

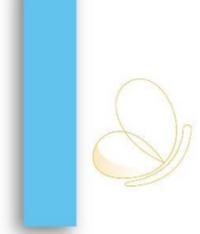
第三屆 金融友善服務調查 2025 成果分享會

服務升級 無礙隨行



台灣服務產業交流協會





2023-2025



主管機關的期待一直在擴大，我們持續追蹤調查

金管會實施



2019

導入公平待客原則



規劃



金融友善服務調查



2024

納入樂齡族群



2023

納入身心障礙族群



持續優化



Open Service

量測



2025

納入雙語服務(英語)

調整



2023

硬體設施的缺口



2024

服務品質的缺口



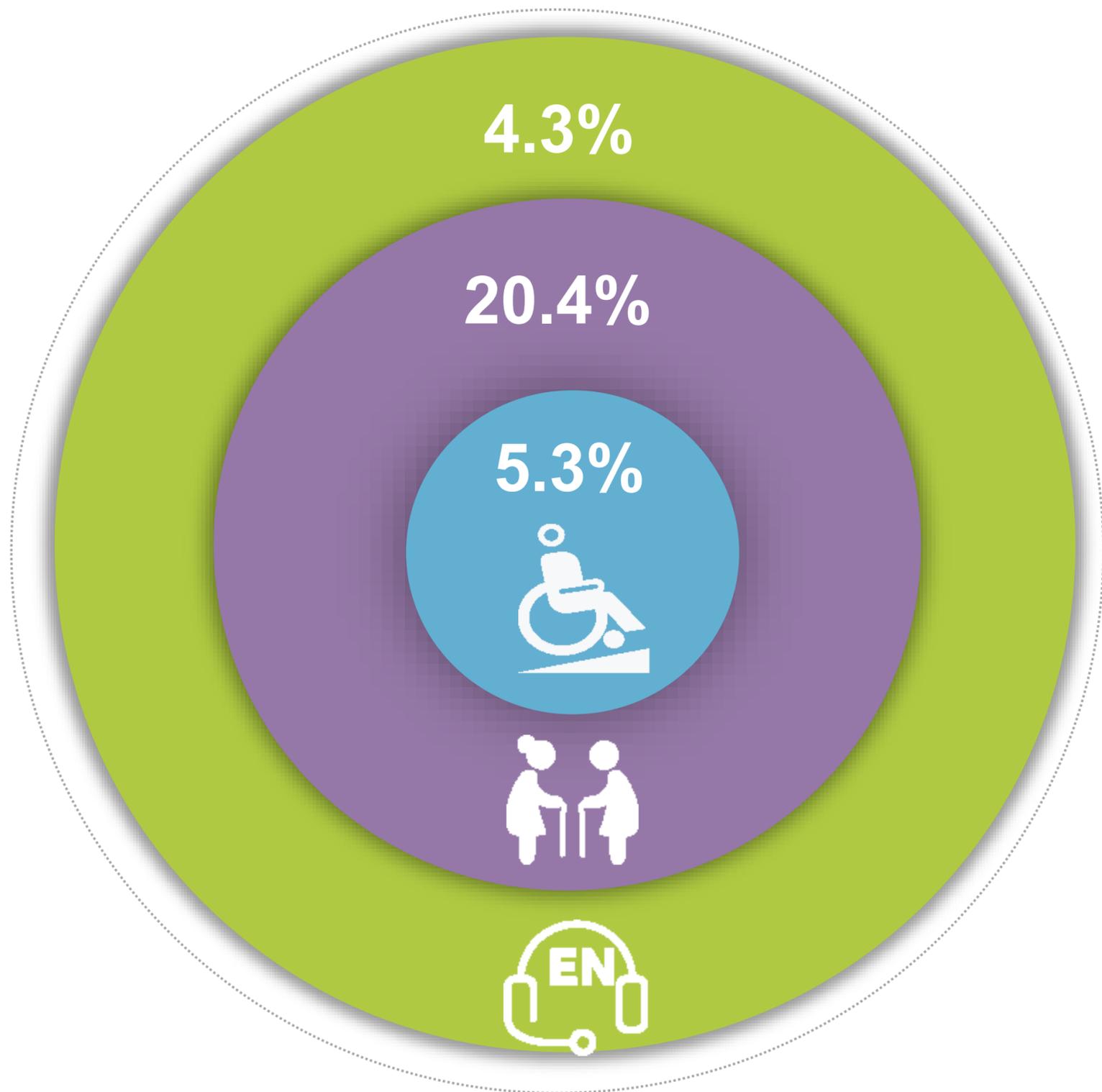
2025

多元服務的缺口





調查服務範圍涵蓋族群



123萬 身心障礙者

470萬 年長者

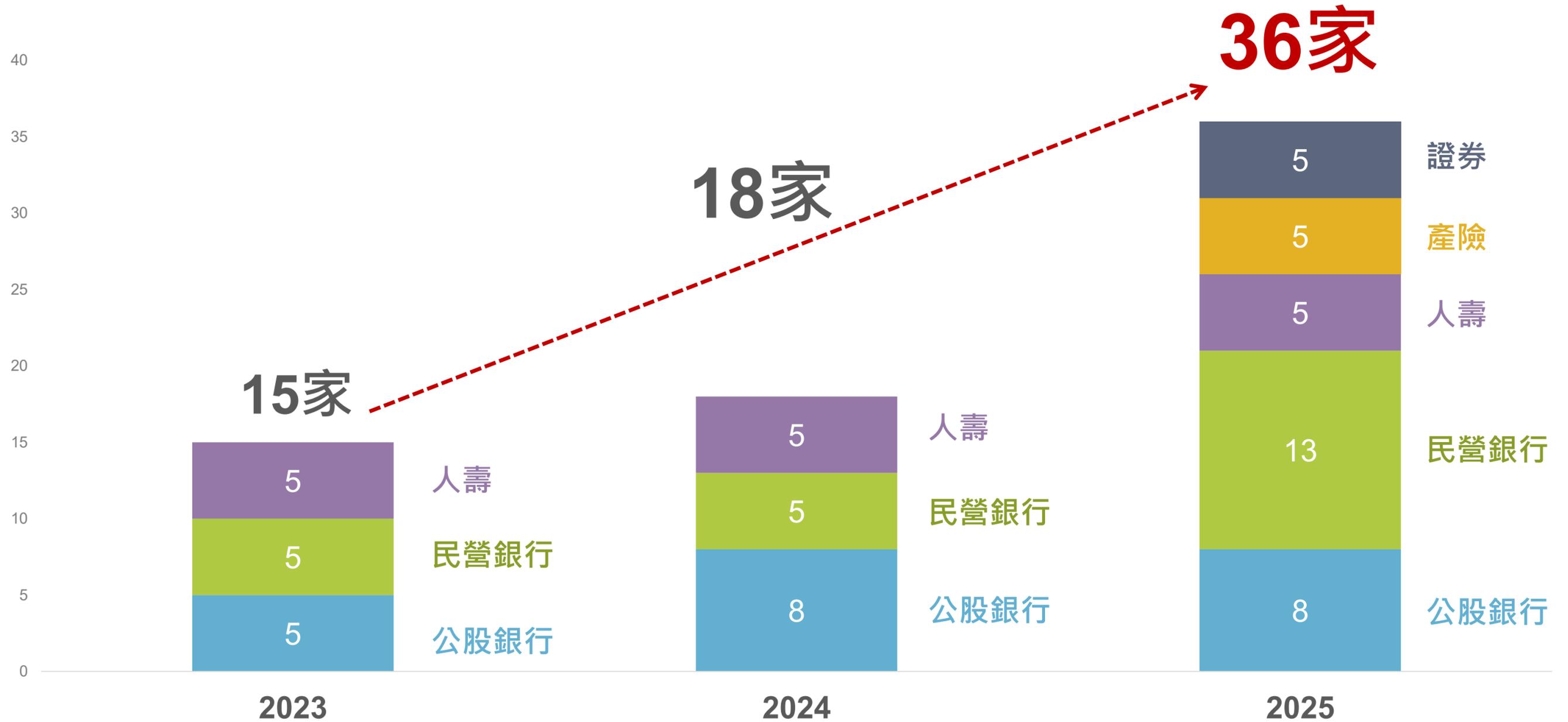
100萬 雙語族群

將近每**3**位客戶會有

1位是金融友善族群



神秘客調查範圍不斷擴大及延伸





三年調查累積總數全台第一

2023

