中国银行业客户服务体验指数研究报告

指导单位：中国信息协会客户联络中心分会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION CUSTOMER CONTACT CENTER BRANCH

发布单位：客户观察 用户创造价值

调研单位：才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY

河南中原鼎盛云科技服务有限公司

目录

CONTENTS

- 调研背景、目的与方法论
- 服务体验指数调研结果
- 服务体验指数发布

PART 01 调研背景、目的与方法论

中国信息协会
CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION

调研背景

突如其来的疫情促使**非接触服务需求**大规模提升，对于金融机构而言，**服务社会经济、立足客户所需**成为核心价值。业内趋势与外部环境的双重考验，对银行业的服务水平提出了新的要求。同时，疫情也加速了客服中心与远程银行的数字化转型升级，促进了渠道整合与创新。

未来已来，在数字经济的时代下，如何深化远程银行的**“智能”**、**“普惠”**与**“平台”**属性，面对机遇与挑战，千帆竞发，谁能勇立潮头？我们拭目以待。

调研背景 – 行业平台建设不断深化

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

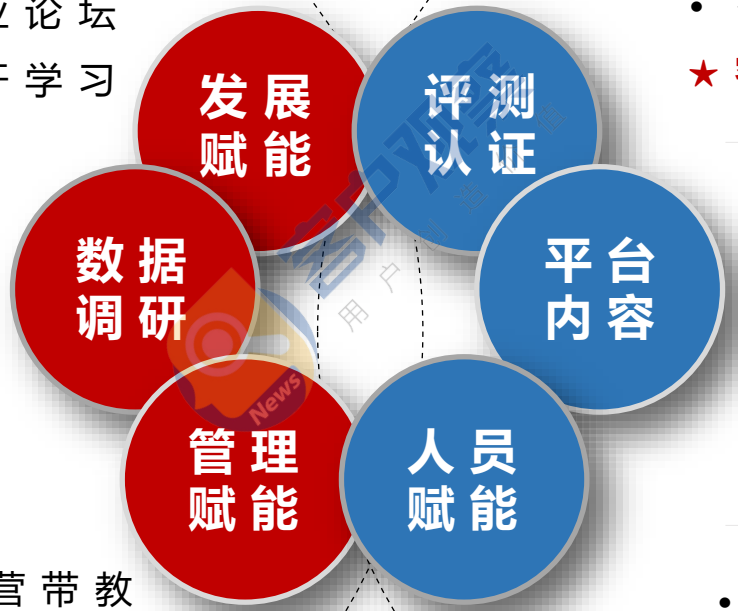
客户观察 用户创造价值

企业服务领域

★ 中国客户服务节
• 中国客户联络中心行业发展年会
• 区域峰会
• 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
• BPO咨询
• 技术咨询
• 园区咨询
• 运营带教
★ 标准咨询产品
• 调研评估



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

银行业 – 专题咨询

标准咨询产品 → **组合**咨询产品 → **定制**咨询产品

- **组合**咨询产品：◆ 各项标准咨询产品方案可根据企业实际需求，进行拆分或组合实施
- **定制**咨询产品：◆ 可根据企业现在进行管理评测、诊断，结合管理痛点，定制咨询产品

服务管理体系建设

1-1 高绩效管理组织建设
1-2 客户体验管理体系建设
1-3 人员培训体系建设
1-4 客诉管理体系建设
1-5 服务质量保障体系建设
1-6 员工360°测评体系建设

运营管理体系建设

2-1 基础数据体系建设
2-2 薪酬绩效体系诊断调优
2-3 预测及班务管理体系建设
2-4 忙闲差异化运营体系建设
2-5 员工异动监控、员工画像等管理微循环体系建设

智能运营分析与应用

3-1 核心业务诊断调优
3-2 营销增效（呼入/呼出）
3-3 智能知识库建设
3-4 智能机器人建设
3-5 智能语音导航建设

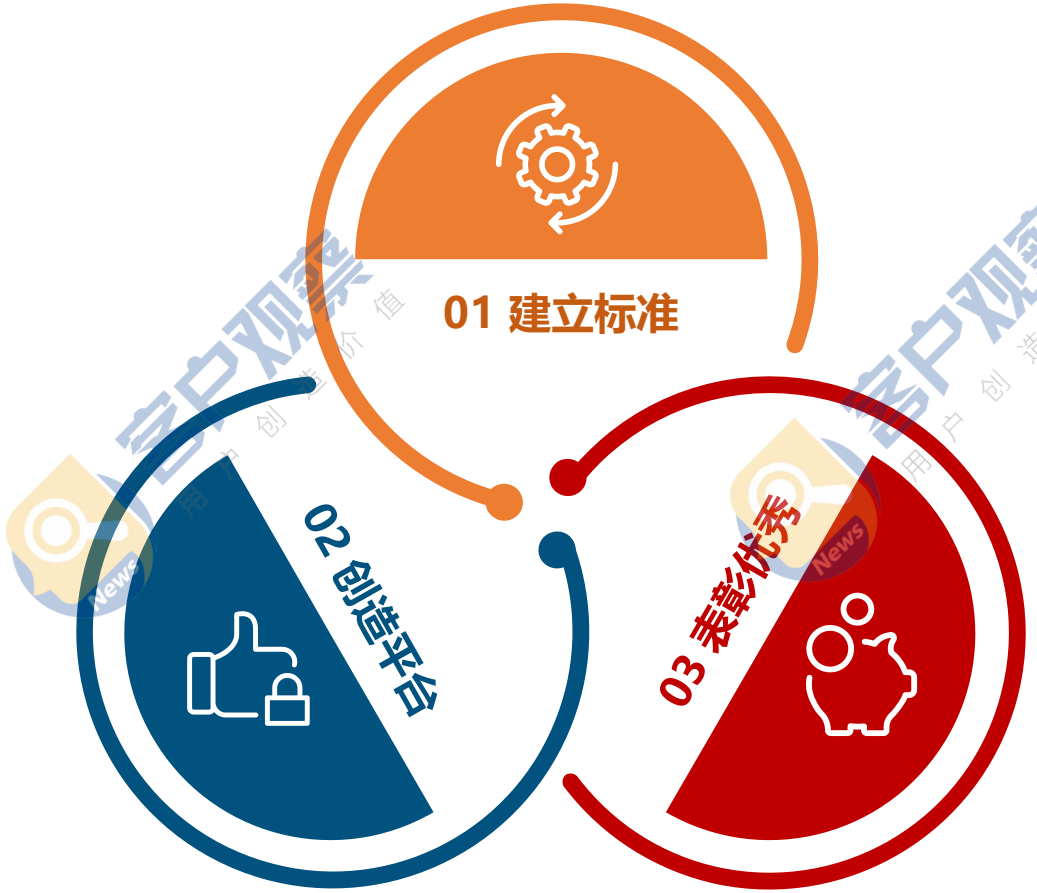
服务供应商管理

4-1 外包供应商管理体系建设

信息系统建设

5-1 信息化建设项目托管

调研背景、目的与方法



● 建立标准

建立、优化金融服务标准

推动行业发展

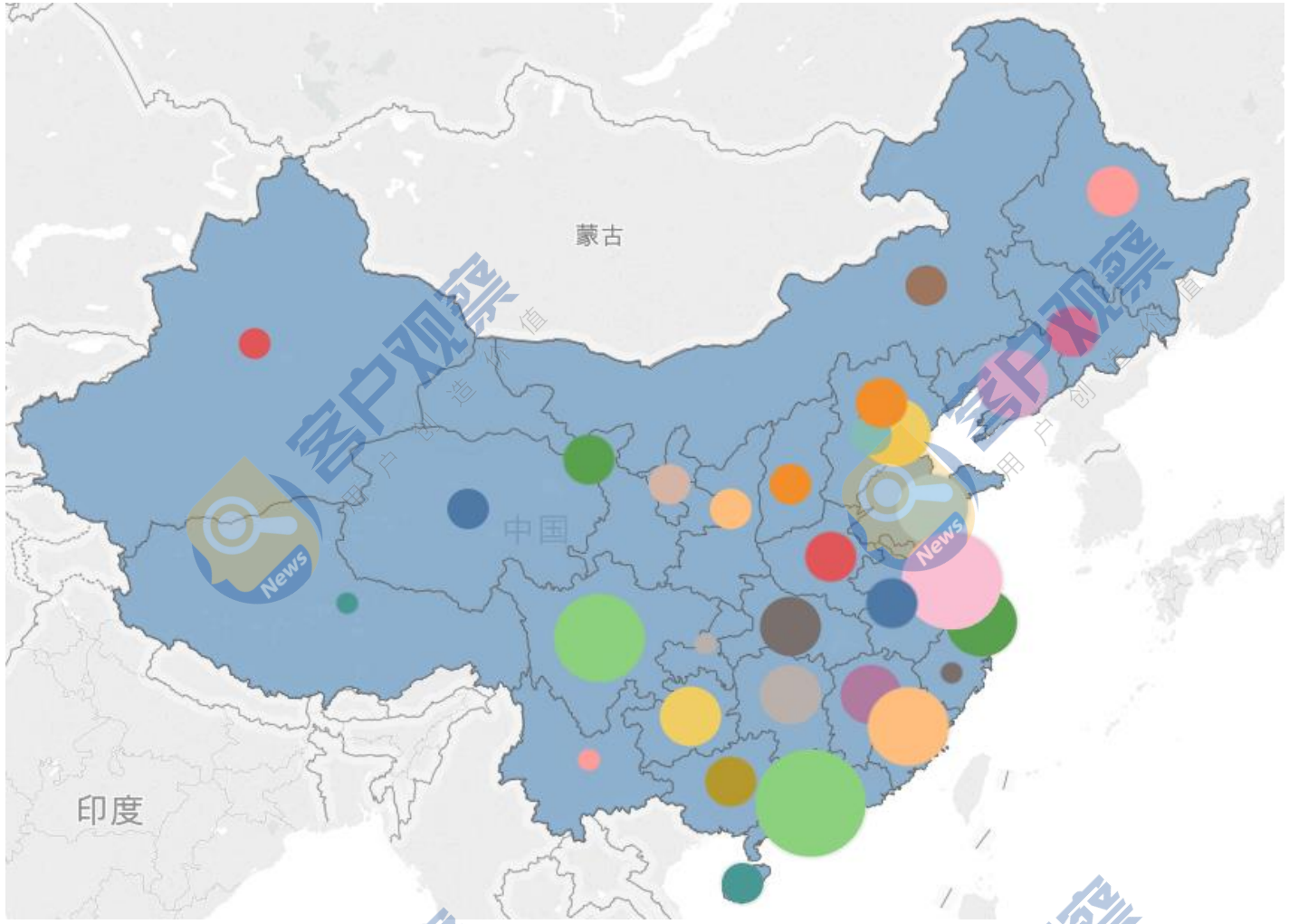
● 创造平台

创造交流平台，促进行业繁荣

● 表彰优秀

表彰最佳实践，延伸智慧服务触角

调研评估涉及银行范围



- 国有银行 7家；
- 股份制商业银行 13家；
- 城市商业银行 60家；
- 外资银行 9家；
- 农商行、农信社 41家；
- 民营银行 18家。
- **银行业合计 148家。**

调研评估进程

中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION | 才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY | 客户观察 用户创造价值

方案策划
研究角度、评价项目设置、权重考虑

确定调研对象
调研对象方式、步骤、内容构思、执行标准

数据采集处理
录入系统、分类统计、集中处理

研究分析报告
报告思路、数据分析报告、研究分析报告

交通银行 BANK OF COMMUNICATIONS
招商银行 CHINA MERCHANTS BANK
中国邮政储蓄银行 POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA
华夏银行 HUAXIA BANK
招商银行 CHINA MERCHANTS BAN
徽商银行 HUISHANG BANK
中国银行 BANK OF CHINA
浙商银行 CZBANK
桂林银行 GUILIN BANK
中信银行 CHINA CITIC BANK
苏州农商银行

