

電話及網路客服人員

重點摘要

- ◆ 電話及網路客服人員多要求專科以上畢業，具備高 EQ、喜愛與人接觸、耐心、熱忱的工作態度。
- ◆ 為滿足顧客對服務品質的重視，電話及網路客服人員的專業素養益形重要，而另一方面，較為重複繁瑣的非核心業務，則有逐漸委外的趨勢。
- ◆ 由於傳統自動化語音系統尚無法完全解決客戶的問題，大多仍需要專業的客服人員協助解答，因此未來電話及網路客服人員的人力需求仍然維持增加的趨勢。

職業特性

所謂「電話及網路客服人員」，即「空中櫃檯」，與一般服務人員相同，都是協助公司顧客（或潛在顧客）解決問題，最大的不同點在於他們是透過電話、網路等通訊媒介，回答有關公司之商品與服務問題，並對顧客提供建議及資訊。雖然不用面對面，但服務的客戶人數，卻較一般公司服務櫃檯人員多許多。在日常工作中，電話及網路客服人員需經常使用電腦及電話，應客戶之要求，也可以利用其他方式和客戶聯絡，例如 E-mail、簡訊或傳真等。

電話及網路客服人員主要的工作是接聽電話、回覆網路顧客信件等，確保顧客得到需要的服務、協助顧客解決其問題及推銷公司新產品、新服務，包含業務諮詢、疑難排除及客戶關係維繫等。電話及網路客服人員在處理顧客抱怨及爭議問題時，通常需依照既有的程序及規定來解決問題，隸屬不同行業之電話及網路客服人員工作內容有些許差異，如電信業的來電服務（Inbound service）：包含帳單服務、諮詢服務、電話申裝移動與障礙申告等；撥電服務（Outbound service）：包含客戶關懷與電話行銷，主要為：（1）以電話方式進行業務開發及call-in電話

需求處理；(2) 電話拜訪客戶，以了解客戶對公司產品的需求；(3) 介紹基本產品給消費者並且郵寄公司產品簡介。而在銀行分公司上班的電話及網路客服人員有時必須兼辦其他的業務工作，如信用卡業務或是保險銷售，有時候必須和保險相關的人員有所互動，並處理保險相關的文件作業。



電話及網路客服人員工作情形

通常一通客服對話時間不超過 5 分鐘，而且一般都會提供側聽及錄音之功能，主要原因是主管可以方便記錄每一位客服人員處理的情況，來確定員工有無按照規定執行。電話及網路客服人員是需要耐心、熱忱的工作，公司的商品及服務種類繁多，面對客戶的詢問，必須立即給予適當的回答，特別是面對口氣不佳的客戶，還得耐心地回應，不能讓客戶指控「服務態度不佳」。新進客服人員的工作一般是以簡易技術話務承接為主，而具備經驗之客服人員通常是承接難度較高或較複雜之話務技術、電話外撥及業務開發、接受諮詢、擔任內部講師或領班。職務上所需使用的工具以電話、電腦為主，配備包含耳機、交換機、錄音系統及電腦軟體（如電腦電話整合系統¹）等，並具備打字、Office 軟體基本應用及應用客戶服務系統之能力，如互動語音回覆系統（Interactive Voice Response, IVR²）等。

電話及網路客服人員多半需要密集地與顧客進行應答，每日之話務量常達上百通，頻繁地面對客戶申訴情緒，生理上及心理上都需要有相當承受力才能勝任。但相對的，進入門檻較低，缺乏實務經驗的社會新鮮人若能在客服生涯中多多發揮個人特質，向上晉升為客服中心主管職務或發展為客服中心後勤、幕僚人力之機會相當高，是一值得嘗試的職務。

工作條件

電話及網路客服人員的工作環境以室內燈光充足、乾淨的辦公室為主，大多有固定位置，以 OA 隔版區隔並備有電話、耳機、電腦軟硬體等設備。

一般來說每日工時為 8 小時，一個星期標準工作時數為 40 個小時，但許多客服中心營業時間長，超出一般工作時間，因此需輪值 2 或 3 班制，有的公司女性可不值大夜班，但有些公司則一視同仁，加班視電話進線量而定，臨時性加班需求約 10%，假日也常需排班出勤。

