



2020

2020 State of E-Business Customer Service Experience

# 电商客户服务体验报告





# 目录 Contents

## 01 项目概况

主要结论：2020电商客户服务9大趋势

## 02 详细发现

消费者网购平台客服使用习惯研究  
消费者网购平台客服使用需求研究  
消费者网购平台客服满意度研究

## 03 附录

数据采样说明  
出品方介绍



扫描二维码  
免费下载完整报告

# 项目概况

Project Overview



扫描二维码  
免费下载完整报告



# 项目概况

## 研究目的

随着互联网经济的发展，电商行业在经历了价格补贴等粗放式竞争后，逐渐转变为更注重服务体验的精细化发展模式。在此背景下，网易七鱼、网易定位及央视市场研究(CTR)，联合针对近万名真实消费者展开在线调研。本项目旨在了解消费者对于电商网购平台客户服务的使用习惯及态度，度量消费者的满意度，挖掘消费者对于电商客服的需求及期望，探讨 2020 年电商客户服务现状、问题及9大趋势预测。内容涉及消费者在售前、售中、售后等不同服务场景下，对电商客户服务的渠道选择偏好、体验评价及期望，对机器人等智能化客户服务技术的态度，影响消费者品牌偏好及购买决策的因素，以及电商企业客户服务渠道覆盖率、咨询响应速度等行业均值。希望能帮助企业了解真实的服务现状，为改善服务品质，提升客户体验，实现商业增长提供策略建议。

## 调研方法

网易定位与CTR共创的EZ-Tracking消费者洞察及数字营销平台

## 研究团队

网易七鱼：服务营销一体化解决方案专家  
网易定位：真实专业的用户调研及体验管理平台  
CTR：央视市场研究股份有限公司



扫描二维码  
免费下载完整报告

# 2020电商客户服务9大趋势

2020 Nine Trends Of E-Business Customer Service Experience



扫描二维码  
免费下载完整报告



# 研究主要发现：2020电商客户服务9大趋势



## 服务体验决定“一切”

消费者的服务体验将显著影响他的品牌偏好及购买决策

## 我要随时随地获取优质服务

消费者希望能在官网、微信、电话等全渠道获取一致性的服务体验

## 不“秒回”你就输了

消息响应时效，将显著影响消费者的服务体验，而目前行业客服的平均问题响应速度低于消费者期待，企业应通过部署机器人等智能化手段缩短响应时长



## 拥抱智能

消费者，特别是年轻消费者对智能客服未来发展有信心

## 外呼机器人大有可为

消费者在通知等场景下，对外呼机器人的接受度高

## “爱聊天”的消费者

除了电子表单以外，很多消费者也愿意通过互动式会话提交信息



## Z世代，对服务体验更苛刻

相比年纪更大的受访者，年轻人对于服务体验赋予了更高的期待，品牌应该重视这一趋势

## 是客服，更是行业专家

消费者期待客服知识不限于品牌商品知识，更能成为专业领域的百科全书/智能顾问

## 客服，也可以是带货王

60.1%的消费者愿意相信客服的商品推荐，客服推荐会影响消费者的购买决策；同时说明对比目前企业实际情况，消费者非常期待商品推荐个性化服务。



扫描二维码  
免费下载完整报告

# 详细发现

Findings

## · 消费者网购平台客服使用习惯研究

· 消费者网购平台客服使用需求研究

· 消费者网购平台客服满意度研究



扫描二维码  
免费下载完整报告

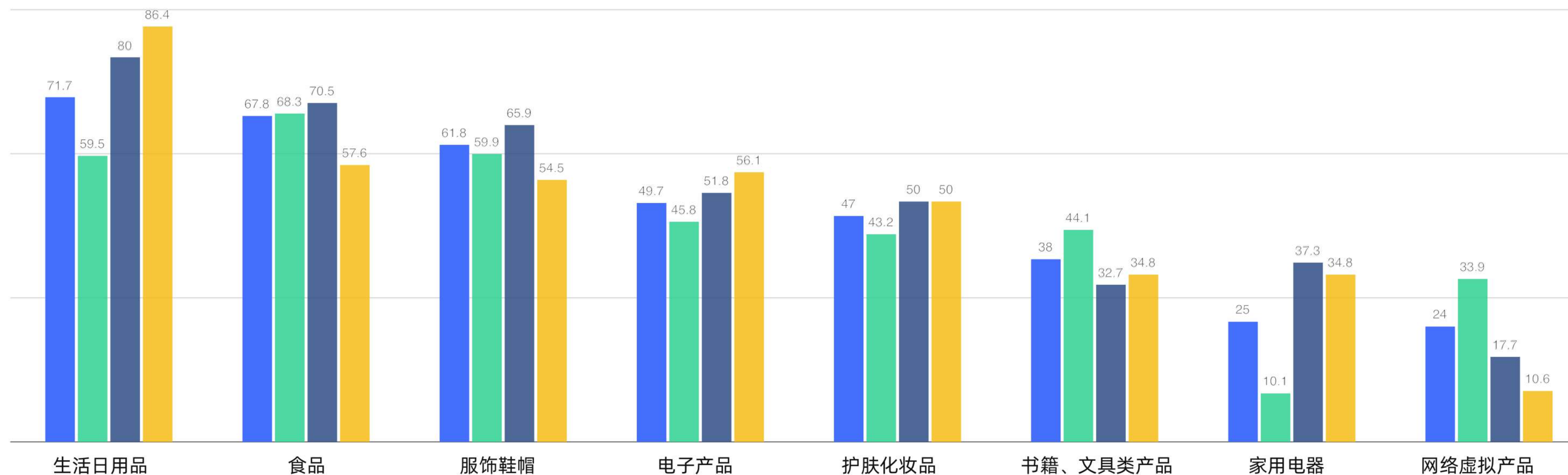


# 生活日用品、食品、服饰鞋帽是消费者在电商网购平台最常购买的商品类型

- 71.7%的被访者在电商网购平台上最常购买的商品类型为生活日用品，其次还包括食品（67.8%）和服饰鞋帽（61.8%）；
- 此外，不同年龄的消费者购买的商品类型呈现个性化，25岁以下被访者购买书籍、文具类产品和网络虚拟产品的比例更高，26-35岁的被访者购买食品和家用电器的比例更高，而36岁以上的被访者更常在电商平台上购买生活日用品和电子产品。