2021.6
● 方案策划

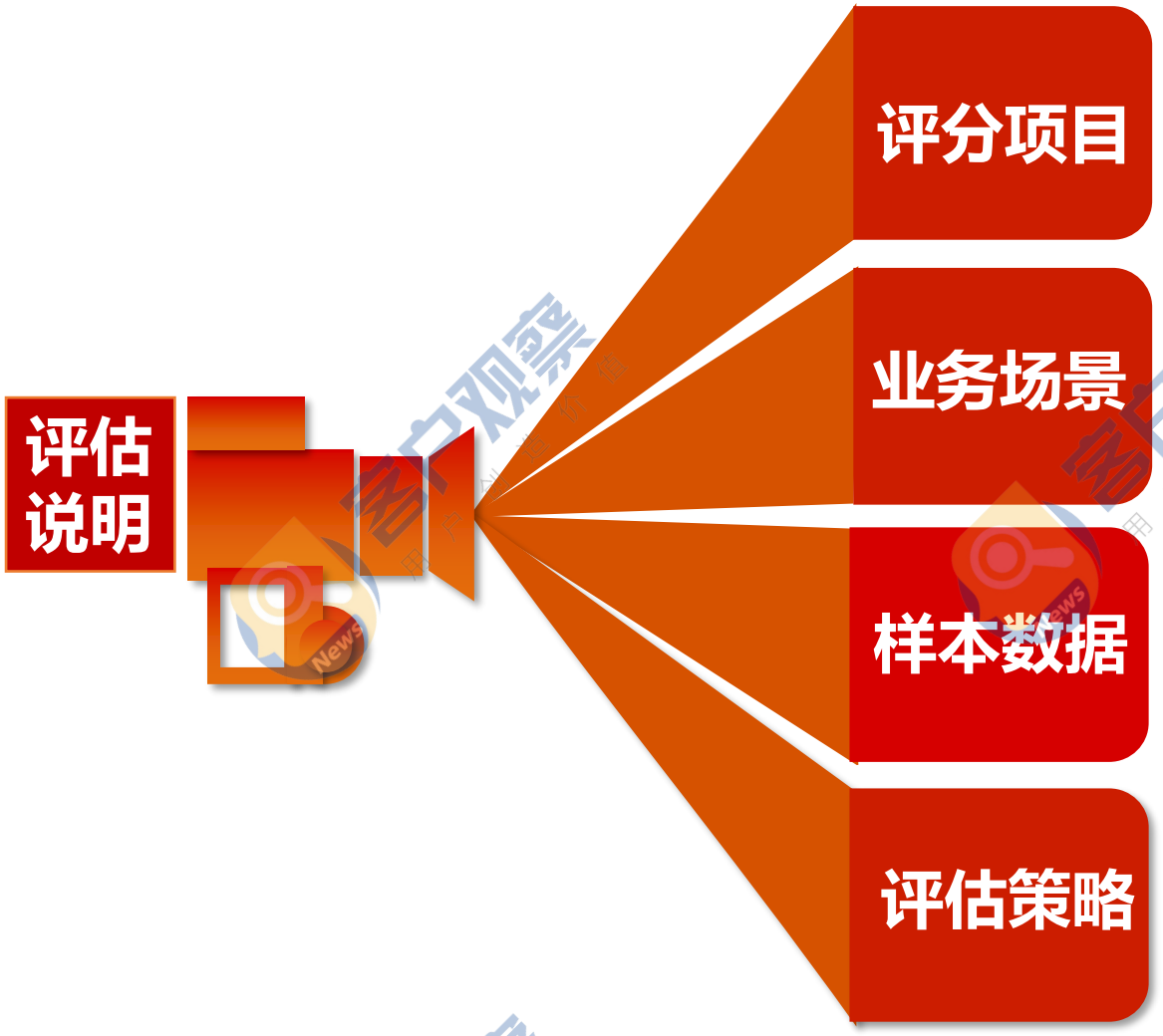
2021.7
● 组织筹备

2021.8
● 执行调研

2021.9
● 调研分析

2021.10
● 报告发布

调研评估方法说明



53个评分项

服务触点覆盖全面性、导航清晰性、需求响应时长、互动过程的情感体验、业务熟悉度等53个评分项目。

12项业务场景

对公开户、跨行转账、银行卡注销、网点查询、余额提醒、忘记取款密码等12个银行服务常见场景。

8880份调研数据

每家银行 60个服务调研，涵盖热线在线服务，借贷分离客服中心，按照3比2进行调研数据分配（渠道建设得分以借记为主）

评估标准分模型

53个评分项汇总为 3个评分维度。各维度按照标准分模式调整，以一定权重比例形成总分。

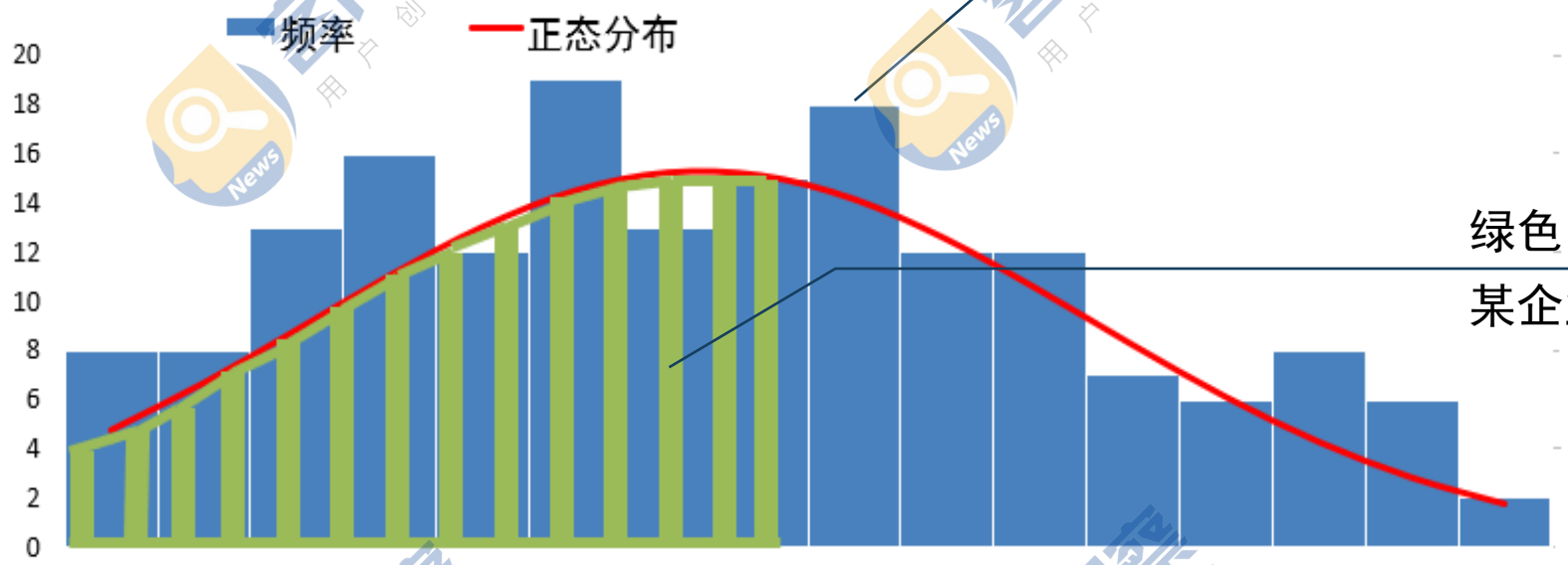
调研评估方法说明

服务总分构成

服务总分由**渠道建设、热线服务品质、在线服务品质**构成，按照权重得分，得出服务总分。

调研评估方法说明 – 标准分生成方式

以全行业得分均值、标准差构建正态分布，以累计分布函数确定企业得分。

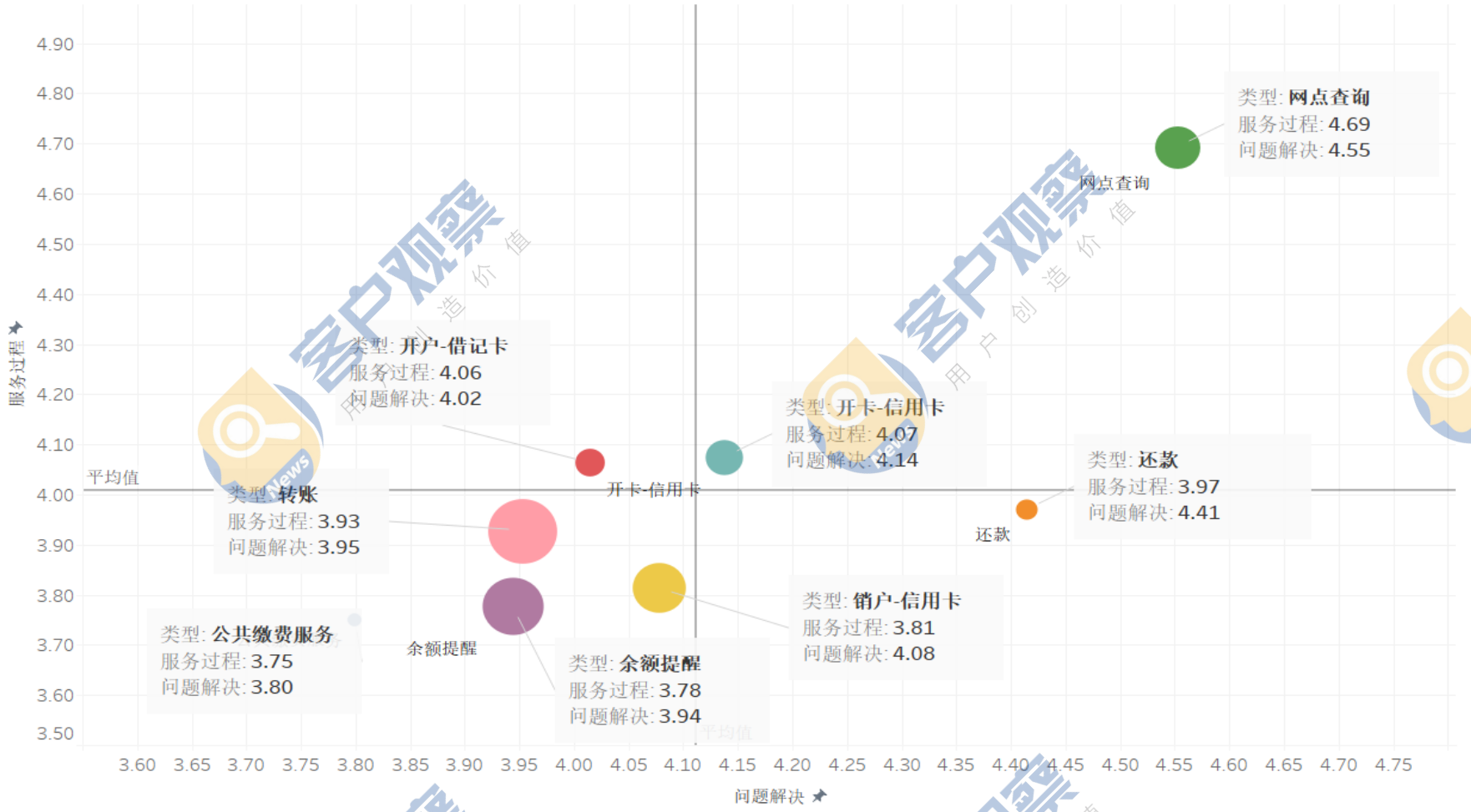


柱状图：企业基础分分布图

绿色区域 vs 红色区域比例：

某企业超越同业的比例，即标准分

调研场景总体评分—热线数据

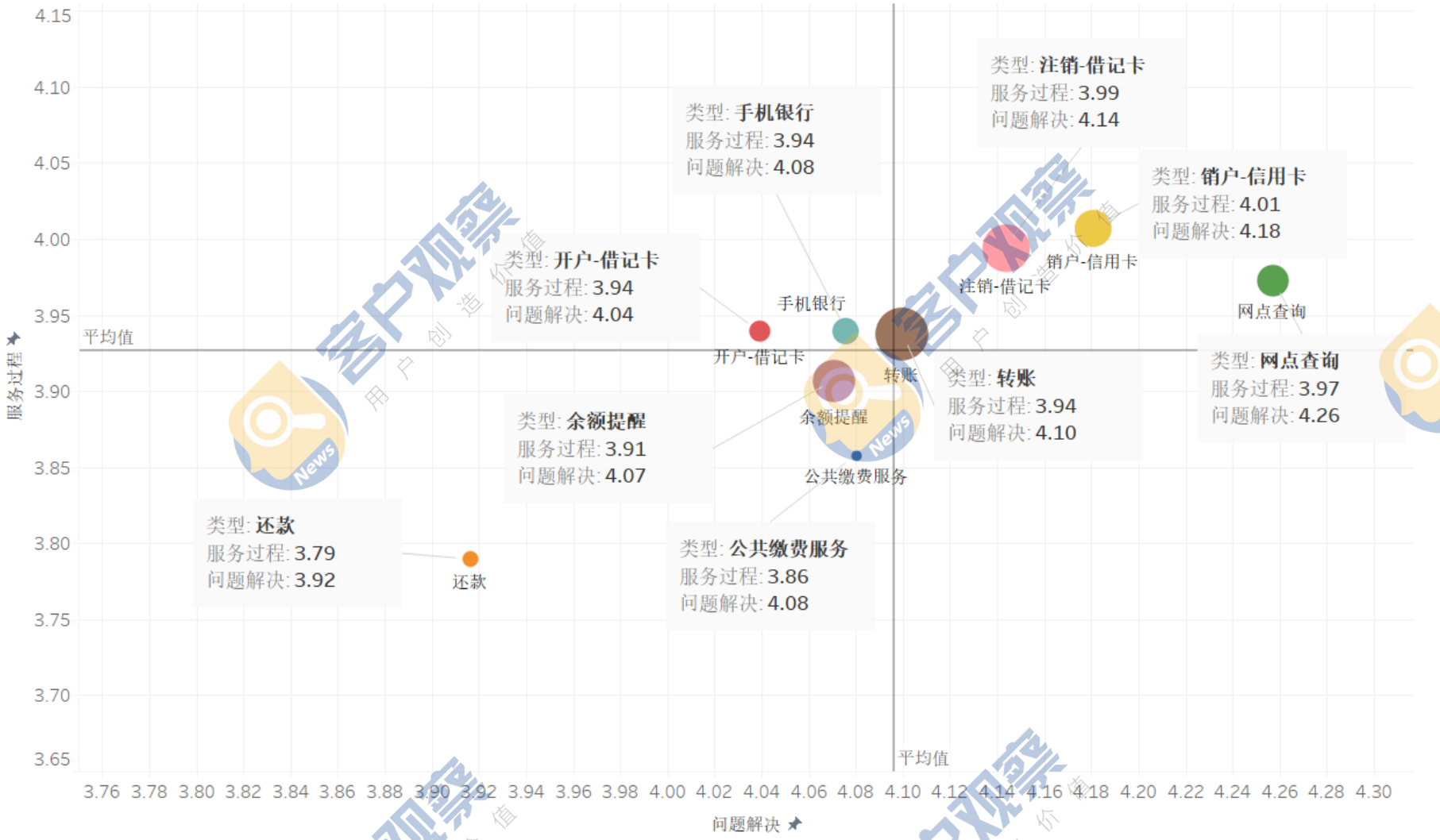


调研发现：

1、热线服务网点查询、业务质量最高。

2、服务过程在业务之间差异度并不大。

调研场景总体评分—在线数据



调研发现：

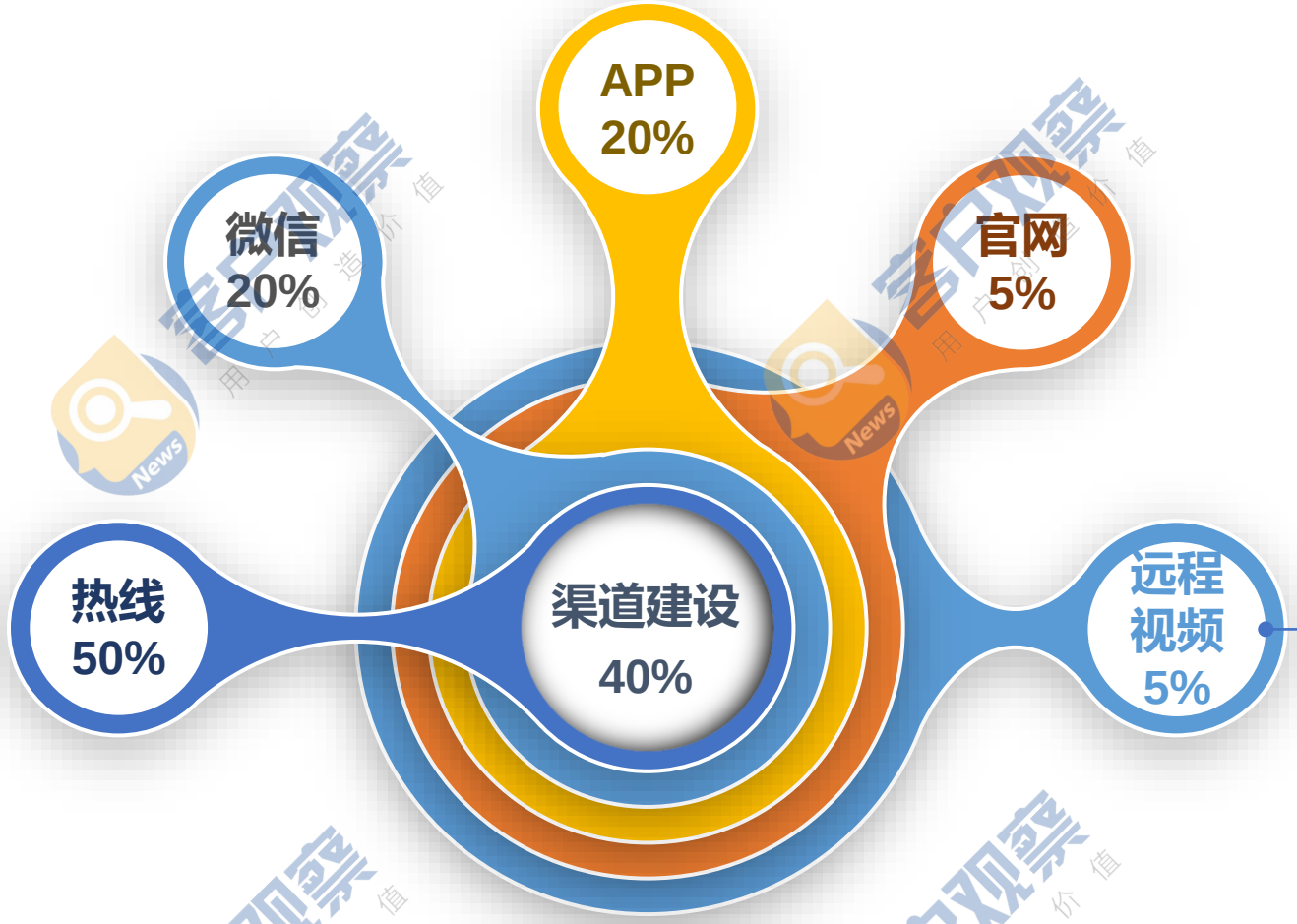
1、在线服务网点查询、信用卡销户业务质量最高，还款咨询业务质量最低。

2、服务过程在业务之间差异度不大。

PART 02 服务体验指数调研结果

中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

● 服务渠道建设评分 40%

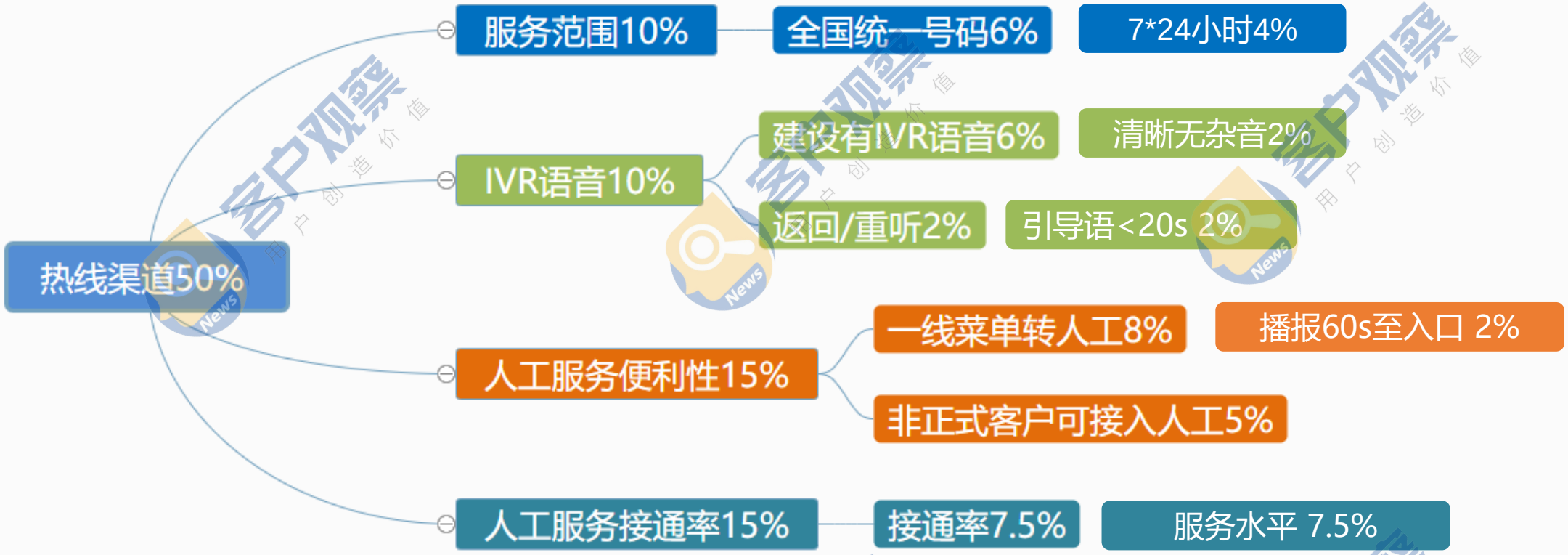


远程视频为新增评估项目，测评内容：

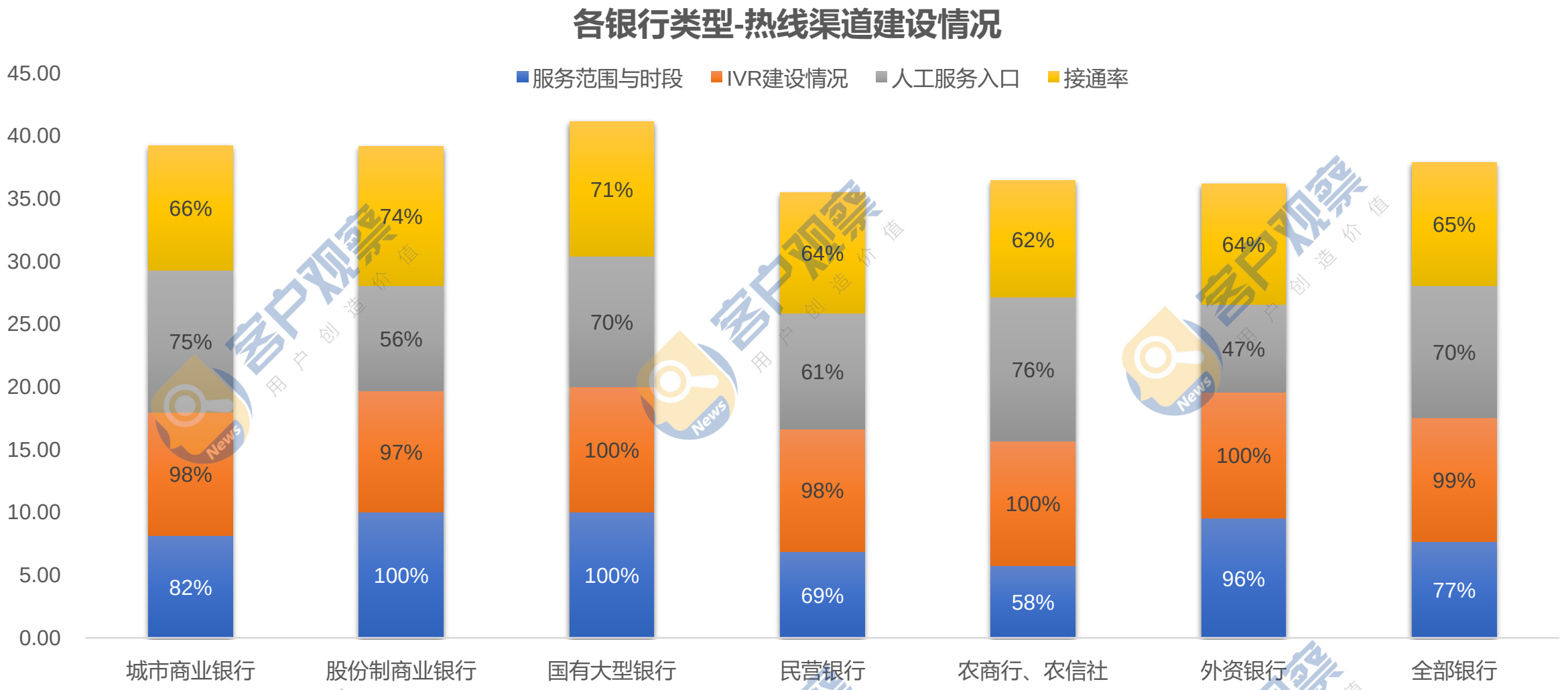
- 是否有视频服务
- 是否提供双向视频服务
- 是否有替客操作功能
- 是否有签字环节

