

# 107 年第二季閱聽人意見調查報告

本公司的客戶服務小組隸屬於整合行銷部公關服務中心，服務平臺包括華視主頻道、華視教育體育文化頻道、華視新聞資訊台、國會頻道 1、國會頻道 2，及華視 MOD 新聞頻道等六大平台，負責閱聽人電話、電子信箱意見回覆或疑難排除等工作，針對 107 年第二季閱聽人意見統計與分析說明如下。

## 一、閱聽人意見樣本描述

自 107 年 04 月 02 日至 107 年 07 月 01 日止，華視客服小組閱聽人意見調查統計所得，觀眾撥打 0800 免付費專線與華視觀眾服務專線總計共 1067 通〔含電子信箱郵件 32 封〕，與上一季的來電總數 1256 通〔含電子信箱郵件 36 封〕相比較下，本季的總來電通數為減少。第二季觀眾意見統計總表請見附表一如下：

根據附表一中部門別與意見內容的交叉表結果顯示，觀眾意見數主要集中在「節目部」的節目表詢問、「教學處」的教材、節目 DVD 購買及「新聞部」的其它。

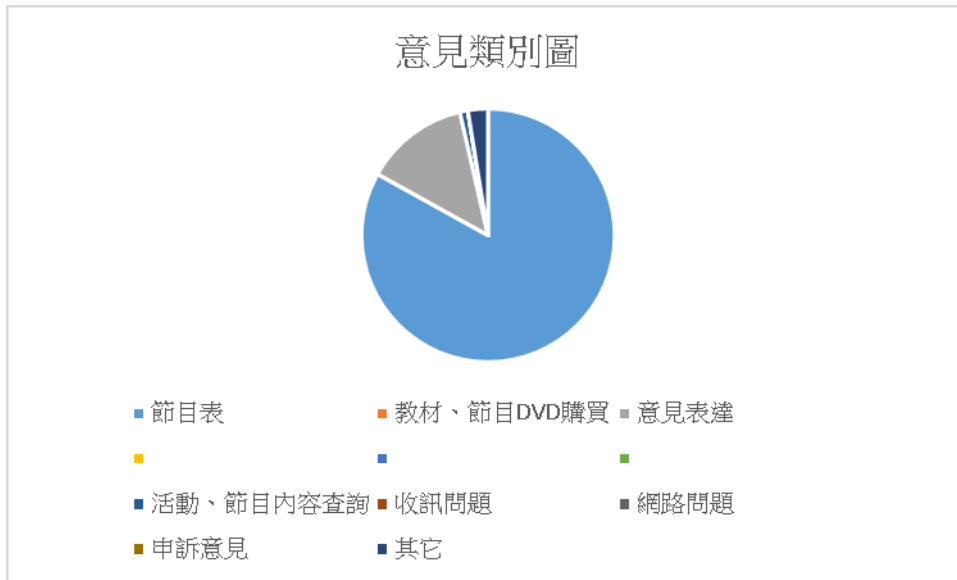
附表一 106 年度第三季觀眾意見調查統計表

	節目表詢問	教材、節目 DVD 購買	意見表達		活動、節目內容查詢	收訊問題	網路問題	申訴意見	其它	總結
			正面	負面						
節目部	485	0	78		6	0	0	0	15	584
			0	0						
教學處	51	66	4		11	0	0	0	3	135
			0	0						
新聞部	7	0	16		20	0	0	0	112	155
			0	0						
工程部	0	0	0		0	21	0	0	0	21
			0	0						
資料處	0	0	1		0	0	0	0	24	25
			0	0						
其他單位	0	0	0		0	0	0	0	147	147
			0	0						
總結	543	66	99		37	21	0	0	301	1067
			0	0						