## 在电商网购平台最常购买的商品类型（%）

■ 总体 ■ 25岁以下 ■ 26-35岁 ■ 36岁以上



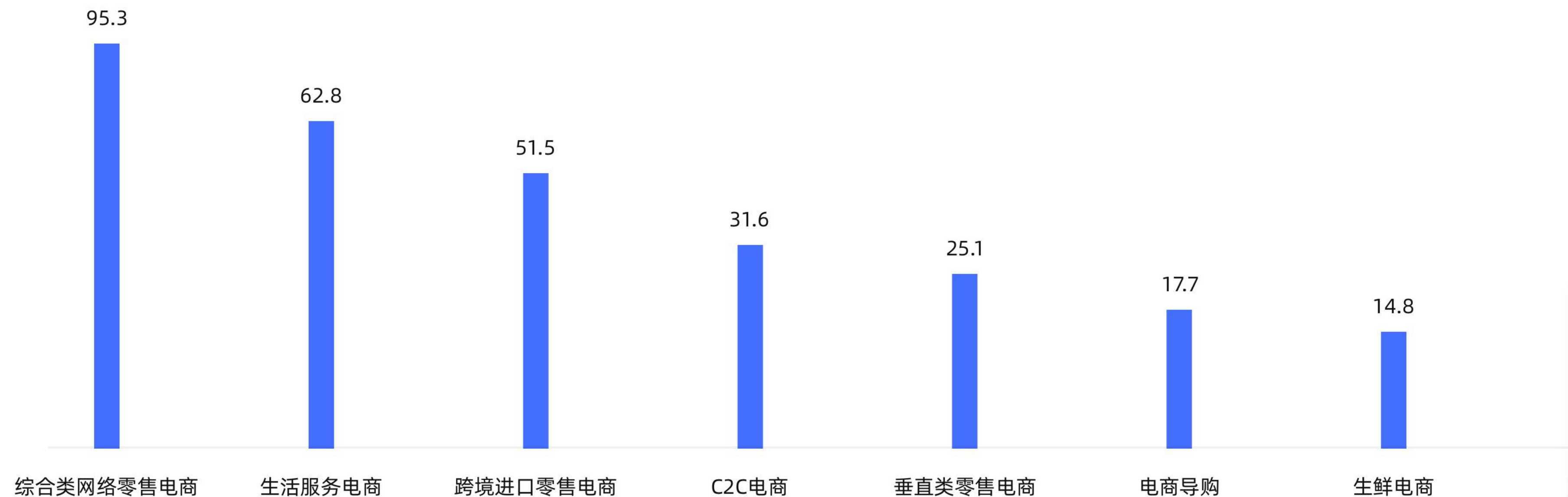
扫描二维码  
免费下载完整报告



## 综合类网络零售电商的在线客服对消费者的渗透率最强

- 95.3%的消费者在综合类网络零售电商体验过在线客服服务；其次，62.8%和51.5%的消费者分别在生活服务电商和跨境进口零售电商体验过在线客服服务；
- 而相对而言，C2C电商，垂直类零售电商、电商导购和生鲜电商等平台的在线客服的覆盖力均不足40%，需进一步提升其覆盖力，以满足消费者的需求。

