

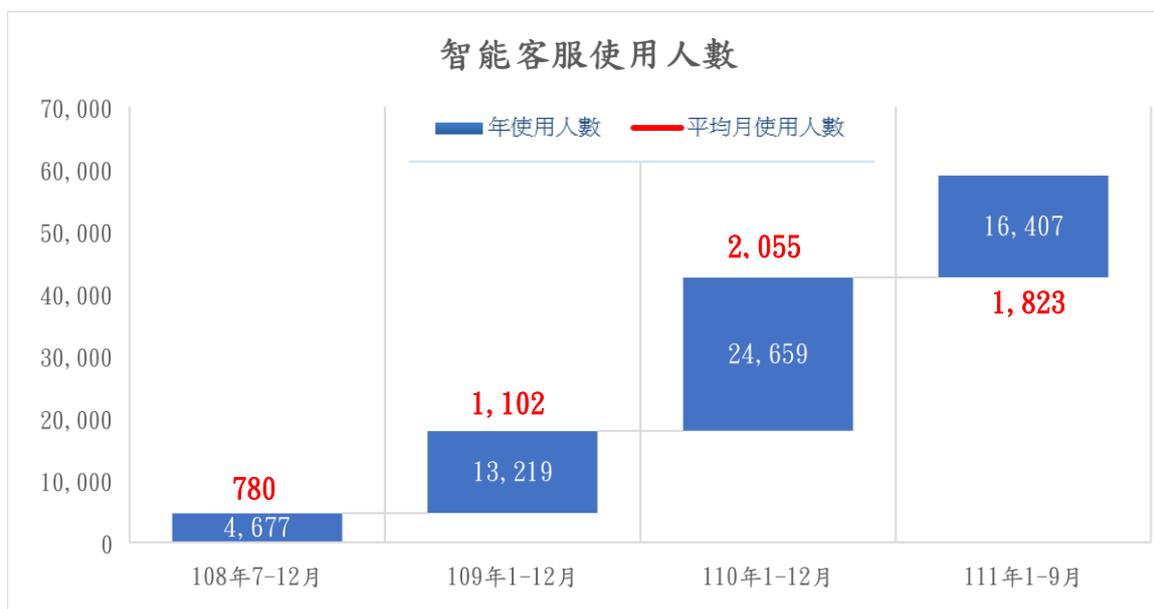
111 年度「智能客服系統使用方式」性別分析報告

壹、現況說明

本處自 108 年 7 月推動「智能客服系統」上線，提供用戶更多元諮詢服務，初期以文字客服為主，透過輸入自然語言文字的方式進行常用問答，系統可依據上下文進行智慧關聯或解析，提供精準判斷回答。

109-110 年續推動第 2 階段，建置完成「自報度數」、「水費結清試算」、「自然人過戶」、「補發水費單」及「用水量異常」自我檢測等 5 項常用申請項目全流程 E 化服務，用戶可直接於智能客服系統完成申辦作業，免再來電或臨櫃，提高用戶便利性及使用意願。

經由持續調校優化系統並增加新申辦功能，智能客服系統使用狀況逐步成長，至今年趨於穩定，由導入首年(108 年 7-12 月)平均每月使用人數 780 人增加至 110 年 2,055 人，今(111)年至 9 月底平均每月使用人數則約為 1,823 人。



貳、 辦理情形

一、性別影響評估：每月透過智能客服網站蒐集使用 Google 瀏覽器查詢

本處智能客服系統之使用者性別及年齡層資料，並自 110 年 4 月起新增滿意度調查模組，蒐集使用者之滿意度、性別、年齡層等資料進行服務統計。前述資料可再與客服專線來電者資料進行交叉分析，評估不同性別或年齡層間是否具有差異性，以評估本處智能客服系統所提供之服務是否具備性別平等，並期找出更符合用戶需求之優質服務，提升服務品質。



