

泰国AIS 移动通信公司营销中的汉语服务调查研究

An Overview Chinese Service in Marketing of Thai AIS Mobile

Communication Company

Panisara Kongnam*, Zhao Ping

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

*Email : Nrisa_maylin1995@hotmail.com

摘要

亿旺资讯有限公司 (Advanced Info Service, 简称 AIS 或 AIS 移动通信) 是泰国最大的私人电信公司, 拥有最大的市场份额。由于中国游客来泰国旅行的人数逐渐增加, AIS 移动通信为了发展中国市场, 向中国游客推销 AIS 的电话卡, 这需要在电信产品上满足客户的需要, 提供良好的汉语服务。本论文研究的目的是分析 AIS 向中国客户推销电话卡的营销和汉语服务的情况, 指出 AIS 在汉语服务方面出现的问题, 提出改进的建议, 以提高汉语服务的水平, 增强 AIS 在泰国电信市场的竞争力。

论文的方法包含三个方面内容: 文献分析法、问卷分析法和访谈法。论文的主要内容包括三个方面: 一是说明 AIS 公司的发展和经营状况; 二是通过调查说明 AIS 公司汉语服务和中国客户对 AIS 汉语服务的满意情况; 三是对调查结果进行 SWOT 分析, 发现 AIS 在电话卡营销方面出现的问题, 提出解决问题的方法。

研究表明 AIS 在电话卡推销和汉语服务方面总体上是比较好的, 具有一定的优势, 但与其他电信公司相比还缺乏竞争性, 缺乏专业培训, 线上汉语服务有待加强。另外, AIS 公司还需要加强广告宣传和发中文网站, 以满足中国游客的需求, 提高汉语服务水平。

关键词 : AIS, 市场营销, 汉语服务, 中国游客的满意度

Abstract

Advanced Info Service (or AIS) is Thailand's largest private telecommunications company and has the largest market share. Due to the gradual increase in the number of Chinese tourists visiting Thailand, in order to develop the Chinese market, AIS Mobile Communications sells AIS phone cards to Chinese tourists. This requires telecommunications products to meet the needs of customers and provide good Chinese services. The purpose of this thesis is to analyze the marketing and Chinese service of AIS phone cards to Chinese customers, point out the problems of AIS in Chinese service, and put forward suggestions for improvement to improve the level of Chinese service and enhance AIS's presence in the Thai telecom market. Competitiveness.

The method of the thesis includes three aspects: literature analysis method, questionnaire analysis method and interview method. The main content of the paper includes three aspects: one is to explain the development and operating status of AIS company; the second is to explain the Chinese language service of AIS company and the satisfaction of Chinese customers with AIS Chinese service through investigation; the third is to conduct SWOT analysis of the survey results and find AIS proposes solutions to problems that arise in the

marketing of calling cards.

Research shows that AIS is generally good in phone card sales and Chinese services, and has certain advantages. However, compared with other telecommunications companies, it still lacks competitiveness and lacks professional training. Online Chinese services need to be strengthened. In addition, AIS also needs to strengthen advertising and develop Chinese websites to meet the needs of Chinese tourists and improve the level of Chinese

Keywords : AIS, Marketing, Chinese Service, Satisfaction of Chinese tourists

绪论

亿旺资讯有限公司 (Advanced Info Service, 简称 AIS) 是 Intouch Holdings 有限公司旗下一家公司, AIS 由他信·西那瓦创建于 1986 年 4 月 24 日。当初是一家销售家用及办公室电脑的公司, 1989 年取得泰国通信管理局 (CAT) 许可证及模拟 (Analog) 900 MHz 频段为典型的工作, 成为泰国最早的移动通信私人服务商。公司的业务范围分为移动通信、高速互联网服务商和数字服务商。公司的业务范围分为移动通信、高速互联网服务商和数字服务商。AIS 是泰国排名第一的移动通信领导者。AIS 的收入市场份额为 48%, 服务于超过 4,150 万客户, 并拥有覆盖泰国 98% 以上人口的 5G/4G/3G/2G 网络。

由于泰国是旅游国家而且也是外资投资最多的一个国家, 随着信息数据时代移动网络终端覆盖了各个层次的人民大众, 运营商必需提供多种语言, 就是为了方便在泰的外国用户。中国游客普遍关心的问题是在泰国打电话和上网, 为使中国游客在泰国期间尽享通信便利, 泰国最大的电信运营商 AIS 近日在曼谷素万那普机场的专柜增设中文标识, 方便中国游客按提示购买手机卡。AIS 有多种套餐满足游客在泰国期间的通讯需要。目前, AIS 提供 24 小时客户服务热线, 在语言服务方面提供 6 种语言包括泰语、英语、汉语、日语、韩语和缅甸语等。顾客可以通过本运营商的热线电话或客户服务网站对移动网络通信和服务质量进行反馈并对业务提出意见、建议, 询问业务服务和计费等问题。

本论文研究的意义是通过对 AIS 电信公司的中文服务调查研究, 说明 AIS 在中国市场的发展和与中国客户的商务来往情况, 通过对 AIS 在进入中国市场与中国客户进行商务合作, 为中国旅游者提供电话卡服务方面的分析, 指出 AIS 在汉语服务方面的优势和出现的问题, 提出 AIS 在汉语服务方面的改进建议和措施, 说明在提高汉语服务方面对 AIS 发展业务, 提高竞争力和获得营销优势等方面的重要性。

