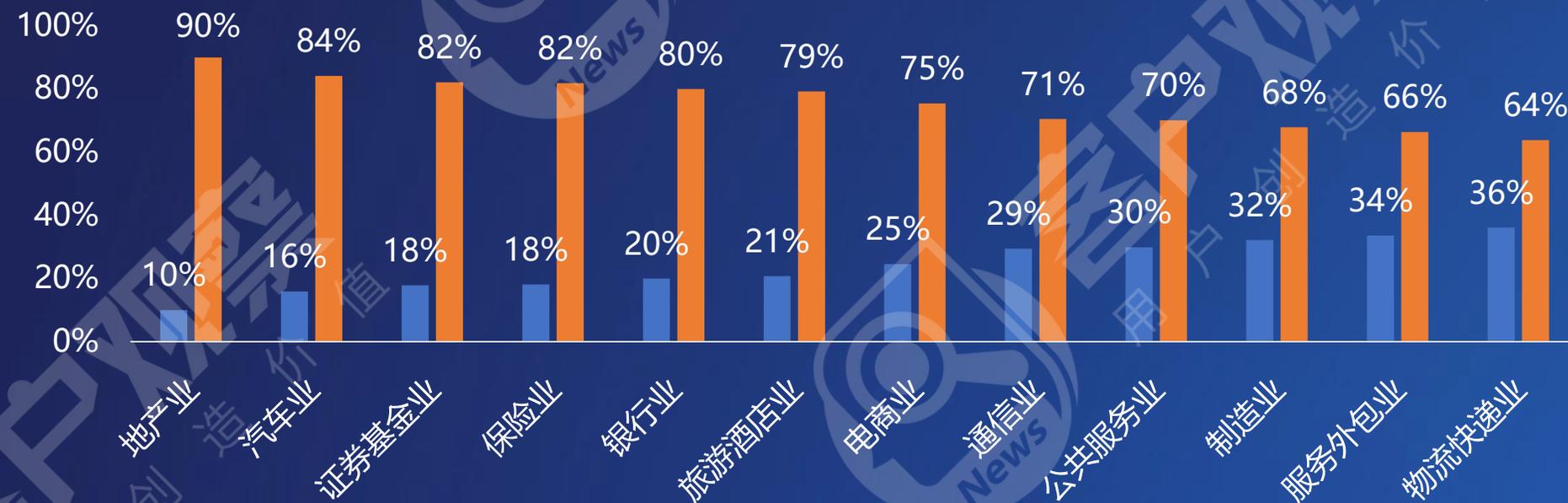


△ 年龄样本分布



华东、华南，男性从业比例略高

华中地区，男性从业比例最低



物流快递、服务外包、制造业，男性从业比例略高

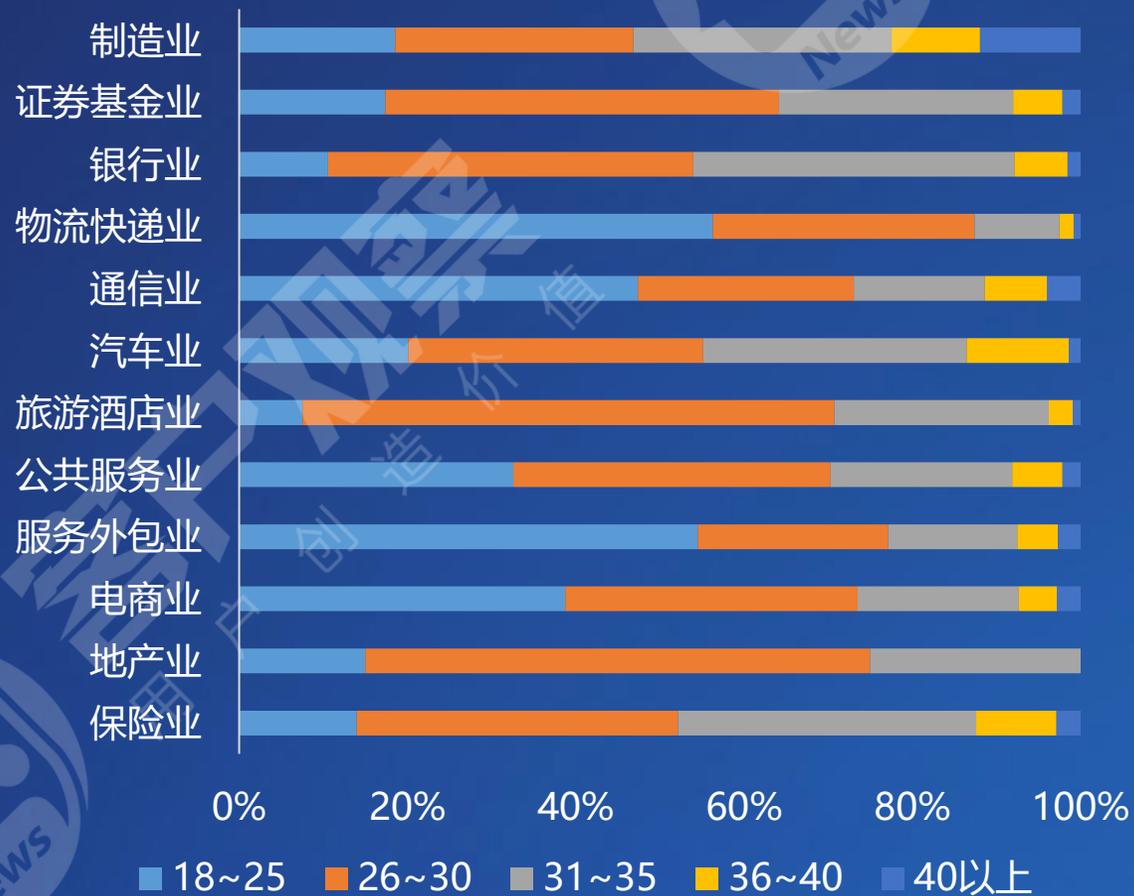
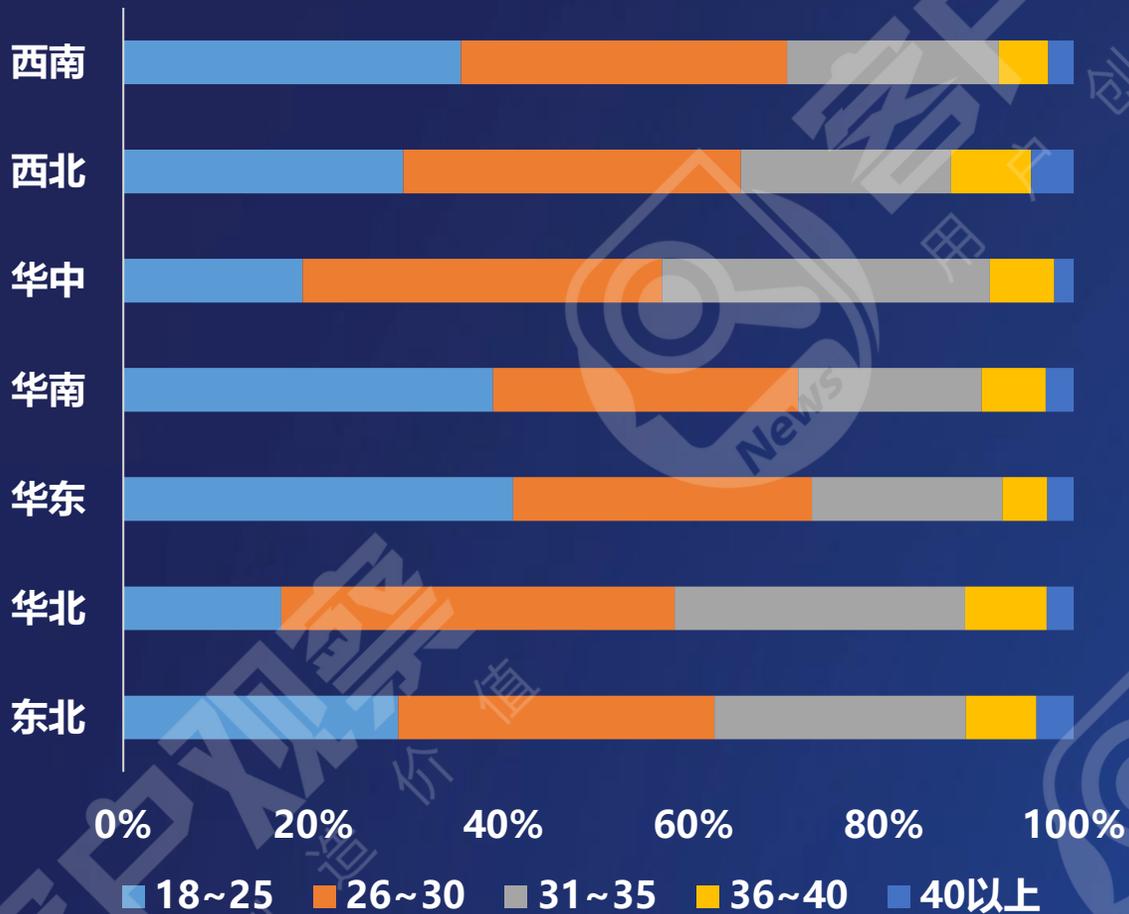
地产业，男性从业比例最低