● 本處智能客服網站 GA 分析



● 本處智能客服滿意度調查

二、性別統計

(一)統計期間：111 年 1 月 1 日至 10 月 23 日。

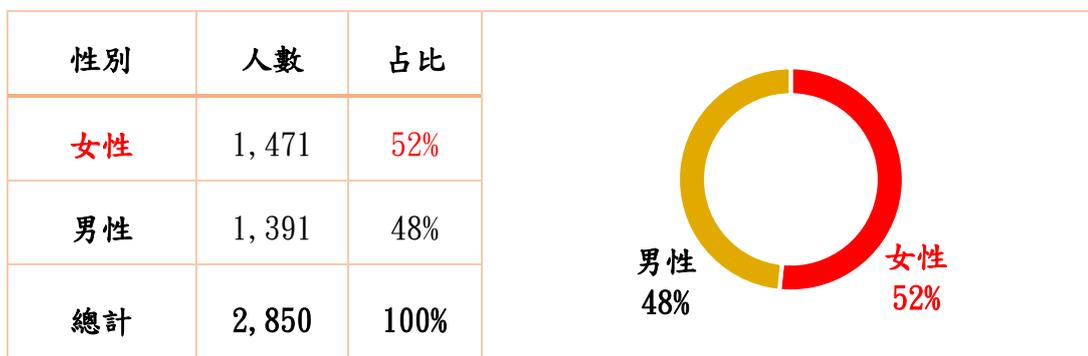
(二)智能客服使用者性別統計

1. Google Analytics(GA)數據分析工具：使用 GA 工具蒐集使用 Google

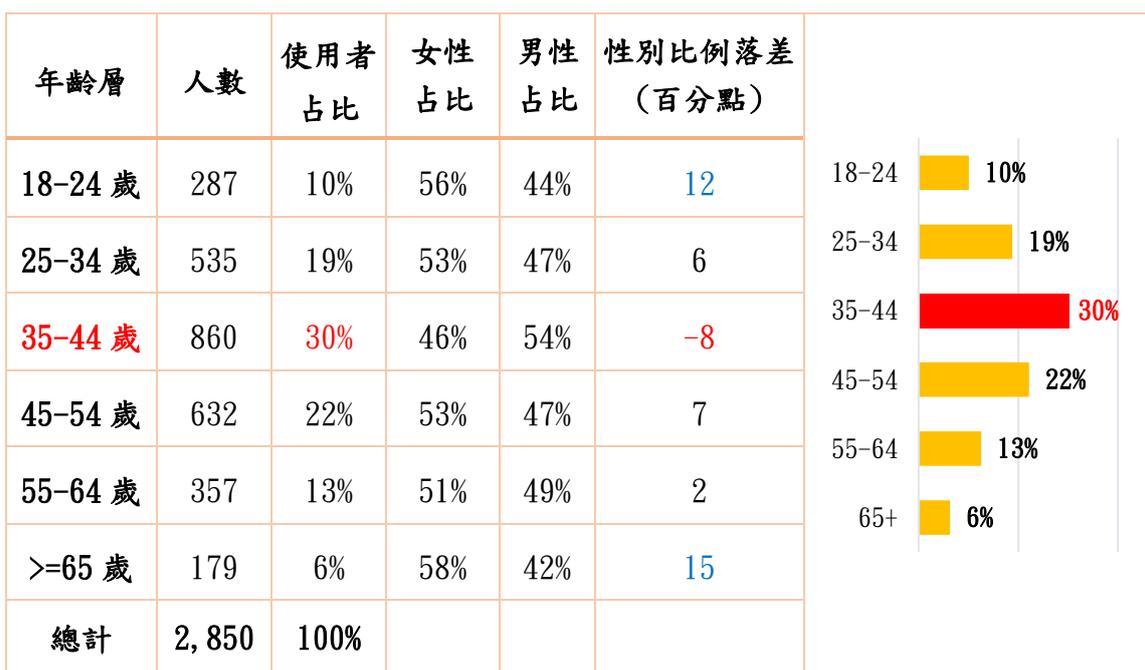
瀏覽器查詢本處智能客服系統並獲相關資訊之使用者，計 2,850 人，

並以其判讀之使用者性別及年齡層做為母體參考數據。

(1)性別比例：「女性」使用者占比為 52%、「男性」占比 48%，女男性別比例落差為 4 個百分點。

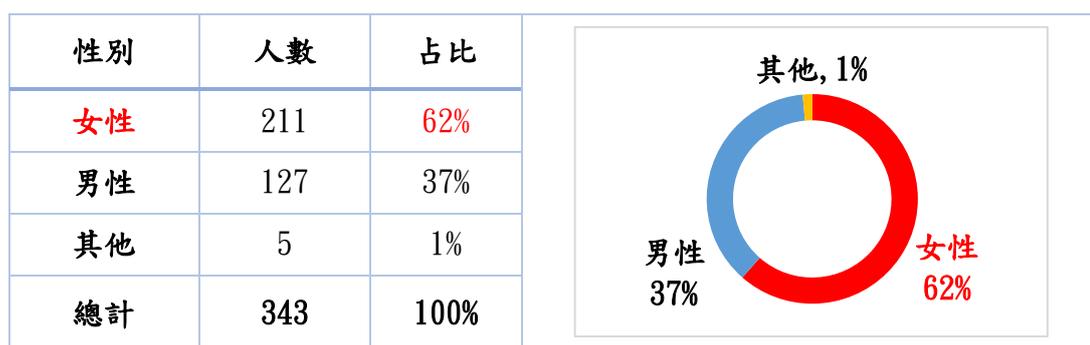


(2)年齡層比例：「35-44 歲」使用者占比 30%為最高，其次為「45-54 歲」22%，最低則為「>=65 歲」使用者占比為 6%。進一步分析各年齡層使用者性別占比，性別比例落差最大者為「>=65 歲」，女男性別比例落差為 15 個百分點，其次為「18-24 歲」使用者，性別比例落差為 12 個百分點，餘各年齡層性別比例落差較小，介於 2~8 個百分點內。