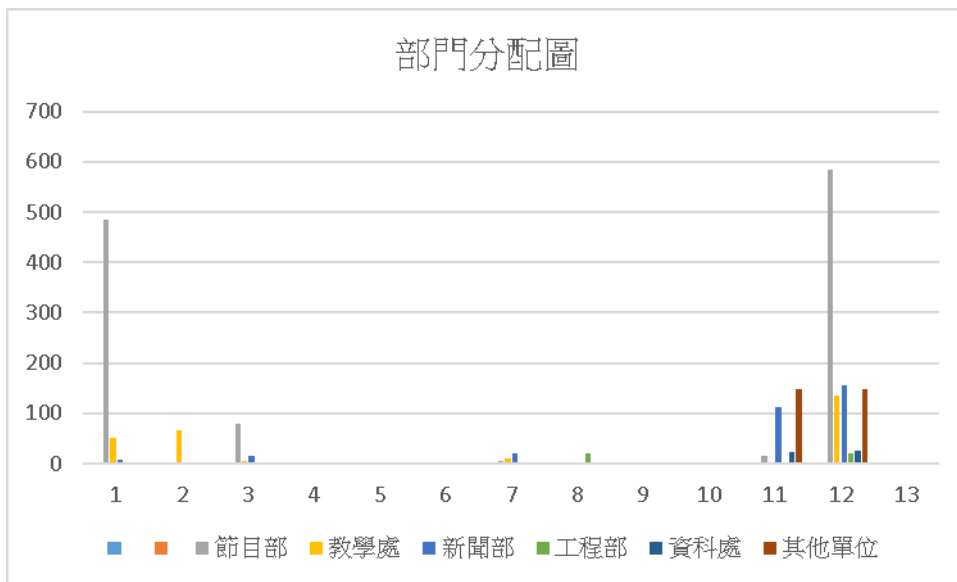
觀眾意見以節目表詢問、意見表達及其它為多，比例分別為 51%、9%、28%。（如附圖二）。

觀眾意見依部門別交叉統計可得，致電意見與節目部、新聞部、其他部門有關為最多，比例分別為 54%、14%、13%，總合佔所有觀眾意見的 81%。（如附圖三）。

附圖二 107 年度第二季觀眾意見類別比例圖



附圖三 107 年度第二季觀眾意見各部門比較圖

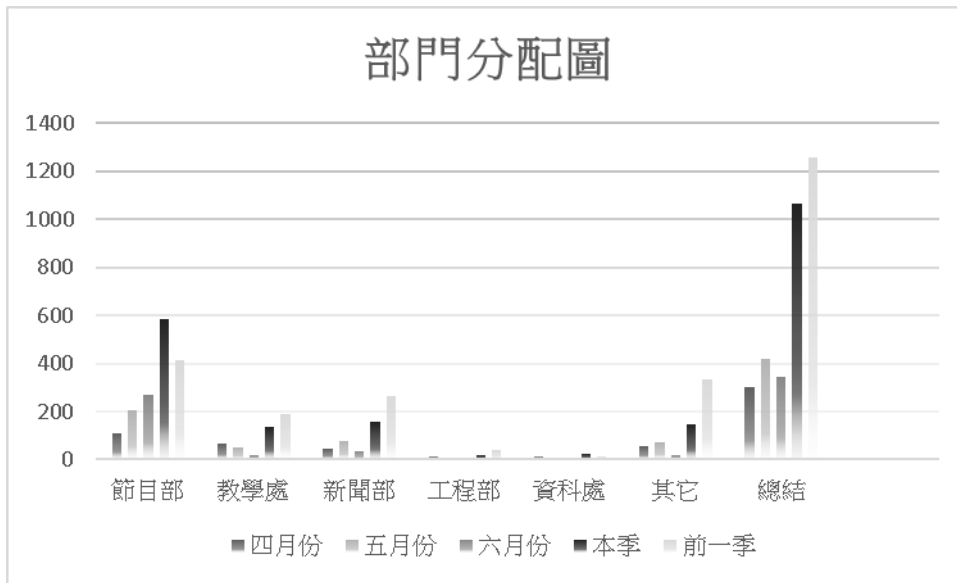


第二季各月份各部門觀眾意見交叉表(如附表二、附圖四)所示，部門別則以節目部、新聞部、教學部的觀眾意見數為多，如下：

附表二

	節目部	教學處	新聞部	工程部	資料處	其它	總結
四月份	111	66	46	11	12	58	304
五月份	204	49	76	7	9	73	418
六月份	269	20	33	3	4	16	345
<b>本季</b>	<b>584</b>	<b>135</b>	<b>155</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>147</b>	<b>1067</b>
前一季	413	191	266	39	15	332	1256

附圖四 第二季各月份各部門觀眾意見比例圖



## 二、第二季閱聽人主要詢問內容摘要與意見分析

### 1. 節目(新聞)播出時間查詢或節目表索取—以節目部為多。由客服人員直接針對問題回覆

- (1) 戲劇及綜藝節目表詢問：八點檔【莫非，這就是愛情】、【艋舺耀輝】、假日綜藝【綜藝非常讚】、【天才衝衝衝】，皆有喜愛的觀眾來電詢問播出時段，皆已直接告知。
- (2) 華視教育文化頻道節目表詢問：以日文課的詢問量最高。而空院課程、各式英文課程以及職訓課程皆有觀眾來電詢問播出時段，皆已直接告知播出時段或提供網址查詢。
- (3) 新聞節目表詢問：觀眾來電詢問【華視在地新聞】、【華視新聞雜誌】、【華視與地球對話】的播出時段，皆已直接告知。