### 消费者体验过在线客服的电商网购平台类型（%）

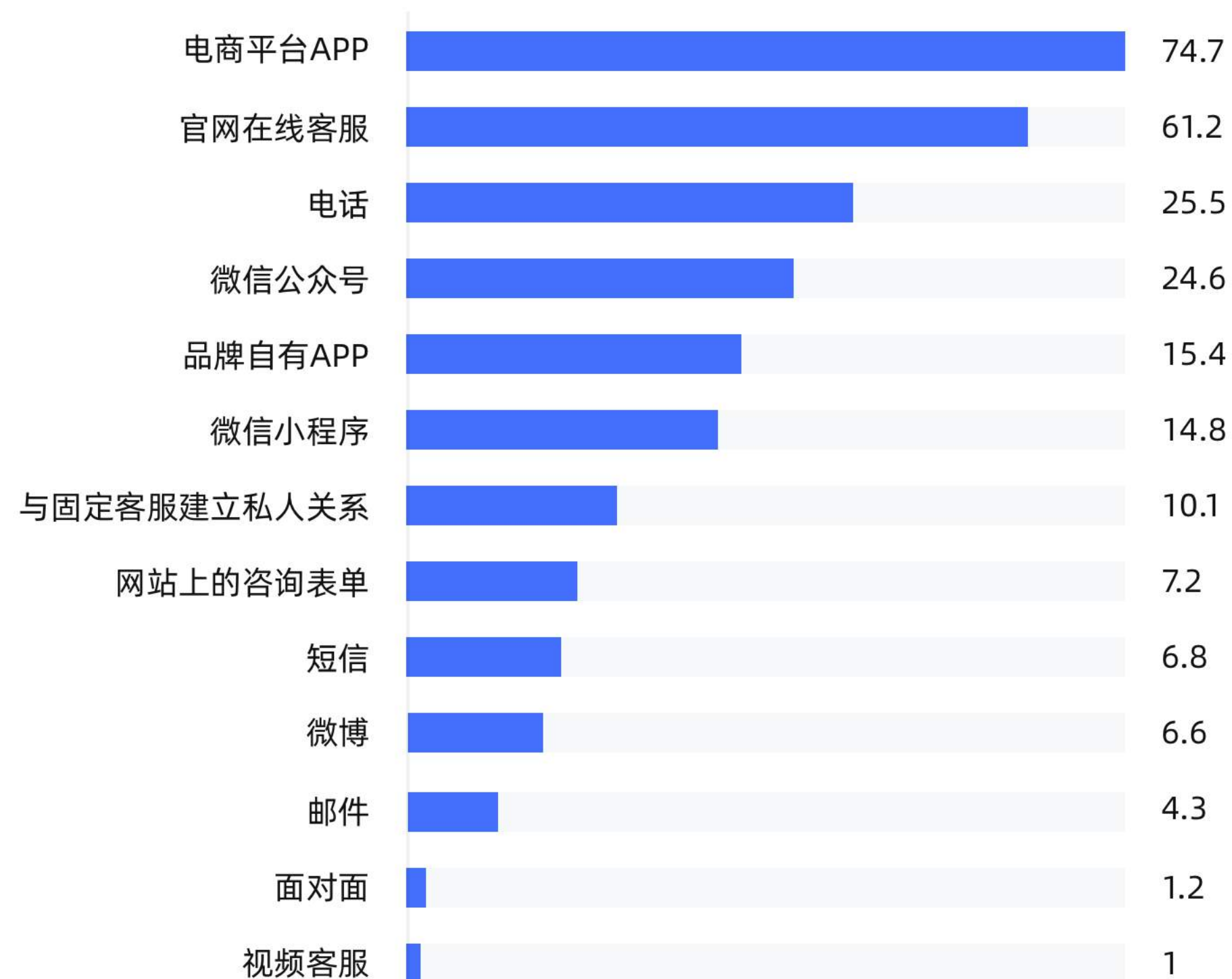


扫描二维码  
免费下载完整报告

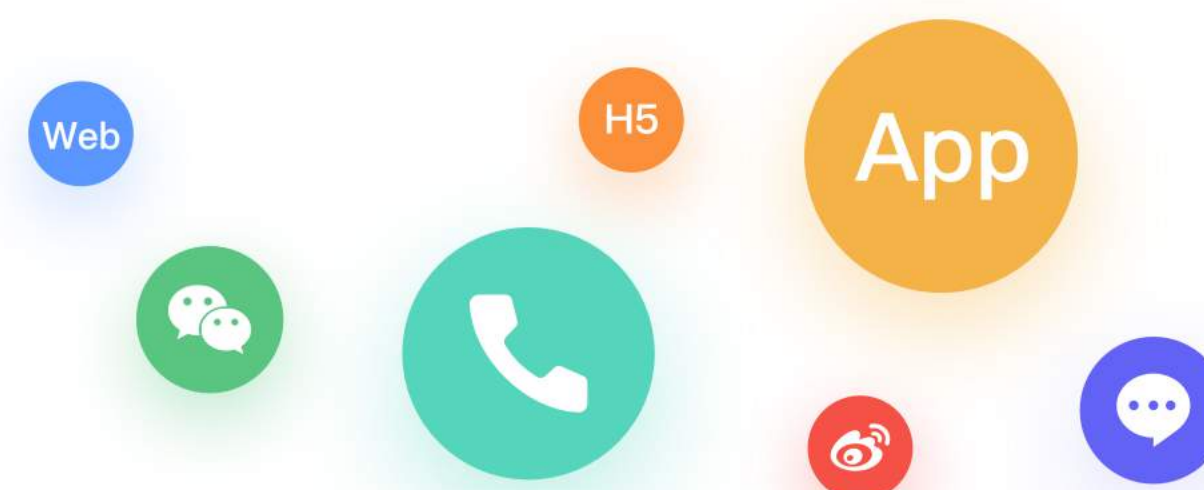
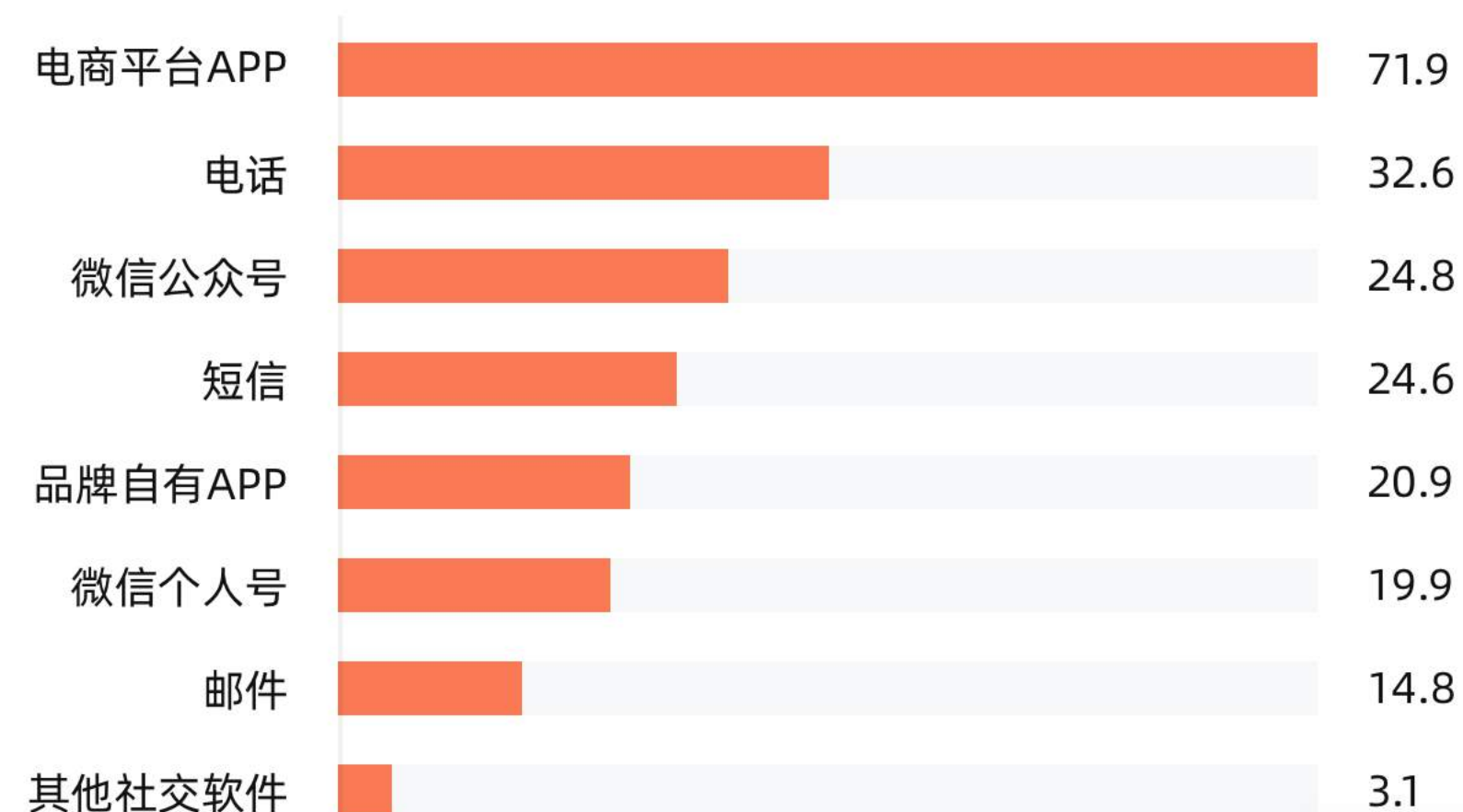
# 电商平台APP是消费者所期待的客服入口