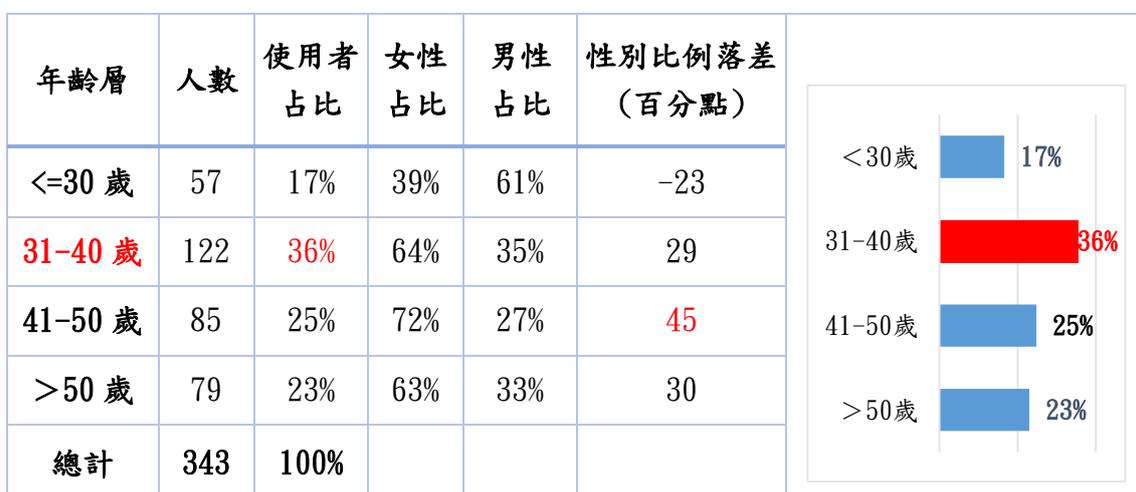


2. 滿意度調查模組分析：透過用戶於使用本處智能客服系統後填寫之滿意度調查資料進行分析，計蒐集有效調查 343 份(占同期智能客服系統使用人數約 2%)。

(1) 性別比例：「女性」使用者占比為 62%、「男性」占比 37%，另填選「其他」者占比有 1%；女男性別比例落差為 25 個百分點。

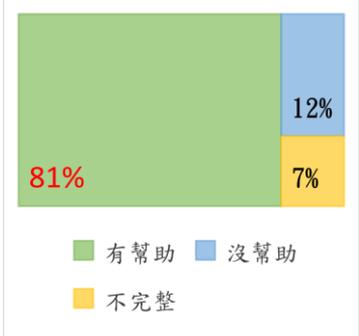


(2) 年齡層比例：「31-40 歲」使用者占比 36%為最高，其次為「41-50 歲」25%，最低則為「<=30 歲」使用者占比為 17%。進一步分析各年齡層使用者性別占比，性別比例落差最大者為「41-50 歲」，女男性別比例落差為 45 個百分點，其次為「>50 歲」使用者，性別比例落差為 30 個百分點；最小者為「<=30 歲」，比例落差為-23 個百分點，也是惟一男性使用者多於女性之年齡層。