华东、华南，男性从业比例略高

且华东、华南，25岁以下年轻人从业比例略高

物流快递、通信、服务外包年轻人更多

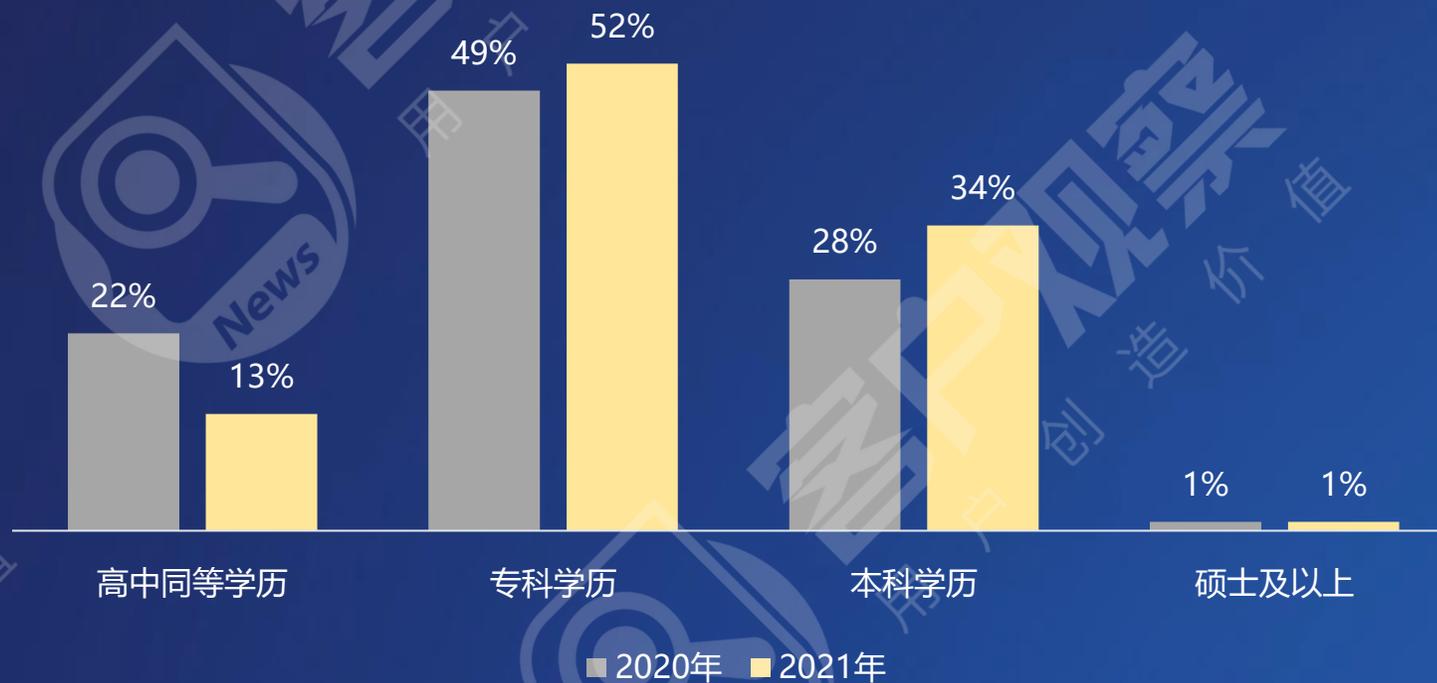
制造业，资深从业人员更多



岗位及学历样本分布

调查洞见