- 消费者最常用的联系电商商家客服的渠道是电商平台app（74.7%），其次为官网在线客服（61.2%）；
- 71.9%消费者期望商家通过电商平台app方式主动联系，显著高于其它渠道，同时比起现实情况，消费者也希望能在app，官网、微信、电话等全渠道获取一致性的服务体验。

## 消费者常用的联系电商商家客服的渠道（%）



## 消费者期望的电商商家联系渠道（%）



扫描二维码  
免费下载完整报告



# 付款购买前，电商平台APP最受青睐、其次为品牌自有APP

- 在做购买决策过程中，消费者更希望通过电商平台APP进行商品比对，或与商家沟通；
- 此外，近三成消费者在品牌自有app与商家客服进行商品相关的售前咨询、让客服推荐商品的意愿，比例，高于其他平台；同时，消费者在微信公众号平台与商家客服沟通优惠券，价格咨询，比例高于其它平台。

## 消费者在付款购买前各场景下与商家客服沟通的平台偏好 (%)



扫描二维码  
免费下载完整报告

# 付款购买后，电商平台APP客服同样最为普遍

在付款购买后，消费者在各场景下选择电商平台APP的比例均高于70%，而相较之下，其它平台客服的覆盖力需进一步提升。

## 消费者在付款购买后各场景下与商家客服沟通的平台偏好 (%)



扫描二维码  
免费下载完整报告



# 详细发现

Findings

- 消费者网购平台客服使用习惯研究
- **消费者网购平台客服使用需求研究**
- 消费者网购平台客服满意度研究

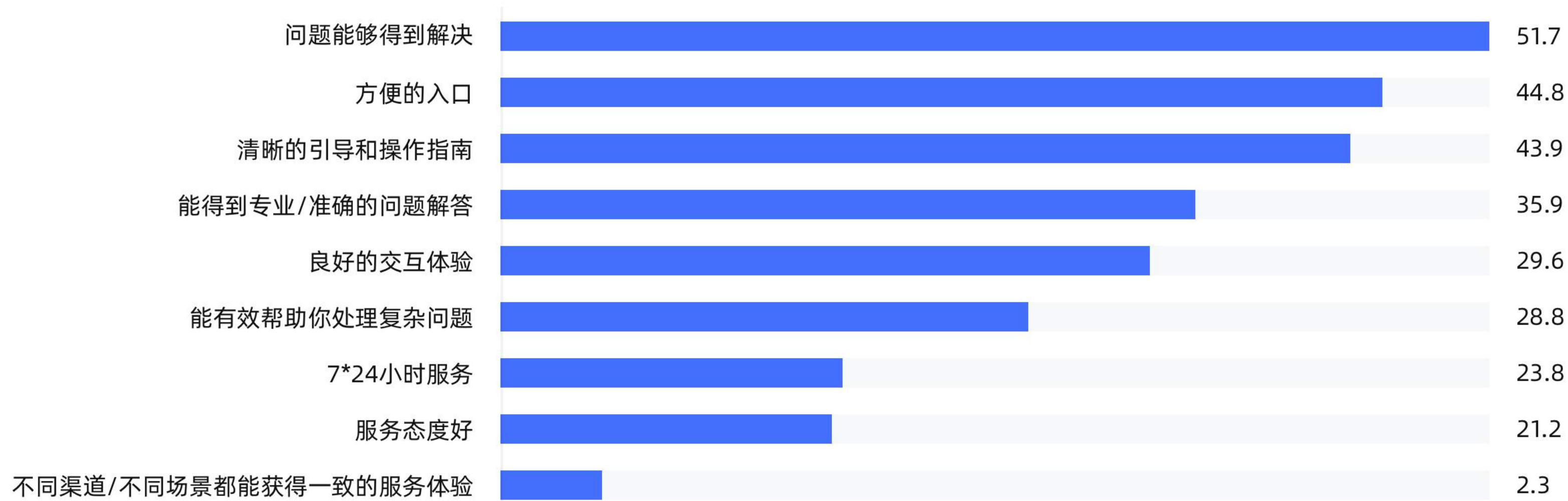


扫描二维码  
免费下载完整报告

# 信息响应时效显著影响消费者的服务体验，随时随地的优质服务备受重视

51.7%被访者对客户服务体验最看重问题是否能够得到快速响应；此外，方便的入口（44.8%）、清晰的引导和操作指南（43.9%）也是消费者对客户服务体验的看重因素。