中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

- **服务渠道建设评分 40%—— 热线服务渠道建设情况（50%）**

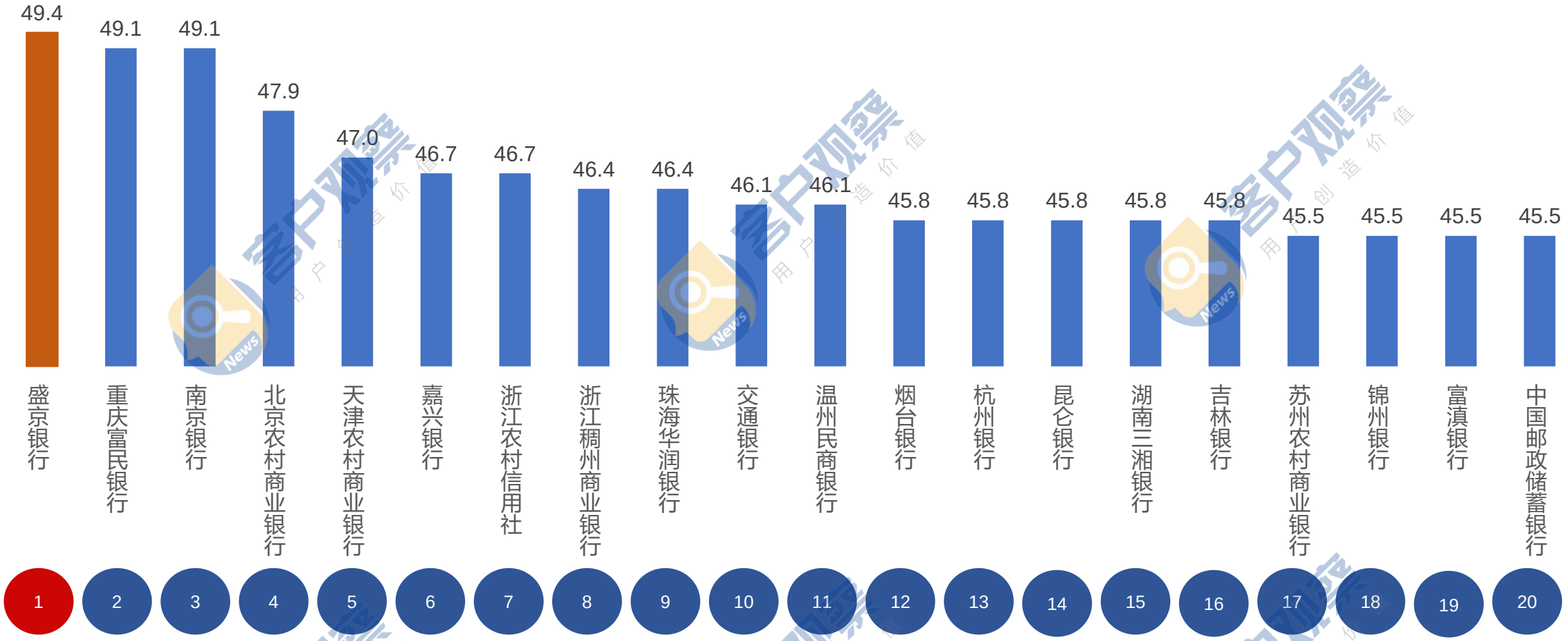


服务渠道建设评分-热线


各银行类型-热线渠道建设情况
服务范围与时段
IVR建设情况
人工服务入口
接通率
45.00
40.00
35.00
30.00
25.00
20.00
15.00
10.00
5.00
0.00
66%
75%
98%
82%
74%
56%
97%
100%
71%
70%
100%
100%
64%
61%
98%
69%
62%
76%
100%
58%
64%
47%
100%
96%
65%
70%
99%
77%
城市商业银行
股份制商业银行
国有大型银行
民营银行
农商行、农信社
外资银行
全部银行

2021年服务渠道建设评分-热线评分

热线渠道建设评分排名



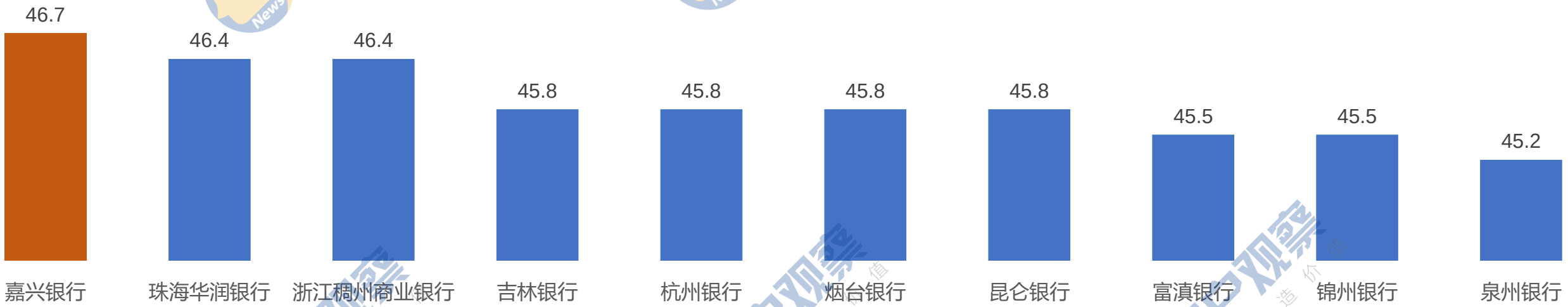
服务渠道建设评分 – 盛京银行

热线建设情况基础分（50%）		49.40	第1名	37.88	39.22
	热线渠道 - 全国统一拨叫得分（6%）	6.00	第1名	3.84	4.17
	热线渠道 - 24小时不间断服务得分（4%）	4.00	第1名	3.84	4.00
	热线渠道 - 是否有IVR智能服务得分（4%）	4.00	第1名	4.00	4.00
	热线渠道 - 清晰无杂音得分（2%）	2.00	第1名	1.99	1.97
	热线渠道 - IVR支持返回重听得分（2%）	2.00	第1名	1.90	1.90
	热线渠道 - IVR引导语长度得分（2%）	2.00	第1名	1.97	1.97
	热线渠道 - 热线IVR一级人工入口得分（8%）	8.00	第1名	4.19	4.75
	热线渠道 - 层级简单可以快速到达人工（2%）	2.00	第1名	1.61	1.73
	热线渠道 - 无需注册即可转人工得分（5%）	5.00	第1名	4.73	4.83
	热线渠道 - 接通率得分（7.5%）	7.50	第1名	6.94	7.06
	热线渠道 - 20s服务水平得分（7.5%）	6.90	第1名	2.88	2.85