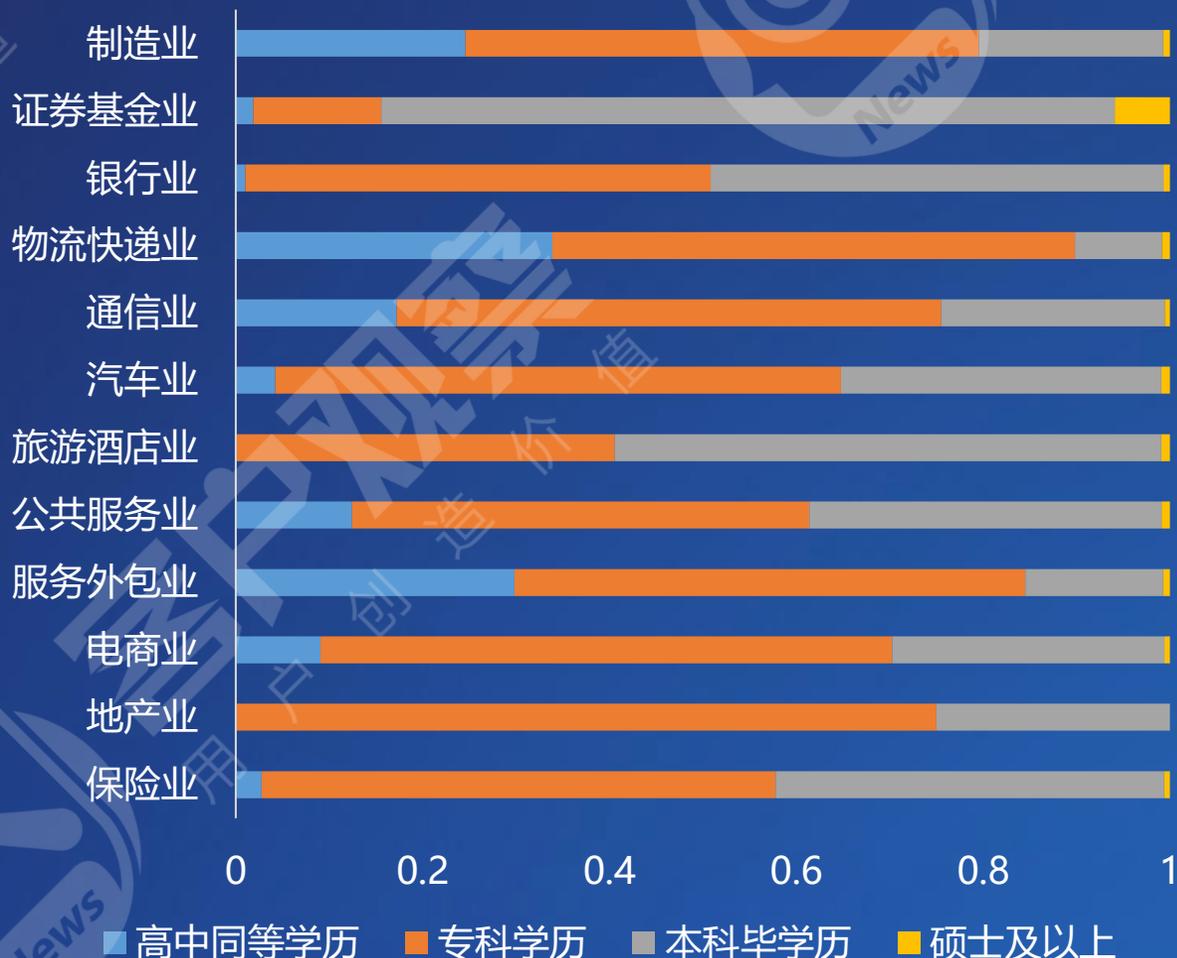
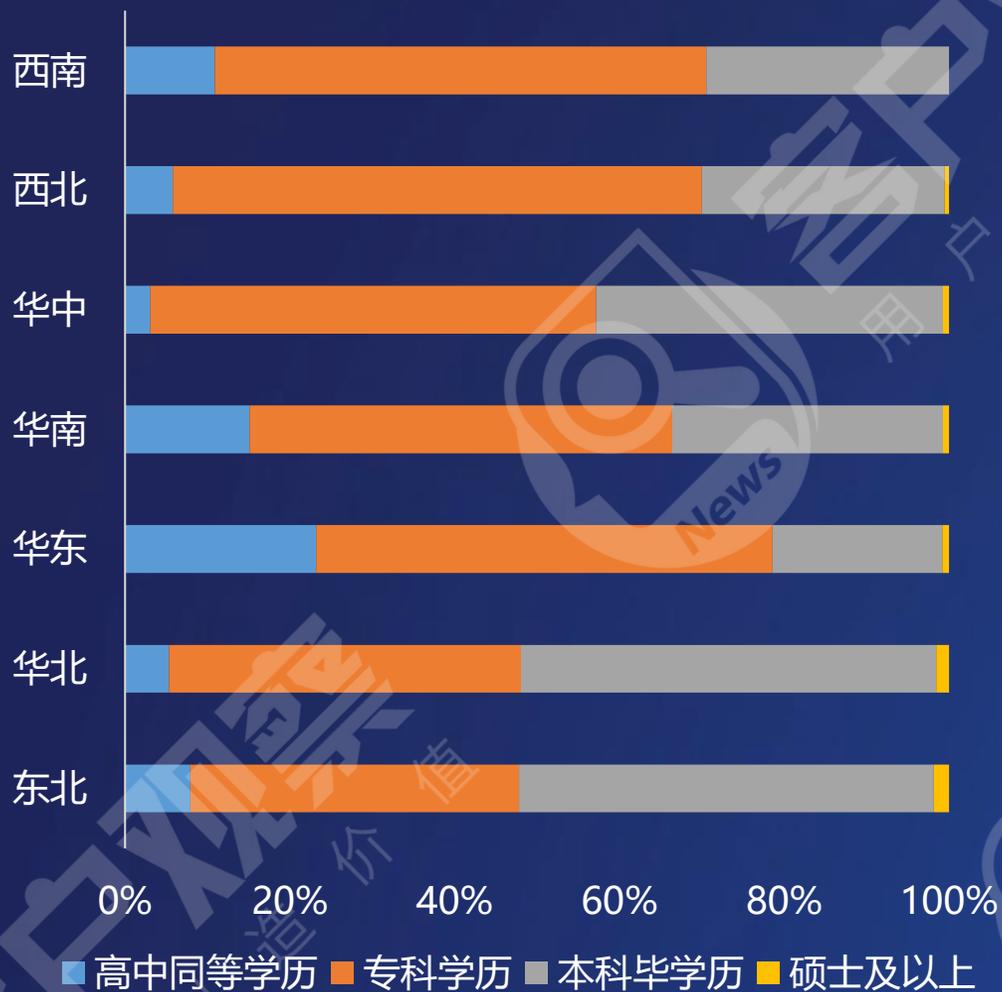
虽然平均年龄下降，但是**从业人员素质有所提升**
学历，在行业之间，差异非常明显！