(3)滿意度狀況：使用者認為智能客服系統「有幫助」者占比(滿意度)為 81%、「沒幫助」者 12%，「不完整」者 7%。進一步分析不同性別對於滿意度狀況是否存在落差，其中女性滿意度為 81%、男性為 82%，無顯著差異。

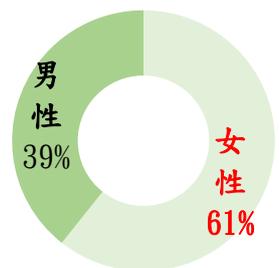
滿意度狀況	女性	男性	其他	總人數
有幫助	170	104	3	277
不完整	15	9	0	24
沒幫助	26	14	2	42
總計	211	127	5	343
滿意度(%)	81%	82%	60%	81%



(三)本處來電用戶性別統計

同期來電本處客服專線 174,425 通，其中「女性」來電者占比為 61%、「男性」占比 39%，女男性別比例落差為 22 個百分點。

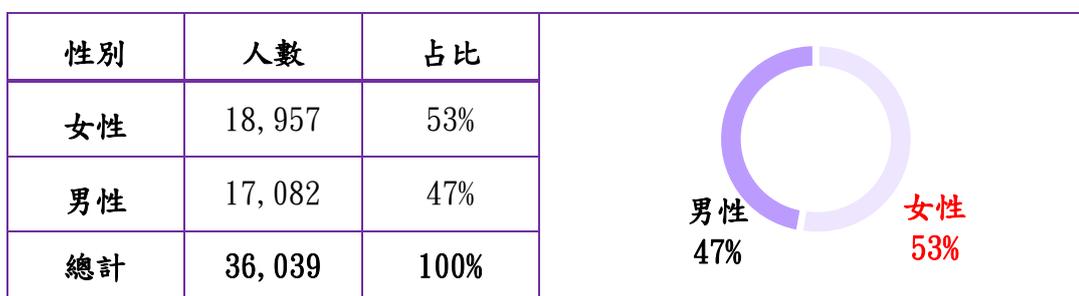
性別	人數	占比
女性	105,838	61%
男性	68,587	39%
總計	174,425	100%



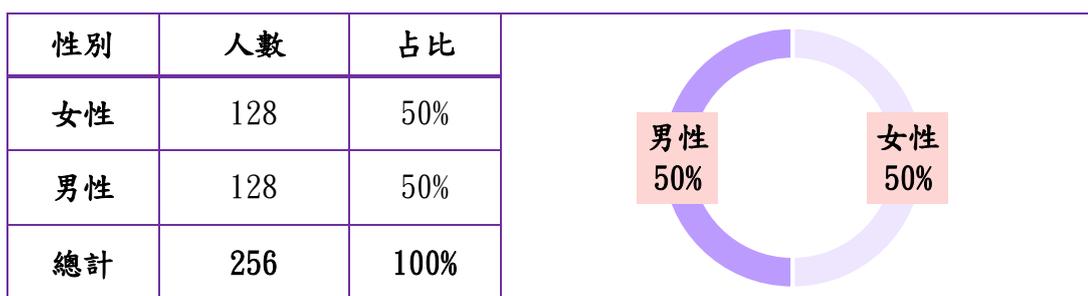
(四)本處自然人過戶申請性別統計

1. 本處智能客服系統自 110 年起提供「自然人過戶」線上申辦功能，用戶另可透過臨櫃、來電、傳真、郵寄或網路等管道申辦。經蒐集各管道自然人過戶資料，透過登錄之使用者身份證資料，進行性別統計分析。(統計期間同樣為 111 年 1 月 1 日至 10 月 23 日止)

