

何以安

客戶體驗分析師



yuanan.ho@example.com



0920-476-158



苗栗縣苗栗市

👤 個人總結

8 年零售與交通服務客戶體驗改善經驗，將旅程研究、VOC 分析及前線流程連到留存與服務成本。熟悉 Medallia、Qualtrics、Tableau 與 SQL，能協調研究和營運落地。

📁 工作經歷

客戶體驗分析師

城市漫遊交通科技股份有限公司

4/2021 - 至今

- 以 SQL 串接月票續購、客服主旨與 App 評分建立 7 階段通勤旅程，和營運、票務及 5 位研究夥伴檢視 3.2 萬名乘客資料，續購流程離開率下降 16%。
- 透過 Qualtrics 對 1,480 位新舊乘客做 CES 追問，協作 4 個車站和數位產品小組測試退票進度提示，相關「退款去哪了」工單減少 29%。
- 用 Medallia 將 11 類抱怨連到路線、時段和設備編號，與 18 位站務主管每月選出改善項目，兩季內重複鬧門故障通報降幅達 23%。
- 將客服洞察轉成 Tableau 週報並追蹤責任人和驗收日期，和 6 個部門完成 42 項服務修正，按承諾期限結案率由 68% 提升至 90%。

服務旅程企劃

岸線選品零售集團

6/2017 - 3/2021

- 以 38 場門市觀察和 24 位顧客訪談畫出退換貨旅程，和 9 位店長及電商營運驗證，完成線上取貨退款所需步驟由 7 步減為 4 步。
- 用 Tableau 追蹤客服轉店與店轉客服案件，協調 3 個品牌的售後政策統一，跨渠道轉介平均等待從 18 小時降至 7 小時。
- 把商品頁尺寸疑問及退貨原因整理成 6 個內容實驗，和 UX、商品攝影及 2 位品類經理每月測試，服飾類「尺寸不符」退貨率下降 8%。
- 建立門市服務共創工作坊，帶 31 位一線同仁排定 14 項低成本改善，試點店顧客推薦分數在 4 個月內增加 7 分。

🎓 教育背景

服務設計碩士

海岳社會創新大學

9/2015 - 6/2017

☆ 技能專長

體驗研究

Medallia, Qualtrics, 訪談設計, 旅程地圖

資料分析

Tableau, SQL, VOC 分類, NPS / CES

改善推動

服務藍圖, 跨部門工作坊, 實驗追蹤, 前線觀察

<>專案經驗

通勤退款體驗修正

把退款狀態、預計入帳日與
客服查詢資訊放進乘客旅程。

Qualtrics

SQL

Tableau

服務藍圖

VOC至改善責任板

讓體驗問題、部門負責人及
驗收指標在月會中連續追蹤。

Medallia

Jira

NPS

改善治理

語言能力
中文

母語

英文

可執行國際乘客研究

證書獎項

顧客旅程研究實務師

華人服務設計聯盟（虛構）

2022

獎項 | 乘客體驗實證
改善獎

城市漫遊服務創新日（虛構）

2024