△ 学历样本分布

华东、华南从业人员中学历偏低
东北、华北从业人员中学历偏高

物流快递、服务外包、制造业学历偏低
证券基金、银行、保险业学历偏高



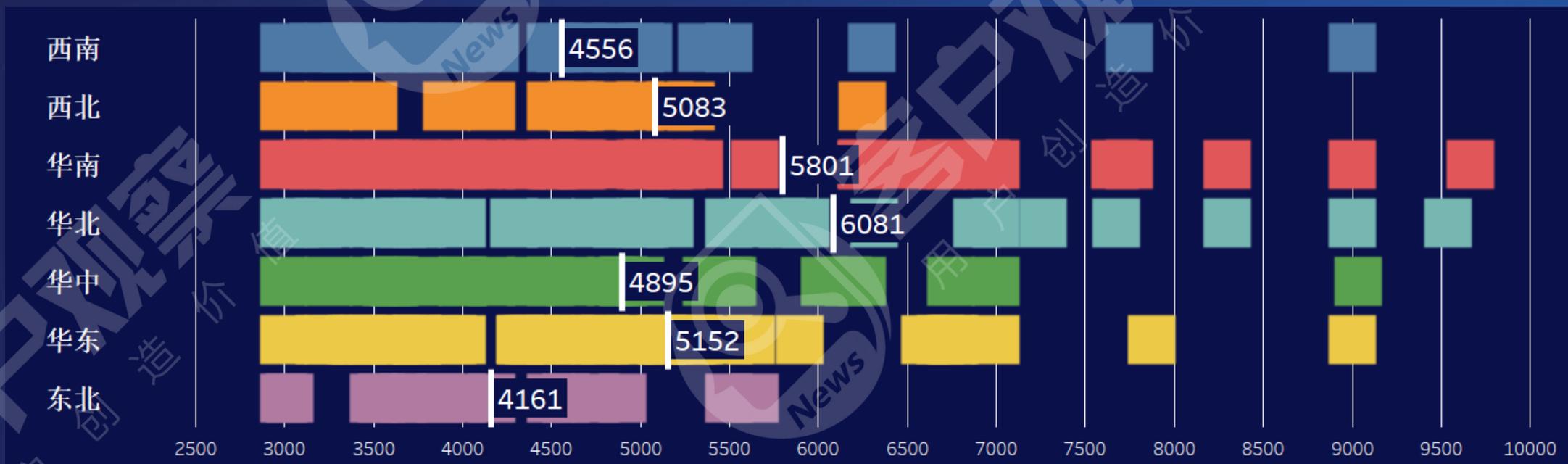
收入水平排行榜 - 区域



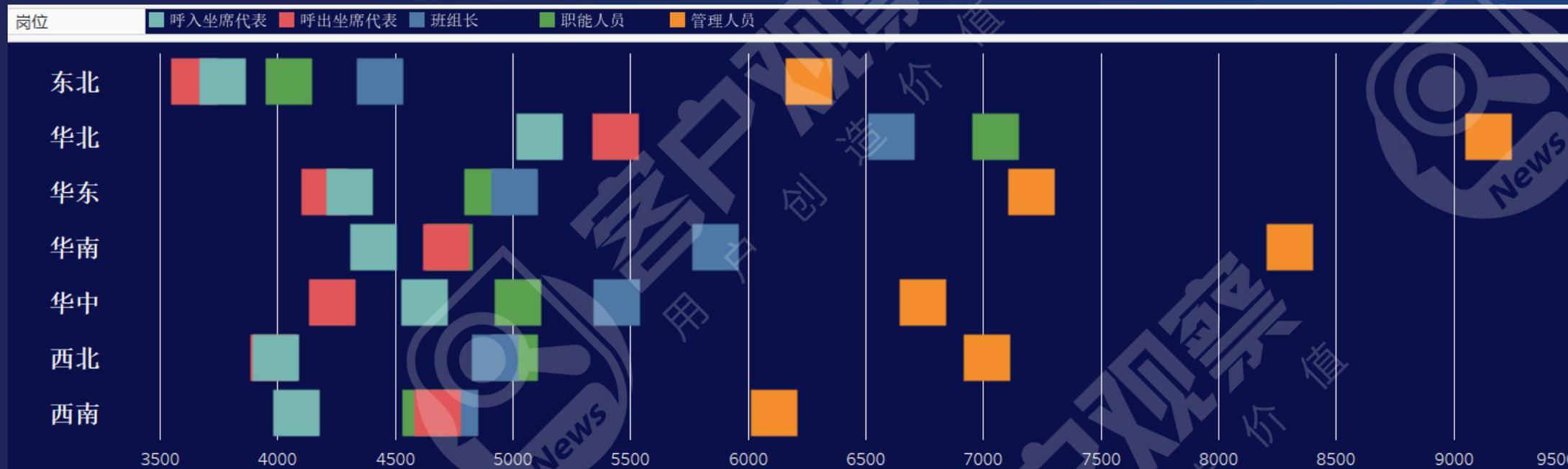
区域/收入	人均收入估算	3000以下	3000-3999	4000-4999	5000-5999	6000-7999	8000-9999	10000-11999	12000-14999	15000-19999	20000以上
华北	6013	9.4%	11.5%	25.0%	18.5%	19.9%	6.8%	4.5%	2.1%	1.5%	0.7%
华东	4571	18.7%	25.6%	31.4%	11.7%	8.1%	2.6%	1.1%	0.3%	0.3%	0.2%
华中	4770	12.1%	25.7%	28.4%	17.3%	12.7%	2.4%	1.0%	0.2%	0.1%	0.1%
华南	4977	16.4%	20.1%	28.1%	16.4%	13.3%	2.9%	1.2%	0.8%	0.5%	0.3%
东北	4001	28.2%	31.5%	29.4%	4.7%	4.5%	1.4%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%
西北	4482	8.4%	48.6%	19.2%	12.1%	6.8%	1.8%	2.4%	0.8%	0.0%	0.0%
西南	4499	17.8%	26.8%	27.0%	19.1%	7.2%	0.8%	0.5%	0.3%	0.5%	0.1%