2024

2025

2026



累計調查問卷

1,581份

2023 : 290
2024 : 347
2025 : 828



累計神秘客調查

263次

2023 : 75
2024 : 74
2025 : 114



累計舉辦焦點訪談

11場

2023 : 8
2024 : 2
2025 : 1



樂齡專線調查

21通

2024



雙語客服專線調查

74通

2025

調查方法

2025
金融友善服務調查報告





2025更全面地反映金融機構的服務表現

金融友善服務調查
——研究架構圖





總共調查 36 個金融機構實體據點

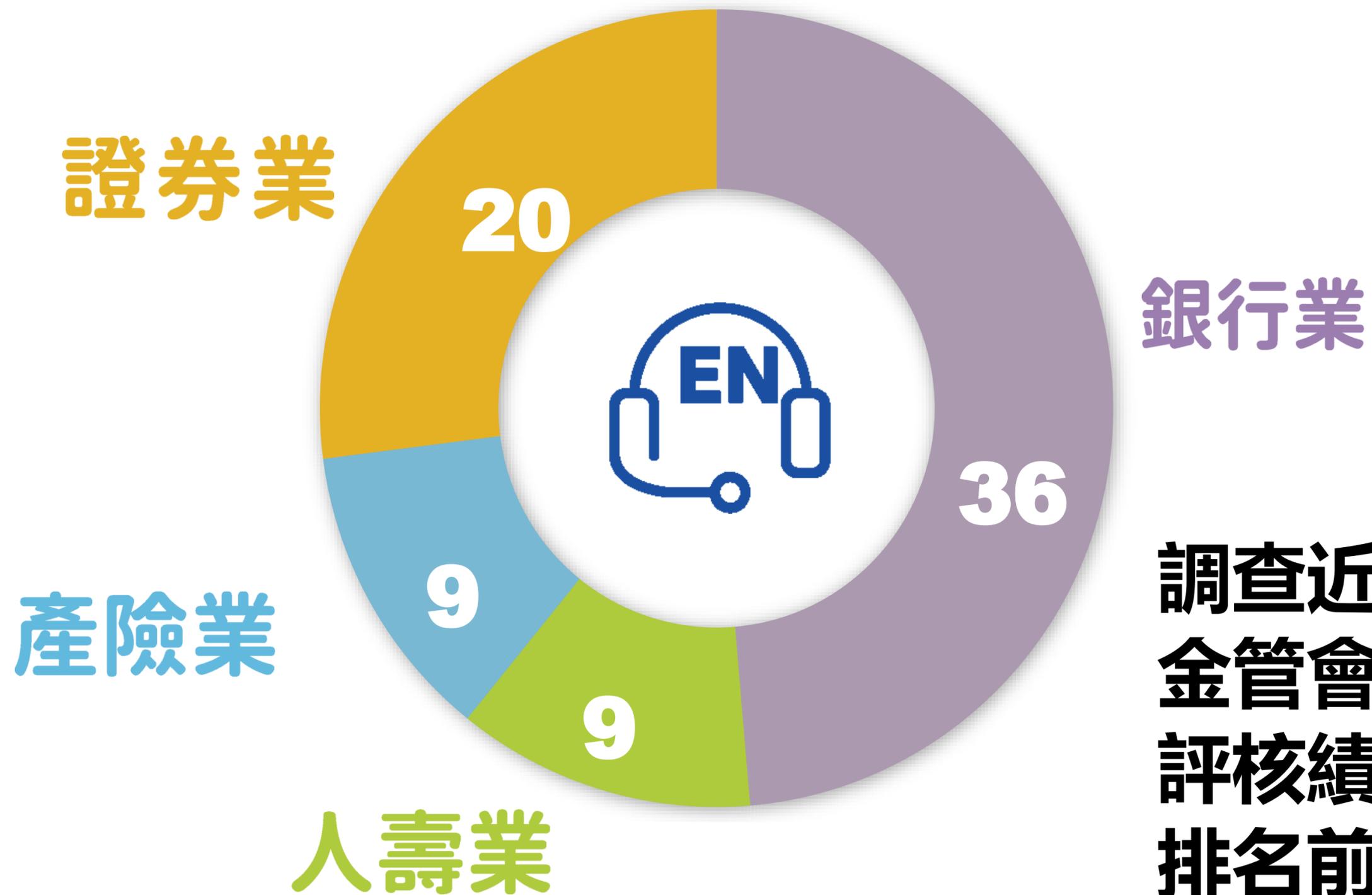
調查金融機構

註：依首字筆畫排序





英語客服專線總共調查 74 個金融機構客服中心



調查發現

2025
金融友善服務調查報告





一、資訊揭露



網路上的資訊揭露能否滿足客戶



「我會Google map看一下，因為它會顯示有什麼設施.....比如說有廁所，它就會寫它有廁所、有沒有無障礙環境。」

(受訪者D，2025年訪談)