## 消费者对客户服务体验的看重因素（%）



扫描二维码  
免费下载完整报告

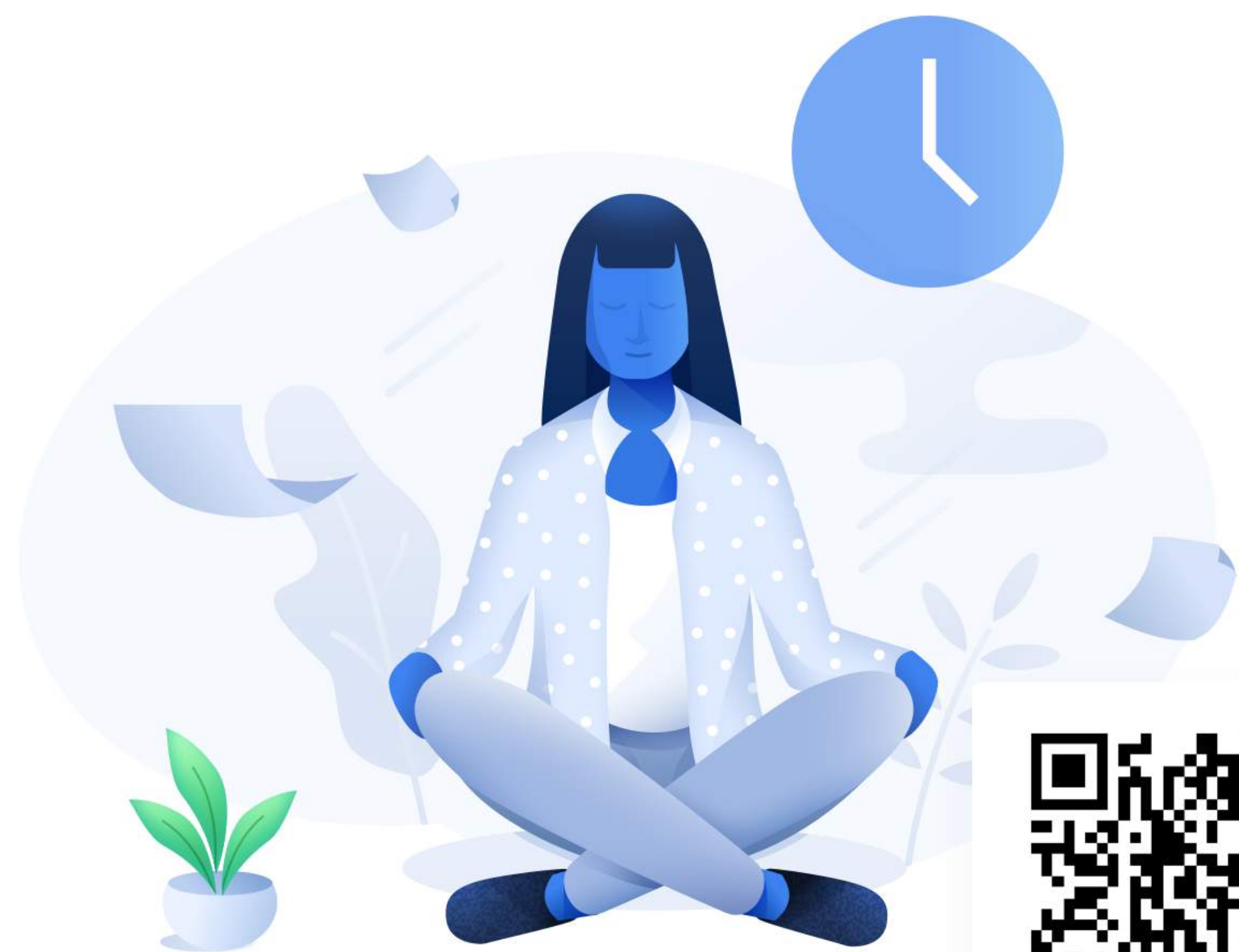
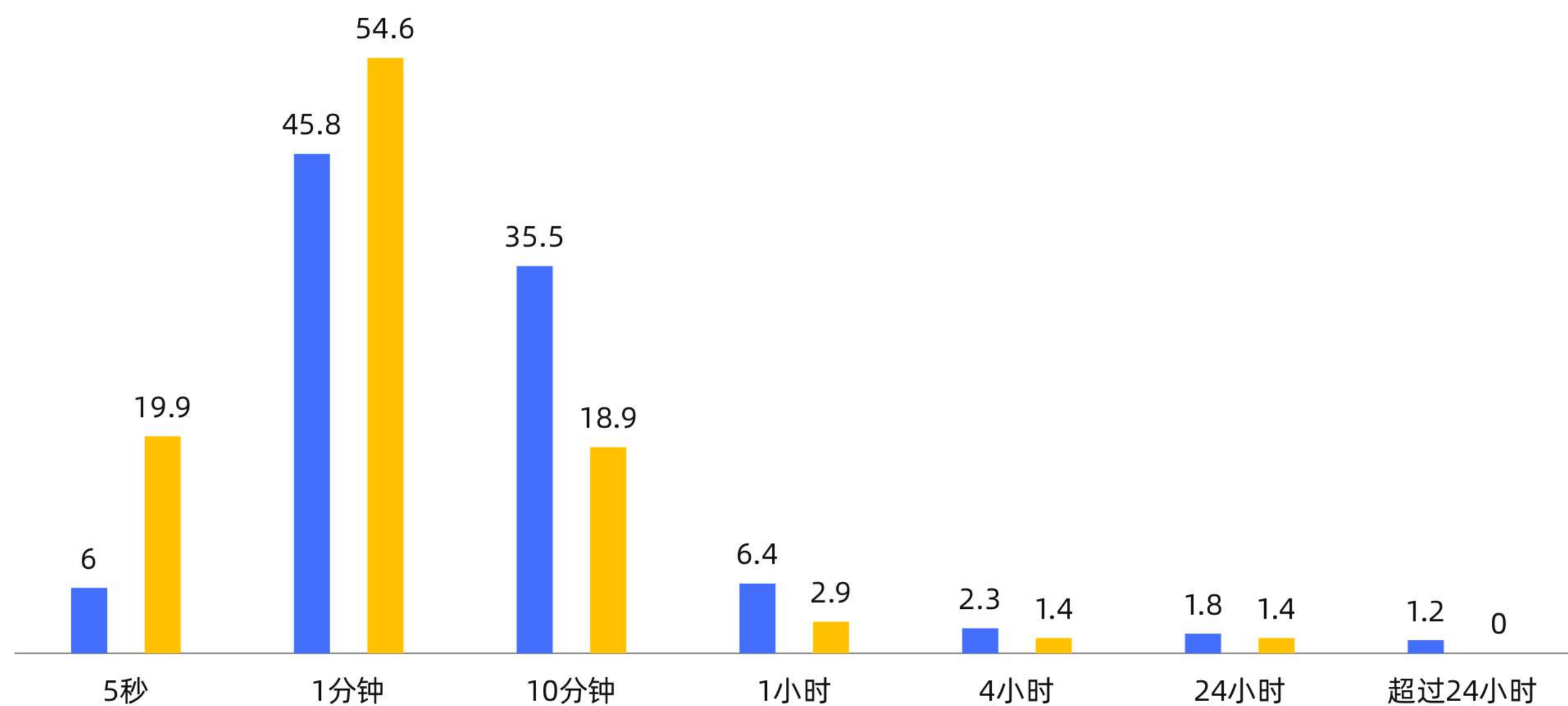