客服中心的環境通常在乾淨、照明良好的辦公室，但因每個人不斷地接聽電話、回答詢問，故總是鈴聲、說話聲交錯，與一般行政工作辦公室氣氛大不相同；而客服人員會常因長時間使用電腦、打字、接聽電話及說話，而有眼睛疲勞、肌肉痠痛、背痛、聽力減弱、耳鳴、喉嚨長繭、聲音沙啞等傷害，加上部分客服人員需值夜班而有因生理作息混亂產生之內分泌系統疾病，這些都是本職業可能有的職業傷害。



電話及網路客服人員的工作環境

目前就業情況

一般平均來看，客服人員年齡分布大多為 22~35 歲左右，目前以女性從業人員居多，女男比例約 9：1。客服工作以人力委外居多，分布的地區主要集中在臺北、臺中及高雄或都會區周邊地區。

依據勞動部統計資料顯示³，民國108年7月電話及網路客服人員受僱之人數 40,383人，主要都集中在服務業占98.39%，其中又以批發及零售業、支援服務業為主，分別占22.90%、26.77%。客服人員工作壓力大，需要適當控制情緒，多數人無法調適故離職率較高，一般來說工作第3年是職業倦怠的高峰。按主要行業分類之電話及網路客服人員受僱人數及百分比列於下表中：

電話及網路客服人員受僱人數—按主要行業分

108 年 7 月

單位：人、%

行業別	人數	百分比
總計	40,383	100.00
服務業部門	39,732	98.39
批發及零售業	9,249	22.90
批發業	5,301	13.13
出版影音製作傳播及資通訊服務業	7,974	19.75
電信業	2,783	6.89
金融及保險業	5,447	13.49
銀行業	3,634	9.00
支援服務業	10,812	26.77
人力供應業	6,040	14.96

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

訓練資格及升遷

電話及網路客服人員需具備專科以上學歷，但基於整體員工更佳表現，通常會要求大學畢業。由於客服人員是面對客戶的第一線人員，因此扮演公司十分重要的角色，有時也是代表公司的第一印象，客服人員對公司產品需有基本了解，

尤其新產品推出時更需隨時更新資訊，積極認真的服務態度非常重要。客服人員作業內容較為枯燥，且需要具備較高之情緒管理能力，以避免面對情緒客戶而產生自身之壓力。此外，具備基本的電腦常識、良好人際關係及溝通能力、解決問題技巧、正面的服務特質、聲音表情佳、高EQ、耐心、服務熱忱等都是必備的條件，尤其是言語的溝通和傾聽技巧更為重要。而個性是否適合這項工作，也是求職前必須考量的重點，如果個性內向、不善於與陌生人溝通、不喜歡與他人接觸、或是太外向、無法忍受重複繁瑣工作的，都不適合擔任客服人員。

在訓練方面，擔任電話及網路客服人員之前通常得經過1個月之職前教育訓練及時間長短不一的在職訓練，職前教育訓練包括產品專業面向、作業系統操作、服務手法、電話/信件禮儀與話術演練等；而在職訓練（on-job-training）則包含電話接聽/回覆信件技巧、產品與服務課程、常見客戶問題、電話/網路操作、公司政策及規定與情緒控制等。教育訓練除了學習說話/回信的態度與技巧，也得熟悉各項商品與服務，持續的員工訓練最常見於銀行業，因其規定及產品會經常更新。一般而言，除了訓練課程外，可由公司或個人自行安排在資深客服人員身邊學習，最後才會正式上線。

在升遷管道方面，有些銀行業新進人員認為擔任電話及網路客服人員似乎比一般銀行員「低一等」及沒有發展性，據銀行客服主管表示，升遷與輪調的機會均等，而且一個成熟的電話及網路客服人員，因為熟悉公司各類商品，只要有異動意願，其他部門主管都會「搶著要」。通常在擔任一線服務人員一段期間後，表現優異者可晉升為二線人員，同時肩負起帶新人的工作，之後再逐步升為講師、部門管理者；若能取得銀行內控證照更有機會能晉升到主管階級或管理階級職位。若不願意繼續在電話及網路客服領域服務，也有機會轉調其他部門，在銀行業的客服轉任理財專員就是相當適合的發展方向；因為電話及網路客服人員熟悉各類商品與服務，又有熱忱，只要取得相關證照，學習與客戶面對面的應對技巧，通常轉任後都有不錯的表現。至於其他行業的升遷管道，一般主管主要會藉