收入水平排行榜 - 区域

估算全行业收入中位数 **4783元**，对比2020年提升 **3.2%**



收入水平排行榜 - 区域 - 各岗位



¥ 4,477

呼入座席

¥ 4,539

呼出座席

¥ 5,348

职能岗

¥ 5,487

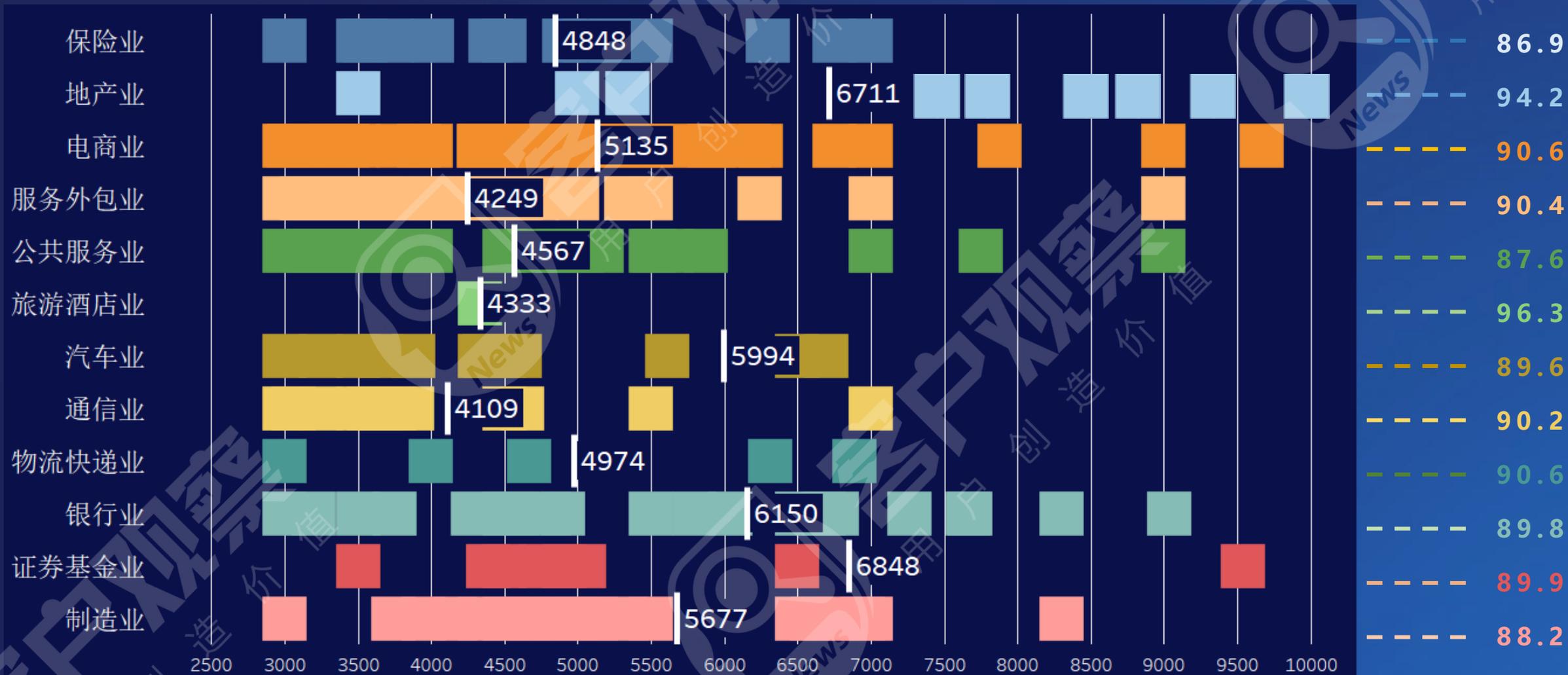
班组长

¥ 7,604

管理岗

未来, 还将进一步细分岗位

收入水平排行榜 - 行业



行业幸福指数排行榜

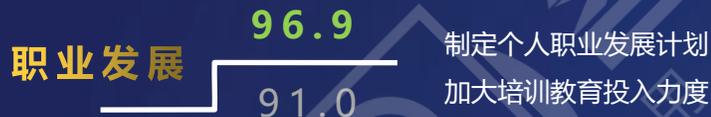
调研洞见 行业重大事件，对员工工作体验的影响是巨大的

变化 = 机遇，不论对客户或员工



客服人幸福度指数达成，酒店旅游业 vs 电商业

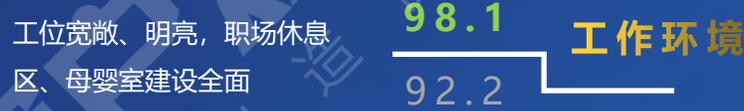
社会因素



个人因素



企业因素



客服人幸福度指数达成，服务外包业 vs 物流快递业

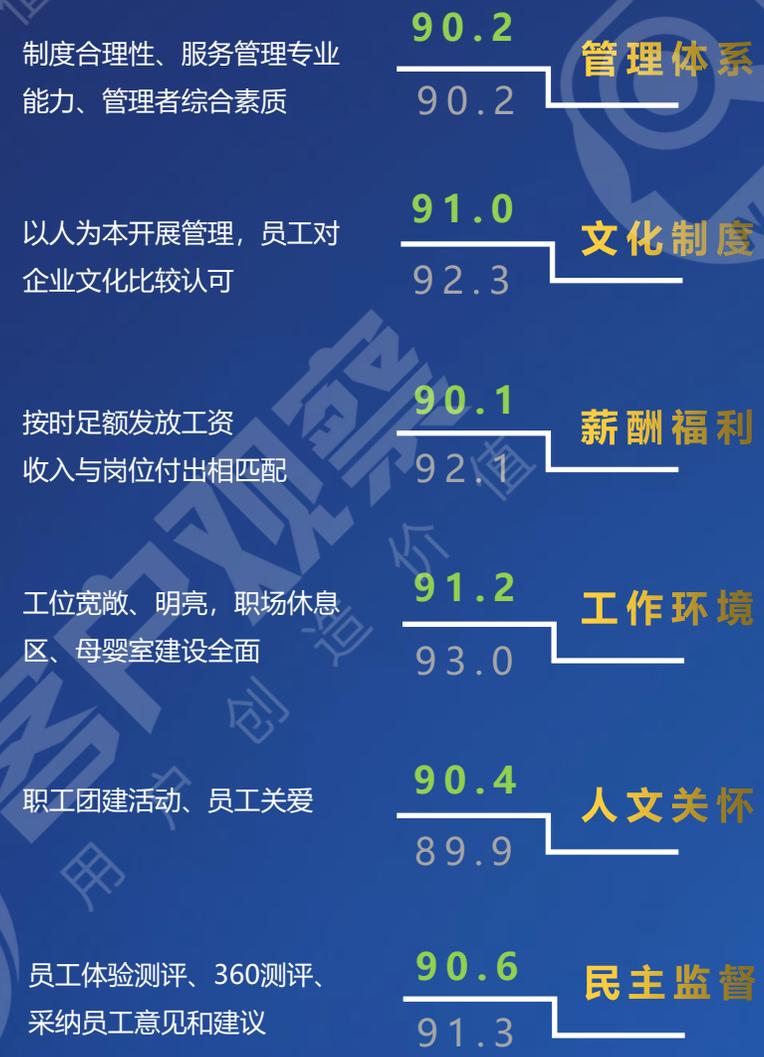
