

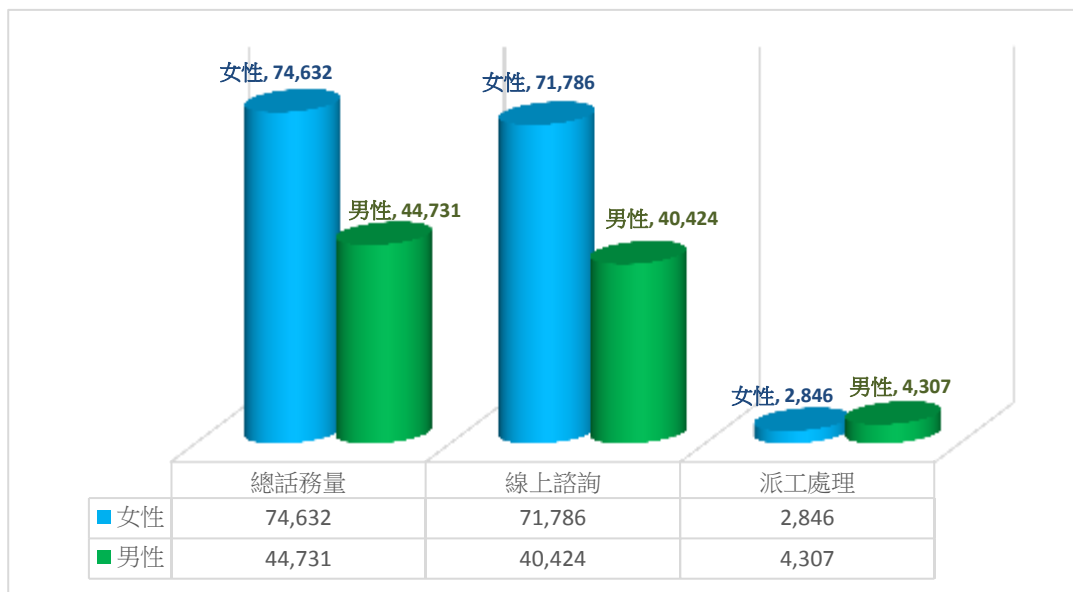
106 年度上半年用戶來電諮詢性別統計分析報告

一、運用情形：針對 106 年度 1-6 月用戶來電 24 小時客服專線及派工陳情等案件，進行性別統計分析，後續據以彙整常見問題，並依用戶特性，如性別、年齡、習慣等，提供客製化諮詢範例。

二、統計分析：

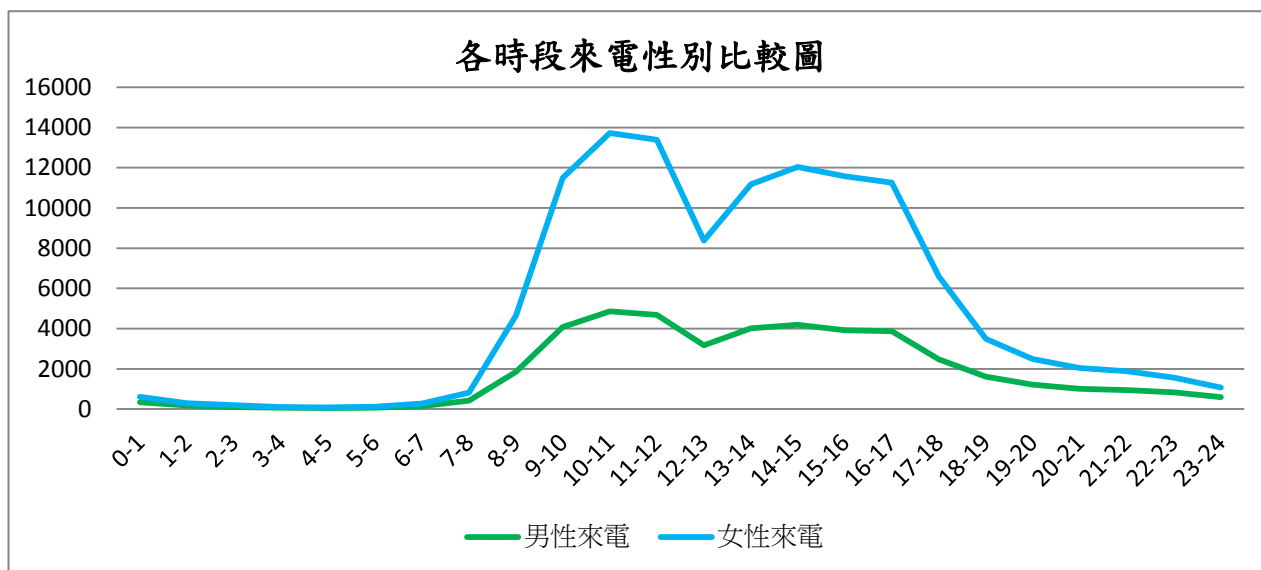
(一)106 年 1-6 月總話務量(女 62.53：男 37.47)