2021年服务渠道建设评分 – 热线评分

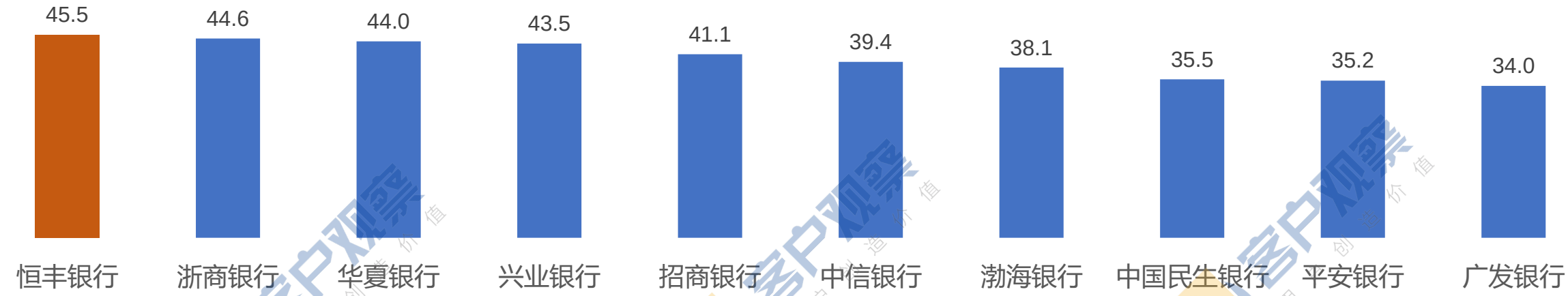
国有银行热线渠道top5

城市商业银行热线渠道top10

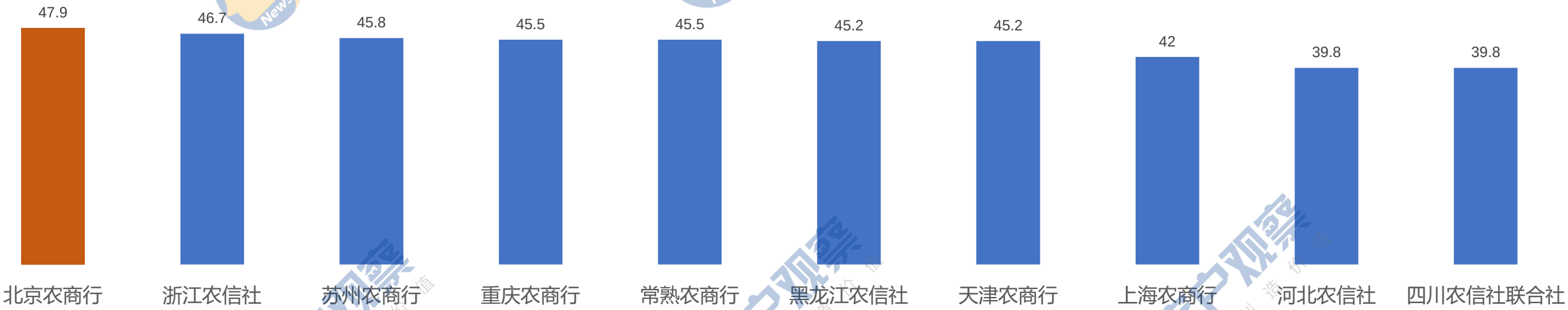


2021年服务渠道建设评分 – 热线评分

股份制银行热线渠道top10



农商行、农信社银行热线渠道top10



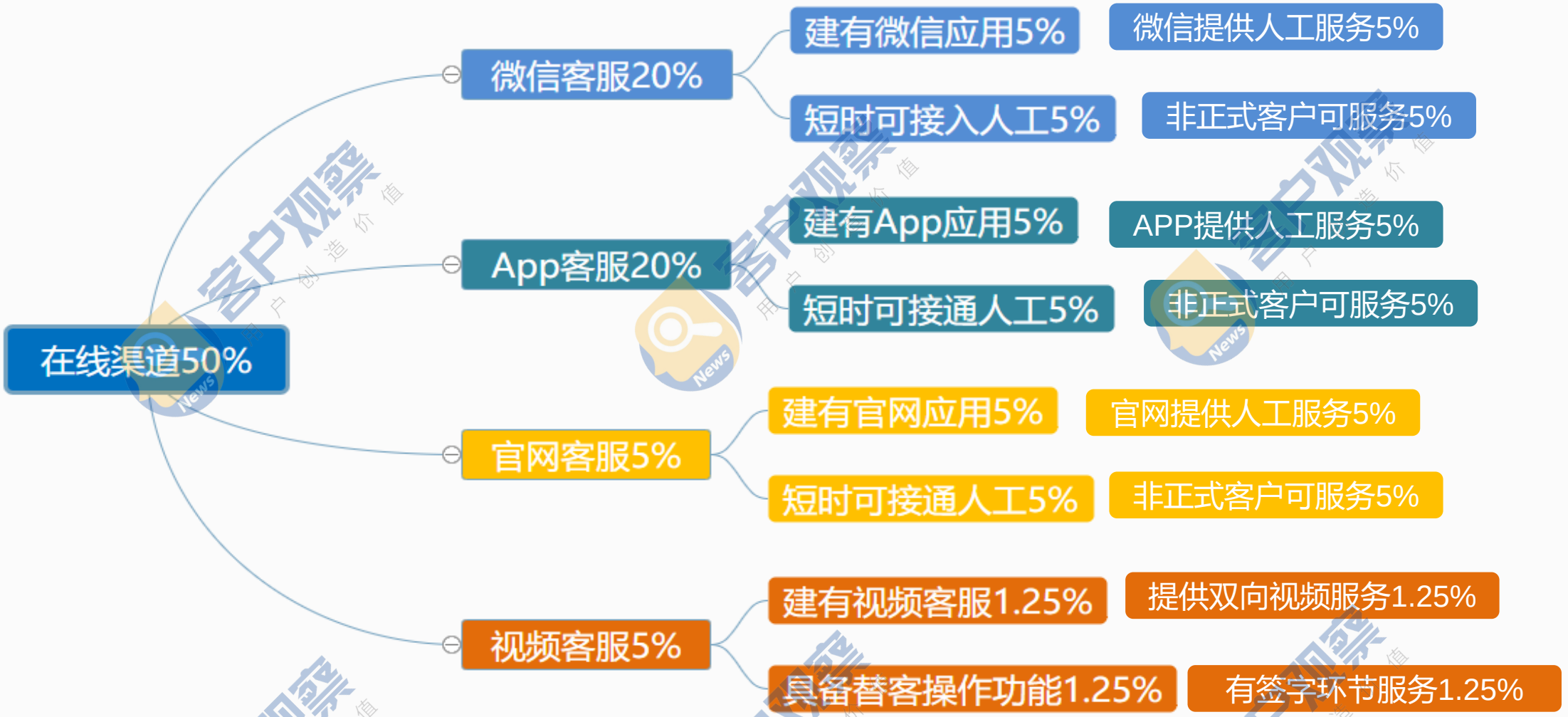
2021年服务渠道建设评分 – 热线评分

民营银行热线渠道top10

外资银行热线渠道top5

服务体验指数分项评分

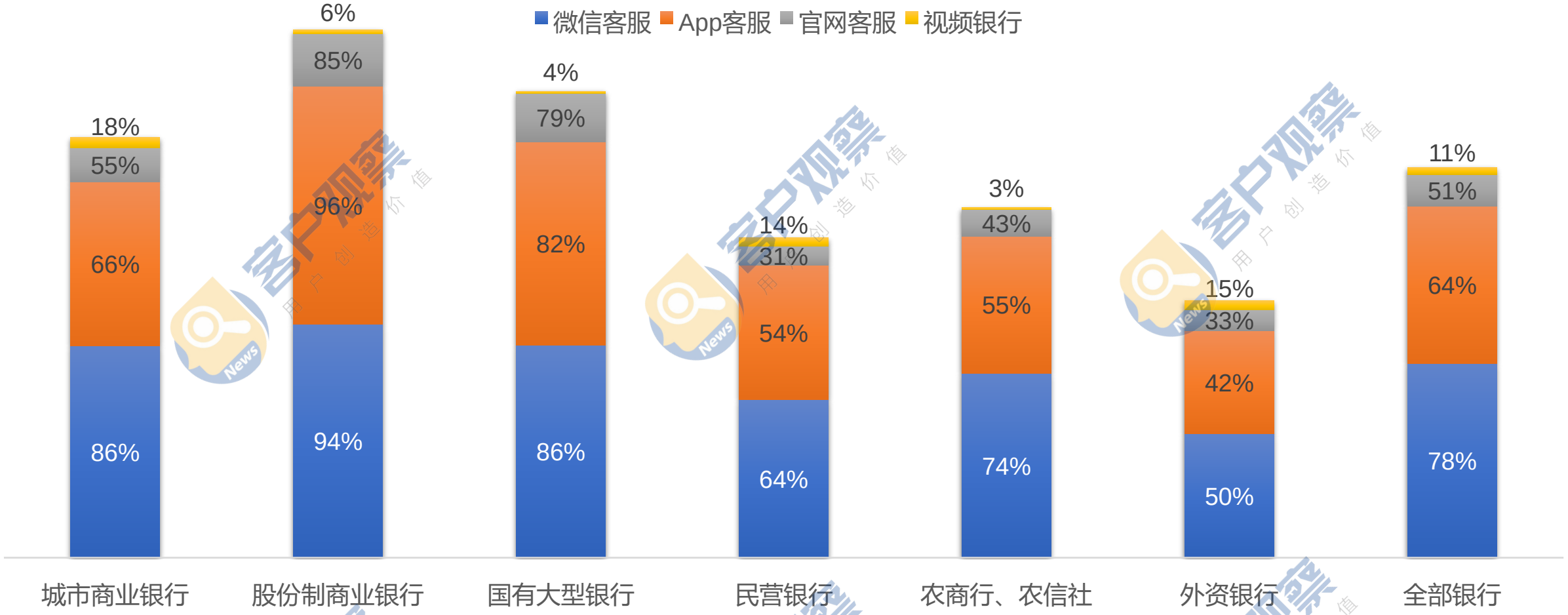
- **服务渠道建设评分 40%——** 在线服务渠道建设情况（50%）



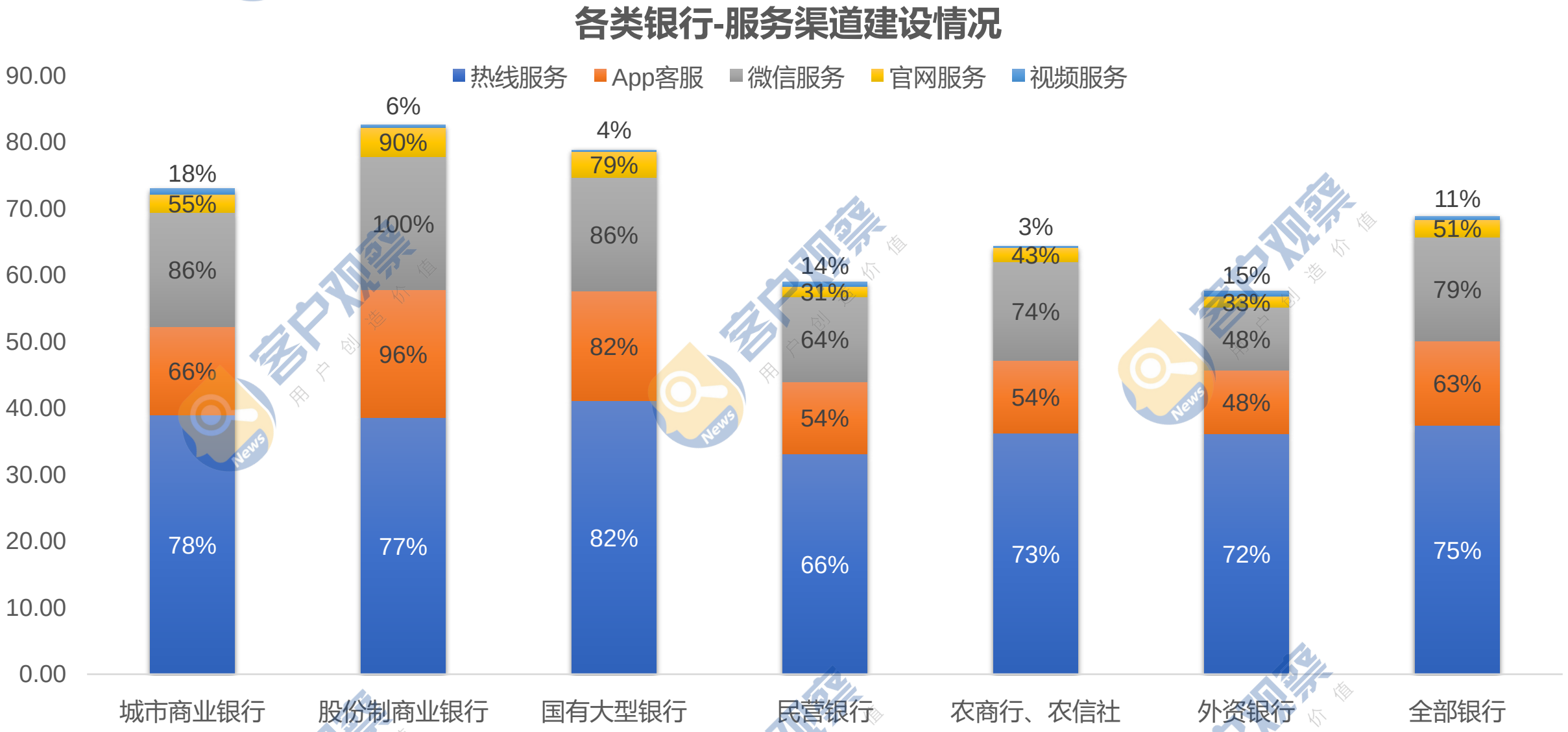
服务渠道建设评分 – 在线评分

中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

各银行类型-在线渠道建设情况

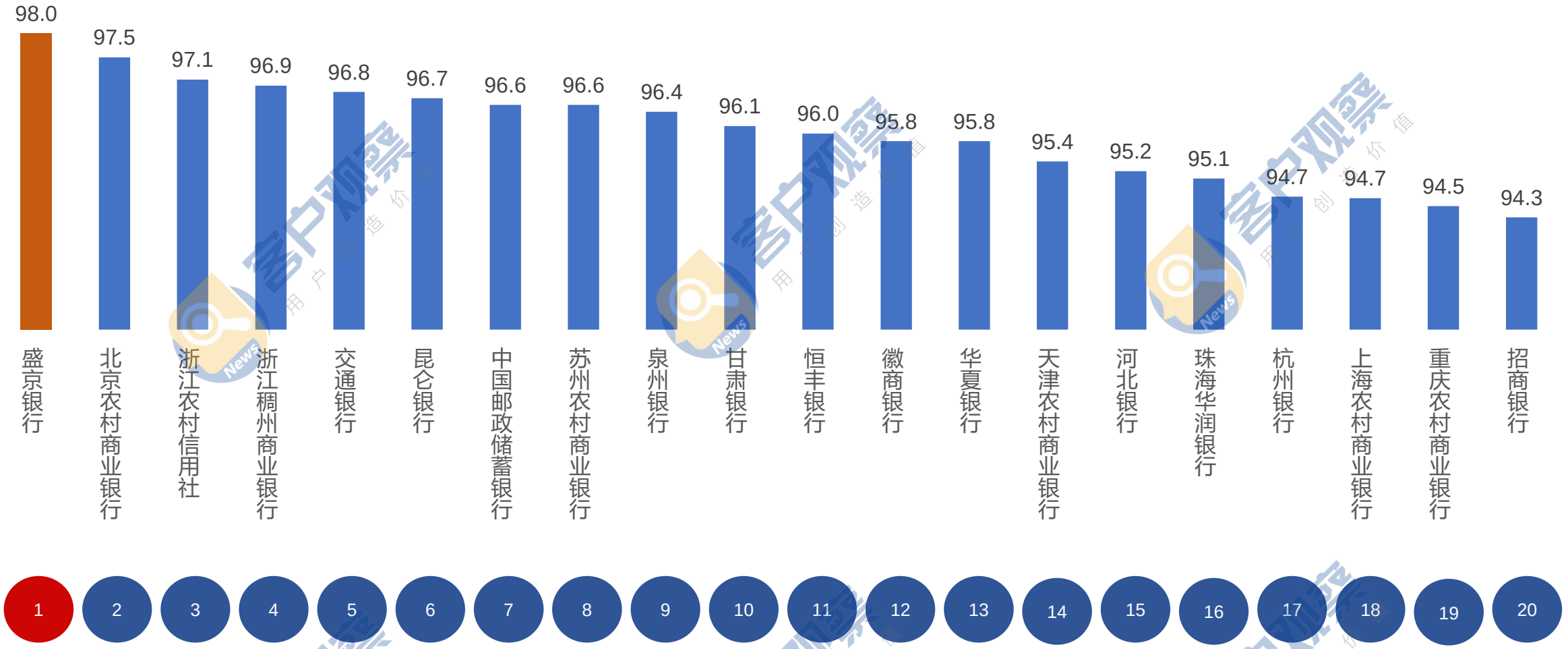


服务渠道建设评分 –热线+在线总体



2021年服务渠道建设评分

服务渠道评分-全行业Top20

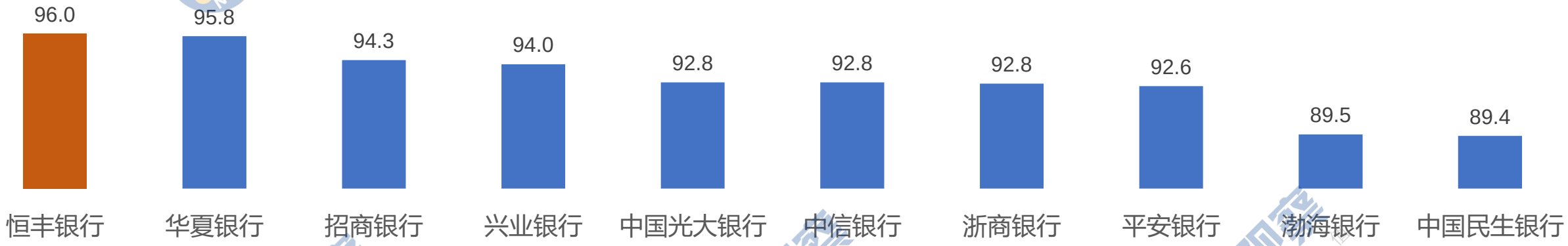


2021年服务渠道建设评分 – 总体

中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

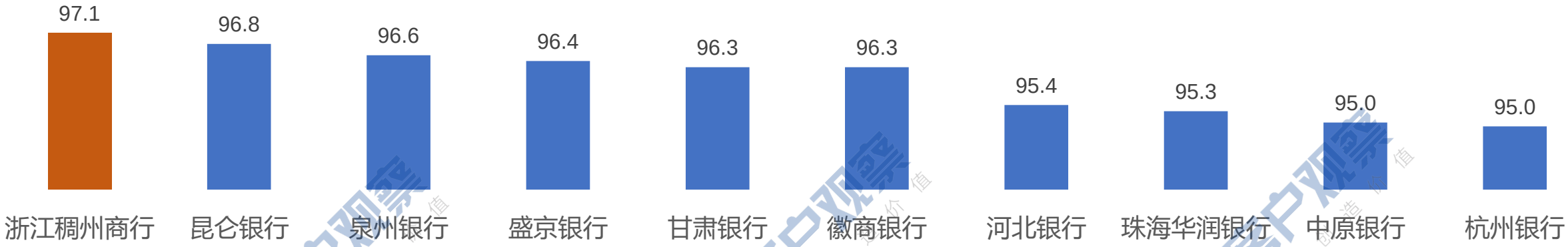
国有银行Top5

股份制银行Top10

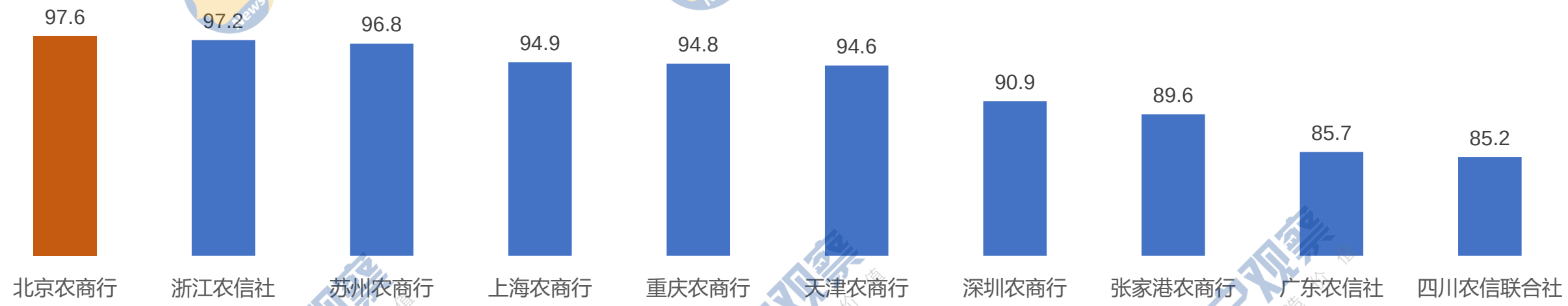


2021年服务渠道建设评分 – 总体

城市商业银行Top10



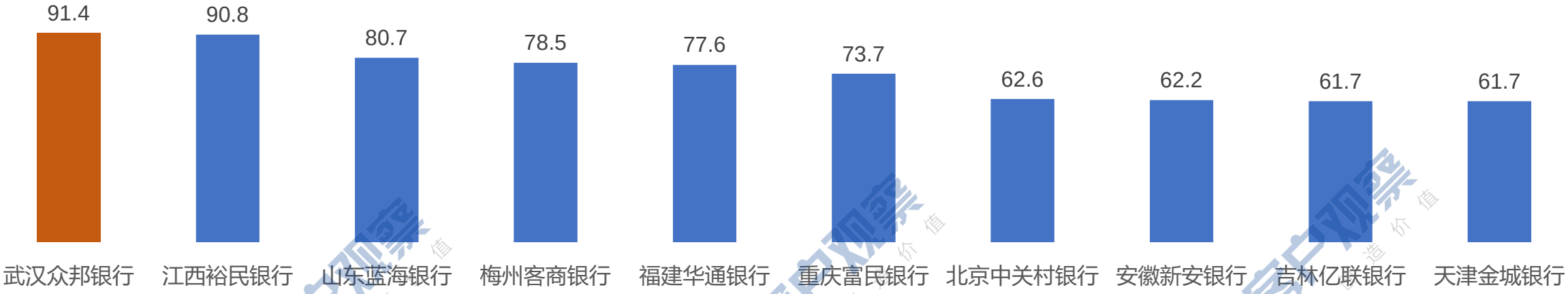
农商行、农信社Top10



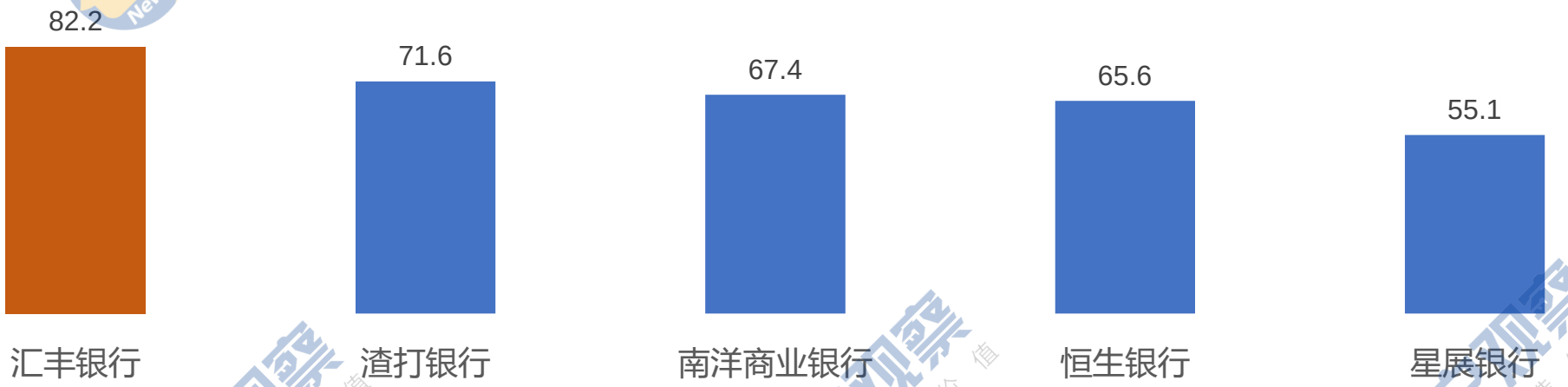
2021年服务渠道建设评分 – 总体

中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

民营银行Top10