神秘客事實查核前同步驗證

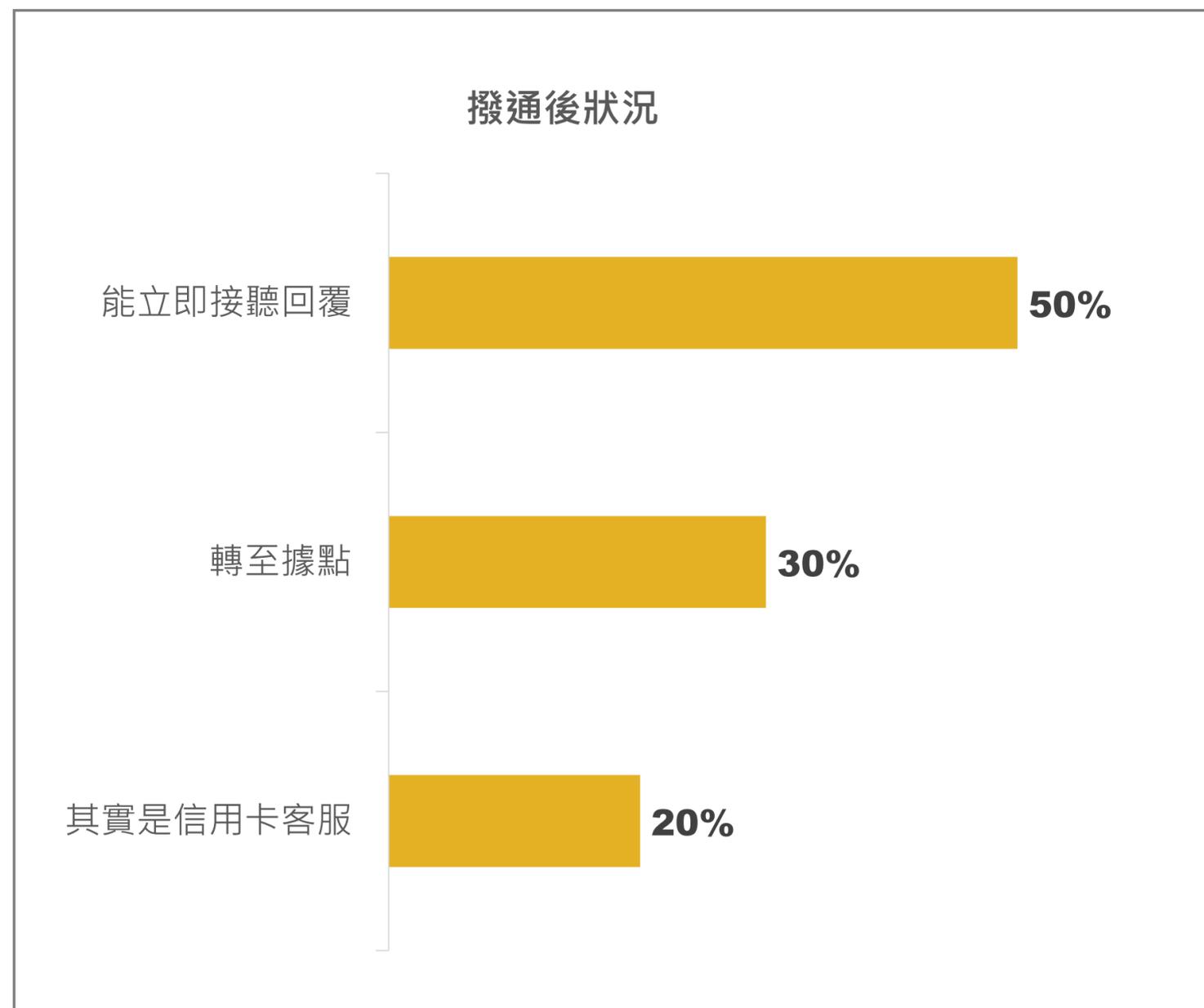
請身心障礙訪員及雙語族群尋找網路上有身障設施以及雙語分行標示的分行去執行神秘客





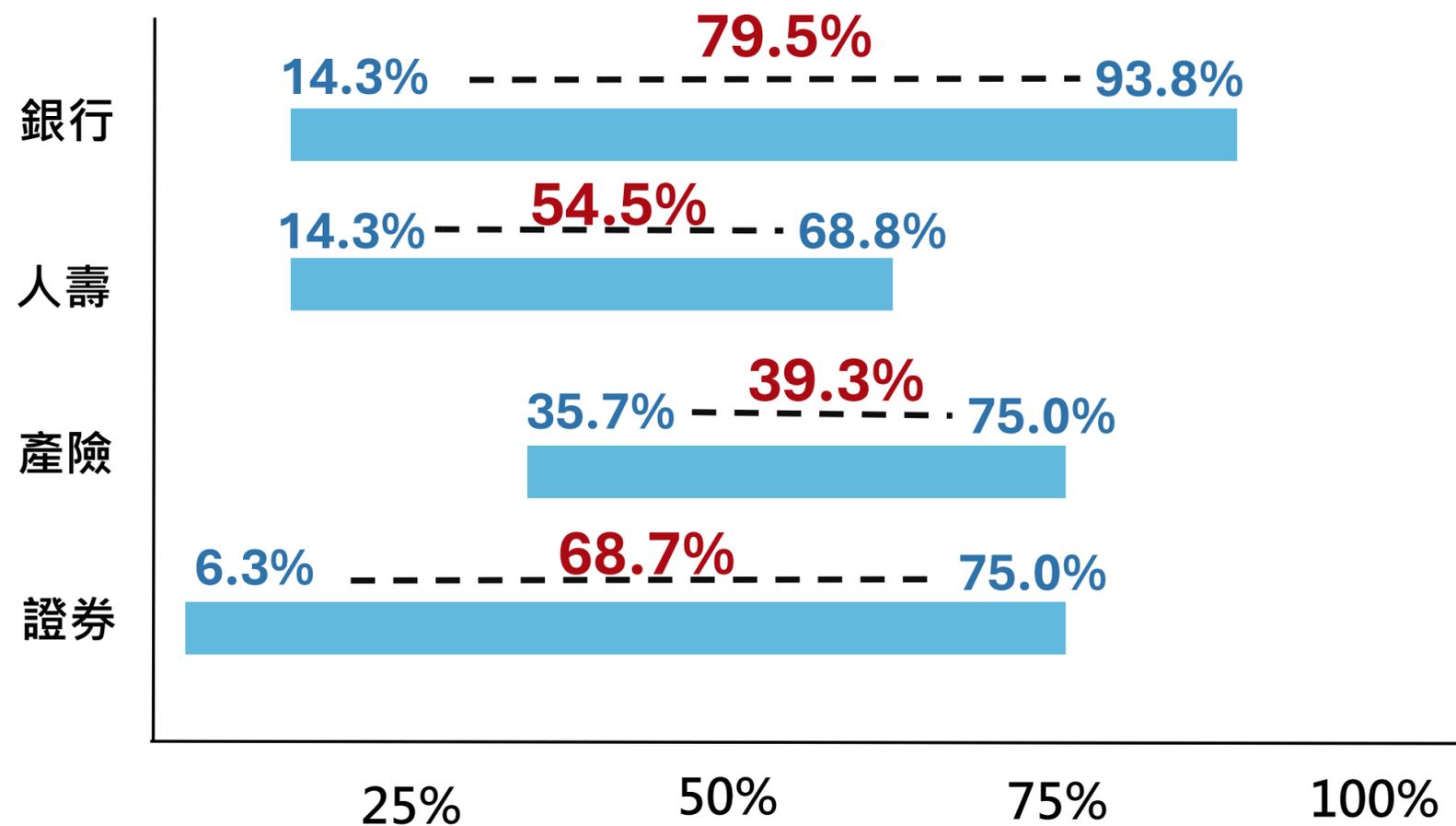
2024從樂齡專線發現端倪

年長者就算真的找到專線
也不一定就能使用



各產業雙語客服中心高低分落差大

客服中心表現差異



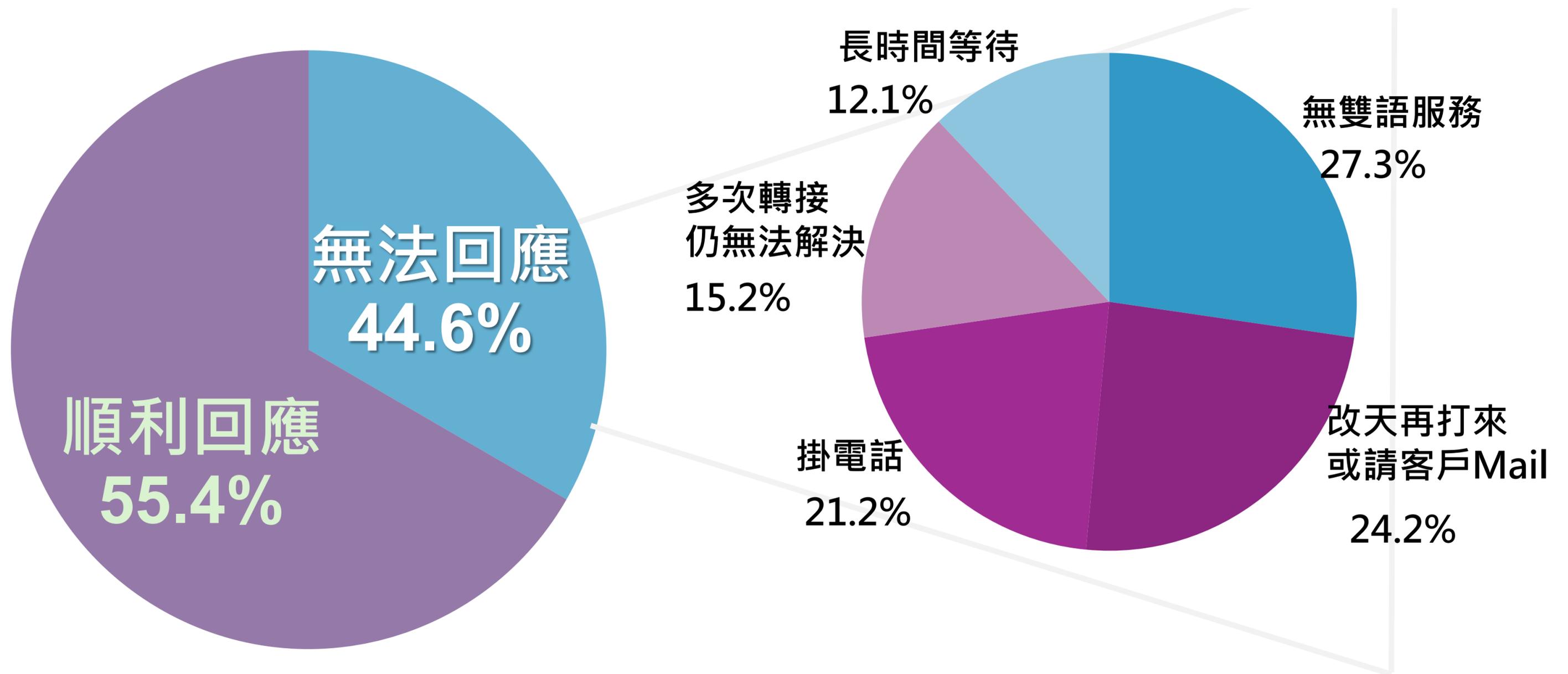
客服中心在服務覆蓋與品質上仍有顯著提升空間

不論是哪一業別，都存在類似的服務缺口，例：
缺乏完整的雙語服務、多次轉接仍無法解決問題、
等待時間過長，甚至直接掛斷電話或僅以「改天再打來 / 改寄電郵」作為回應。