社会因素



个人因素



企业因素



客服人幸福度指数达成，**通信业** vs 证券基金业

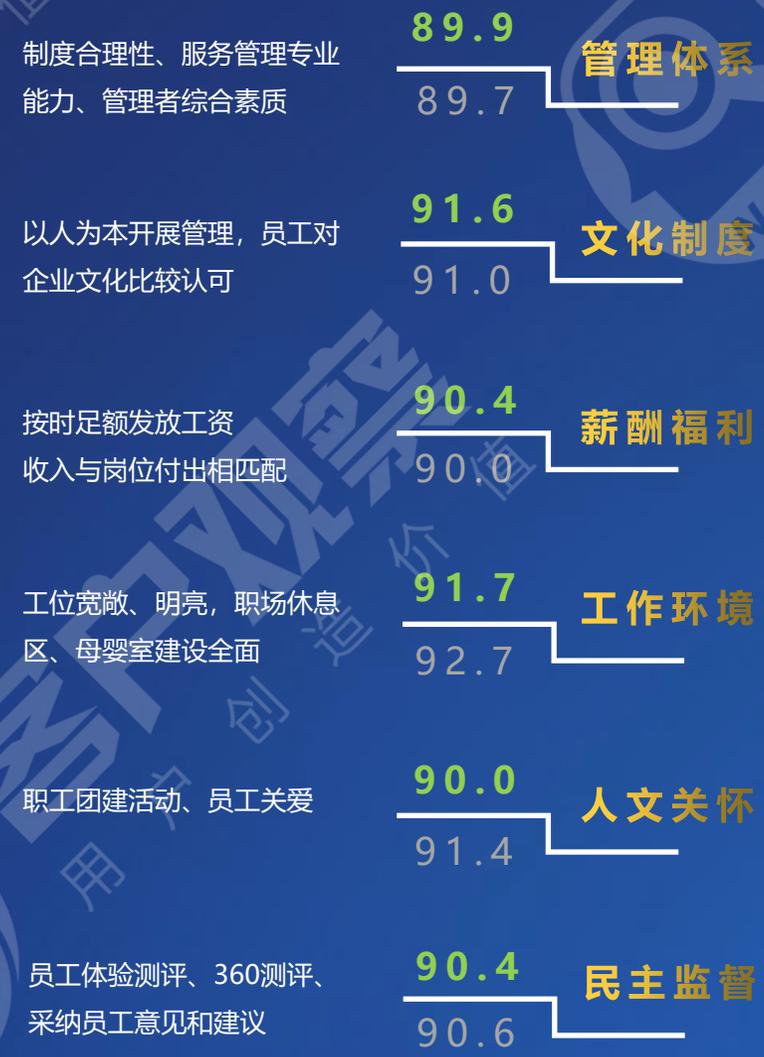
社会因素



个人因素



企业因素



地域幸福指数排行榜

调研洞见 传统经济欠发达地区，员工幸福度反而更好！

对于规模化客户服务中心，应放眼全国，寻找资源匹配的合适地域



客服人幸福度指数达成，西北 v s 东北

社会因素



个人因素



企业因素



客服人幸福度指数达成，华东 vs 华中



客服人幸福度指数达成，华北 v s 西南

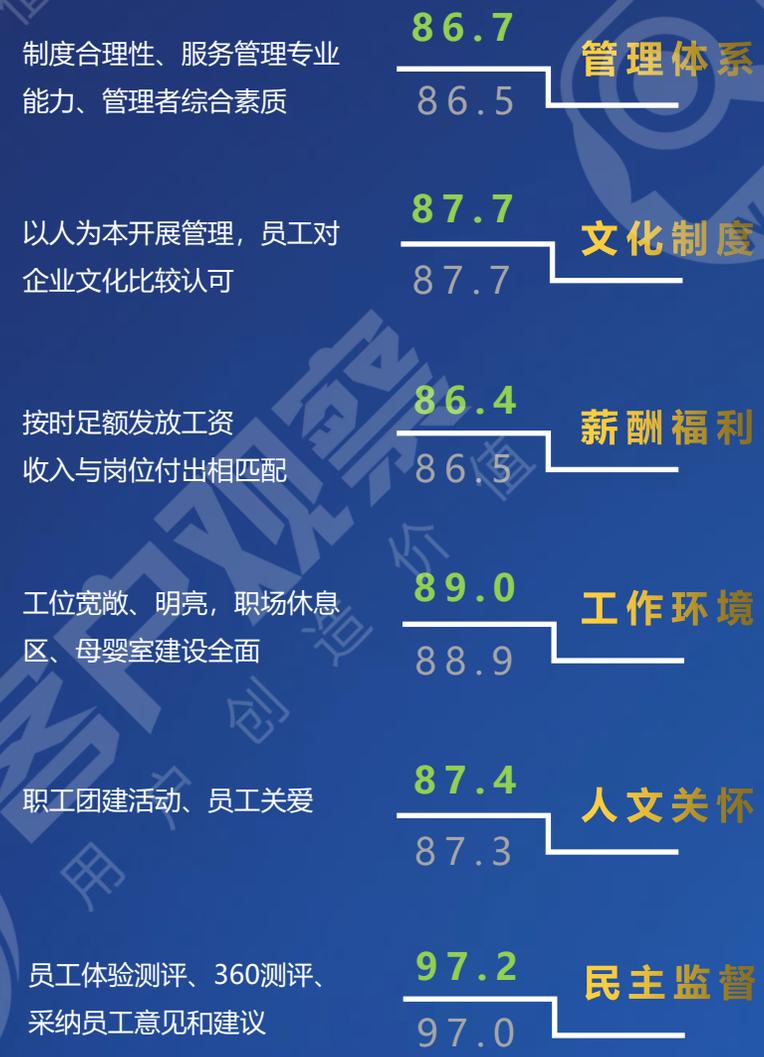
社会因素



个人因素



企业因素



年龄幸福指数排行榜

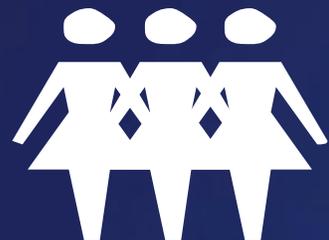
调研洞见 年龄不是问题，客服应当成为终身职业！

能够培育忠诚团队的企业，必是市场赢家！



性别幸福指数排行榜

调研洞见 对女性, 应更加友好
向广大女同胞, 致敬!