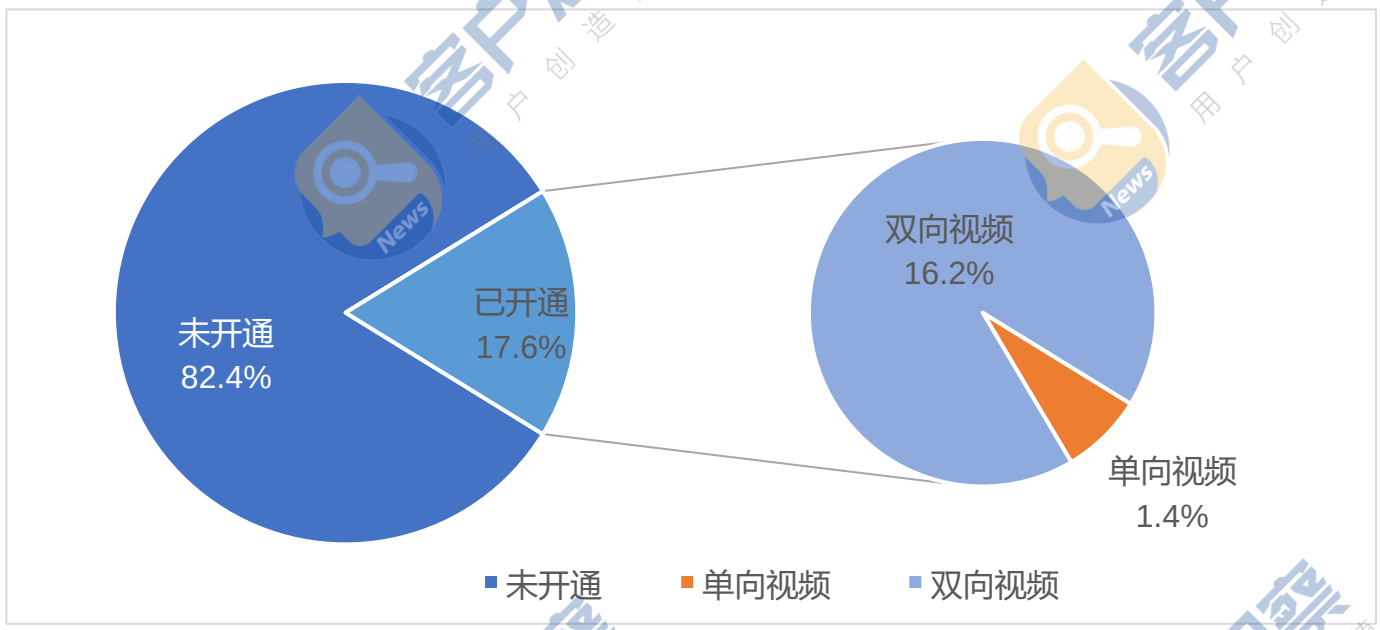
服务渠道建设总分-外资银行Top5



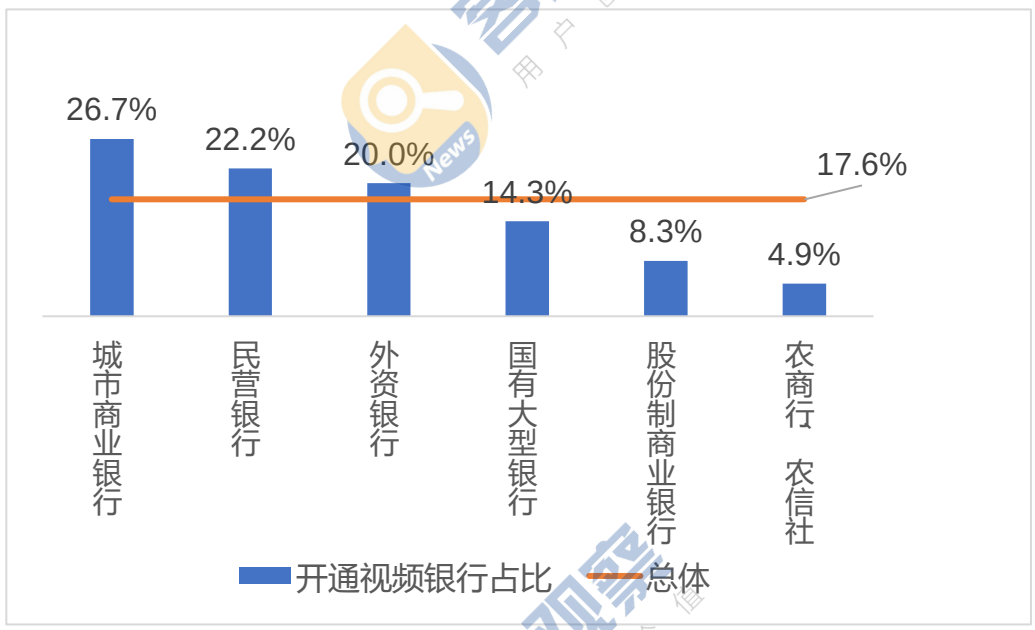
2021年服务渠道建设 – 视频银行

本次调研的**148家**银行中，开通视频银行**26家**，占比**17.6%**，**城市商业银行**开通视频银行占比最大（26.7%）

银行业开通视频银行服务情况



开通视频银行占比（各类银行）

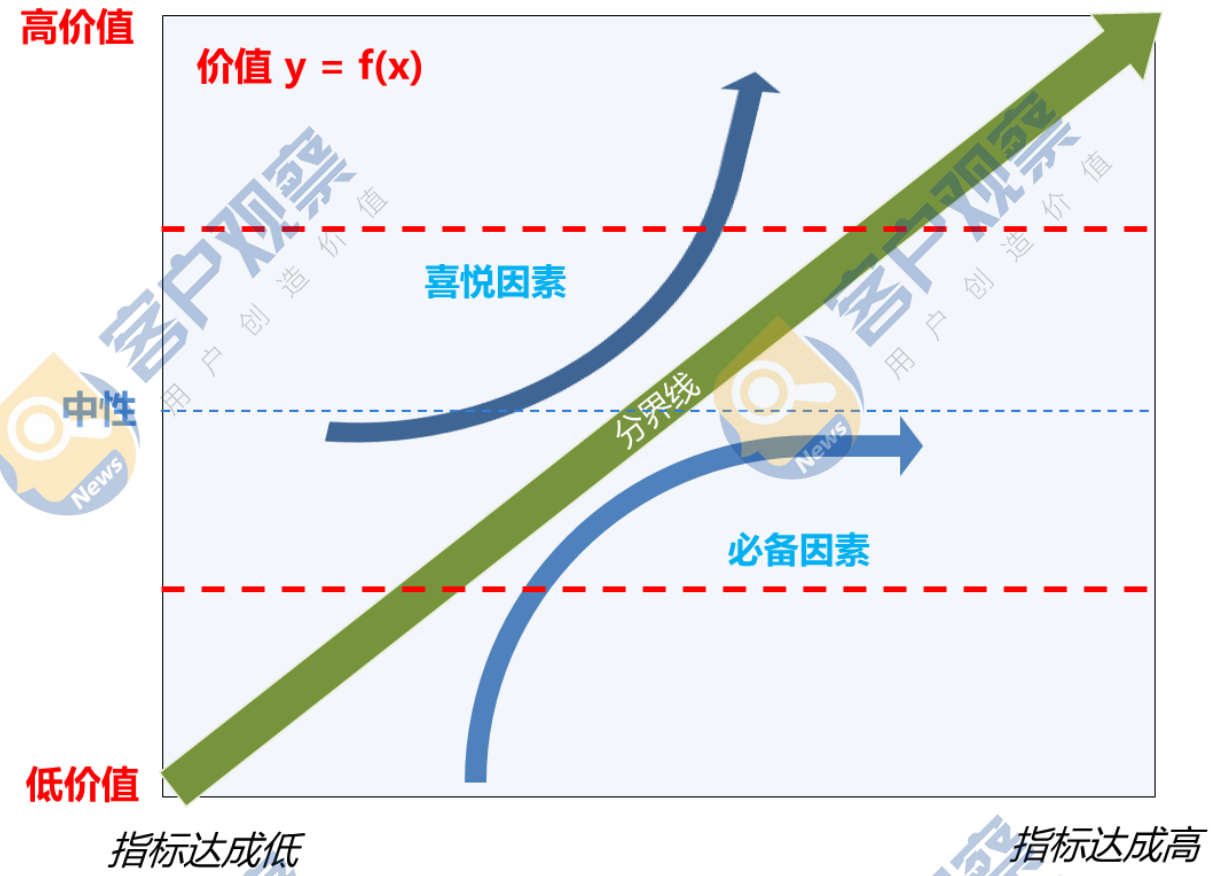


热线服务品质评分 30%

热线服务品质

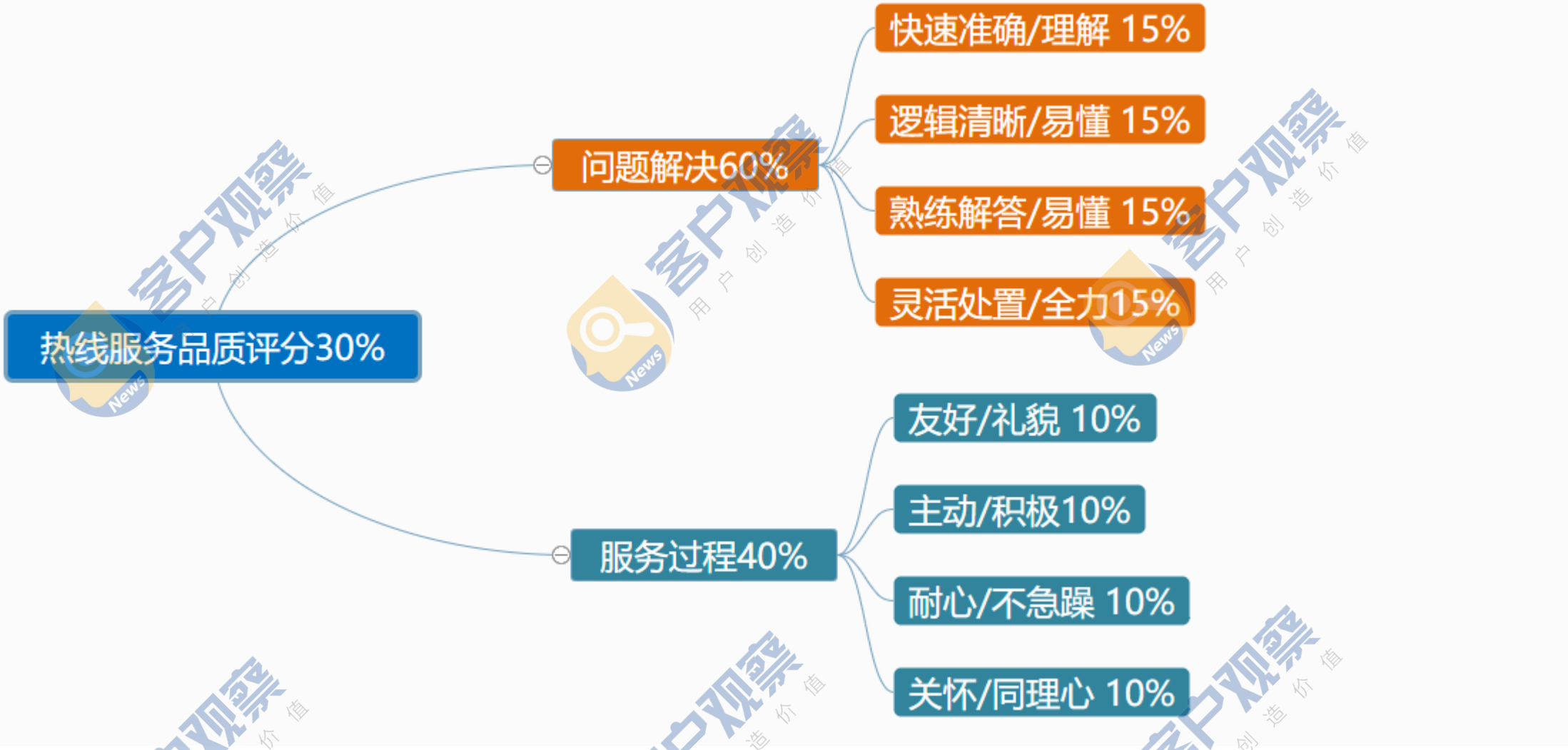
一级指标：

- 问题解决：60%
- 服务过程：40%



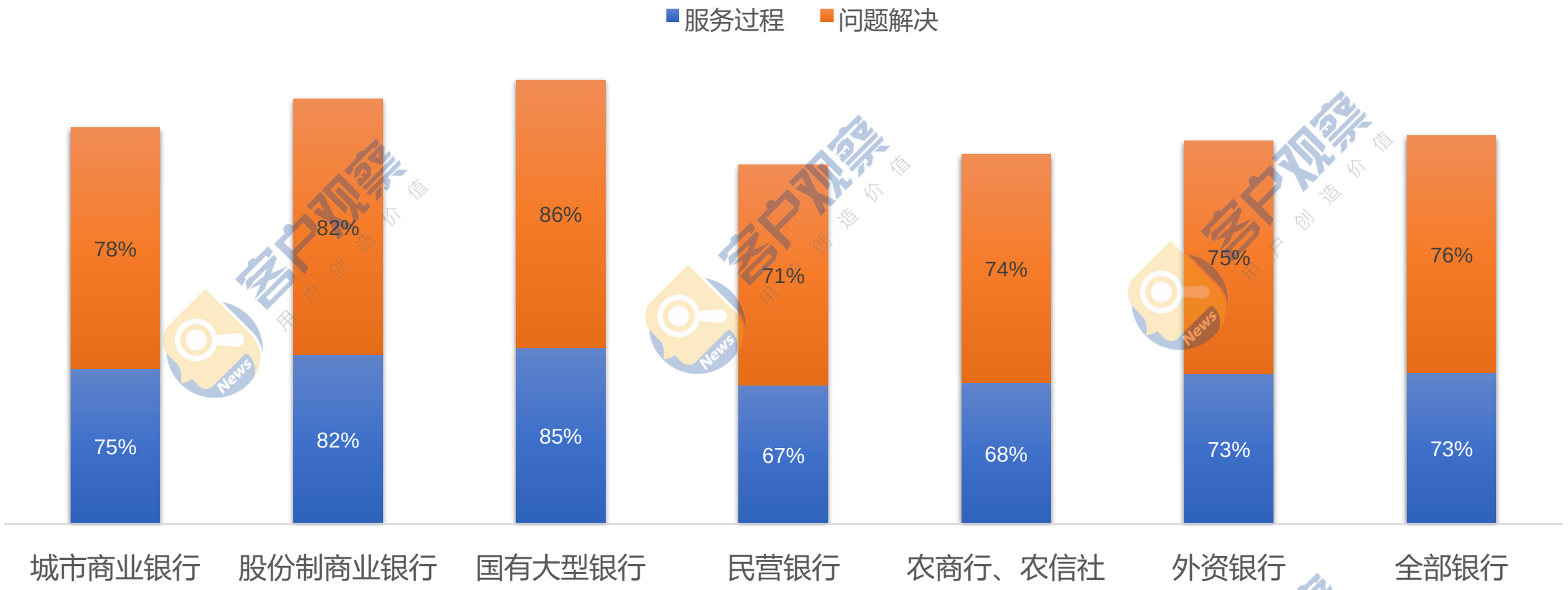
中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

热线服务品质评分 30%



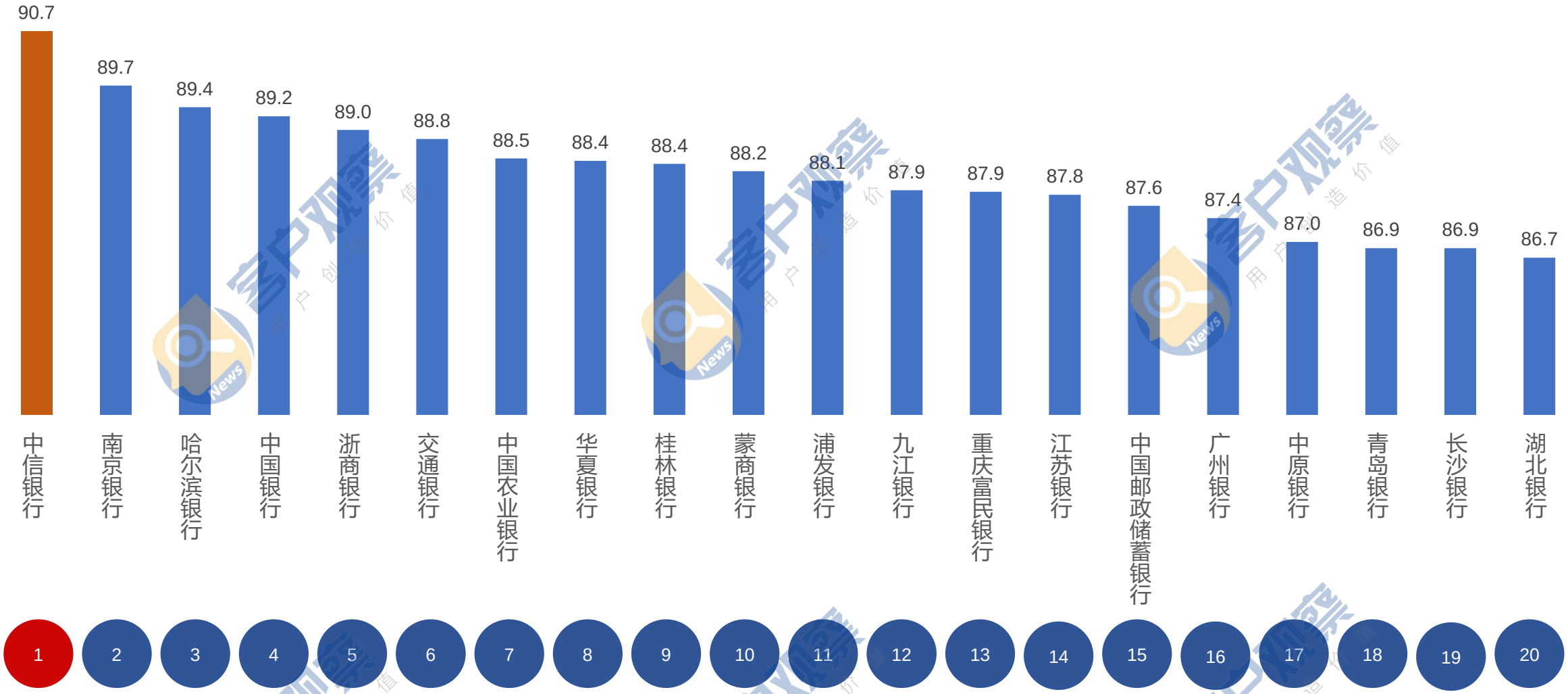
服务体验指数分项评分

热线服务品质情况



2021年热线服务品质评分

热线服务品质评分-全行业Top20



2021年热线服务品质评分-中信银行

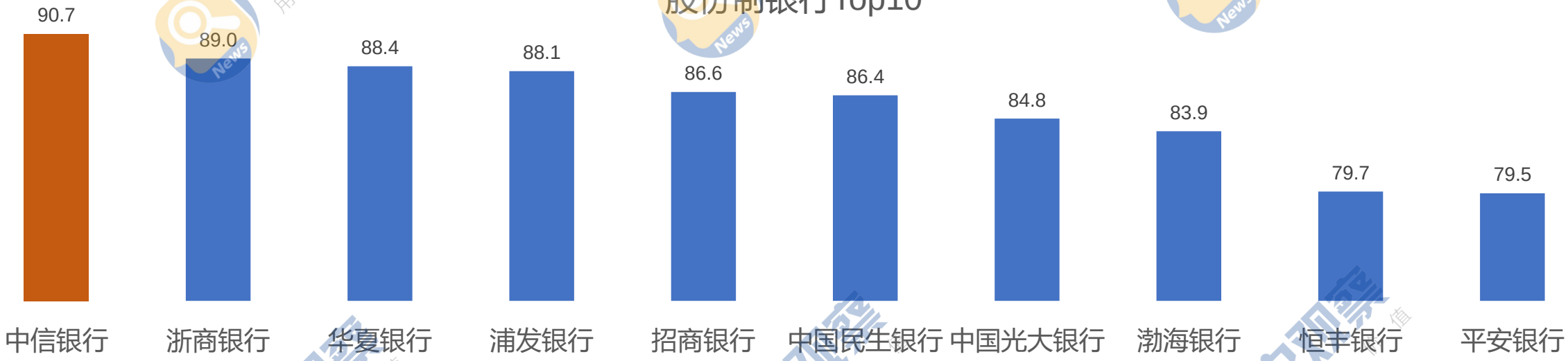
指标项目	中信银行	排名	全部银行	股份制商业银行
热线基础得分	90.24	第1名	74.19	81.40
热线服务 - 礼貌、友好均分得分（10%）	8.78	第27名	7.64	8.34
热线服务 - 耐心、不急躁均分得分（10%）	9.22	第2名	7.31	8.14
热线服务 - 主动、积极得分（10%）	9.10	第2名	7.39	8.16
热线服务 - 及时关怀、有同理心得分（10%）	8.48	第10名	6.53	7.57
热线服务 - 快速准确理解问题得分（15%）	13.83	第1名	11.42	12.28
热线服务 - 业务熟练、较少等待时间得分（15%）	13.56	第1名	11.06	11.97
热线服务 - 逻辑清晰、回答通俗易懂得分（15%）	13.68	第10名	11.77	12.59
热线服务 - 灵活性强、解决问题率高得分（15%）	13.59	第8名	11.08	12.35