客服中心 106 年 1-6 月計受理各項查詢及派工服務來電 119,363 通，其中男性來電數 44,731 通(37.47%)、女性 74,632 通(62.53%)。線上諮詢(線上即時回覆)112,210 通，男性來電數 40,424 通(36.03%)、女性 71,786 通(63.97%)，線上派工案男性來電數 4,307 通(60.21%)、女性 2,846 通(39.79%)。



(二) 依來電時段分析：

用戶來電尖峰期為上午 8 點至下午 6 點，占總來電量 87.39%，男女來電比為 35.59：64.41，女性遠高於男性，離峰期為下午 6 點以後至次日 8 點，占總來電量 12.61%，男女來電比為 6.37：6.24，男性略高於女性，詳如附表 1。

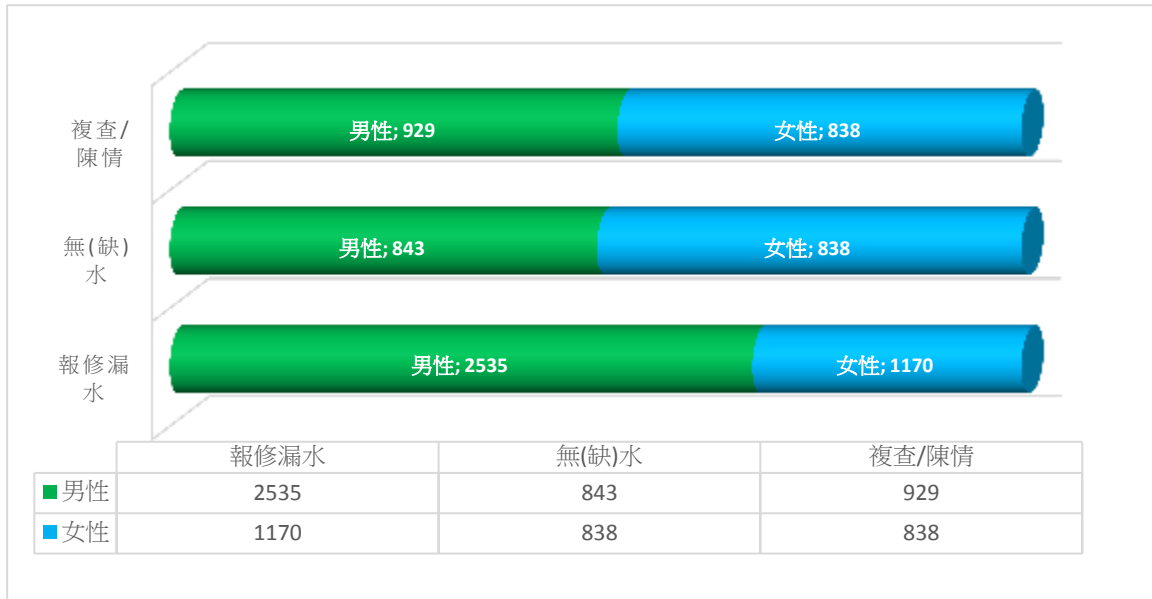


(三)線上諮詢(女 63.97：男 36.03)：

線上諮詢是指用戶來電洽詢水費或各項申請作業等事宜，由客服人員於線上回復及處理。106年1-6月男性洽詢最多之前3項業務依序為水費服務(15,554通)、無水諮詢(3,718通)、業務聯繫(3,556通)；女性洽詢最多之業務前3項則為水費服務(32,915通)、過戶軍優(5,201通)、電話過戶(4,543通)，詳如附表2。

(四)線上派工(男 60.21：女 39.79)：

線上派工是指需派工處理或案情涉及權責單位處理之案件，包含用戶陳情處理案、用戶無(缺)水處理案、及修漏水處理案3類。106年1-6月客服中心錄案辦理之案件計7,153件，其中男性來電數為4,307件(60.21%)，女性來電數為2,846件(39.79%)，報修漏水共3,705件，其中男性來電數為2,535件(68.42%)，女性來電數為1,170件(31.58%)；無缺水共1,681件，其中男性來電數為843件(50.15%)，女性來電數為838件(49.85%)；複查或陳情1,767件，其中男性來電數為929件(52.57%)，女性來電數為838件(47.43%)。



三、後續應用：

- (一) 以總話務量分析，來電諮詢者以女性較高(來電量為男性 1.67 倍)，但派工案件男性高於女性，可能因派工到府服務一般家庭較習慣以男性為對口人，及男性對管線及用水設備較熟悉等因素所致。另以來電時段性別比分析，日間(上午 8 點至下午 6 點)尖峰時段以女性來電為主，傍晚及夜間男性來電則明顯增加，可能與該時段來電屬於派工案件之比例相對較高，及女性下班後家務較多等原因有關。目前本處配置值機人員男女性別比，日間 3:7，夜間則以男性為主，與來電性別相符。
- (二) 以線上諮詢項目分析，女性來電洽詢最多之業務前 3 項為水費服務、過戶軍優及電話過戶，其中過戶相關來電量明顯增加，可能與本處 105 年起開立電子發票並宣導用戶辦理過戶等業務有關；男性洽詢最多業務前 3 項則為水費服務、無水諮詢及業務聯繫，業務聯繫以男性居多可能因本處業務承商員工多為男性相關，後續將針對前述統計分析結果，持續客製化來電諮詢相關範例。