雙語客服接聽狀況

有55.4%的雙語客服人員能順利回應



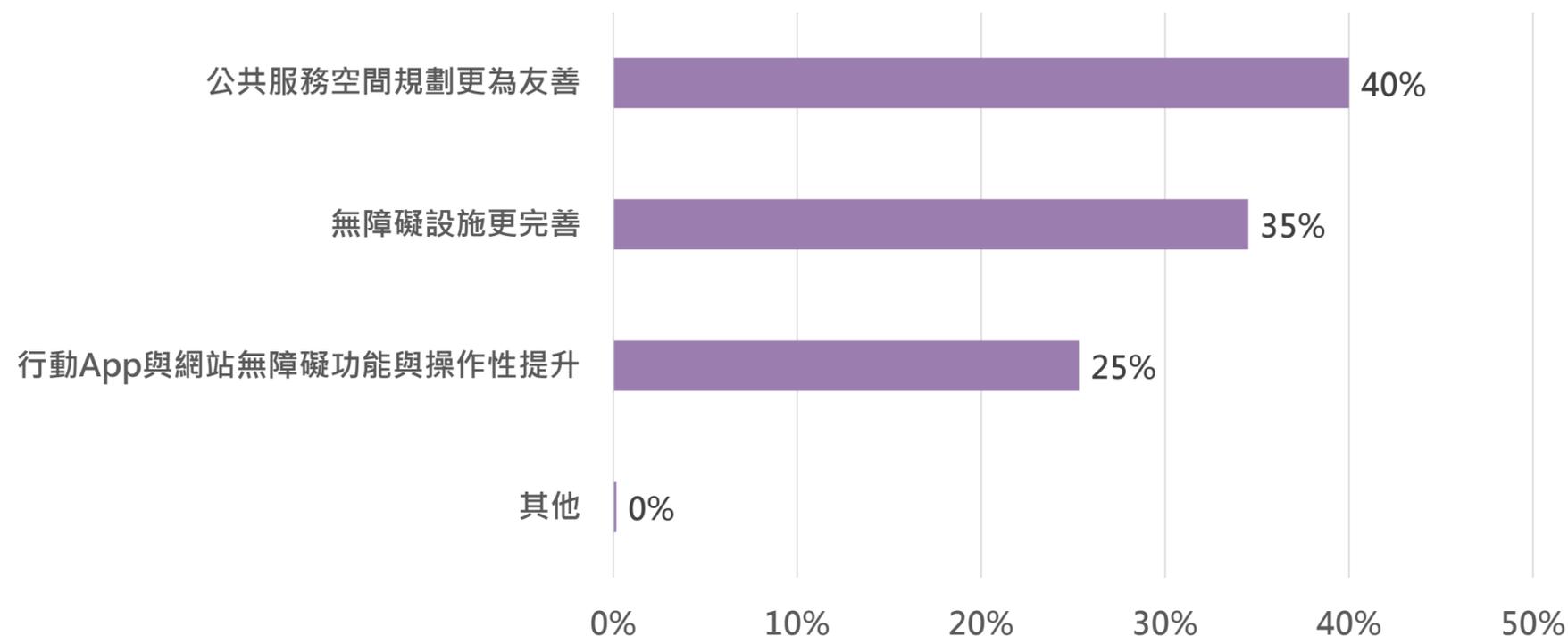


無障礙環境是否有進步？

對於環境的友善程度，受訪者表示有感進步

65.0%

同意有進步



很多金融機構都有無障礙坡道，近年有看到還新增了無障礙爬梯升降，愈來愈進步

受訪者D，2025年訪談



現場的客戶旅程

網路揭露的資訊

網路查詢



89.9%
可獨自進入之據點

75.8%
無障礙車位達成率



進入階段

43.5%
無障礙ATM覆蓋率

70.5%
無障礙櫃台覆蓋率



辦理階段

75.5%
無障礙廁所達成率



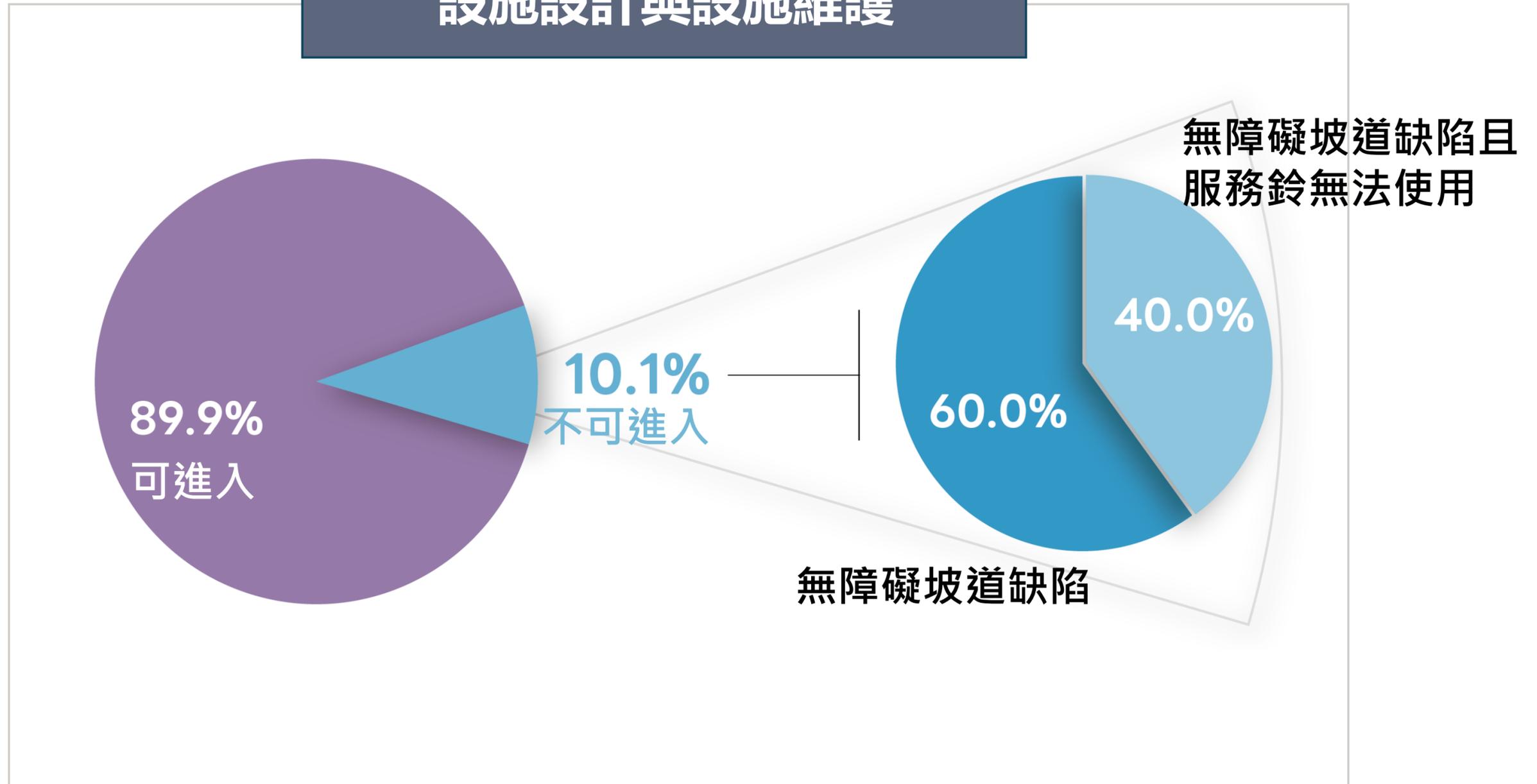
離開階段



客戶是否有辦法獨自進入機構？

有揭露但不一定能用

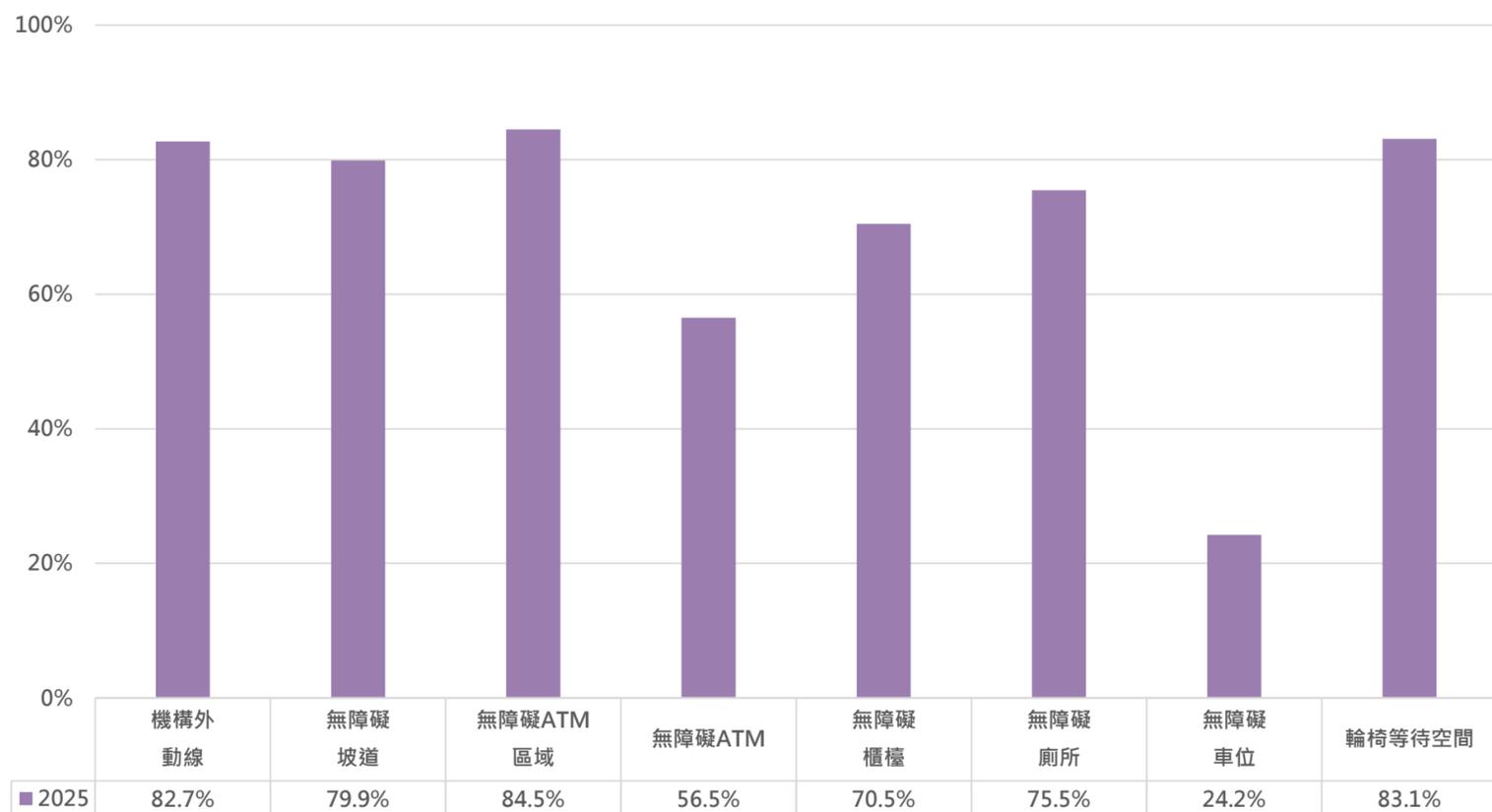
設施設計與設施維護





部分金融機構雖有宣稱設施存在，但實際仍無法使用

金融友善設施落實度



未能提供使用，對身心障礙者而言仍形同無效設置

“

我覺得是有改善的，第一個硬體的部分，櫃檯還是比較高一點，如果我們坐輪椅的話，櫃檯大概是在我臉前那個位置，就會覺得好像有比較高啦，目前有遇到的問題還是這樣