# 1分钟以内的“即刻服务”亟待强化

- 51.8%的被访者之前接触在线客服聊天的实际响应时长是1分钟以内；其次，35.5%的被访者之前接触在线客服聊天的实际响应时长是5-10分钟之间；
- 74.5%被访者对在线客服聊天的期望响应时长是1分钟以内；可见，目前在线客服的响应速度并未满足消费者的需求。

## 在线客服响应时长 (%)

■ 实际 ■ 期望

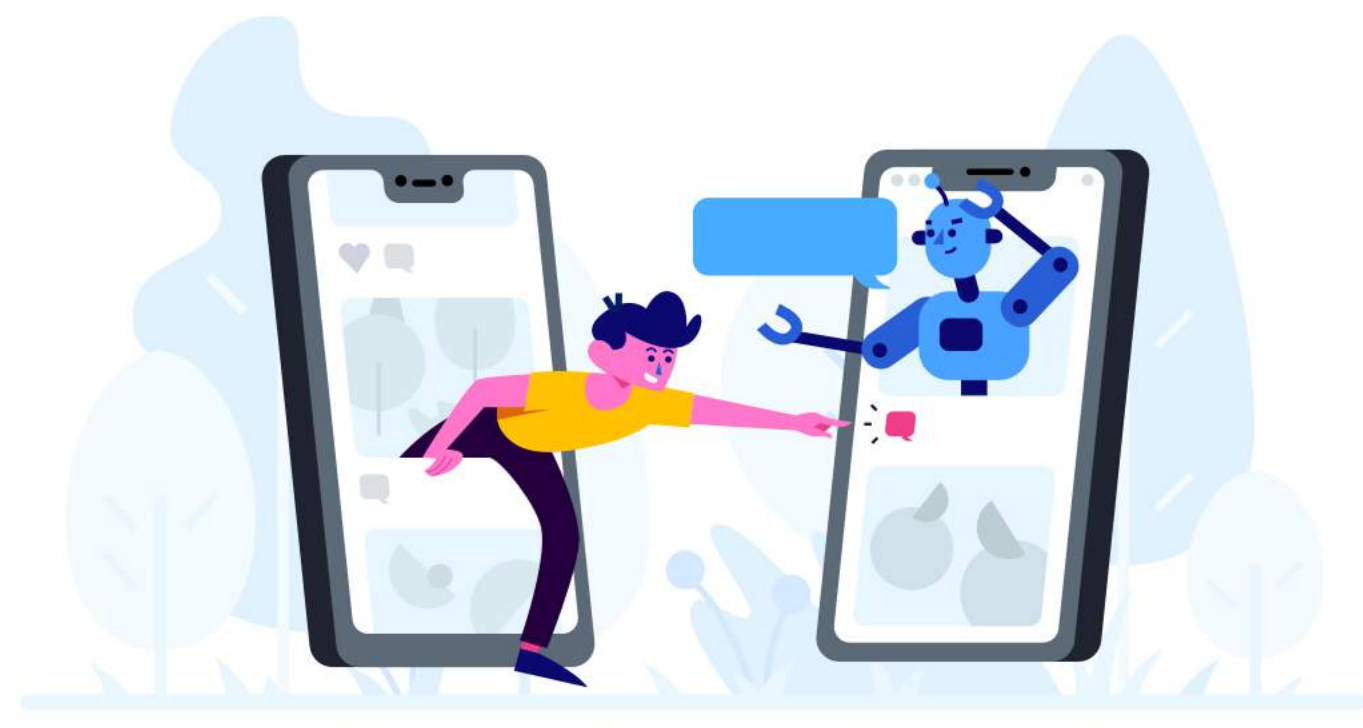


扫描二维码  
免费下载完整报告

# 年轻人对机器人客服的接受度更高

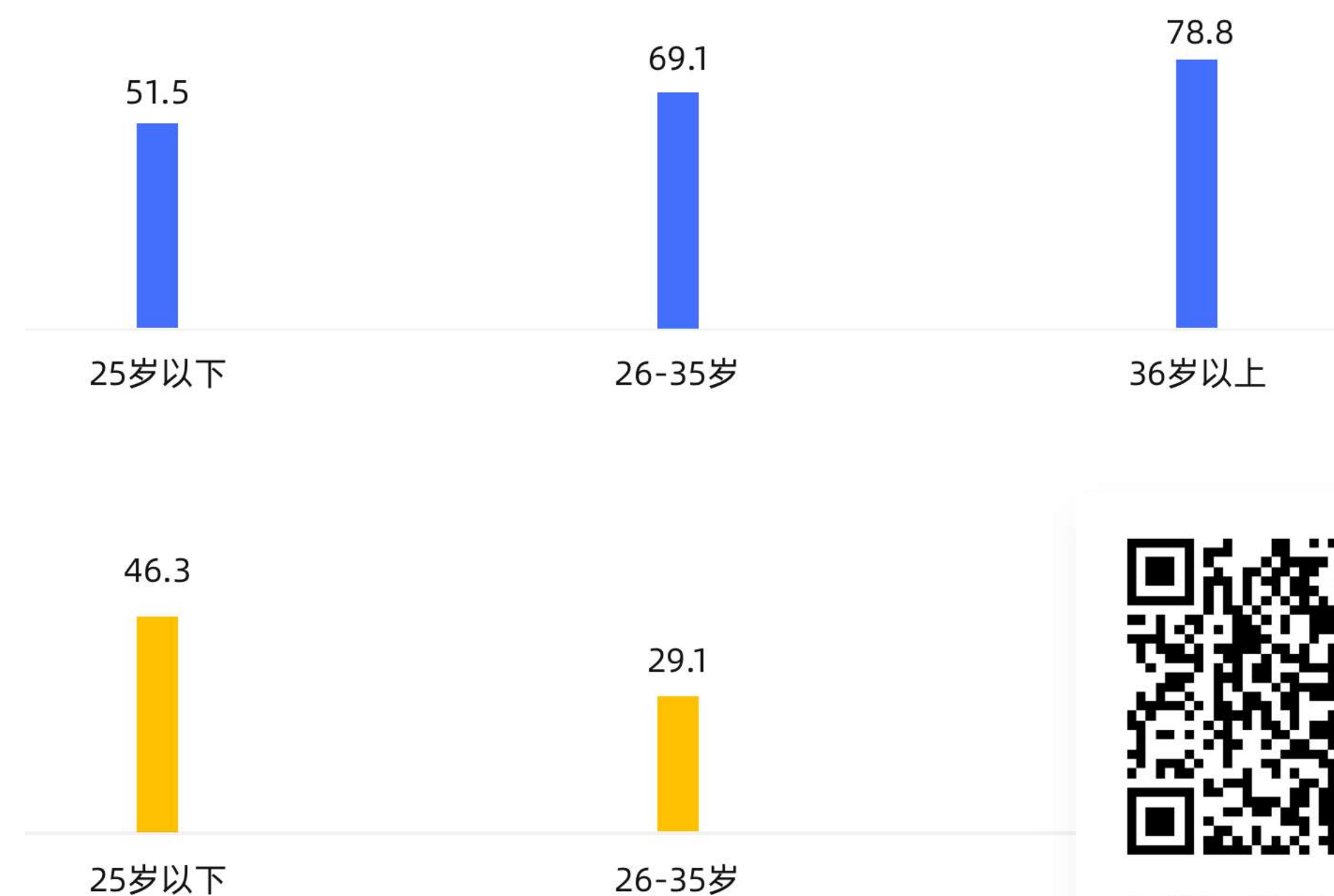
- 62.6%的被访者接触客户时愿意选择真人客服，35.3%的被访者接触客户时对客服形式偏好表示无所谓，只要能解决问题就可以；
- 高年龄人群对真人客服偏好更明显，年轻人可能对机器人客服的接受度更高。