2. 全管道申請自然人過戶：「女性」申請者占比為 53%、「男性」占比 47%，女男性別比例落差為 6 個百分點。



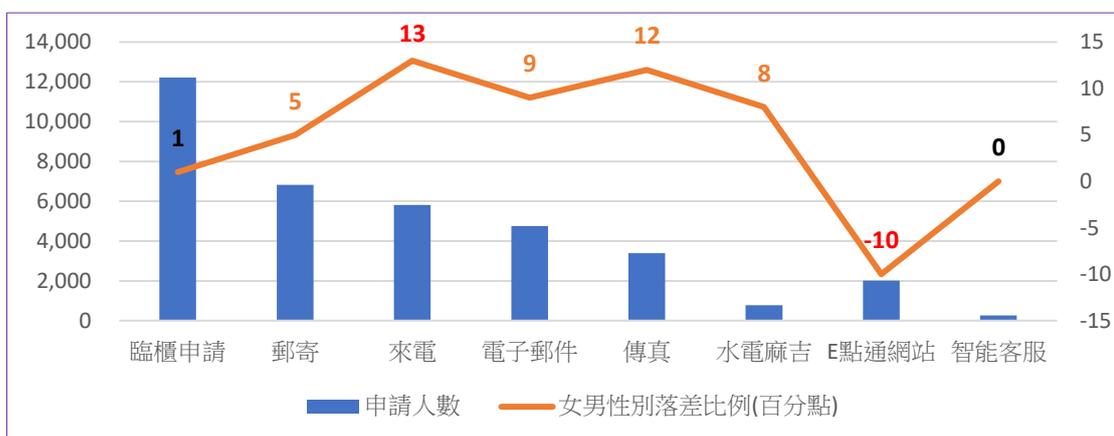
3. 透過智能客服系統申請自然人過戶：「女性」申請者占比為 50%、「男性」占比亦為 50%，女男性別比例相等。



4. 各管道申請自然人過戶：女男性別比例落差最小為「智能客服」過戶，女男性別比例相等，其次為「臨櫃申請」落差 1 個百分點；女男性別比例落差最大則為「來電」過戶，相差 13 個百分點，其次為「市民服務大平台」過戶，女男性別比例落差-10 個百分點。

申請方式	臨櫃申請 (34%)	非臨櫃申請(66%)						
		郵寄	來電	電子郵件	傳真	水電麻吉	市民服務大平台	智能客服
申請人數	12,214	6,826	5,813	4,747	3,397	768	2,018	256
女性比率	50.3%	53%	56%	55%	56%	54%	45%	50%
男性比率	49.7%	47%	44%	45%	44%	46%	55%	50%

申請方式	臨櫃申請	郵寄	來電	電子郵件	傳真	水電麻吉	市民服務大平台	智能客服
女男性別 落差比例 (百分點)	1	5	13	9	12	8	-10	0



三、性別分析

(一)智能客服使用者性別及年齡層分析

1. 因今(111)年智能客服使用者性別統計資料經由「GA 統計」與「滿意度調查」二者差距甚大，考量「滿意度調查」數量過低（僅占總使用者 2%，顯示多數使用者未填寫滿意度調查），後續依「GA 統計」結果進行分析。

2. 性別分析：今年智能客服使用者女男性別比例落差為 4 個百分點，較去年 22 個百分比縮小很多，顯示今年智能客服使用者在性別比例方面確實已更趨於平等。再與同期本處來電用戶比較，女男性別比例落差仍維持在 22 個百分點，顯示相較於來電，男性願意使用智能客服之比例更高。

類別	111 年分析報告			110 年分析報告		
	智能客服 (GA 統計)	智能客服 (滿意度 調查)	來電	智能客服 (GA 統計)	智能客服 (滿意度 調查)	來電
女性占比	52%	62%	61%	61%	58%	61%
男性占比	48%	37%	39%	39%	40%	39%
女男性別 比例落差 (百分點)	4	25	22	22	18	22

3. 年齡層分析：「35-44 歲」為最主要使用者(占比 30%)，較去年同期 21%增加 9 個百分點，且 44 歲以下使用者合計占比 59%，較去年 46% 增加 13 個百分點，顯示智能客服使用者有年輕化趨勢，符合 E 世代習慣使用電腦、手機的生活型態。另透過各年齡層使用者性別交叉分析，可發現「35-44 歲」也是男性使用者比例最高之年齡層。