2021年热线服务品质评分-按银行类型

中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

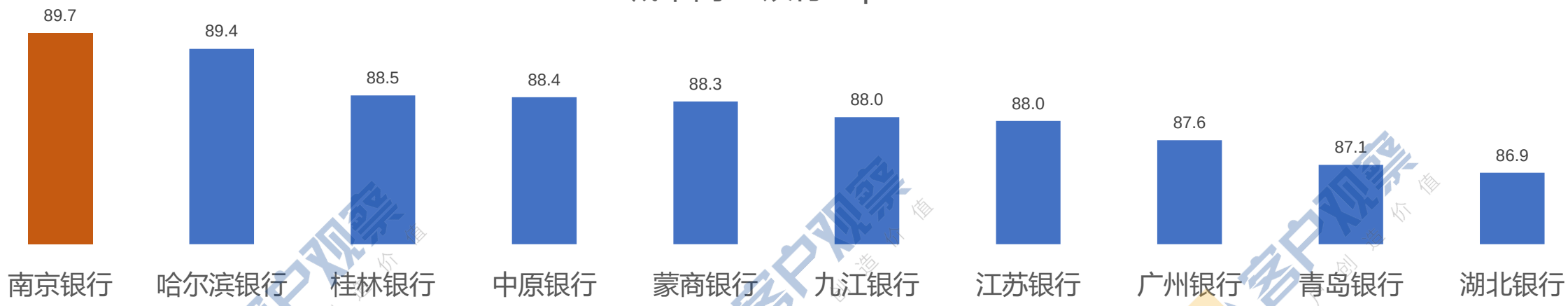
国有银行Top5

股份制银行Top10

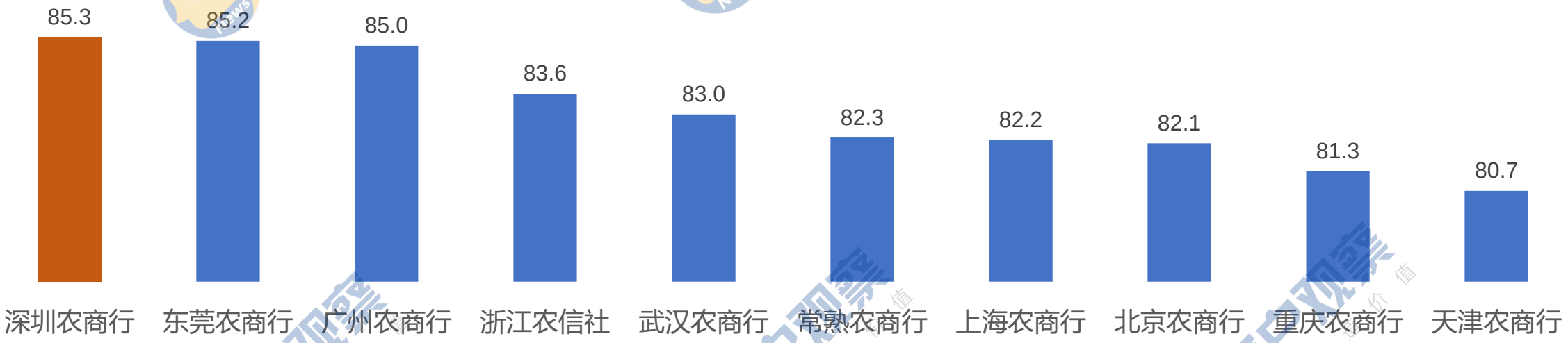


2021年热线服务品质评分

城市商业银行Top10



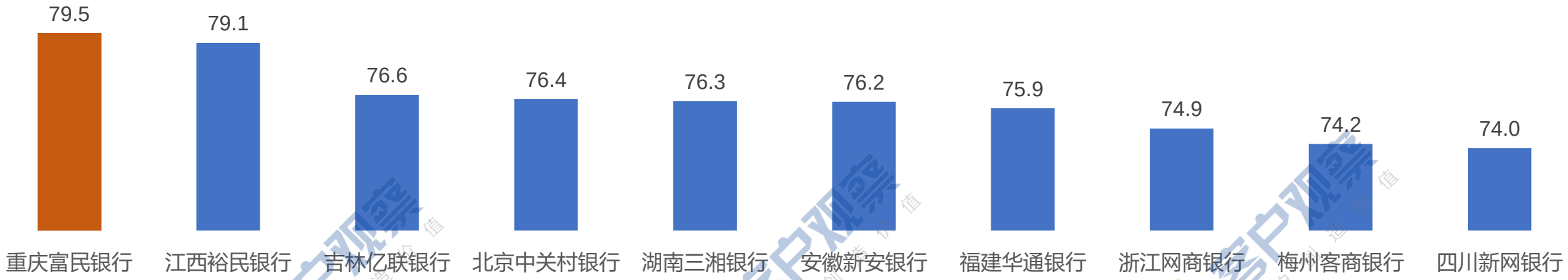
热线服务品质总分-农商行、农信社Top10



2021年热线服务品质评分

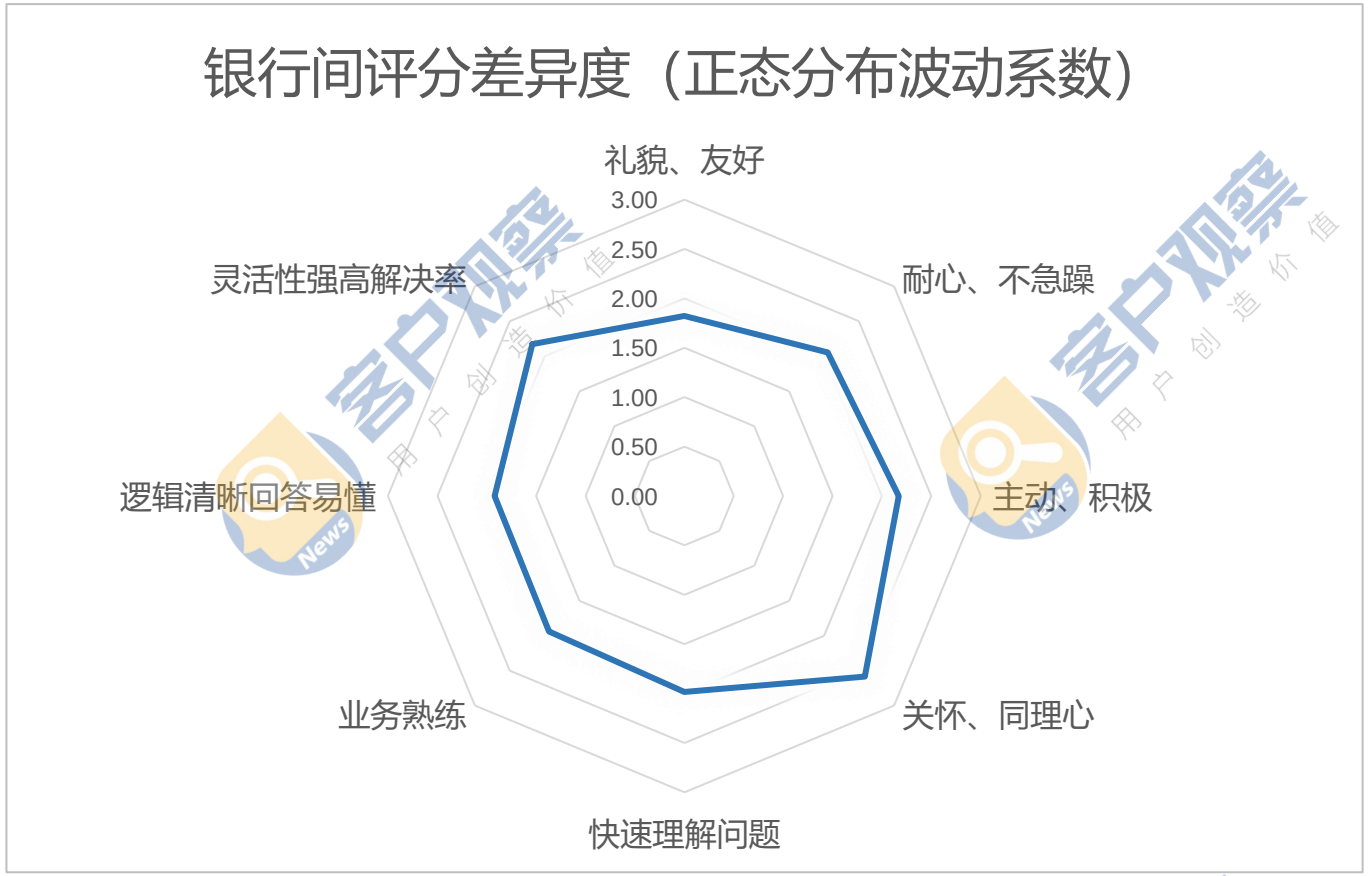
中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

民营银行Top10



外资银行Top5

全行业服务品质评分差异度评估 – 正态分布波动系数



调研发现：

1、客户关怀、同理心在银行之间差异度较大。

2、热线服务差异度，显著高于在线服务差异度。

中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

在线服务品质评分 30%

在线服务品质

一级指标：

机器人基本情况：20%

机器人服务品质/便捷性：30%

人工坐席问题解决：30%

人工坐席服务过程：20%

机械化

A 迎宾 — 24H值守欢迎客户

B 引导 — 分流客户

C 标准问题 — 客户自助服务

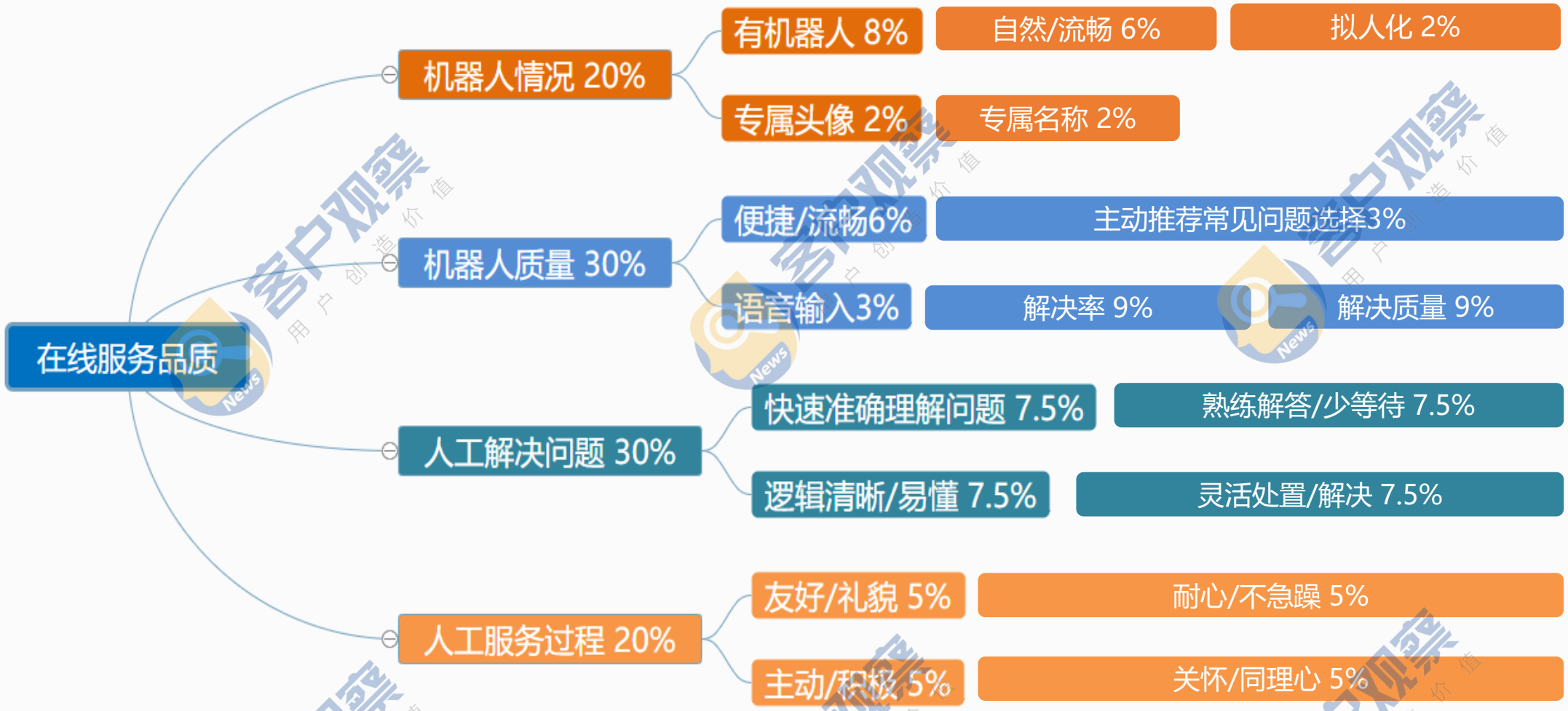
D 非标问题 — 多轮交互

E 特殊情况 — 人工服务

智能化

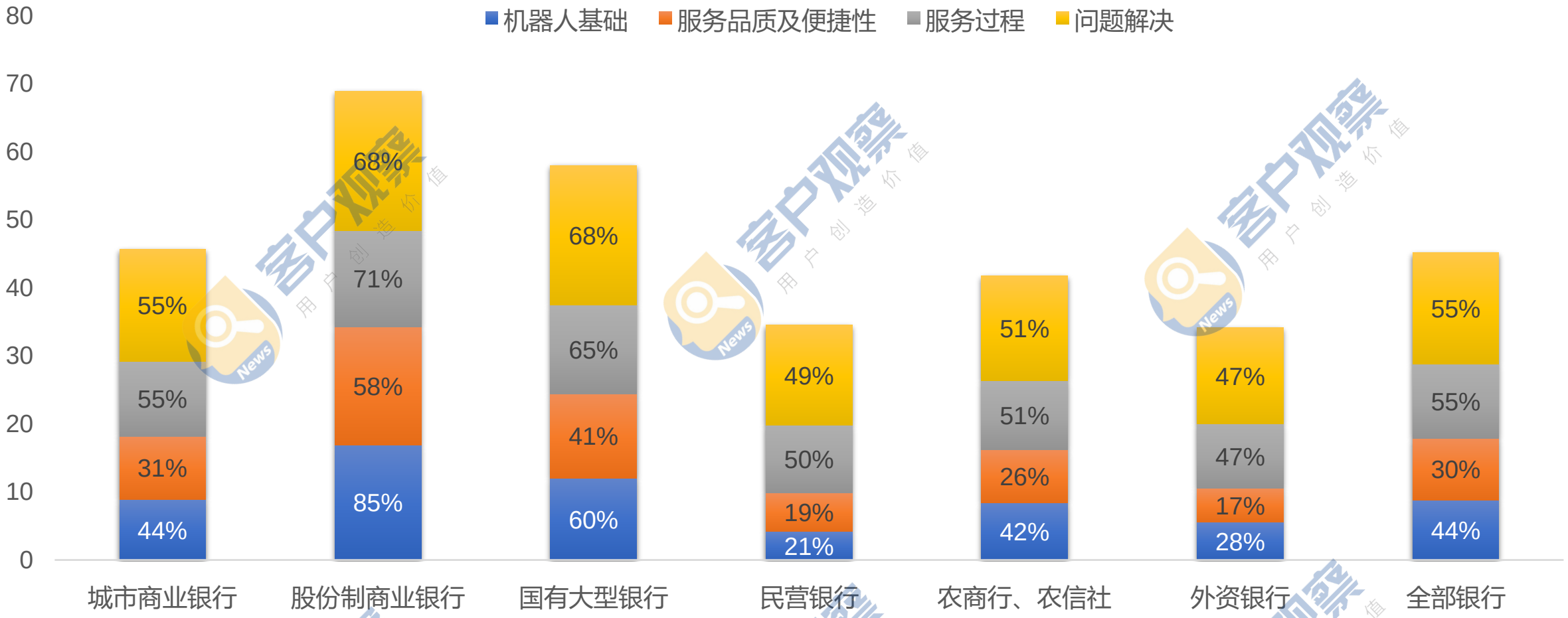
中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值

