

媒體聯絡人

彭鳳儀 (Frances)

Adobe大中華區公關經理

Tel: 0937-212-280

fpeng@adobe.com

洪政煒 (Jonathan) / 官維寧(Winnie)

天擎公關

Tel: (02) 2775-2840 Ext: 250 / 337

adobe@grandpr.com.tw

即時發布

新研究顯示亞太區市場行銷人員注重顧客體驗，推動行動優先的策略

Econsultancy 與 Adobe 共同發表的全球性研究揭露在企業各接觸點創造良好顧客體驗的重要性與挑戰性

相較於北美與歐洲地區，亞太區市場行銷人員的最注重行動優先與個人化服務

台北 — 2015 年 3 月 5 日—不少企業的發展正全力邁向為品牌創造出優異的顧客體驗(Customer Experience, CX)，使品牌在同儕之間脫穎而出。Econsultancy 與 Adobe 共同進行一項研究，揭露亞太、歐洲與北美等地之間的區域差異，為行銷人員如何詮釋並訂出創造美好顧客體驗的各項元素之優先順序提出新觀點。

Econsultancy 研究報告「[Digital Trends 2015](#)」調查全球逾 6,000 名行銷人員，其中亞太區受訪者佔14%。調查結果顯示，全球行銷人員正積極解決複雜任務，企圖創造出簡單易用的客戶體驗文化，所有受訪者也展現一致決心，要透過客戶體驗為其企業創造出市場區隔，其中78%的亞太區受訪者、78%的歐洲受訪者及77%的北美皆非常同意或同意這項說法。

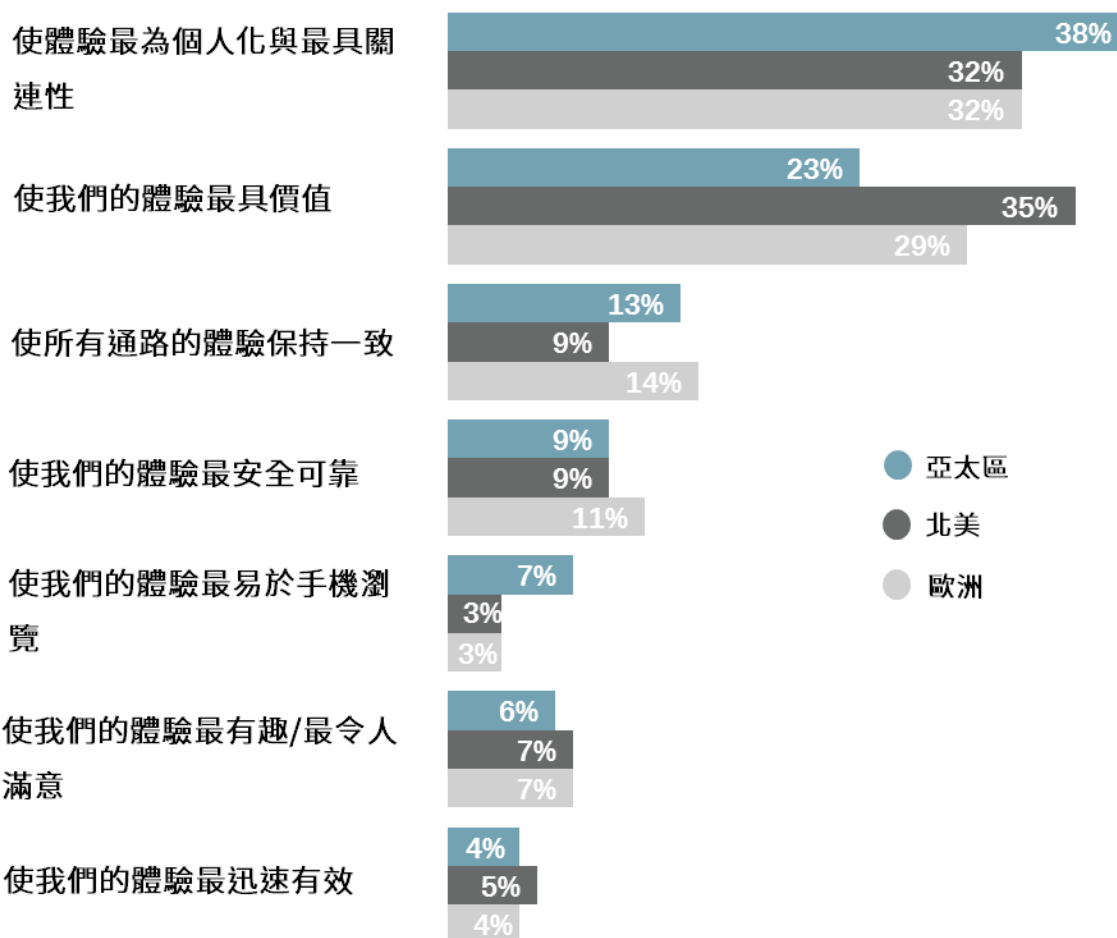
Adobe 亞太區總裁 Paul Robson 指出，對公司而言，創造良好顧客體驗並不是個簡單的任務。