受訪者B，2025年訪談

“

我就是放在我的腳上面寫，寫完再拿給他，因為他櫃檯就那麼高

受訪者D，2025年訪談



二、面對不同友善族群的服務落差



身障服務已有幅進步

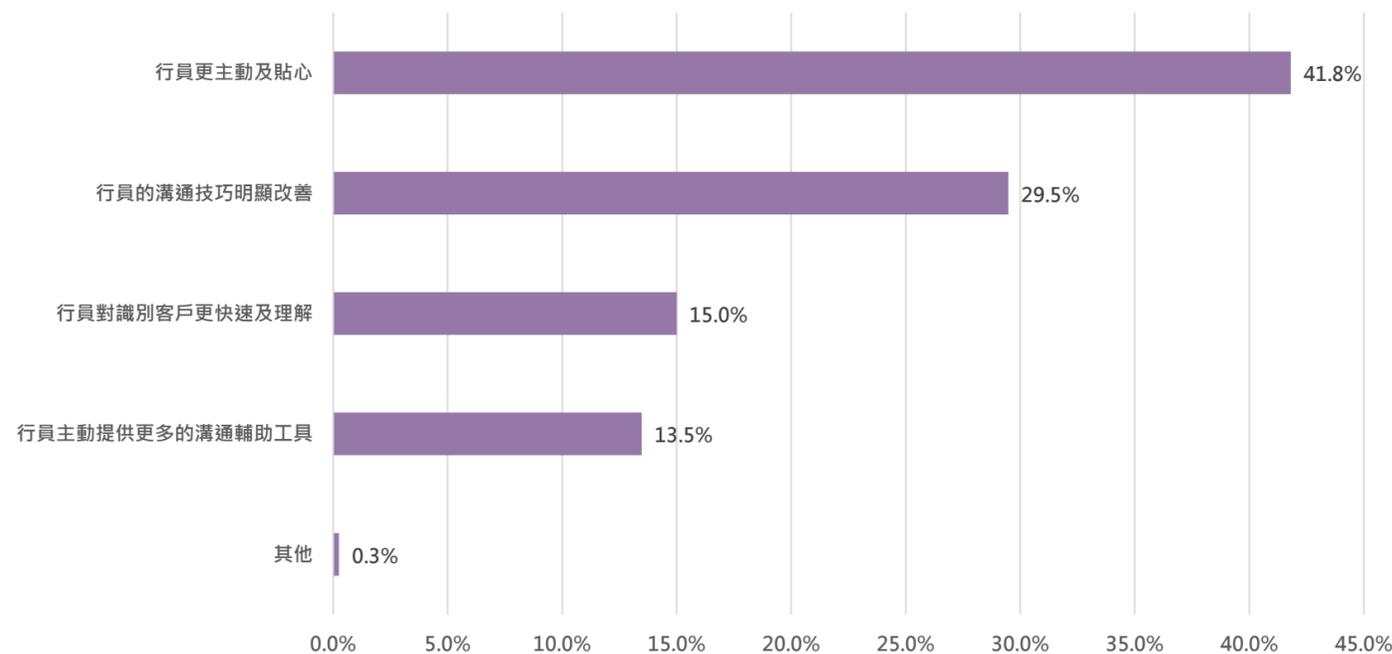
73.4%

同意有進步

客戶更看重服務人員 是否展現主動性與溝通技巧

1. 41.8 % 指出服務人員更主動、貼心的服務是進步的主因
2. 29.5 % 的受訪者認為溝通技巧的改善是關鍵

櫃檯服務與人員溝通進步原因



“

我進去馬上就有人過來問說，我是要辦理什麼業務，也都會確認一下我的號碼，時間大概要多久。換到我的時候，他們也會引導我到櫃檯，我覺得服務方面，都還不錯

—— 受訪者B，2025年訪談

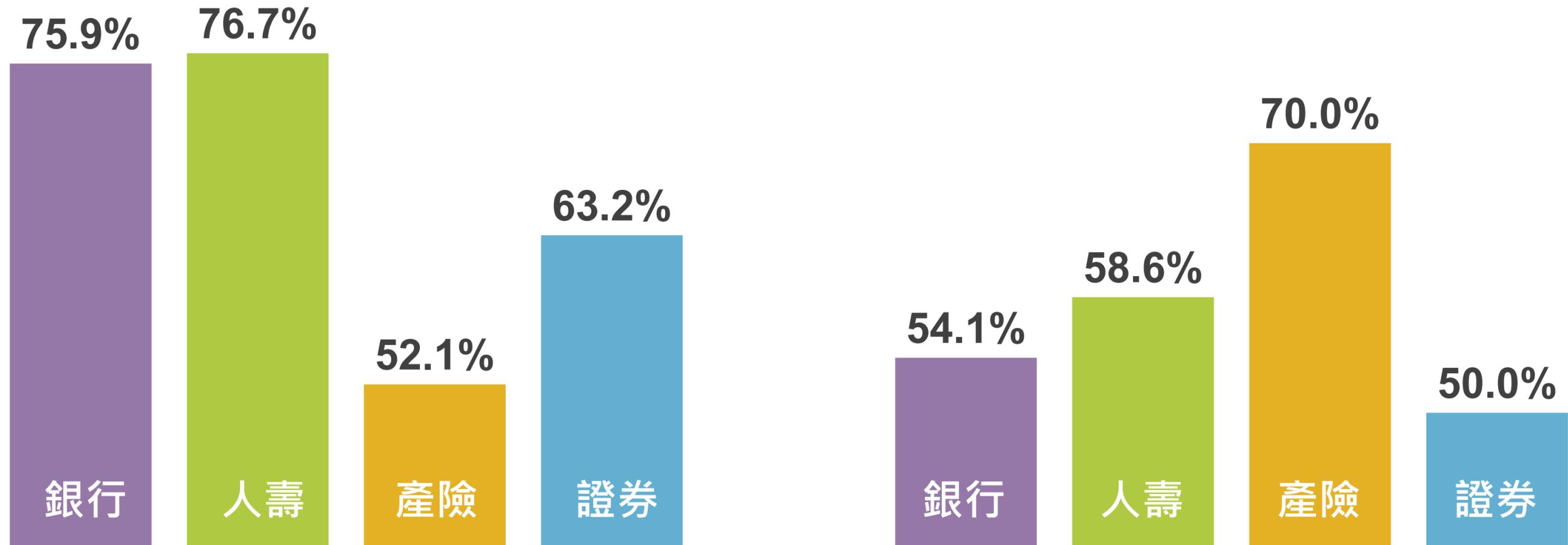


面對金融友善族群的緊張導致落差

面對身心障礙者的訓練已趨完整
但面對雙語族群需要更多SOP

身障

雙語





雙語族群「一進入」就卡關，雙語應對能力仍需要加強

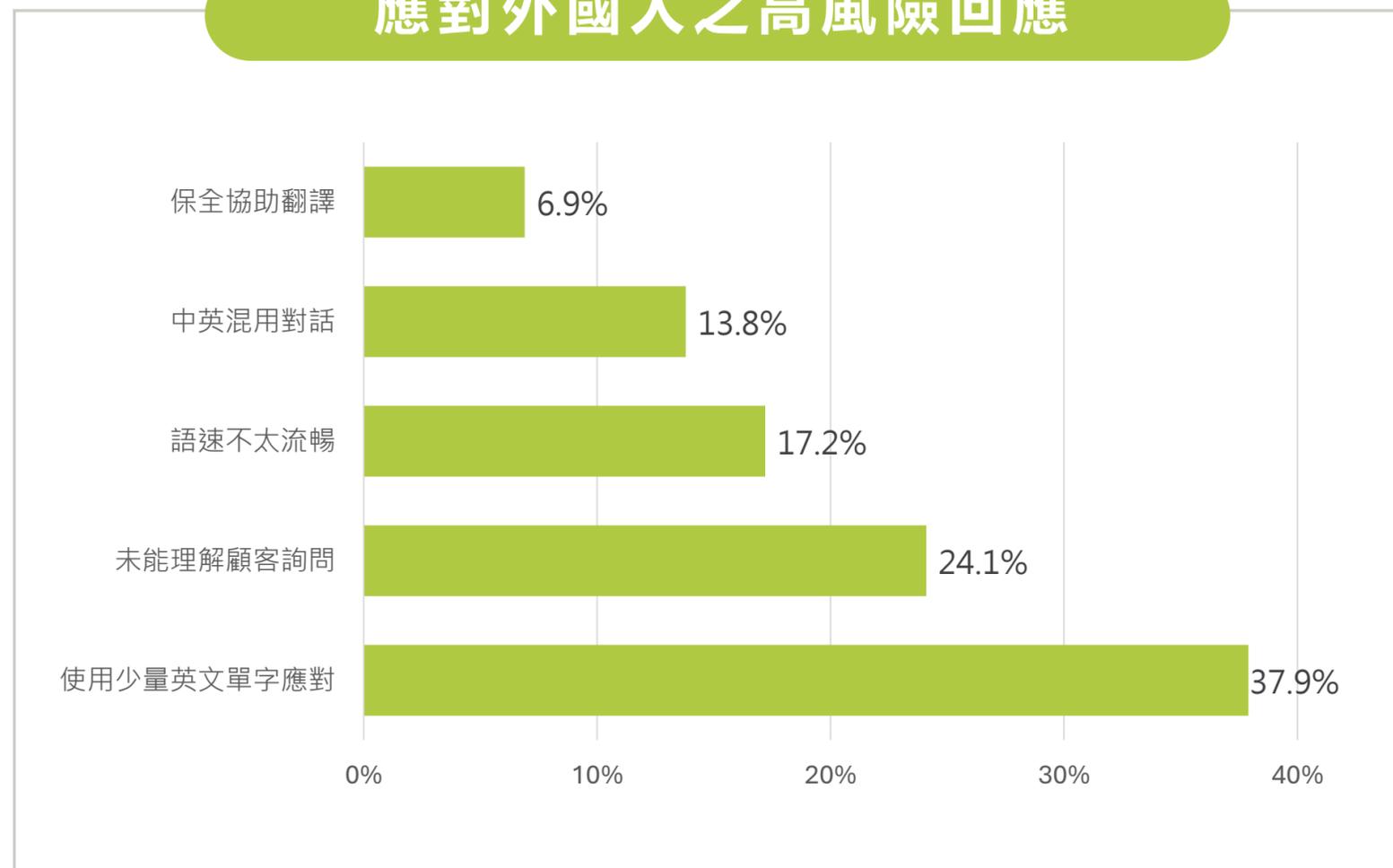
可能連基本的英語問候都成為挑戰