2021年 88.6

2020年 86.3



2021年 89.8

2020年 87.1

客服人幸福度指数达成，男性 v s 女性

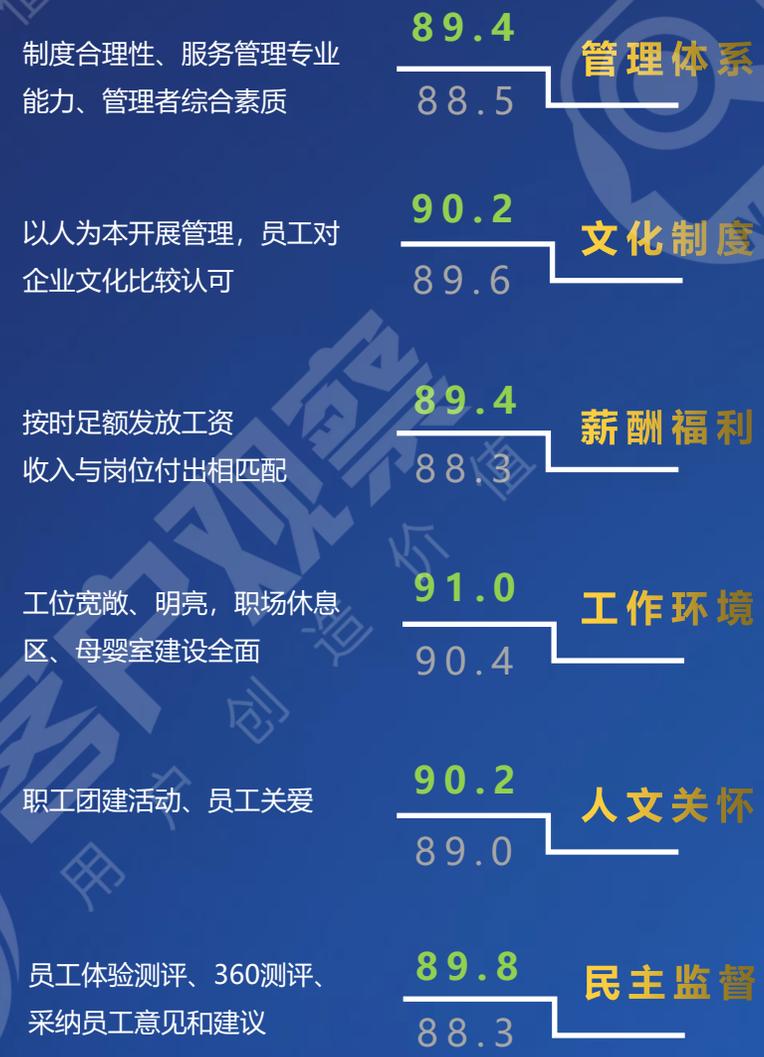
社会因素



个人因素



企业因素



婚育幸福指数排行榜

调研洞见

婚育幸福指数调研，体现出当今社会——生养不易！

未婚女性幸福度偏低，应当和性别比例有关系——要管控性别比例失衡问题



学历幸福指数排行榜

调研洞见 低学历幸福度高，必然和心理预期有关系！

学历，对工作体验、工作表现的影响都不高~！ **学历 vs 努力——努力更重要！**



高中/中专/技校 **89.7**
87.0

大学专科 **89.4**
87.6

大学本科 **88.0**
87.4

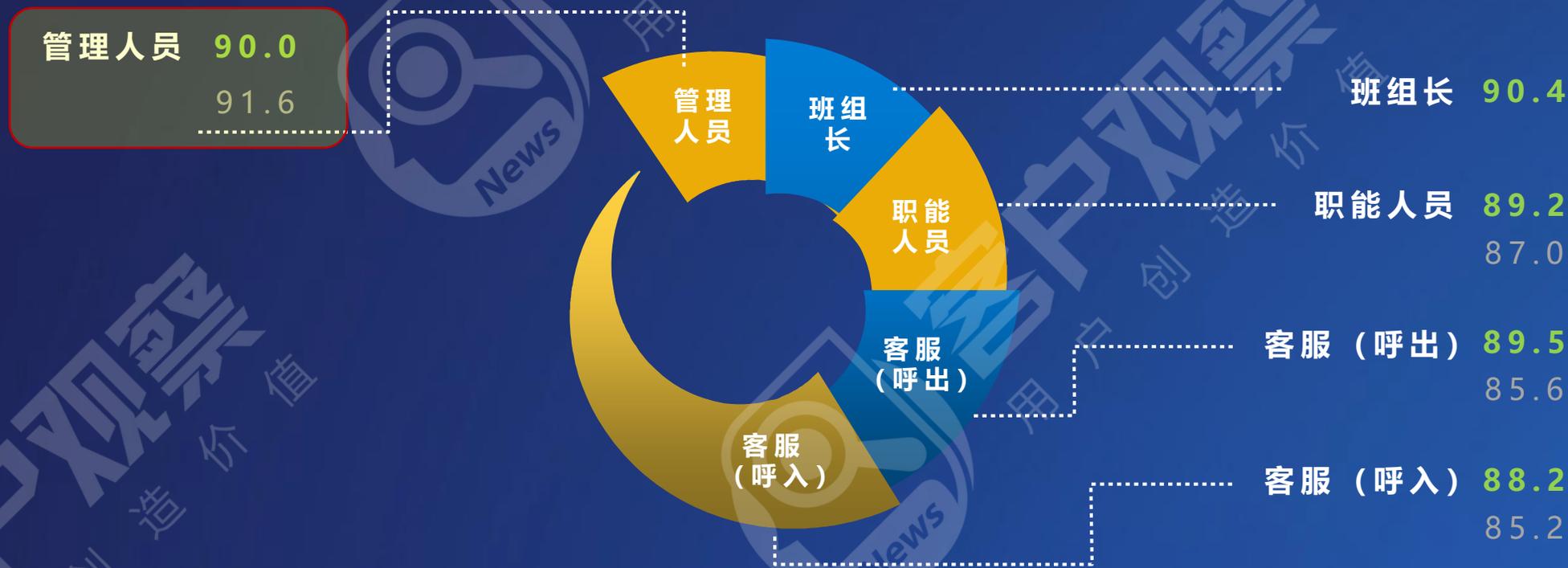
硕士及以上 **89.0**
83.8

岗位幸福指数排行榜

班组长更幸福！

管理人员、外呼坐席代表、职能人员相对幸福；呼入客服人幸福感最低；