在线服务品质评分 30% —— 服务品质情况（100%）



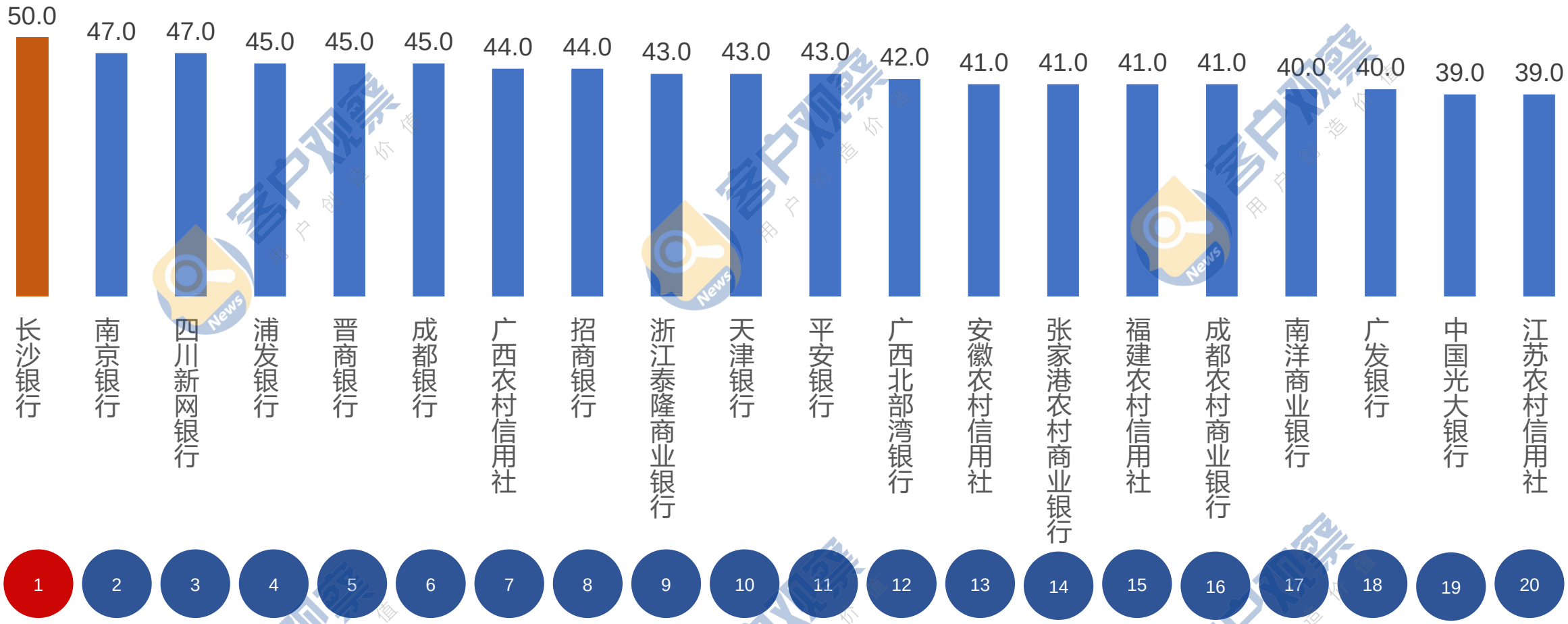
服务体验指数分项评分

各银行类型-在线服务品质评分



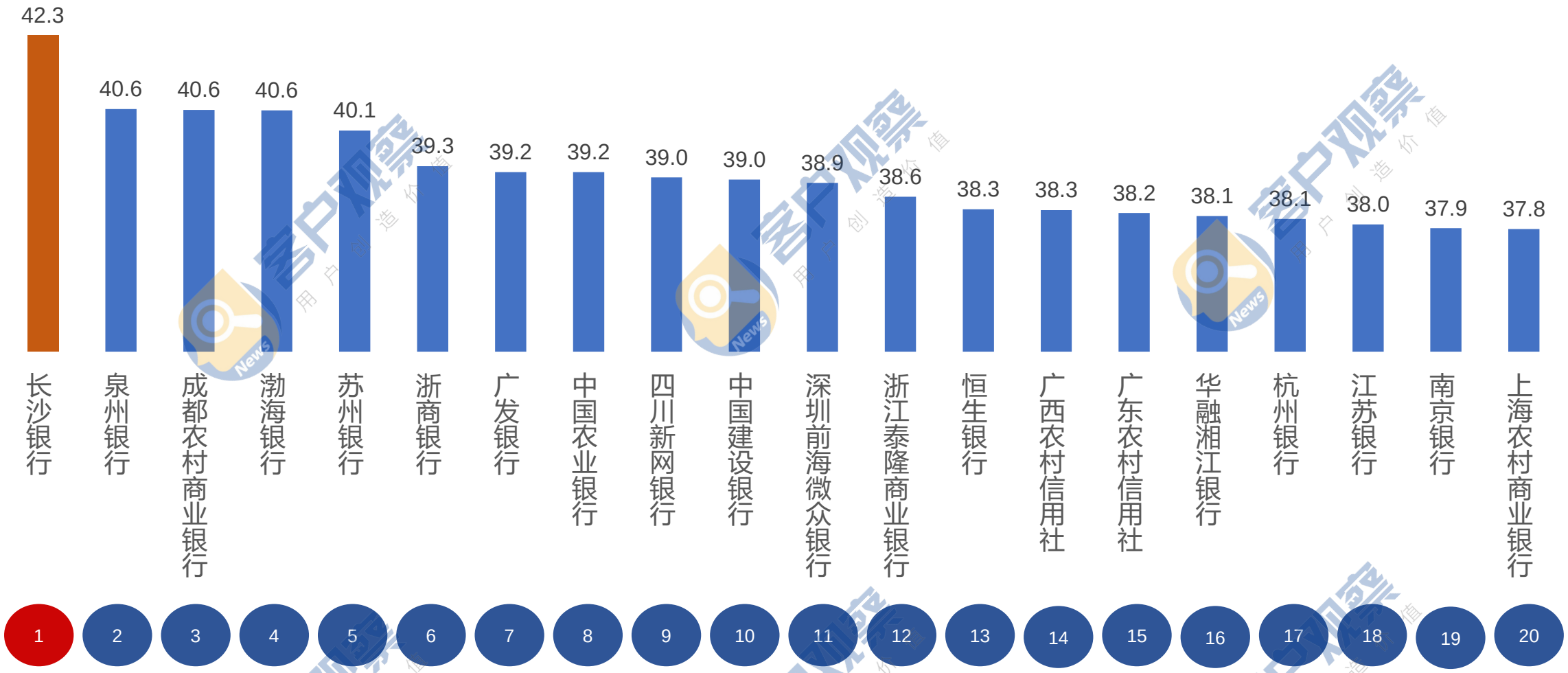
2021年在线服务品质 - 机器人服务评分

在线机器人服务评分-全行业Top20



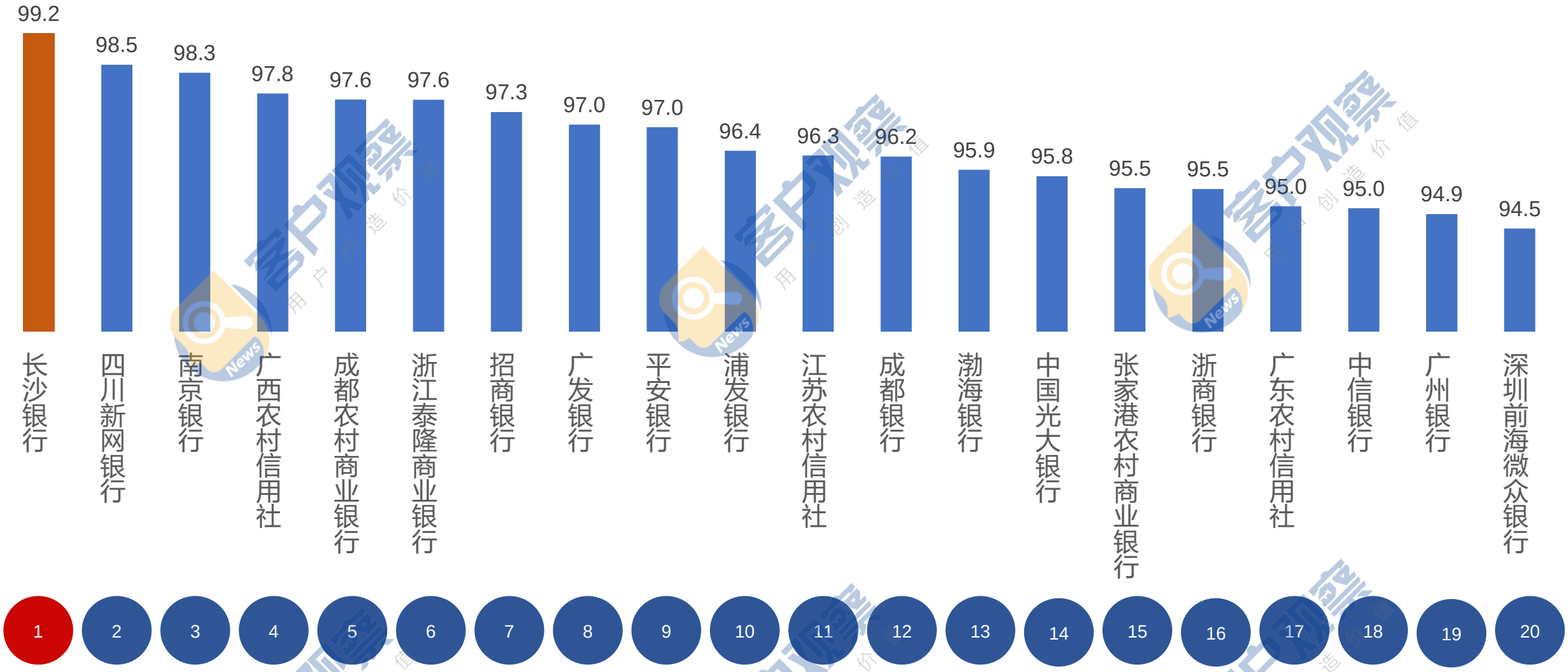
2021年在线服务品质 -人工坐席服务评分

在线人工坐席服务评分-全行业Top20



2021年在线服务品质 -总体

在线服务品质总评分-全行业Top20



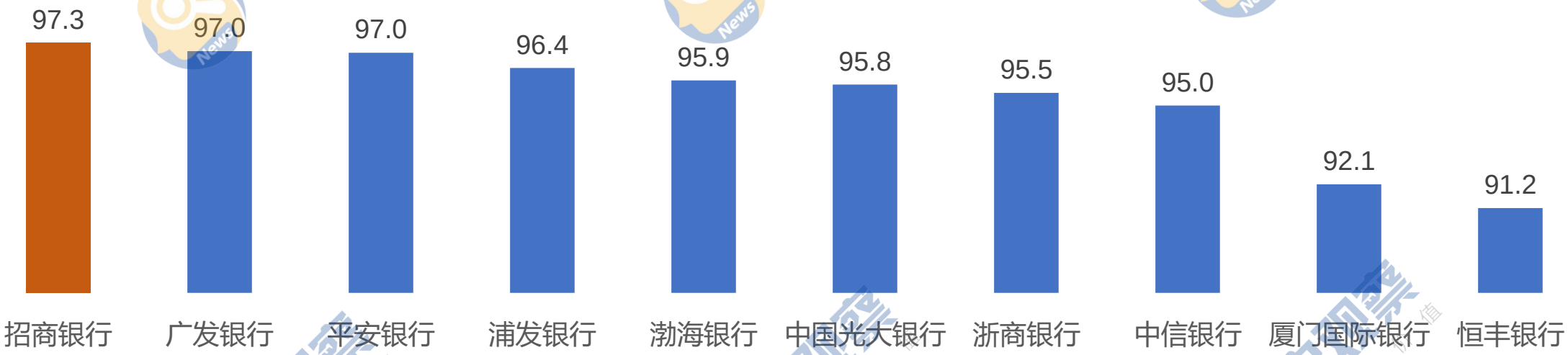
2021年在线服务品质 -总体

指标项目	长沙银行	排名	全部银行	城市商业银行
热线服务最终分（30%）	**86.90**	**第18名**	**77.60**	**79.41**
在线服务最终分（30%）	**99.23**	**第1名**	**74.84**	**75.27**
在线服务基础分	92.34	第1名	45.14	45.67
在线服务 - 是否有机器人服务得分（8%）	8.00	第1名	5.01	5.56
在线服务 - 交互是否自然得分（6%）	6.00	第1名	2.12	1.83
在线服务 - 语言风格是否拟人化得分（2%）	2.00	第1名	0.44	0.37
在线服务 - 是否有专属头像得分（2%）	2.00	第1名	0.42	0.47
在线服务 - 是否有专属名字得分（2%）	2.00	第1名	0.85	0.66
在线服务 - 能便捷顺利转到人工服务得分（6%）	6.00	第1名	2.37	2.75
在线服务 - 主动推荐常见问题得分（3%）	3.00	第1名	1.06	1.27
在线服务 - 支持语音输入得分（3%）	3.00	第1名	0.31	0.51
在线服务 - 测试场景回答上的个数得分（9%）	9.00	第1名	2.80	2.54
在线服务 - 测试场景回答好的个数得分（9%）	9.00	第1名	2.49	2.24
在线服务 - 礼貌、友好均分得分（5%）	4.36	第5名	2.81	2.82
在线服务 - 耐心、不急躁得分（5%）	3.99	第6名	2.70	2.69
在线服务 - 主动、积极得分（5%）	4.21	第1名	2.74	2.76
在线服务 - 及时关怀、有同理心得分（5%）	3.96	第4名	2.68	2.74
在线服务 - 快速准确理解问题得分（7.5%）	5.64	第11名	3.99	4.01
在线服务 - 业务熟练、较少等待时间得分（7.5%）	6.98	第2名	4.13	4.19
在线服务 - 逻辑清晰、回答通俗易懂得分（7.5%）	6.68	第1名	4.17	4.20
在线服务 - 灵活性强、解决问题率高得分（7.5%）	6.53	第1名	4.05	4.06

2021年在线服务品质 -总体

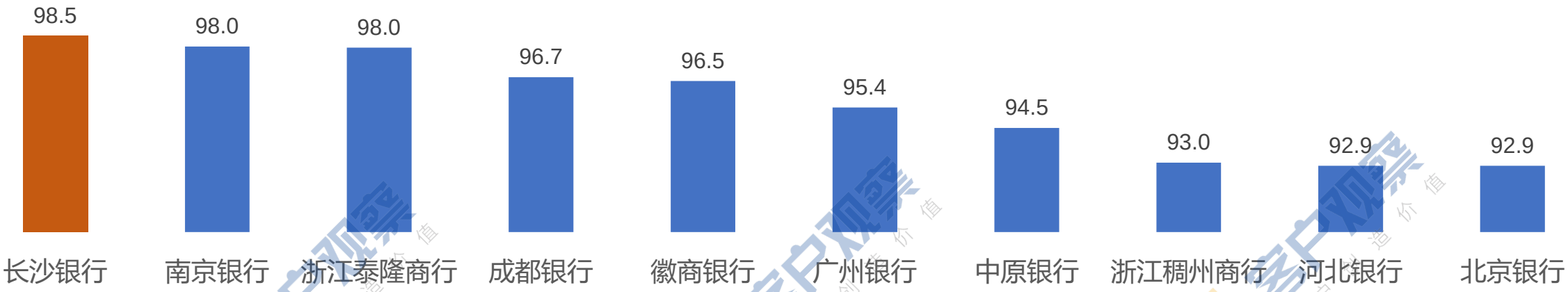
在线服务品质总分-国有银行Top5

在线服务品质总分-股份制银行Top10

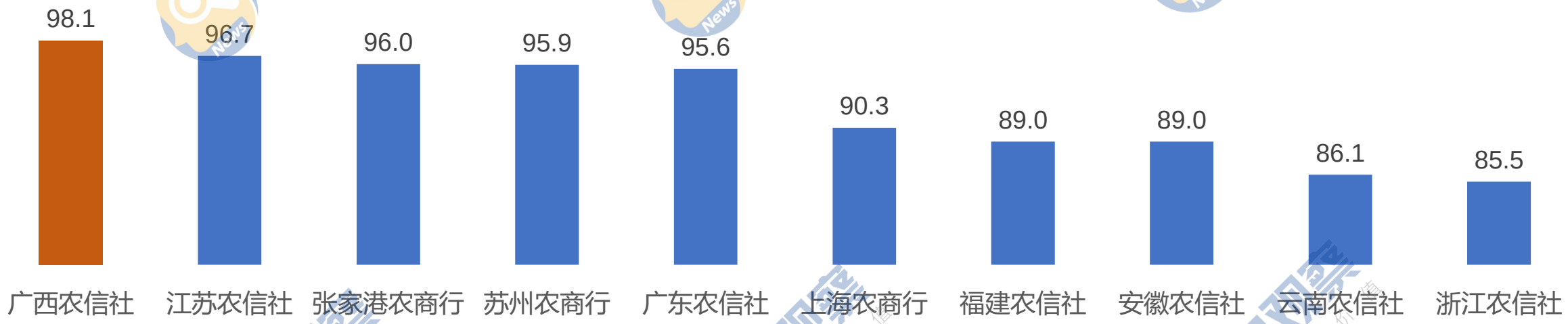


2021年在线服务品质 -总体

在线服务品质总分-城市商业银行Top10

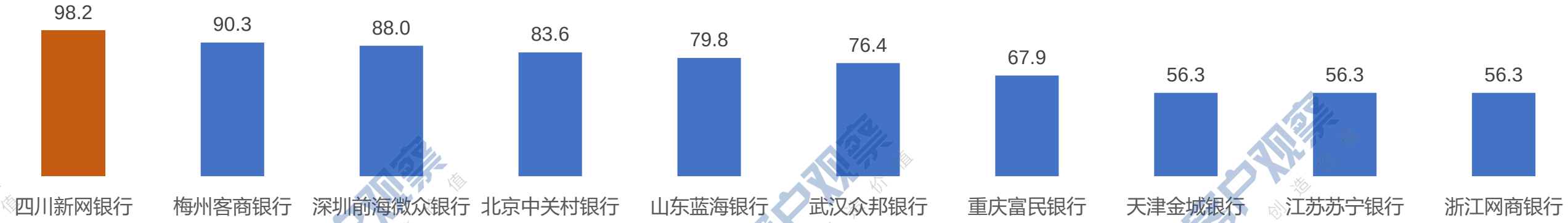


在线服务品质总分-农商行、农信社Top10

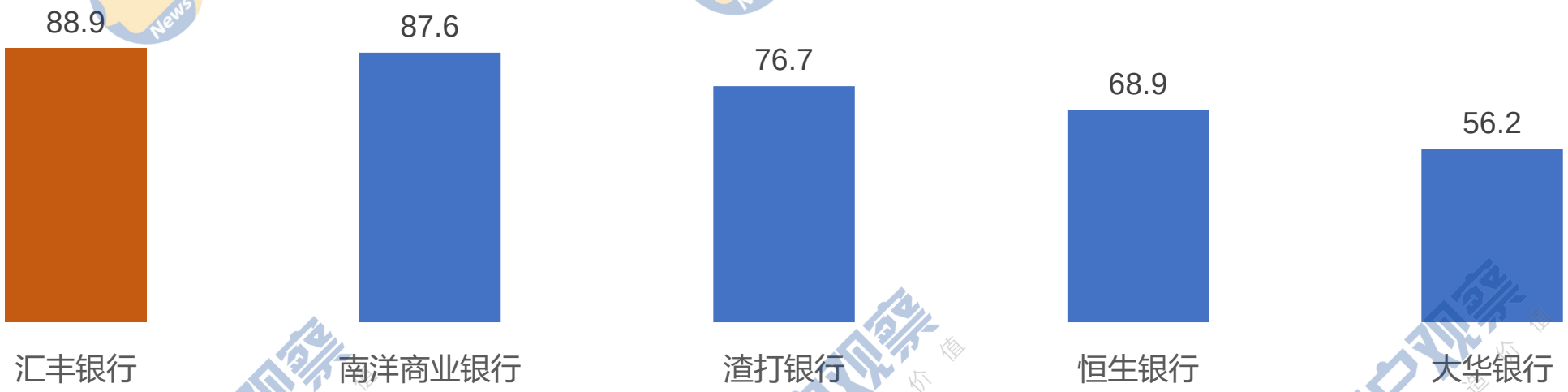


2021年在线服务品质 -总体

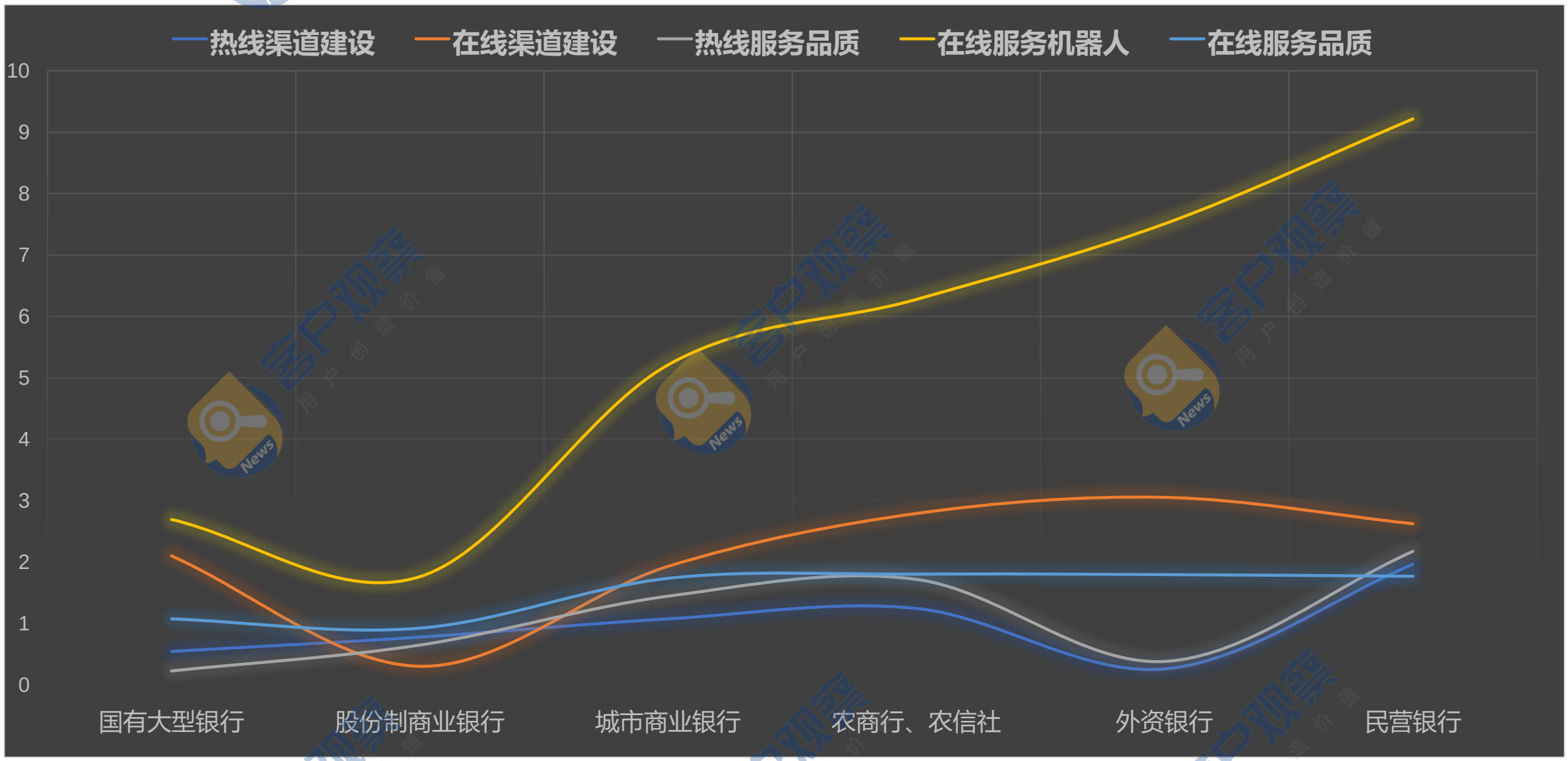
在线服务品质总分-民营银行Top10



在线服务品质总分-外资银行Top5

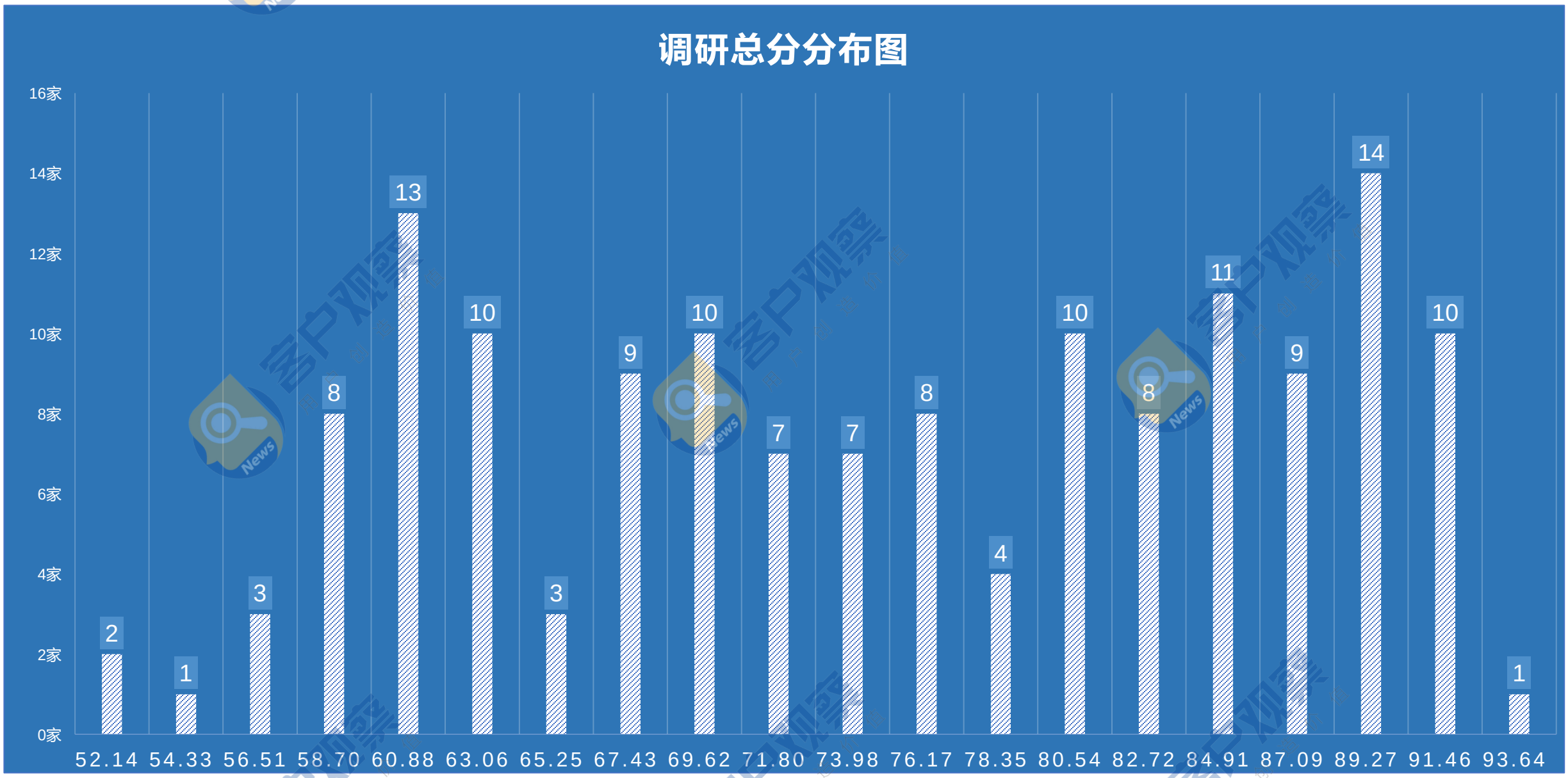


2021年银行间得分波动展示



2021年调研总体得分分布

中国信息协会 CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION
才博(中国)客户管理机构 CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY
客户观察 用户创造价值