「顧客體驗代表顧客與公司之間所發生的全方位互動，涵蓋了一連串的接觸點，從關注、發現到

購買、使用，至最理想的情況—宣傳。這對公司而言是一項高難度任務，要在整個產品週期，從現實世界轉移至數位環境，從實體店面轉向網頁與社群網絡，提供前後一致且優異的一系列接觸點，正是亞洲地區行銷人員正面臨的挑戰。」

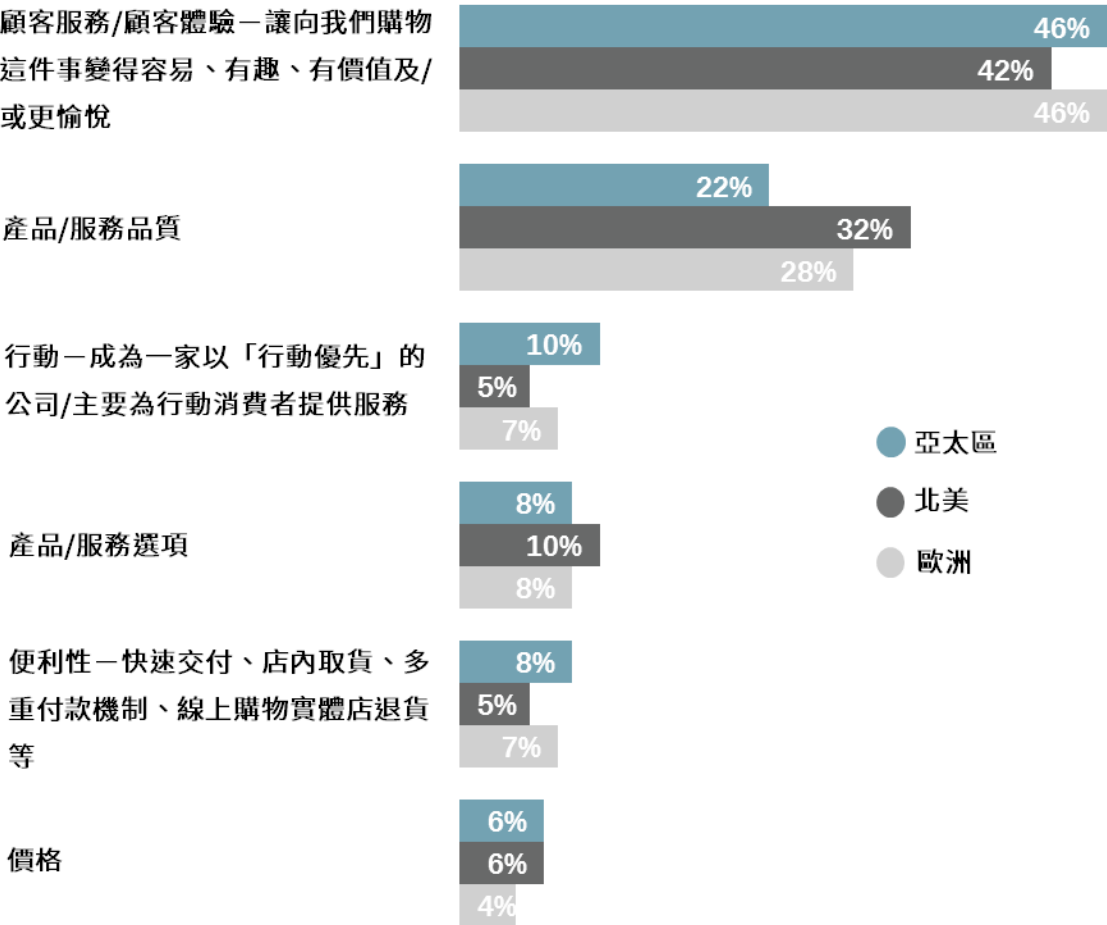
Econsultancy 研究報告深入探索各個組織在提升顧客體驗方面最為重視的項目為何。相較於北美與歐洲同儕，亞太區行銷人員更重視提供個人化與相關體驗，有 38% 的受訪者指出此為最優先的項目，而該項目在北美與歐洲只佔 32%。