## 接触客户服务时愿意对于真人客服和机器人客服的偏好



## 接触客户服务时愿意对于真人客服和机器人客服的偏好-分年龄段

■ 真人 ■ 无所谓



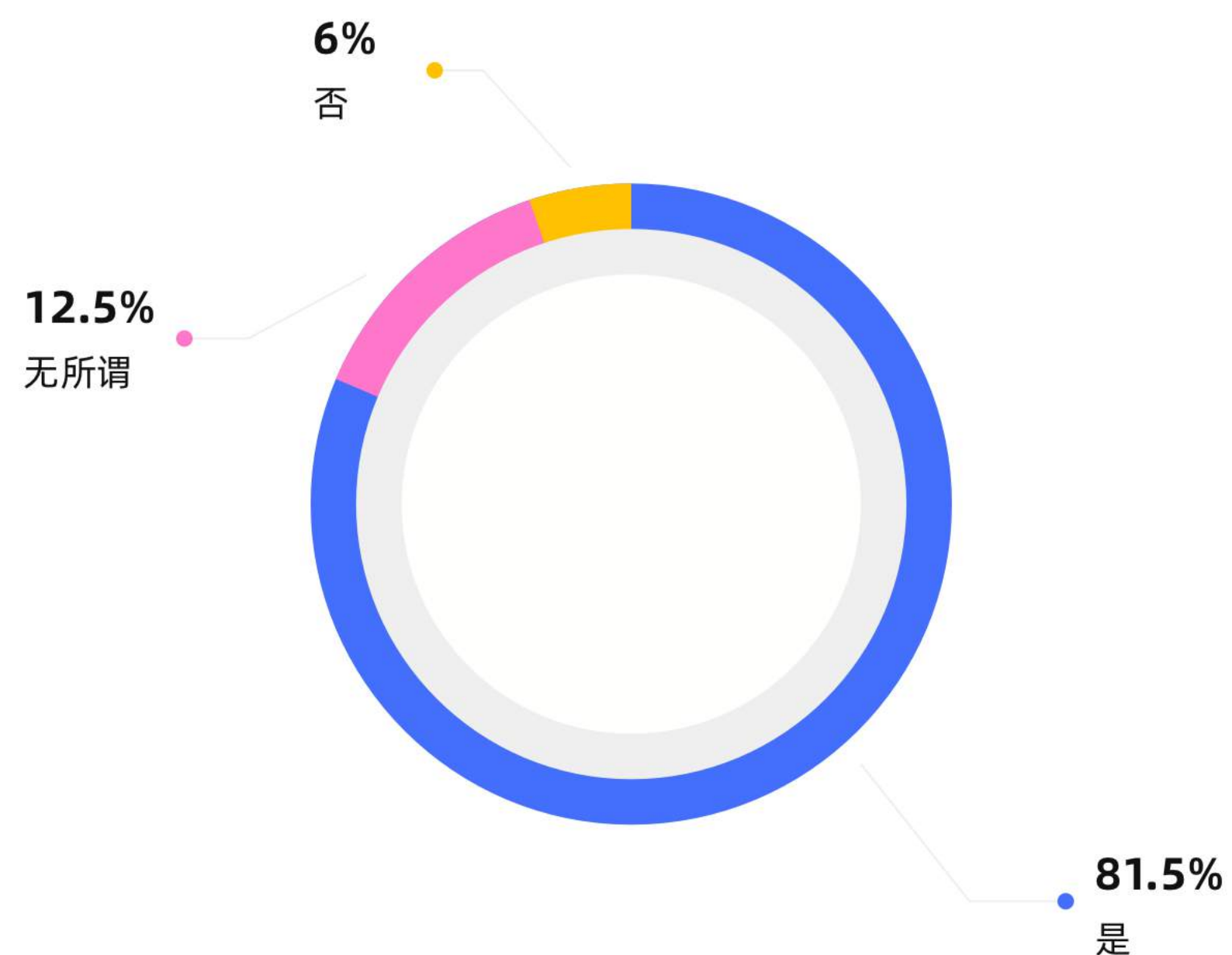
扫描二维码  
免费下载完整报告



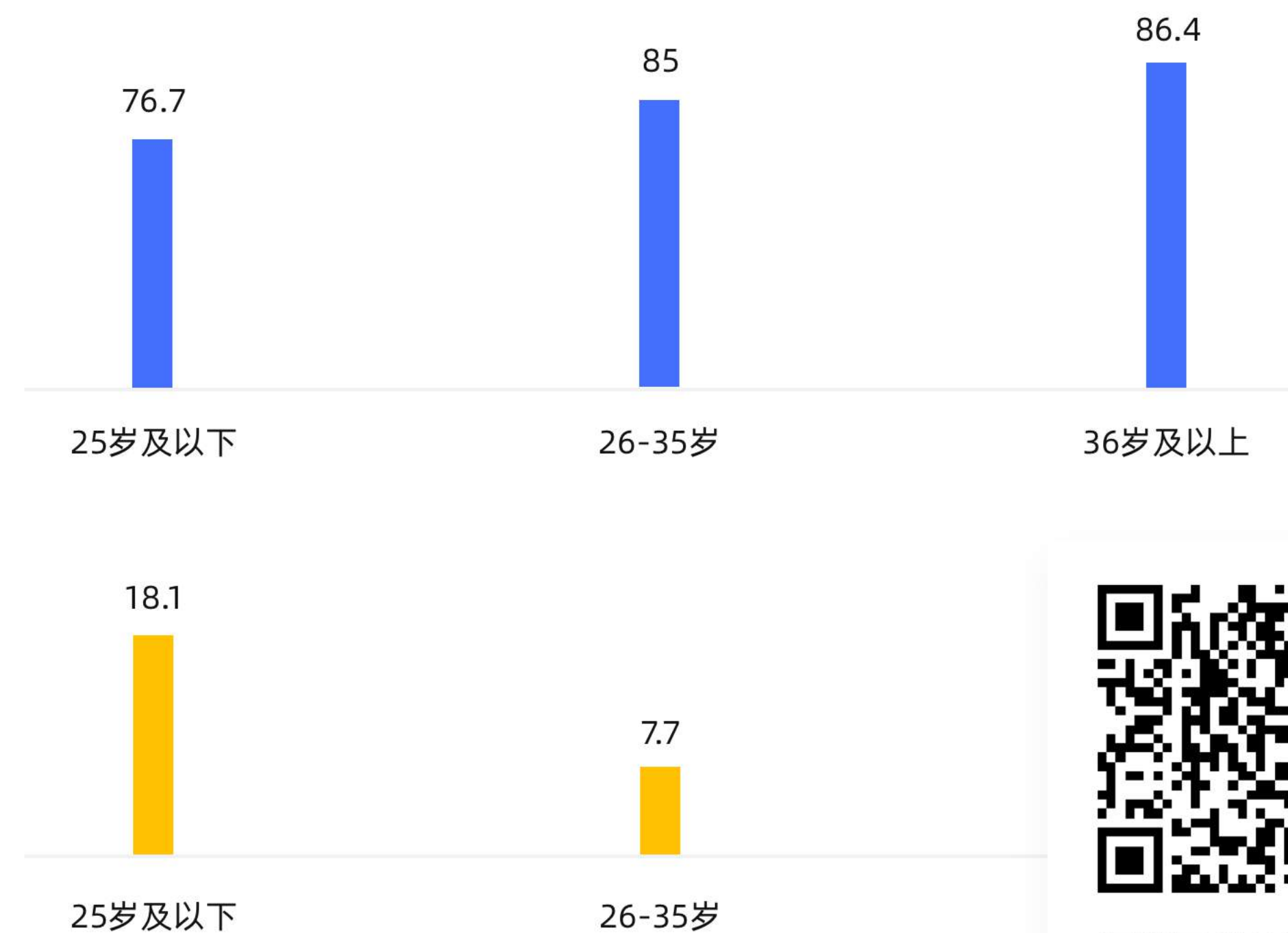
# 消费者更希望被告知正由机器人客服进行接待

- 81.5%的被访者希望被明确告知，接待的客服是否为机器人客服，12.5%的被访者表示无所谓；
- 26岁以上的人群更偏好被明确告知由机器人客服接待。

## 是否希望被明确告知，接待是机器人客服



## 是否希望被明确告知，接待是机器人客服-分年龄段



扫描二维码  
免费下载完整报告

# 接受人工客服的服务时，全方位的服务能力最受重视

接受人工客服的服务时，被访者选择看重要素的优先级排在前三位占比较高的是能快速解决复杂问题、能快速解决简单问题、能提供可信赖的答案；在不同因素中，排名第一位占比最高的因素是快速解决复杂问题，占比30.6%，可见，快速解决复杂问题是被访者接受人工客服的服务看重的主要因素。

## 接受人工客服的服务时，你看重要素的优先级排序（%）



扫描二维码  
免费下载完整报告



## 关于出品方：网易定位

网易定位是网易集团旗下真实专业的用户调研及体验管理平台，依托于网易22年大数据沉淀、专利级 AI及云计算等技术优势，网易定位为企业、机构及个人，提供覆盖亿级用户，颠覆传统调研方式的精准市场研究服务。



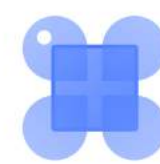
22年

互联网及AI技术积累



亿级

覆盖真实用户



2000+