2021年银行业服务体验调研总分

隆重发布

总得分TOP10

第一名	交通银行	93.38
第二名	招商银行	92.89
第三名	中信银行	92.84
第四名	南京银行	92.59
第五名	浙商银行	92.43

总得分TOP10

第六名	长沙银行	92.60
第七名	中原银行	92.59
第八名	光大银行	91.57
第九名	中国银行	91.52
第十名	中国邮政储蓄银行	91.51

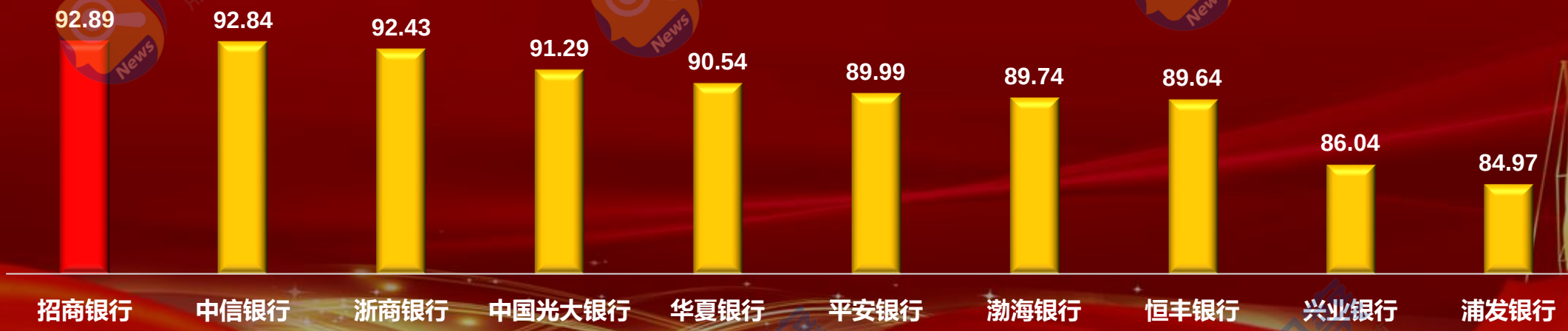
交通银行-得分展示

指标项目	交通银行	排名	全部银行	国有大型银行
调研总分	**93.38**	**第1名**	**75.88**	**86.05**
渠道建设最终分（40%）	**96.82**	**第5名**	**75.37**	**86.41**
热线服务最终分（30%）	**88.81**	**第6名**	**77.60**	**86.17**
在线服务最终分（30%）	**93.38**	**第22名**	**74.84**	**85.46**
渠道建设基础分	91.10	第5名	68.83	78.64
热线建设情况基础分（50%）	46.10	第10名	37.88	41.14
热线渠道 - 全国统一拨叫得分（6%）	6.00	第1名	3.84	6.00
热线渠道 - 24小时不间断服务得分（4%）	4.00	第1名	3.84	4.00
热线渠道 - 是否有IVR智能服务得分（4%）	4.00	第1名	4.00	4.00
热线渠道 - 清晰无杂音得分（2%）	2.00	第1名	1.99	2.00
热线渠道 - IVR支持返回重听得分（2%）	2.00	第1名	1.90	2.00
热线渠道 - IVR引导语长度得分（2%）	2.00	第1名	1.97	2.00
热线渠道 - 热线IVR一级人工入口得分（8%）	8.00	第1名	4.19	3.43
热线渠道 - 层级简单可以快速到达人工（2%）	2.00	第1名	1.61	2.00
热线渠道 - 无需注册即可转人工得分（5%）	5.00	第1名	4.73	5.00
热线渠道 - 接通率得分（7.5%）	7.50	第1名	6.94	7.50
热线渠道 - 20s服务水平得分（7.5%）	3.60	第23名	2.88	3.21
app建设情况基础分（20%）	20.00	第1名	12.72	16.43
渠道建设 - 是否有app得分（5%）	5.00	第1名	4.93	4.29
渠道建设 - app有人工得分（5%）	5.00	第1名	2.89	4.29
渠道建设 - app短时接通人工服务得分（5%）	5.00	第1名	2.89	4.29
渠道建设 - app无需建设接入人工得分（5%）	5.00	第1名	2.01	3.57
微信建设情况基础分（20%）	20.00	第1名	15.68	17.14
渠道建设 - 是否有微信公众号得分（5%）	5.00	第1名	5.00	5.00
渠道建设 - 微信是否有人工入口得分（5%）	5.00	第1名	3.67	4.29
渠道建设 - 微信客服渠道人工可以接通（5%）	5.00	第1名	3.54	4.29
渠道建设 - 无需注册即可使用微信得分（5%）	5.00	第1名	3.47	3.57
官网建设情况基础分（5%）	5.00	第1名	2.54	3.93
官网建设 - 是否有官网得分（1.25%）	1.25	第1名	1.25	1.25
官网建设 - 官网是否有人工入口得分（1.25%）	1.25	第1名	0.48	0.89
官网建设 - 官网人工入口是否可以顺利接入人工	1.25	第1名	0.42	0.89
官网建设 - 无需注册即可使用官网客服得分（1.2	1.25	第1名	0.40	0.89
视频银行（5%）	0.00	第29名	0.57	0.18
是否开通远程视频服务得分（1.25%）	0.00	第27名	0.22	0.18
是否提供双向视频，还是单项视频，或者单+双视	0.00	第26名	0.21	0.00
是否有替客操作的功能得分（1.25%）	0.00	第4名	0.03	0.00
是否有签字环节得分（1.25%）	0.00	第14名	0.11	0.00

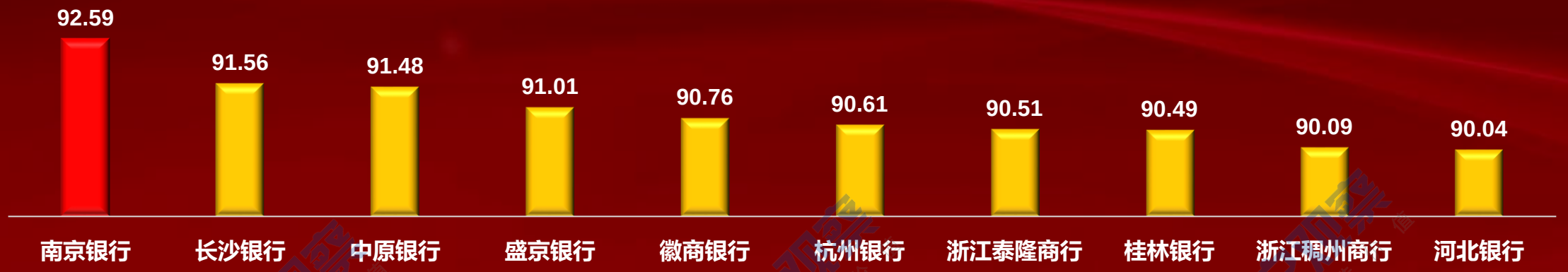
指标项目	交通银行	排名	全部银行	国有大型银行
热线服务基础分	88.56	第6名	75.02	85.76
热线服务 - 礼貌、友好均分得分（10%）	9.24	第6名	7.72	8.91
热线服务 - 耐心、不急躁均分得分（10%）	9.24	第2名	7.38	8.59
热线服务 - 主动、积极得分（10%）	8.90	第10名	7.48	8.45
热线服务 - 及时关怀、有同理心得分（10%）	8.50	第11名	6.62	8.09
热线服务 - 快速准确理解问题得分（15%）	13.53	第6名	11.54	13.12
热线服务 - 业务熟练、较少等待时间得分（15%	12.12	第54名	11.20	12.56
热线服务 - 逻辑清晰、回答通俗易懂得分（15%	13.50	第23名	11.89	13.05
热线服务 - 灵活性强、解决问题率高得分（15%	13.53	第10名	11.19	13.00
在线服务基础分	69.50	第22名	45.14	57.99
在线服务 - 是否有机器人服务得分（8%）	8.00	第1名	5.01	6.86
在线服务 - 交互是否自然得分（6%）	6.00	第1名	2.12	2.57
在线服务 - 语言风格是否拟人化得分（2%）	0.00	第33名	0.44	0.29
在线服务 - 是否有专属头像得分（2%）	0.00	第32名	0.42	0.57
在线服务 - 是否有专属名字得分（2%）	2.00	第1名	0.85	1.71
在线服务 - 能便捷顺利转到人工服务得分（6%）	6.00	第1名	2.37	3.43
在线服务 - 主动推荐常见问题得分（3%）	0.00	第53名	1.06	1.71
在线服务 - 支持语音输入得分（3%）	0.00	第16名	0.31	0.00
在线服务 - 测试场景回答上的个数得分（9%）	6.00	第31名	2.80	3.86
在线服务 - 测试场景回答好的个数得分（9%）	6.00	第25名	2.49	3.43
在线服务 - 礼貌、友好均分得分（5%）	3.53	第46名	2.81	3.35
在线服务 - 耐心、不急躁得分（5%）	3.57	第27名	2.70	3.24
在线服务 - 主动、积极得分（5%）	3.27	第58名	2.74	3.26
在线服务 - 及时关怀、有同理心得分（5%）	3.54	第27名	2.68	3.19
在线服务 - 快速准确理解问题得分（7.5%）	5.39	第24名	3.99	5.00
在线服务 - 业务熟练、较少等待时间得分（7.5%	5.54	第30名	4.13	5.21
在线服务 - 逻辑清晰、回答通俗易懂得分（7.5%	5.30	第47名	4.17	5.13
在线服务 - 灵活性强、解决问题率高得分（7.5%	5.37	第29名	4.05	5.17

国有银行TOP5

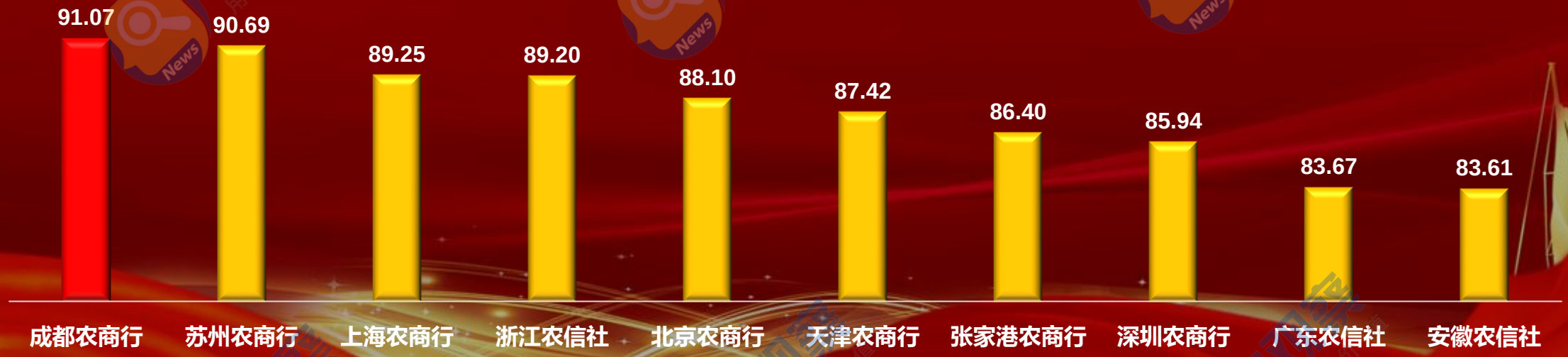
股份制银行TOP10



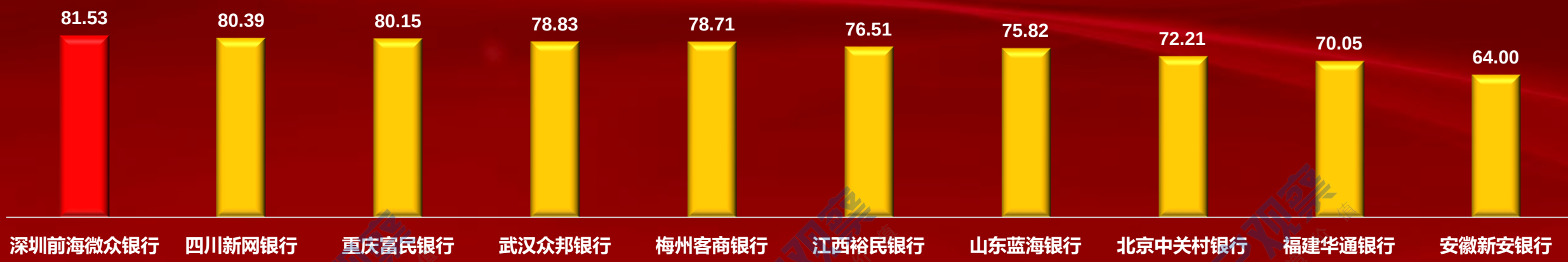
城市商业银行TOP10



农商行、农信社TOP10

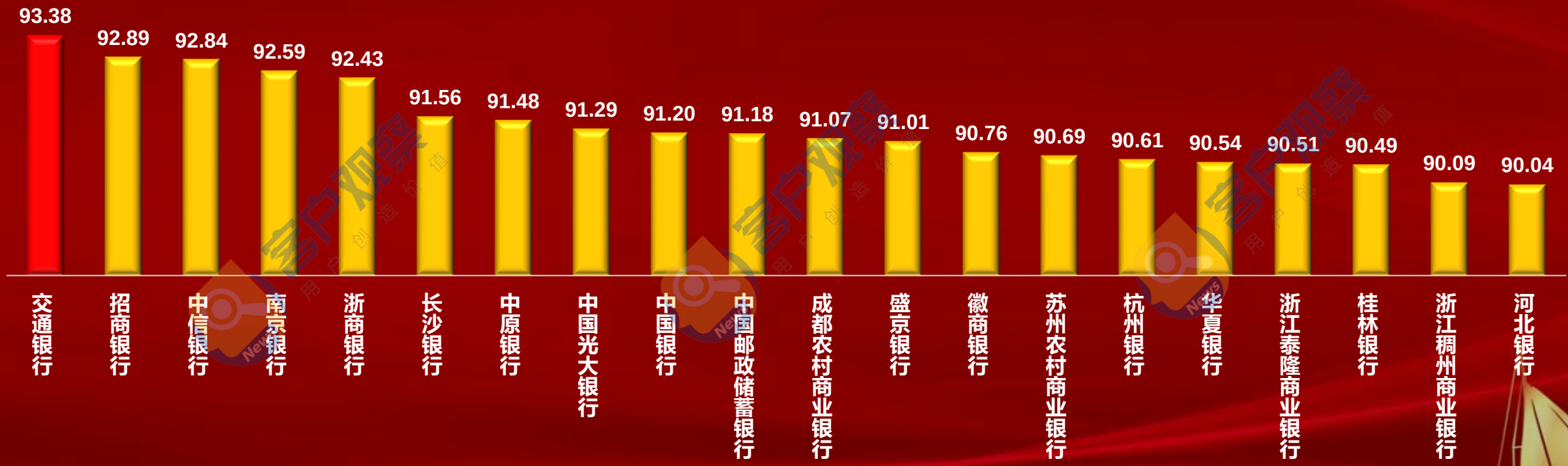


民营银行TOP10



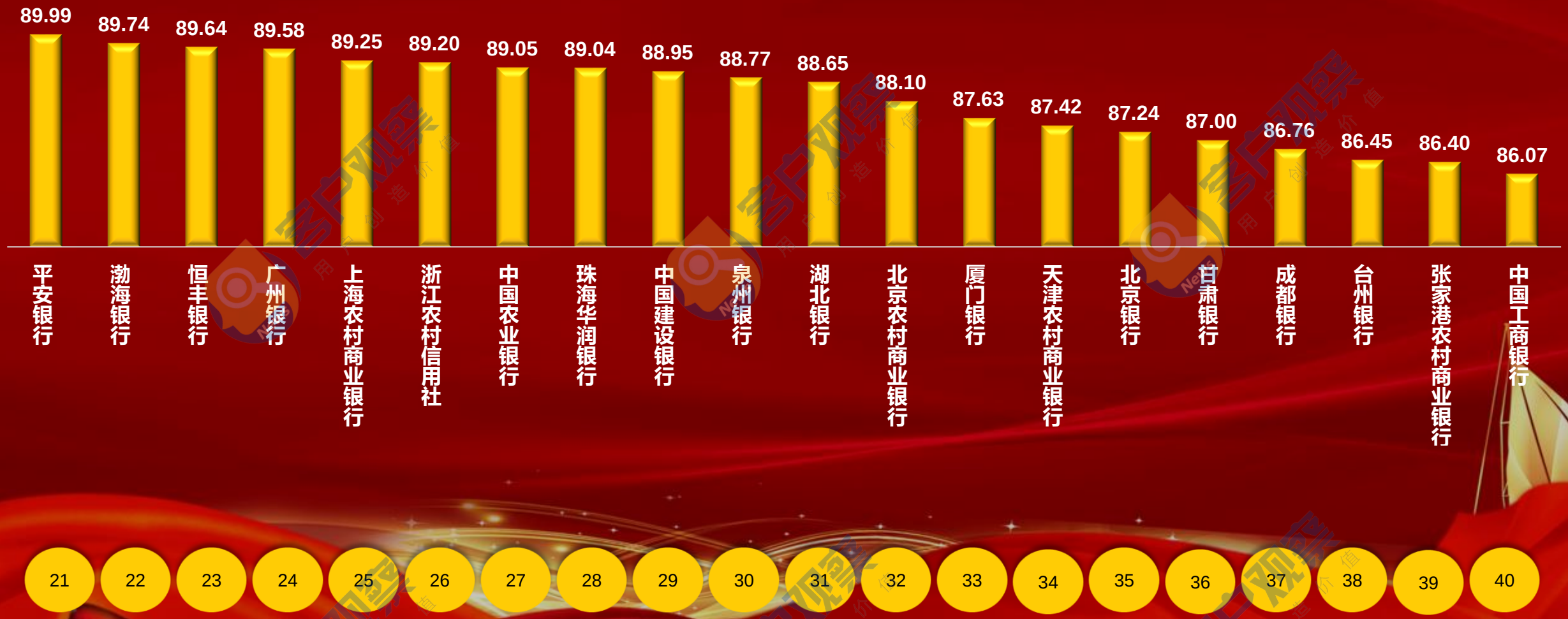
外资银行TOP5

全行业TOP60
(1-20名)



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

全行业TOP60
(21-40名)



全行业TOP60
(41-60名)

PART 03 服务体验指数发布

银行业客户服务体验指数报告发布

1、银行业客户服务体验指数报告发布时间：11月

2、银行业客户服务体验指数报告发布媒体：客户观察首发

银行业客户服务体验指数报告发布

2020年

2021年

银行业报告已连续发布2年，未来，我们将继续关注银行业的客户服务体验，关注银行业客户服务发展，助力更多客服从成本中心转型为利润中心、价值中心。

THANKS

汇报结束，感谢聆听

客户观察