

客戶信賴  
TRUST



# 人物專訪

— exclusive interview —

「掌握實地查勘關鍵」幫助偏鄉客戶降低遭竊風險



嘉義營運處 | 規劃設計科 Chuhsieh

因偏鄉用戶無光世代上網電信服務，以最符合用戶需求的方式，親自造訪並解說，替客戶著想並解決用戶長久的困擾，除了推廣中華電信服務更能傳遞客戶導向的價值觀。

## ➤ S情境與T挑戰

位於嘉義縣梅山鄉圳北村下過溪地區的部分住戶，因私人財物放在家中時常遭竊，因而向中華電信申請電信服務，希望申請固網服務再安裝遠端監視器，隨時監控家中來嚇阻竊賊。但要達到監視器廠商要求的遠端監控，用戶希望能安裝到至少16M/3M以上的網路速率。

經現場查勘該地區位於深山偏遠地區，無光纜建設並且銅纜也無法供裝高速率網路，若建設光纜會有高額の建設費用，用戶無法負擔；若以銅纜供裝也只能供裝ADSL的2M/64K低速率網路，無法達到用戶期望之網路速率，在傾聽客戶心聲，理解客戶痛點與兼顧成本效益下，如何圓滿達成任務成為一項挑戰。



實地勘察用戶觀察其行動網路速率與涵蓋分布

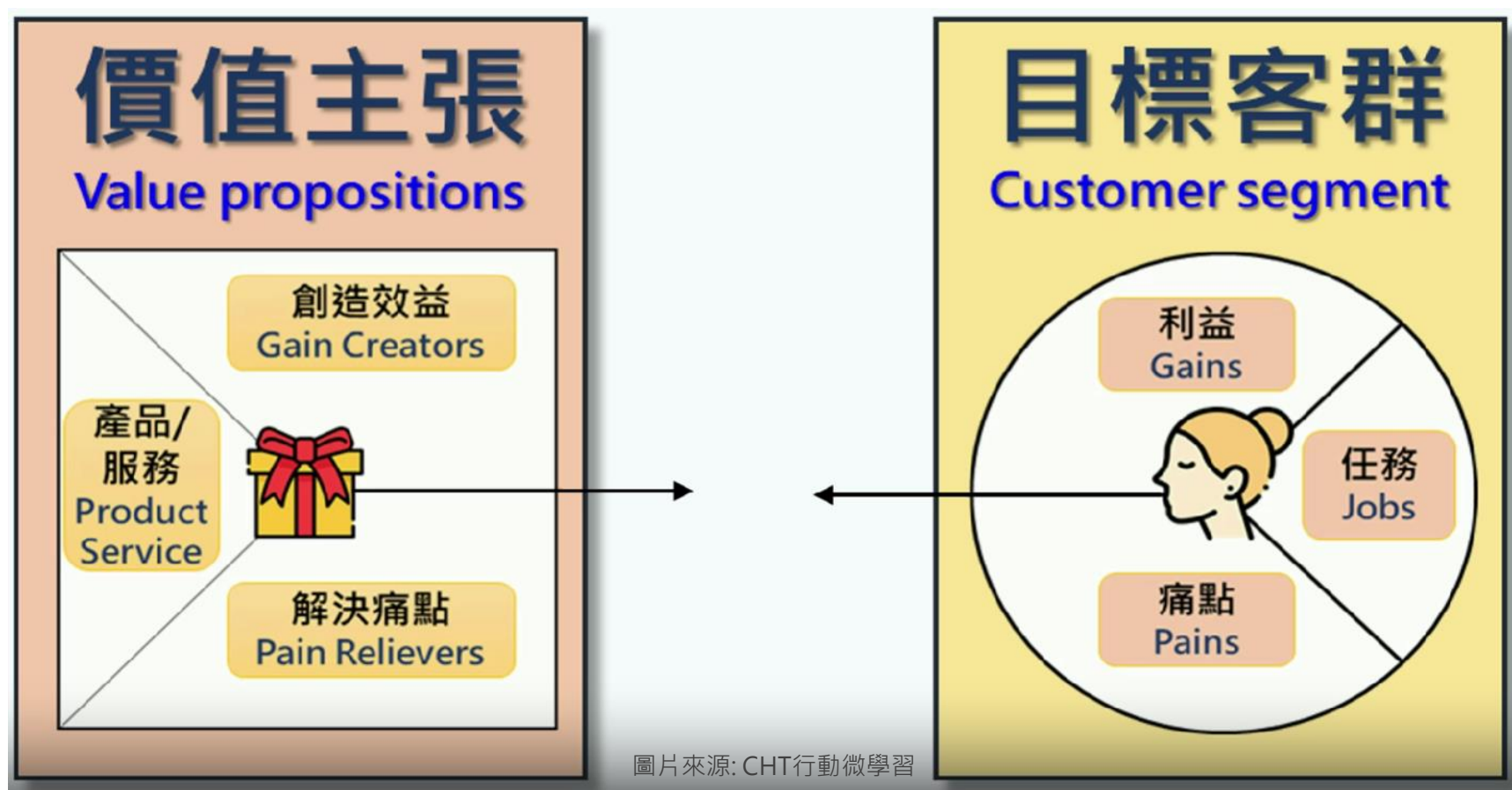
## ➤ A行動與R成果

為滿足顧客需求解決長年痛點，Chuksieh以同理心角度思考其可行性，透過現場實地勘查，發現用戶家對面山頭就有一座基地台，實際走訪用戶家，可收到3格~4格的4G行動網路，搭配行動上網測速(SPEEDTEST)驗證上下行最高速率為35M/10M，因此建議該用戶比起「固網服務」，更適合使用「行動上網」推薦方案。經由室內反覆測試找到幾處適合放行動上網分享器的地方，也同時教導用戶使用中華電信APP來查看各項服務，致力促成雙方效益最大化。

本案經由Chuksieh的規畫解決方案，用戶採納後至臨櫃申辦行動上網的方案，使用後相當滿意，進一步親自致電感謝；同時也認可中華電信服務，也將原本家人使用他家業者的電信服務，陸續轉來使用中華電信相關服務，創造額外效益。

本案沒有讓用戶花上高額的建設費用，雖然行動服務並非規設職掌，但秉持著替客戶著想，使用更貼近用戶需求的方式來解決問題，傾聽用戶才能讓顧客更加信任中華電信，Chuksieh致力滿足客戶期待，了解並同理客戶需求，主動提供配套解決方案，建立長期信賴關係，其實踐客戶信賴精神，值得大家共同學習與參考。

## 價值主張圖



運用價值主張圖對焦客戶需求與痛點，提供解決方案創造最大效益



誠信為本  
INTEGRITY



客戶信賴  
TRUST



創新創價  
INNOVATION



承諾當責  
ACCOUNTABILITY