年齡層	111 年分析報告		110 年分析報告	
	使用者占比	性別比例落差 (百分點)	使用者占比	性別比例落差 (百分點)
18-24 歲	10%	12	7%	14
25-34 歲	19%	6	18%	18
35-44 歲	30%	-8	21%	20
45-54 歲	22%	7	25%	26
55-64 歲	13%	2	18%	24
>=65 歲	6%	15	11%	30
總計	100%		100%	

4. 透過上述統計分析，年輕 (E 世代) 用戶及男性用戶對於智能客服系統之使用意願高，顯示本處推動智能客服系統，確實符合其需求。且

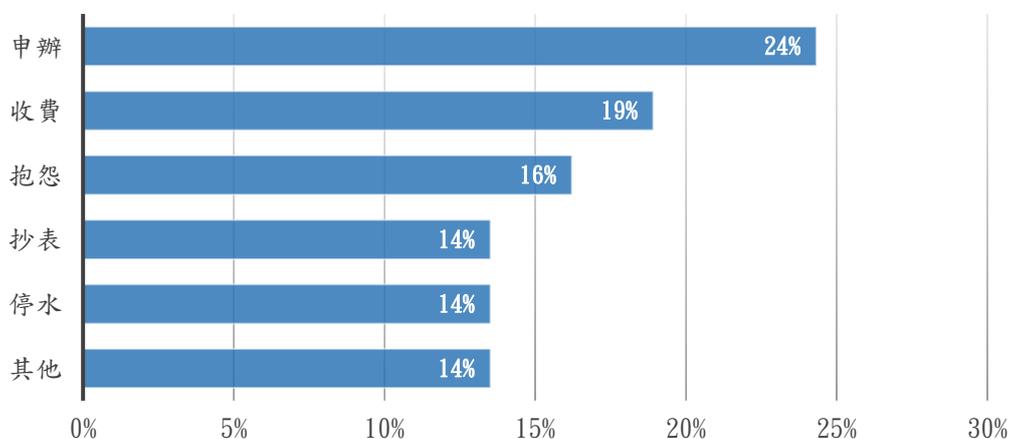
因本處女性用戶來電始終高於男性用戶，透過持續推廣智能客服系統，可以增加男性及年輕用戶參與之比例，讓客服中心整體用戶之性別更趨於平等。

(二)智能客服使用者滿意度狀況分析

1. 今年智能客服使用者平均滿意度為 81%，與去年滿意度 80%相比僅提高 1 個百分點，顯示尚有精進的空間。本處將透過增加培訓智能客服系統調校人員，導入新血提升智能客服系統之多元性及持續豐富系統題庫等方式，提高用戶使用之滿意度。

2. 關於滿意度調查結果為「沒幫助」或「不完整」部分：

共計 66 筆，提問類別前 3 類分別為「申辦」、「收費」及「抱怨」。其中因補發載具號碼、退保證金等作業驗證較複雜，目前智能客服尚無法直接線上辦理；另囿於人力，本處智能客服尚無真人服務，對於用戶申訴抱怨會請其來電客服專線，由專人服務，其餘問題均已由專人逐筆對應用戶提問問答進行系統調校改善。



(三)智能客服申請自然人過戶性別分析

1. 今年「全管道」申請自然人過戶之女男性別比例落差為 6 個百分點（與去年相同），但「智能客服」過戶之女性與男性申請者相等，無性別落差（去年性別比例落差為 14 個百分點），顯示此項申辦服務已符合性別平等。
2. 另由其他過戶申請管道分析，女男性別比例落差最大為「來電」過戶（相差 13 個百分點），可能與本處用戶來電女男比例落差為 22 個百分點有關。
3. 為因應後疫情時代，本處積極推廣免臨櫃服務，透過申請流程改造（例如以台北通簽章或手機驗證等方式替代自然人憑證）及加強網路申辦方式推廣（例如水費單宣導、客服進線語音宣導或客服人員於用戶電詢時加強宣導）等方式，今年度臨櫃申辦過戶占比 34%，已較去年 40%減少 6 個百分點。