雙語族群往往在「進入」階段，尚未正式展開金融服務流程前，就已在最基本的溝通環節遭遇阻礙，導致服務體驗在一開始便出現斷點

雙語服務之「進入」階段落實度

	銀行業	人壽業	產險業	證券業
問候	23.8%	40.0%	60.0%	0.0%
探詢需求	76.2%	60.0%	100.0%	60.0%

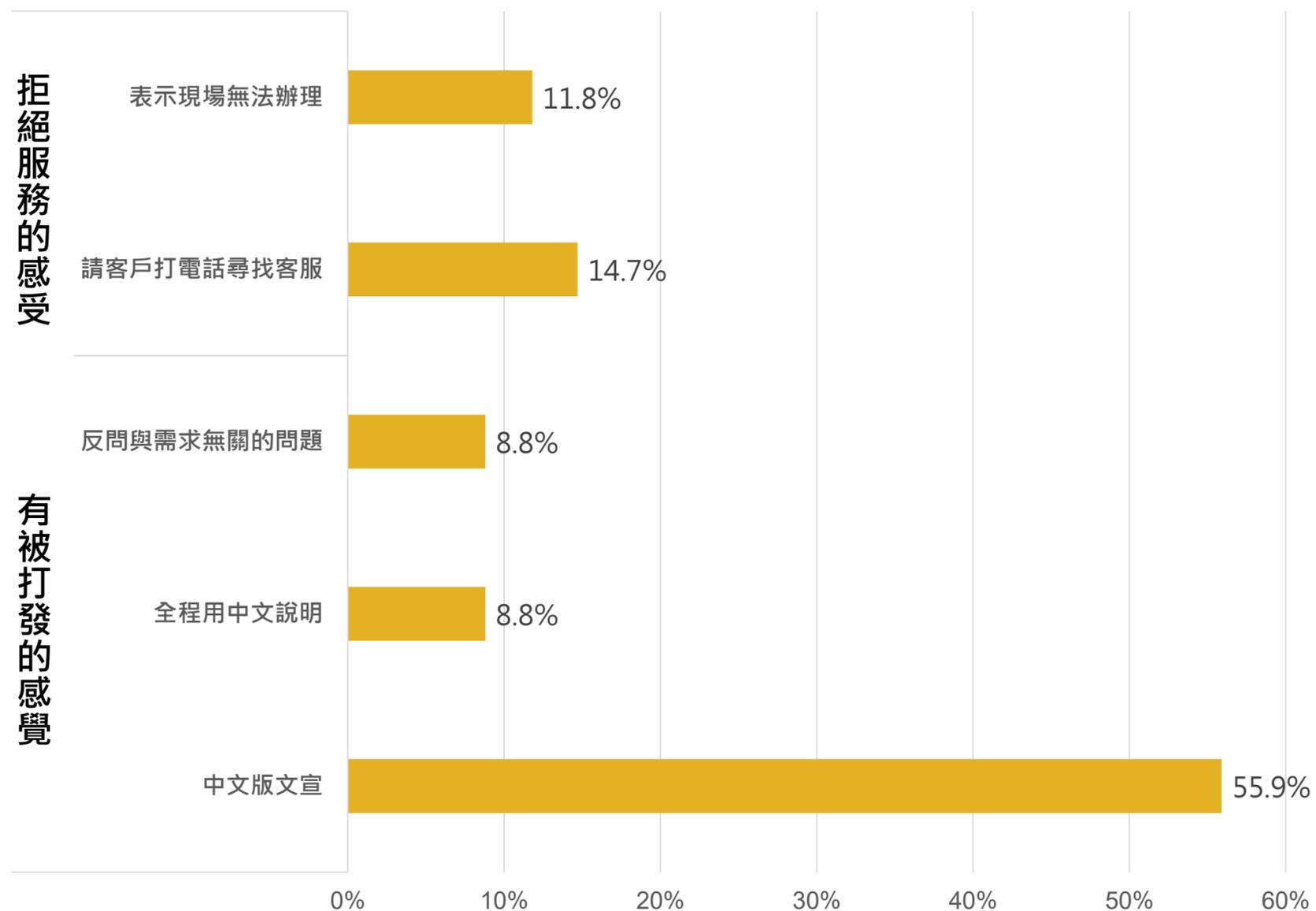
應對外國人之高風險回應





外國人金融體驗的高風險情境

高風險回應下的客戶感受



資料來源：神秘客調查

“

把我的公司地址、住址、國籍或查看證件都查問一輪了，都還沒回覆我的問題

—— 受訪者F

“

為什麼其他分行可以辦，這家卻不行？是銀行本身的限制，還是單純不願受理？

—— 受訪者G

“

我可以聽懂中文，他們邊在我面前討論怎麼辦，然後轉頭用英文告訴我沒辦法處理....

—— 受訪者G

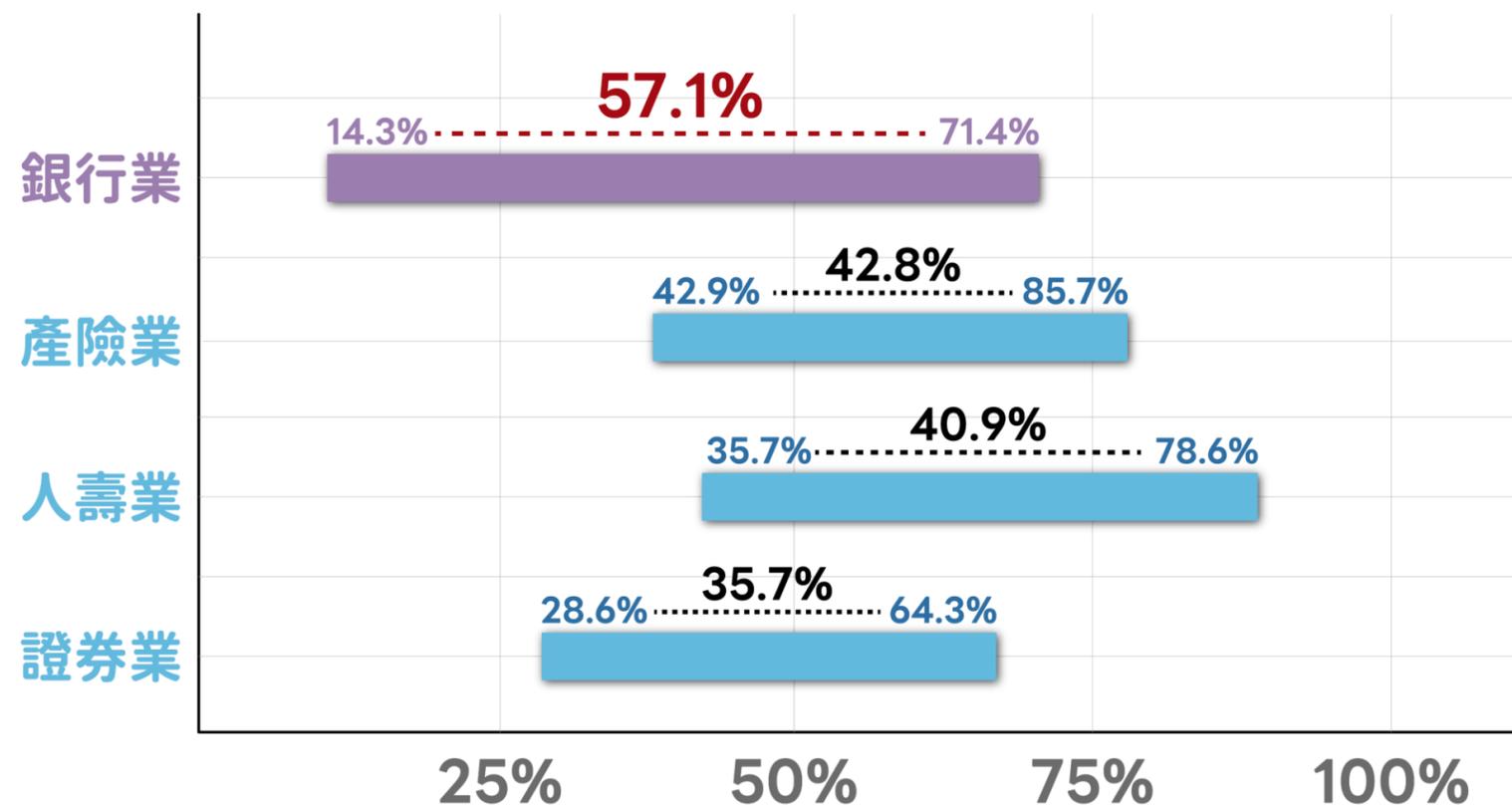


語言隔閡下的金融服務困境

外國人在不同銀行之間，
可能會對服務品質的感受有極大的落差

最大問題來自於語言隔閡：許多金融服務人員缺乏足夠的英語能力，常出現「聽不懂英文」或「無法以英語回覆」的情況，進而導致外國客戶被拒絕服務，甚至發生服務人員以中文抱怨的不當行為，形成潛在的風險。