### 2. 節目(新聞)內容或本公司活動查詢—以新聞部為多。由客服人員直接針對問題做回覆，或提供相關單位電話諮詢。

- (1) 新節目、新戲的上檔日期與活動詢問：新戲【莫非，這就是愛情】上檔；【天才衝衝衝】等節目舉辦網路或手機簡訊抽獎活動。已直接告知。
- (2) 新聞內容詢問：觀眾來電詢問新聞內容等問題，如【華視新聞雜誌】、【華視晚間新聞】。皆已直接回覆告知或提供電話洽詢。
- (3) 教學節目資料索取：【莒光園地】留言方式；教頻播出的各式職訓節目，因觀眾有興趣學習而來電詢問節目資訊及線上影音收看等問題，如【日文課程】、【空院課程】等，皆已直接回覆。

### 3. 教材、節目 DVD 購買詢問—以教學處為主。由客服人員直接針對問題做出回覆，或提供相關單位電話或網站查詢。

- (1) 教學課程與教材購買：以日文、生活日語教材購買為最高詢問量，空院英文類的課程及各式職訓課程亦有不少觀眾詢問。皆直接回覆或提供教學處的專線電話讓觀眾洽詢。
- (2) 網購商品購買查詢：詢問商品內容、訂單進度、運費查詢、匯款確認等相關問題，皆已直接回覆或提供網購網址、網購單位電話讓觀眾洽詢。

(3) 節目影帶購買：觀眾來電洽詢影帶出版販售等問題，皆已直接回覆或提供網購電話讓觀眾洽詢。

**4. 節目（或新聞）意見表達與建議—以新聞部為多。**由客服人員將觀眾意見轉達相關單位。

(1) 戲劇、綜藝的播出建議：觀眾反應個人對於節目排播或內容等相關意見。希望可以重播華視自製戲劇或綜藝節目【半月傳】、【包青天】。皆已與觀眾說明並轉達意見至相關單位。

**5. 訊號相關問題查詢—**

(1) 基隆、新北、桃園、新竹、台南、高雄地區由於住戶天線接收、環境影響收訊、有線電視業者設備、轉播站台設備被竊或故障等問題。觀眾來電反應華視訊號的相關問題，如收訊不良、沒有聲音等，皆於第一時間由客服人員詢問狀況，留下觀眾資料或轉工程人員直接回覆，再電聯工程人員查詢處理並追蹤後續處理狀況。

**6. 網路問題查詢—**觀眾來電詢問網路使用相關問題，如華視網站及 Youtube 的華視新聞頻道線上直播或節目影音收看問題、華視 APP 下載使用問題、資料畫面購買等問題。客服人員皆直接回覆或轉資料處協助處理。

**7. 批評或申訴意見—**

**8 其它問題查詢—**詢問華視訓練中心的各類訓練班報名方式、課程內容相關問題，華視大樓及停機坪租賃相關，皆已提供電話洽詢。其它與本公司無直接相關意見，如找藝人、友台訊息，及胡言亂語等，客服人員皆依本公司客服意見調查 SOP 規定協助解決問題。

**三、客服信箱閱聽人意見處理結果說明**

來函日期	觀眾姓名 電話及地區	觀眾來函內容摘要	負責單位處理回覆說明
4月11日	張*臻	請問商專日文的課程有課本可以購買嗎？	親愛的觀眾您好： 日文課程的部分您可以上華視網購購買 網址如下： <a href="https://www.ctsmall.com.tw/">https://www.ctsmall.com.tw/</a>  感謝您！  華視客服 敬上
4月18日	李*	請教貴公司有展廳可出租？	您好： 大樓出租問題可於上班時間洽詢華視總機 02-2775-6789 由總機幫您轉接  感謝您！  華視客服 敬上

4月25日	N*ck	希望華視開拍「流星花園」類似劇本戲劇	<p>親愛的觀眾： 您好，已將您的留言資訊轉達相關單位，感謝您提供的意見資訊。感謝您！</p> <p>華視客服 敬上</p>
4月25日	丁*盛	包青天節目更改為晚上11:00-12:00，希望能調回原本時段。	<p>親愛的觀眾： 您好，由於節目表架構調整，【包青天】首播時間從三月五日起改為星期一至星期四晚間23:00~24:00，造成您的不便，敬請見諒，感謝您！</p> <p>華視客服 敬上</p>