

和泰車的顧客關係管理

第二十五條 等級：進階

資料來源：2021 年和泰汽車永續報告書

連續20年蟬聯臺灣車市龍頭，和泰汽車始終堅持以人為本的服務精神，從賞車、銷售，到售後的維修，和泰汽車只提供最優質且值得信賴的服務。和泰汽車將客戶的意見與期待作為進步的最大原動力，秉持從「心」出發的精神，為顧客創造超越期待的用車體驗

企業概述

和泰汽車創立於 1947 年，迄今已走過逾 70 個年頭，初期以貿易為主要業務，陸續取得豐田、日野、凌志等汽車知名品牌之代理權，為日本豐田汽車海外市場的首家總代理。為了提供顧客更周全完善的服務，和泰集團持續發展擴張各相關企業，跨足汽車經銷、汽車租賃、金融保險、汽車製造、認證中古車及電商、汽車配件／精品，及各該海外事業等，以健全的價值鏈創造極大化的效益。

案例描述

● 顧客意見回饋管道

和泰汽車早在1990年即設立客服中心及0800免付費專線，透過統一的窗口接收與處理相關諮詢或申訴，並且透過標準化的管控機制，確實將每位顧客的意見進行檢視與改善；2005年，和泰汽車領先同業全面導入顧客服務專業資訊系統，使和泰汽車與經銷商之資訊同步化，以

有效追蹤及控管顧客意見之處理情況；2016年，TOYOTA顧客服務中心通過ISO 10002國際驗證，2017年導入「0800接聽顧客滿意度調查」、「VOC (Voice of Customer顧客聲音) 情報分享」、「案件受理&結案簡訊通知顧客」等機制，透過系統性管理流程，持續強化顧客服務品質，拉近與顧客的距離。

為因應顧客網路的使用需求增加，2019年導入「TOYOTA AI智能客服」，即時回應顧客並提升顧客體驗，2020年持續強化AI智能客服，2021年TOYOTA智能客服逐步升級，受理占比超過六成，成為主要顧客VOC來源，達成擴大分流並成功轉型。Lexus亦於2020年導入智能客服。

● 顧客滿意度

和泰汽車為了確實了解顧客的需求與心聲，除了不定期實施品質SOP稽核外，也委託外部市調公司進行顧客滿意度調查，作為精進服務品質的參考依據，以符合並超越客戶之期待。和泰汽車透過多樣化的顧客滿意度調查（包括電訪、郵訪等），將顧客意見提供給顧客服務中心處理，也要求經銷商及一線人員因應並改善，提升顧客滿意度。2021年各項顧客滿意度調查結果均符合目標設定值。多年來我們深耕顧客滿意認知教育，以員工滿意為基礎，透過Top-down的高層參與及Bottom-up的現場即時改善，期許和泰汽車同仁樂在TOYOTA，以同理心出發並獲得顧客的信賴與肯定。