各業雙語服務之落實度



業別	落實度
銀行業	71.4% ~ 14.3%
人壽業	78.6% ~ 35.7%
產險業	85.7% ~ 42.9%
證券業	64.3% ~ 28.6%

各金融業者 | 雙語實地調查-雙語服務之落實度



服務流程中的一致性缺口

各產業似乎缺乏一致性的雙語服務指引

應對外國客戶時，多數人員只能依靠**個人經驗**去應對，進而忽略應有的服務程序與細節，導致服務品質不一致，部分服務人員對於外國人的相關規範並不清楚，無法做出有效回覆

“

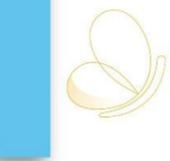
行員在幫我處理事情時都不會說話，辦好了就看著我離開，通常都是我跟她說BYE BYE

—— 受訪者F

“

問保險的事情，服務人員都要我留電話，需要再確認外國人能否辦理保險的相關規範再聯繫我

—— 受訪者F



三、產業差異



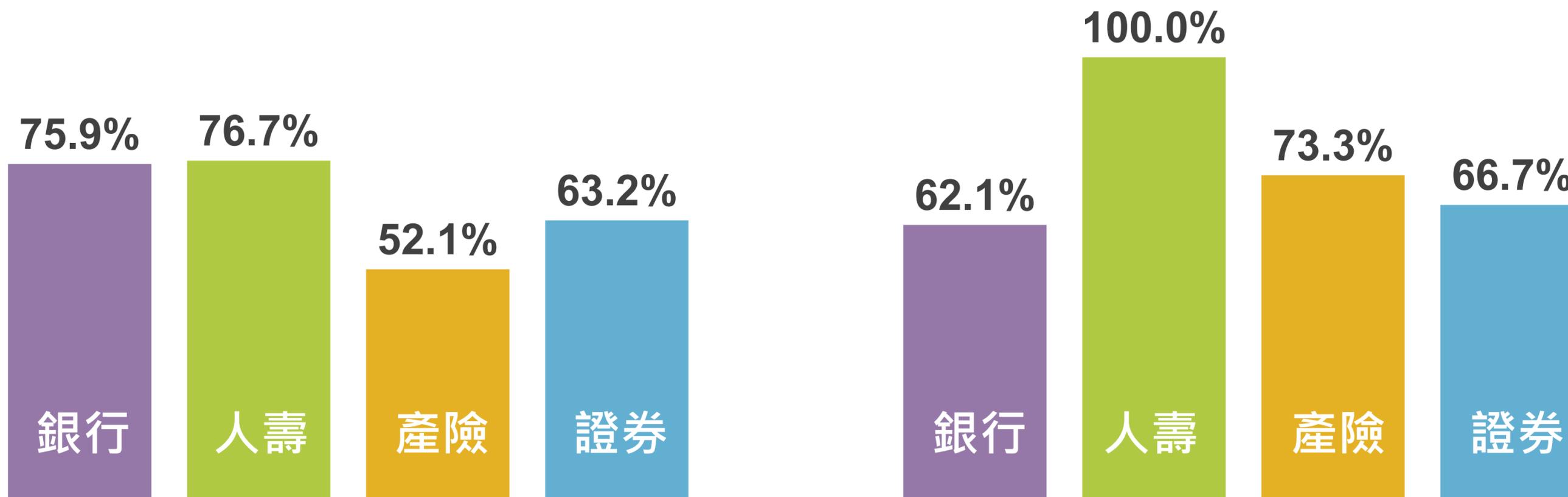
身障神秘客

以銀行及人壽業在基本服務流程表現較佳，而在金融友善設施上人壽及產險在位置設置上則較適合身障者

身障

基本服務流程

金融友善設施





身障神秘客-業別優點及提升方向

金融業別	優點	提升方向
銀行	服務已趨成熟，應對得宜人員較為主動	無障礙櫃台使用率低，應對時建議平視客戶
人壽	分店動線較為優良位置較多，多能平視客戶應對且態度佳	問候及禮貌語尚有提升空間
產險	服務人員專業，且櫃台高度合宜	1.廁所空間普遍較小 2.有高樓層據點但無替代協助機制
證券	基本禮儀佳	入口需再考量身心障礙者的動線

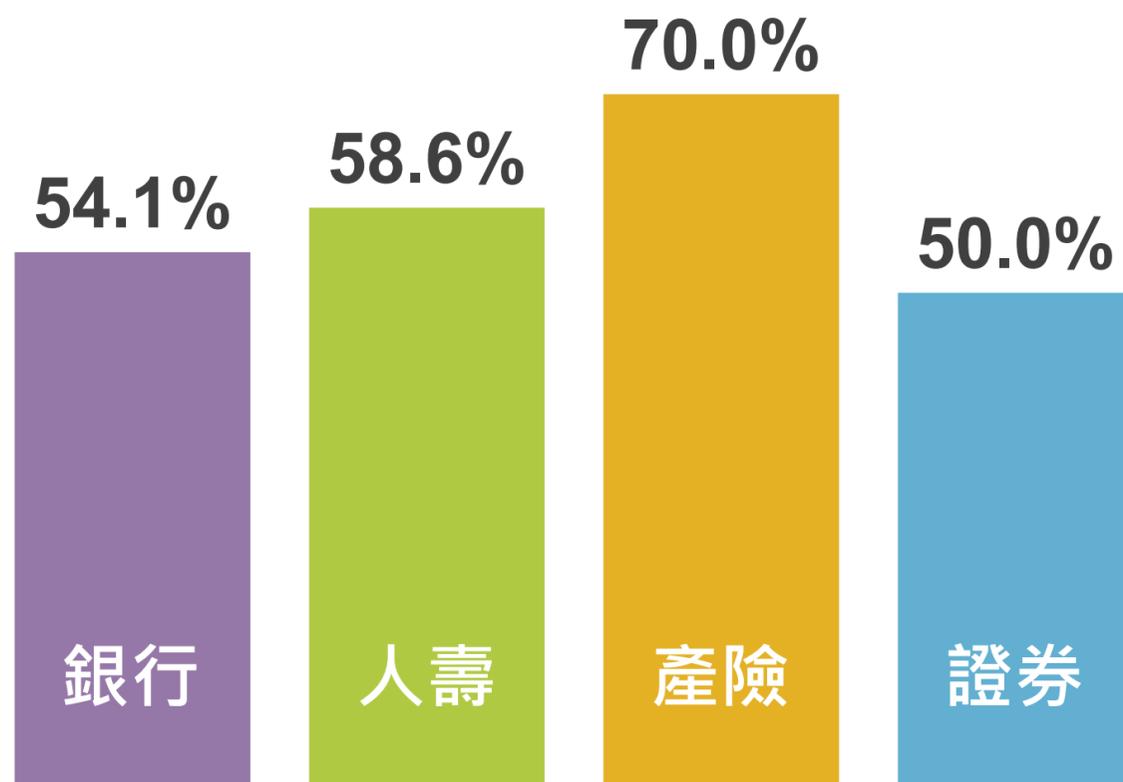


雙語神秘客

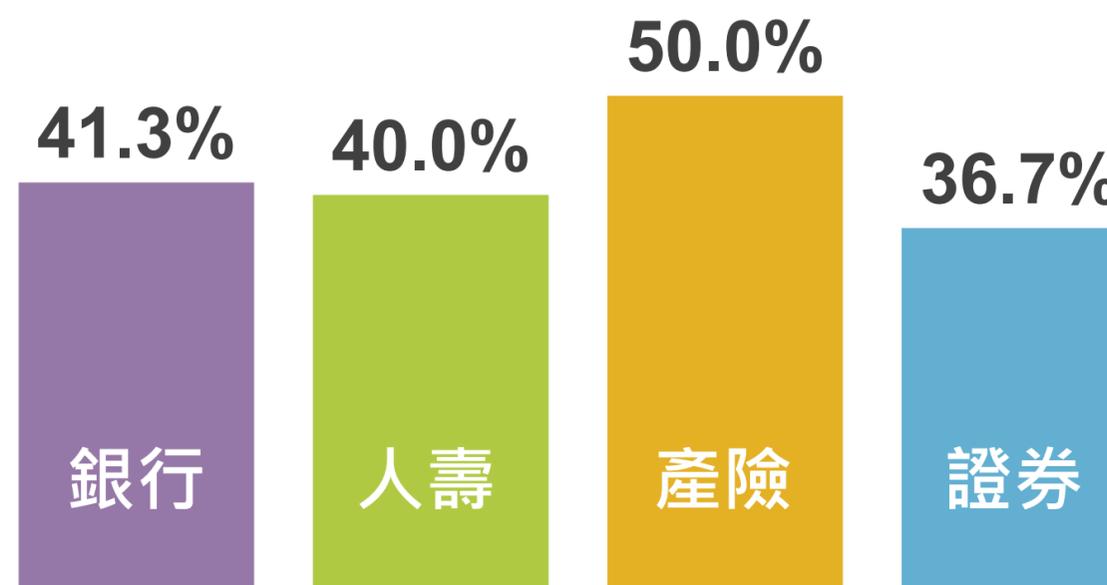
產險在基本服務流程上表現最佳，金融友善設施不同產業主要問題都在於缺乏文宣及網站等相關英文資訊