圖一： 貴公司最重視從哪方面提高顧客體驗？



當問及受訪者所服務的公司未來5年將如何透過顧客體驗創造出市場區隔時，受訪者的答案揭露出更多區域差異。這三大地區的受訪者多數選擇顧客體驗與服務：使業務往來變得更有價值、更有價值、更令人愉悅—北美42%、歐洲46%、亞太區46%；然而，更多的亞太區行銷人員聚焦於成為「行動優先」公司，有10%的亞太區受訪者認為此為首要任務，相較之下，歐洲只有7%，北美僅5%。

圖二： 未來5年，貴公司將採取何種策略與競爭對手做出市場區隔？



Econsultancy / Adobe 季度數位智能報告

Robson表示：「大部分的亞太區消費者均使用智慧型手機，並且被用以收集資訊、溝通與購物，所以比起全球其他市場，這裡越來越多的行銷人員優先考慮發展以行動優先為主的業務。」

不過，當問及為公司建立優異客戶體驗所需的基石為何時，亞太區行銷人員也提出一些獨特觀點，可能對其發展某些更具企圖心的願景造成影響。北美受訪者有55%將科技與工具列為提供客戶體驗最為關鍵的三大元素之一，相較之下，亞太區比例僅有43%；而這55%的北美受訪者中有15%認為科技與工具是最重要的因素，有18%認為是第二重要，相較之下，亞太區受訪者則為7%（最重要）與16%（第二重要）。

相反地，亞太區行銷人員認為策略、文化（所有決策均秉持顧客導向的跨業務方針）以及開發融合分析與科技的數位行銷技巧才是最重要的基石，將可協助公司改造其客戶體驗方針；北美與歐洲的行銷人員也立場一致，同樣認為這三大元素至為關鍵。

Robson表示：「客戶體驗推動各個組織研擬出更加整合的方針，行銷不再單純交由行銷部門執行，而是應用在每一個客戶接觸點，大幅改變品牌體驗的方式。這項研究結果顯示擁有『數位意識』的亞洲公司展現高水準的行銷專業，這些行銷主管正在為組織進行轉型，以確保其品牌時時處於客戶體驗的核心。」

更多 Adobe Marketing Cloud的新聞與更新內容，請關注 @AdobeMktgCloud；欲了解亞太區數位行銷的新聞與觀點，請關注blogs.adobe.com/digitaldialogue/。

關於Adobe Systems Incorporated

Adobe 致力通過數位體驗改變世界。查詢更多詳情，請瀏覽公司網站：www.adobe.com/tw/

Adobe台灣臉書粉絲專頁

更多資訊請造訪：www.facebook.com/AdobeTW

###