由定期與不定期考核來進行升遷評鑑，通常主要以服務品質、績效、年資及個人特質（具管理特質）等作為升遷依據。

薪資收入

根據勞動部統計資料顯示，民國 108 年 7 月受僱之電話及網路客服人員平均薪資 41,496 元，其中經常性薪資 37,773 元，非經常性薪資 3,724 元。一般而言，在事務工作人員中，電話及網路客服人員月平均薪資相對較高，其原因不外乎需於傍晚、夜間、週末、假日工作，除了加班費之外，還可領到輪班津貼，如換算為時薪則不一定較高。其他的津貼或福利還包括壽險、健保、退休金、員工紅利、在職訓練、公司產品和服務的折扣等。按行業別分類之電話及網路客服人員薪資資料詳列於下表中：

電話及網路客服人員受僱薪資—按主要行業分

行業別	108 年 7 月				單位：元、%	
	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	(1)/(1)	(2)	(2)/(1)	(3)	(3)/(1)
總平均	41,497	100.00	37,773	91.03	3,724	8.97
服務業部門	41,458	100.00	37,750	91.06	3,708	8.94
批發及零售業	38,294	100.00	32,673	85.32	5,621	14.68
批發業	36,105	100.00	33,690	93.31	2,415	6.69
出版影音製作傳播及資通訊服務	42,530	100.00	37,284	87.67	5,246	12.33
電信業	49,216	100.00	36,771	74.71	12,445	25.29
金融、保險業	51,894	100.00	47,515	91.56	4,379	8.44
銀行業	50,603	100.00	46,711	92.31	3,892	7.69
支援服務業	40,219	100.00	39,439	98.06	780	1.94
人力供應業	43,454	100.00	42,663	98.18	791	1.82

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

銀行業的電話及網路客服人員，因工作有時會涉及銷售金融商品，其非經常性薪資（如業績獎金、年終獎金）會依績效而定，當月績效排名越前面者，獎金愈高。想要擔任電話及網路客服人員，在求職前必須注意各公司的制度差異，重

點在於該工作是公司的正式員工還是約聘人員或工讀（part-time job），由於事涉未來自身的發展、權利及福利，也是求職前不可輕忽的要項。

前景與展望

客服中心之建置為近幾年來熱門的新興趨勢，為使電話及網路客服人員能提供更好的服務，部分銀行業與電信業採電腦電話整合（CTI）系統，能讓來電迅速轉接到適當的客服人員，並顯示客戶所有來往資訊於電腦螢幕上。雖然設置專業電話客服中心之人力及設備成本偏高，但對企業而言，交給專業的客服人員更可以提高效率；目前臺灣多數中小型企業選擇將部分非核心服務項目（如電話行銷或市場調查等）委外，有些也包括客服業務在內。

隨著消費者意識抬頭，各行業客服中心愈發突顯其重要性，電話及網路客服人員需講求服務品質、快速回應並有效地解決顧客問題，以促成融洽的顧客關係。根據電信業者表示，企業多花一些心力投注於客服中心，不僅能留住原有之舊客戶，還能開發新客源；而以目前的金融業來看，已投注相當大量的客服人力來協助公司營運，並針對地區及不同產品分別設置更多專業客服人員來服務客戶。此外，傳統自動化語音系統尚無法完全解決客戶的問題，大多仍需要專業的客服人員協助解答，因此未來電話及網路客服人員的人力需求仍然維持增加的趨勢。

相關職業介紹

電話及網路客服人員主要負責提供資訊、解決客戶問題等工作，其他類似性質者包含銀行、保險、貨運、化妝品等櫃檯服務人員、電話行銷人員、客服中心主管、總機及理財專員等服務性質的工作。

相關資訊來源

勞動部勞動力發展署技能檢定中心

<https://www.wdasec.gov.tw/>

居家學習網

<http://elearning.victory.org.tw/recruit/recruit.htm>

臺灣客服中心發展協會

<http://www.tccda.org.tw/>

中華電信公司

<http://www.cht.com.tw/>

備註

- ¹ 電腦電話整合系統 (Computer Telephony Integration, CTI)：將電腦、電話整合之系統功能運用在客戶服務上，傳統的客戶服務全由人工達成，對企業來說需負擔高額的人力成本；若是將電腦與傳統電話的功能整合，自動化控制的電腦將可用於客戶服務的第一線，再搭配電話語音將撥打進來的電話分類，最後需要人力處理的個案，才轉接至服務人員。
- ² 互動語音回覆系統 (Interactive Voice Response, IVR)，根據資料庫，經由一對一與客戶互動方式，即時自動處理來電，主要是以來電方按鍵聲為答案依據，選擇資料庫內容。
- ³ 勞動部 (民國 109)，職類別薪資調查報告 (資料時期：民國 108 年 7 月)。