雙語

基本服務流程



金融友善設施





雙語神秘客-業別優點及提升方向

金融業別	優點	提升方向
銀行	專注服務，使用翻譯軟體解決客戶問題	文宣多為中文，難以提供給客戶使用
人壽	服務態度佳，雖缺乏英文資訊仍能使用翻譯軟體協助	英文資料及網站資訊較為缺乏
產險	基礎英文能力較佳，多數能夠直接應對	缺乏英文相關文宣及資料
證券	英文能力較為有限，但人員積極度尚佳	英文資訊有限

總結與建議

2025
金融友善服務調查報告





目前金融服務業的表現主要分成四個區域





資訊落差

「我會Google map看一下，因為它會顯示有什麼設施.....比如說有廁所，它就會寫它有廁所、有沒有無障礙環境。」（受訪者D，2025年訪談）

然而，實際調查結果顯示，即便有事前篩選過據點，部分金融機構仍未能提供完整且友善的無障礙服務，可見在執行面仍存在落差。

客戶自行尋找自己需要的服務

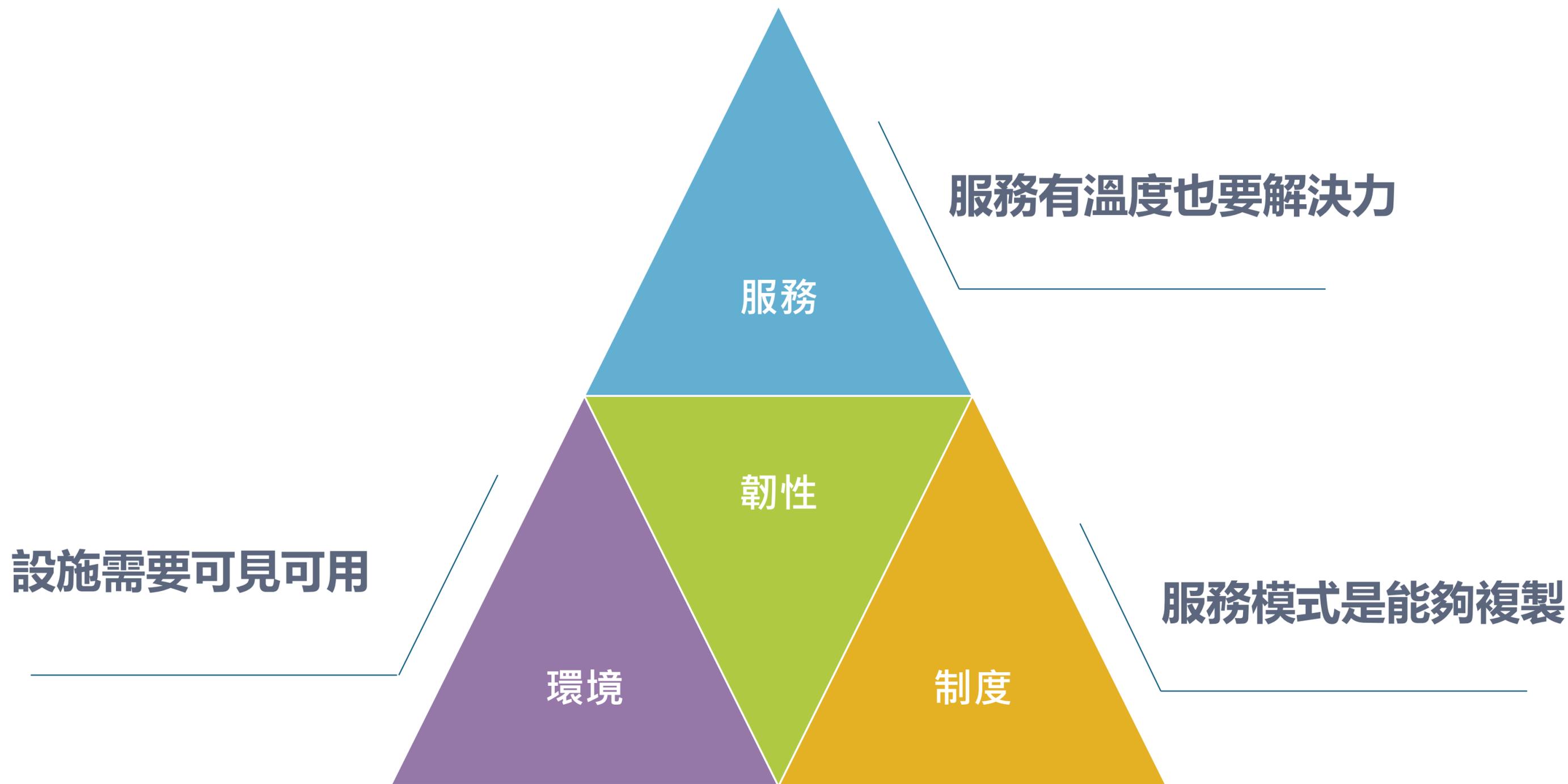


金融機構提供服務





建立金融友善的服務韌性





以人為本，先看見需求再設計解法



規劃



完善前置作業工具



調整



量測



預約式服務設計



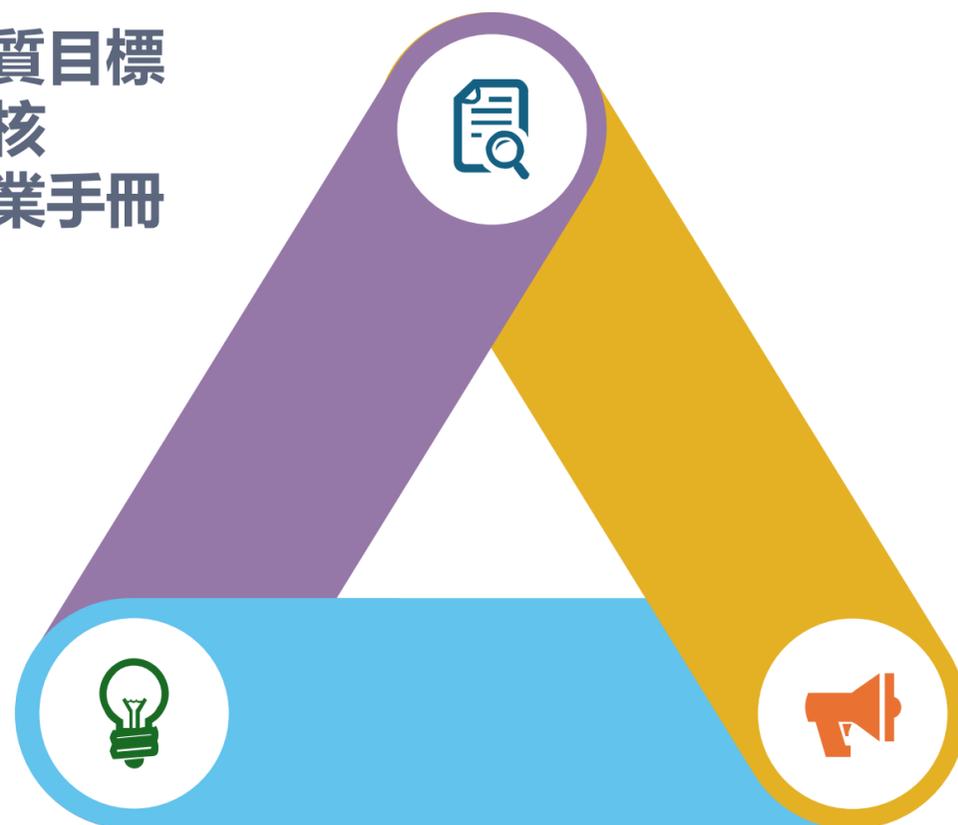
持續優化



金融友善服務的制度化管埋-善意需要結構化

結構層-制度

服務品質目標
固定查核
內部作業手冊



**建立信任
是服務韌性的基礎**

行為層-習慣

真實案例定期訓練
回報式學習平台

回饋層-循環

客戶之聲及查核結果
優良案例
友善服務資料庫



服務升級 無礙同行
打造零障礙的金融服務體驗

 台灣服務產業交流協會



THANK YOU