四、 103 年及 106 年用戶來電洽詢業務男女比例分析：

103 年及 106 年用戶來電洽詢業務男女比例分析比較表

年度	類別	總來電數	線上諮詢	線上派工
103	女	60%	62%	33%
	男	40%	38%	67%
106	女	63%	64%	40%
	男	37%	36%	60%
線上諮詢				
年度	類別	水費服務	無水諮詢	過戶軍優
103	女	66%	55%	71%
	男	34%	45%	29%
106	女	68%	54%	67%
	男	32%	46%	33%
線上派工				
年度	類別	修漏派工	無水派工	複查或客訴
103	女	26%	42%	58%
	男	74%	58%	42%
106	女	32%	50%	47%
	男	68%	50%	53%
過戶統計				
年度	類別	全部	電話申辦	
103	女	52%	0	
	男	48%	0	
106	女	54%	4,543	62%
	男	46%	2,817	38%

附表 1、106 年 1-6 月用戶來電洽詢時段（24 小時）排序及男女比例分析

時段	總來電量		女性來電		男性來電	
	通數	時段%	通數	時段%	通數	時段%
小計						
合計	119,363	100%	74,632	100%	44,731	100%
0-1	615	0.52%	271	0.36%	344	0.77%
1-2	296	0.25%	108	0.14%	188	0.42%
2-3	200	0.17%	94	0.13%	106	0.24%
3-4	102	0.09%	38	0.05%	64	0.14%
4-5	85	0.07%	36	0.05%	49	0.11%
5-6	120	0.10%	53	0.07%	67	0.15%
6-7	270	0.23%	121	0.16%	149	0.33%
7-8	819	0.69%	392	0.53%	427	0.95%
8-9	4,658	3.90%	2805	3.76%	1,853	4.14%
9-10	11,498	9.63%	7419	9.94%	4,079	9.12%
10-11	13,732	11.50%	8878	11.90%	4,854	10.85%
11-12	13,395	11.22%	8710	11.67%	4,685	10.47%
12-13	8,381	7.02%	5203	6.97%	3,178	7.10%
13-14	11,179	9.37%	7170	9.61%	4,009	8.96%
14-15	12,036	10.08%	7850	10.52%	4,186	9.36%
15-16	11,575	9.70%	7648	10.25%	3,927	8.78%
16-17	11,262	9.44%	7391	9.90%	3,871	8.65%
17-18	6,592	5.52%	4112	5.51%	2,480	5.54%
18-19	3,499	2.93%	1882	2.52%	1,617	3.61%
19-20	2,490	2.09%	1278	1.71%	1,212	2.71%
20-21	2,043	1.71%	1031	1.38%	1,012	2.26%
21-22	1,884	1.58%	932	1.25%	952	2.13%
22-23	1,565	1.31%	734	0.98%	831	1.86%
23-24	1,067	0.89%	476	0.64%	591	1.32%

附表 2、用戶來電洽詢業務排序及男女比例分析

類別	總來電數		線上諮詢		線上派工	
合計	119,363		112,210		7,153	
女	74,632	62.53%	71,786	63.97%	2,846	39.79%
男	44,731	37.47%	40,424	36.03%	4,307	60.21%
線上諮詢						
性 別	諮詢項目	通 數	性 別	諮詢項目	通數	
女	水費服務	32,915	男	水費服務	15,554	
	過戶軍優	5,201		無水諮詢	3,718	
	電話過戶	4,543		業務聯繫	3,556	
	無水諮詢	4,395		電話過戶	2,817	
	電子帳單	2,886		其它	2,064	
	通訊地址	2,709		過戶軍優	1,936	
	其它	2,601		水表疑異	1,756	
	業務聯繫	2,458		電子帳單	1,337	
	補發水單	2,446		補發水單	1,105	
	開立發票	2,173		通訊地址	1,057	
	代繳	2,127		抄表疑異	1,039	
	抄表疑異	1,890		代繳	1,006	
	水表疑異	1,687		停復水	945	
	停復水	1,226		開立發票	913	
	園區業務	1,054		轉接	558	
	轉接	554		園區業務	417	
	水質	369		水質	267	
	轉帳	357		轉帳	245	
	溫泉	75		專案	58	
	專案	79		溫泉	54	
節水	41	節水	22			
小計	63.97%	71,786		36.03%	40,424	
線上派工						
女	修漏派工	1,170	男	修漏派工	2,535	
	無水派工	838		無水派工	843	
	複查或客訴	838		複查或客訴	929	
小計	39.79%	2,846	小計	60.21%	4,307	