人群特征标签



百万份

已回收问卷

洞察真实态度，成就美好体验，驱动商业增长

电话：0571-89853176

邮箱：marketing@dingwei.netease.com



扫码获取高质量调研服务

## 关于出品方：网易七鱼

网易七鱼是网易集团旗下服务营销一体化解决方案专家，提供围绕客户服务与智能营销的 SaaS 产品，深度融合在线客服、呼叫中心、智能机器人、工单系统、数据大屏与智能营销等功能，驱动企业服务效率与智能营销能力升级，已为30w+ 企业提供客户关系互动管理服务。

86%<sup>↑↑</sup>

客服效率提升

96%<sup>✓</sup>

客户满意度高达

10<sup>↓↓</sup><sub>万+</sub>

每年成本节约

20%<sup>↑↑</sup>

订单转化率提升约

服务营销一体化解决方案专家  
电话：4009-000-163  
邮箱：marketing@qi.163.com



扫码获取智能客户服务解决方案



## 关于出品方：EZ-Tracking

基于6亿月活“真人”大数据，沉淀20年消费者研究经验及创新算法模型，央视市场调研(CTR)与网易定位共创的EZ-Tracking大数据平台，助您精准锁定目标消费者，实现高效消费者洞察及数字营销！



### 极速调研

海量资源程序化智能问卷投放服务



### 用户洞察

媒介与消费行为数据库分析服务



### 数字营销

互联网用户管理及体验优化服务

精准投放颠覆传统调研，数据科技赋能实效营销

邮箱：CDChelp@ctrchina.cn

联系电话：010-62351077



洞察真实态度，成就美好体验，驱动商业增长



扫描二维码  
免费下载完整报告