管理人员是唯一幸福指数下降的岗位 — **2021年管理压力真的很大！**

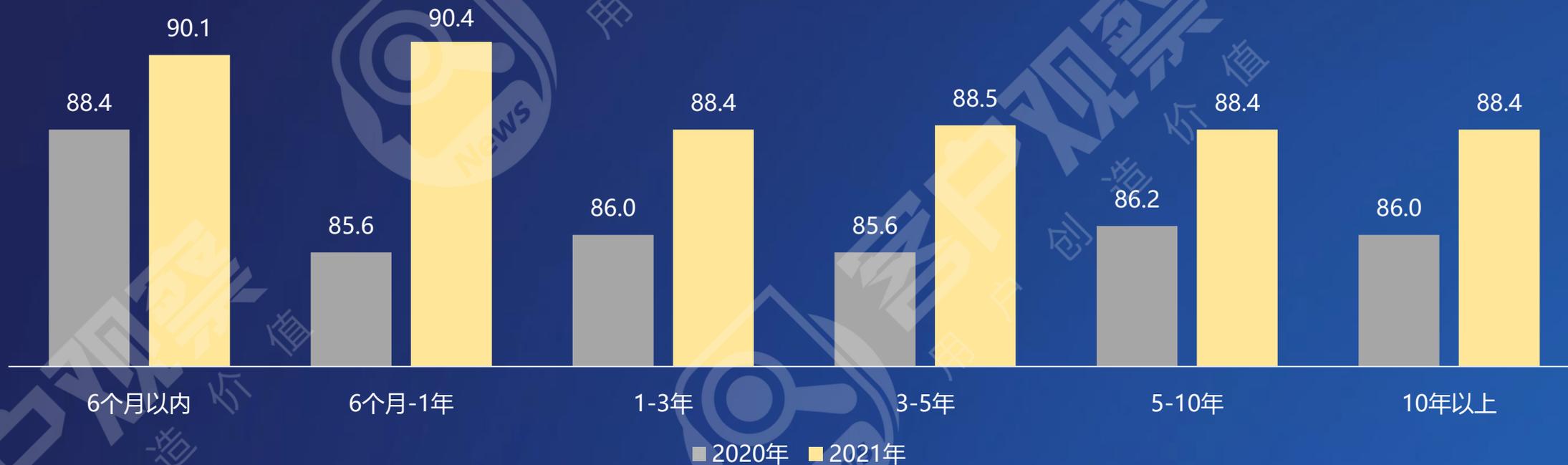


司龄幸福指数排行榜

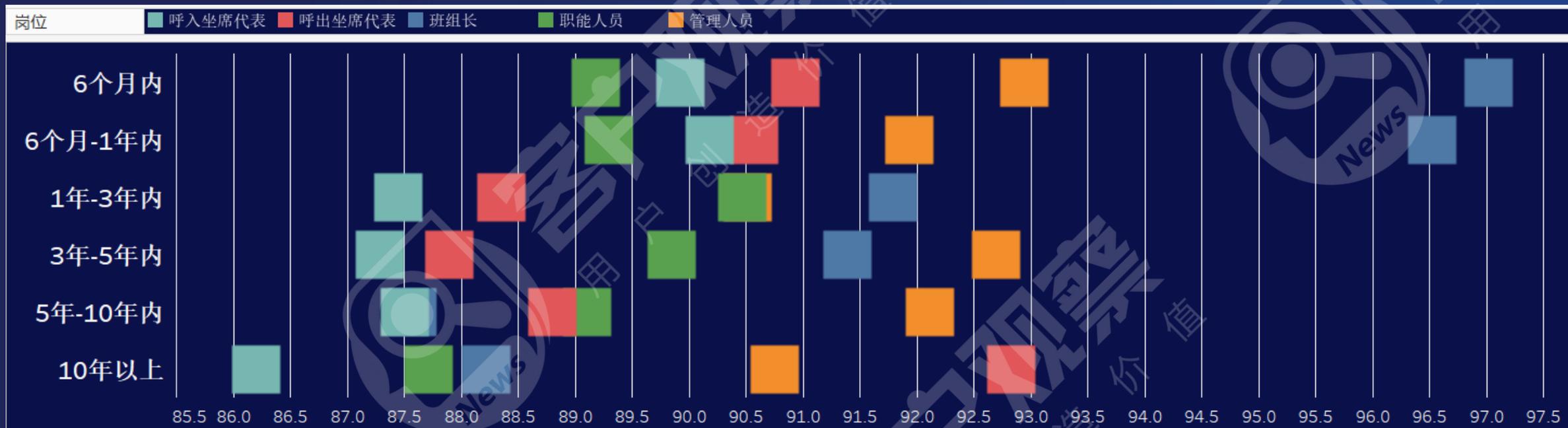
调研洞见

如何打破职业倦怠 – 是行业共同话题!

一线坐席行业倦怠期, 大致在入司 1 年左右



司龄幸福指数排行榜



调研洞见

一线坐席幸福度自1年-3年段大幅下降

班组长岗位在5年-10年段大幅下降

职能岗位、管理岗位相对稳定

外呼坐席在1-10年段幸福度较低，在10年+幸福感最强

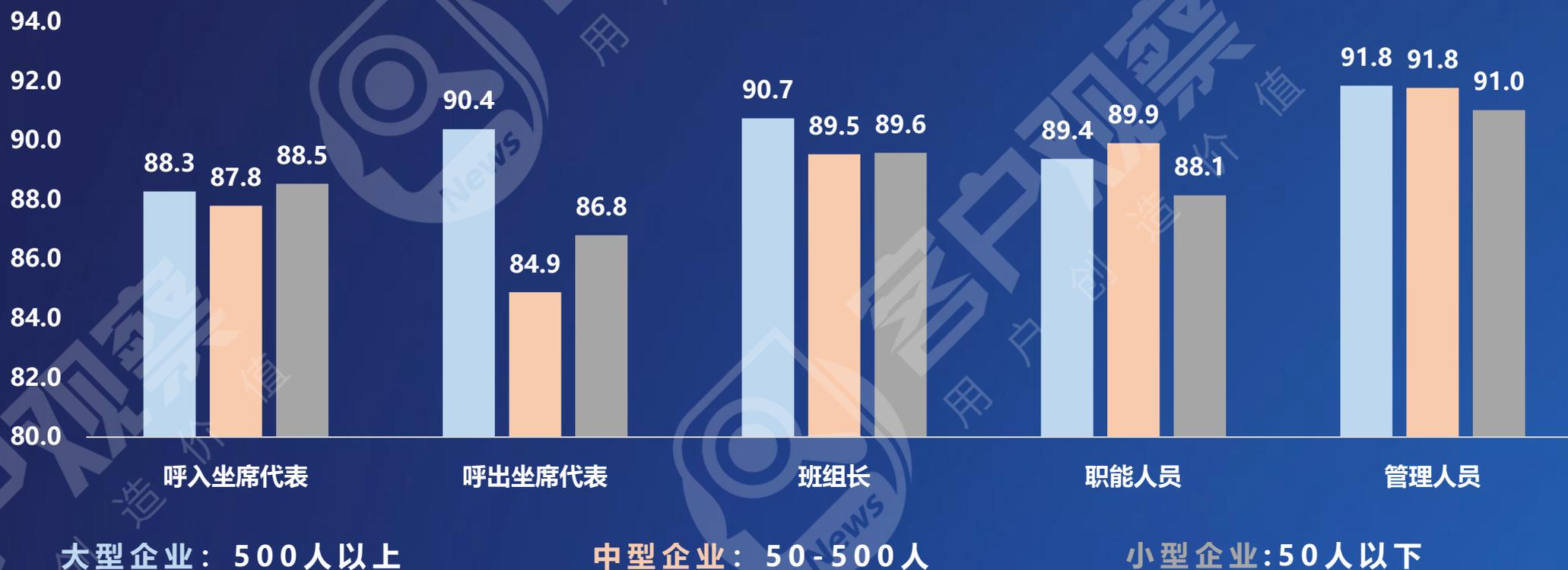
企业规模幸福指数排行榜

大型企业规模人员更幸福

中小企业管理人员幸福度偏低 —— **人少事杂？ —— 非专业领导？**

中型呼入客服中心 —— 坐席代表幸福度偏低 中型企业幸福感最低

大型外呼客服中心 —— 坐席代表幸福度高



报告获取渠道

✓ 客户观察官网

<http://www.ccinchina.com>



✓ 客户观察公众号

