



新聞聯絡人

史園 (Summer)

Adobe大中華區公關經理

Tel: +86 13810050591

sshi@adobe.com

高仲廷 (Tim) / 畢碩仁 (Steven)

天擎公關

Tel: (02) 2775-2840 Ext: 362/359

adobe@grandpr.com.tw

消息稿

Adobe 顧客體驗報告顯示年輕一代對顧客體驗期望更高

台灣 — 2019 年 5 月 9 日 — Adobe 發布 2019 年度《顧客體驗指數報告 (CXM Index)》，該報告針對 1,500 名美國成年人進行調查其在零售、旅遊及餐旅、媒體及娛樂，以及金融服務等多種產業的數位體驗喜好和期望。

現今年輕消費者對產品和服務的創新有更高要求，特別是在數位和手機科技中成長的 18 至 34 歲組別人士，對具創意的客戶體驗更有期望。

報告顯示 18 至 34 歲組別中，約九成人在經歷不愉快的線上顧客體驗後會採取行動，包括告訴朋友、停止從該品牌購買產品，以及在評論網站或社交媒體上發表評論。

35 歲以上的消費者採取行動的機率略低於年輕人群 (約八成)，但他們在面對不愉快的體驗後較常直接向公司投訴。此外，在社交媒體中發表評論的消費者中，有三分之二得到了來自公司的回覆。

年輕消費者較年長消費者更易從網路零售商獲得不愉快的體驗。年輕消費者收到問題商品後回報的機率較年長者高出 173%，在第二個平台上再次與相同零售商接觸時，被要求重新填寫個人資料的機會高達 68%。而 35 歲以上族群與年輕族群相較之下，更有可能因為不愉快的體驗而捨棄購物車內商品。

所有年齡的消費者均期望線上購物期間與品牌互動。超過一半線上購物者希望購物後，透過郵件中收到收據，超過四成受訪者希望貨物發送時收到文字訊息通知。然而，四分之一受訪者表示不希望購物後收到要求評價購物服務的文字訊息。

消費者期望與零售商在各種管道均保持溝通順暢。三分之一受訪者認為，與同一零售商在不同平台接觸時卻需重新填寫個人資料十分麻煩，例如由網站轉到手機應用程式或者由智慧音箱轉到手機時。

媒體及娛樂產業

在過去兩年，年輕消費者對媒體及娛樂產業在網站、手機網站、手機應用程式及智慧音箱上的整體體驗改進表示讚賞，而手機應用程式被 18 至 34 歲消費者認為是進步最大的領域。

被認為是最優質和愉悅的娛樂服務均與地理位置應用相關。被選為最佳體驗的前三項娛樂服務分別是：到訪博物館時可以利用手機的擴增實境應用程式獲取更多資訊、在運動場內用手機下單購買食物並直接送到座位，以及在主題樂園內用穿戴式裝置取代門票進入演出或遊樂設施等場所。被選為最差體驗是在網上購買電影卻因網絡速度太慢無法觀看。

旅遊及餐飲產業

所有年齡受訪者對線上及線下旅遊體驗的期望相當高。例如，四成消費者希望在航班延誤時收到航空公司的文字訊息通知。

報告強調旅遊品牌的手機應用程式是一個重要的接觸點，對旅遊體驗帶來關鍵影響。眾多受訪者樂於使用手機應用程式辦理酒店入住手續，無需前往櫃檯。他們亦樂見酒店房間可透過手機應用程式，預先按照個人喜好和習慣設置鬧鐘和室溫等。

金融服務

大多數受訪者在金融服務領域獲得理想體驗。四分之三受訪者滿意網站 (75%) 或手機應用程式 (76%) 上取得金融資訊。68% 受訪者對即時訊息或電話的顧客服務表示滿意，這項服務在各類別中深獲好評。

關於 Adobe

Adobe 致力透過數位體驗改變世界。查詢詳情，請瀏覽公司網站：www.adobe.com/tw。

###

© 2019 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Inc. in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.