研究的目的

- 1) 通过对 AIS 营销中汉语服务的调查研究, 说明提供良好的汉语服务对增加公司的收入, 扩大市场份额, 吸引中国游客, 提高公司的竞争力是非常重要的。
- 2) 通过分析研究说明 AIS 汉语服务的水平和质量, 发现存在的问题, 提出改进的建议。

研究的方法:

本论文研究方法是通过在两个目标群体中分发问卷调查; 汉语服务人员和游客, 然后对数据进行分析问题了解优势, 劣势, 机会和障碍, 以便更好地改进和发展服务。

一、AIS 移动通讯公司的发展趋势

(一) 泰国移动通信公司的市场经营

泰国的电信业务受到监管广播委员会电视业务和国家电信委员会 (NBTC)。泰国有五大移动通信提供商 (Mobile network Provider), 包括三大私营公司 (AIS, TRUE, DTAC) 和两家国有企业 (State Enterprise) 公司 TOT 和 CAT)。在泰国的电信业中, 电话服务提供商分为两组: 第一组是拥有网络或有权使用网络的移动电话运营商 (移动网络运营商: MNOs) 已被授予

广播委员会的权利或许可 电视业务国家电信服务或NBTC 能够使用频谱并拥有自己的基础设施或网络，能够提供独立的移动电话服务、包括（一）、AIS 公司集团：Advanced Wireless Network Company Limited (AWN)，（二）、TRUE Mobile 公司集团：True Move H Universal Communication Company Limited (TUC)，（三）、DTAC 公司集团：Dtac TriNet Company Limited (DTN) 包括股东为财政部的国有企业服务提供商，即 CAT Telecom Public Company Limited (CAT) 和 TOT Public Company Limited (TOT)。组 2 是在虚拟网络上提供移动电话服务或无权使用网络的运营商(移动虚拟网络运营商: MVNOs)，它可以提供手机系统服务，但没有泰国广播及电信委员会(NBTC)的频率许可证，而没有自己的网络。第 2 组中的运营商通过租用第 1 组中的移动电话运营商 网络来运营其业务。

在 2020 年第一季度，泰国的移动电话用户数量稳步增长。拥有 132,594,791 手机号码，与在 2019 年第一季度相比，手机数量仅为 122,173,569 增长了 7.86%。服务用户数量的增加，这部分原因是泰国广播及电信委员会(NBTC)拍卖了不同频段的频谱，以提供不同频段的频谱导航，并开发技术并提高向用户提供服务网络的效率。



图 1-1 2019 年第一季度至 2020 年第一季度的手机数量数据

在 2020 年第一季度，泰国的移动电话用户数量稳步增长。拥有 132,594,791 手机 号码，与在 2019 年第一季度相比，手机数量仅为 122,173,569 增长了 7.86%。服务用户数量的增加，这部分原因是泰国广播及电信委员会(NBTC)拍卖了不同频段的频谱，以提供不同频段的频谱导航，并开发技术并提高向用户提供服务网络的效率。

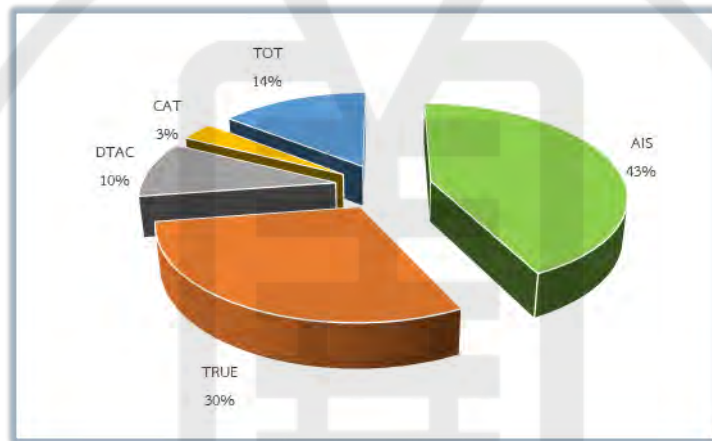
表 1-1 每个移动运营商持有的频谱量

移动运营 商	带 宽 量	频率							
		7 00 MHz	85 0 MHz	90 0 MHz	18 00 MHz	21 00 MHz	23 00 MHz	26 00 MHz	2 6 GHz
AIS 公司 集团	1450 MHz	✓		✓	✓	✓		✓	✓
TRUE Mobile 公司 集团	1020 MHz	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓

DTAC 公司集团	330 MHz	✓		✓	✓	✓	✓		✓
CAT 公 司	110 MHz	✓	✓		✓	✓			
TOT 公 司	490 MHz					✓	✓		✓
一共	3400 MHz								

目前在泰国广播及电信委员会(NBTC)于2020年2月启动5G频谱拍卖之后,移动运营商的总频率为3400 MHz。AIS公司集团拥有的最高频率为1450 MHz或43%,其次是TRUE公司集团,其频率为1020 MHz或30%,TOT的频率为490 MHz或14%。DTAC公司集团的频率为330 MHz或10%,而CAT的频率为110 MHz或3%

图 1-2 每个手机运营商的频谱持有百分比



(二) AIS 对中国游客进行营销的情况

泰国有大量中国游客来泰国旅游,因此 AIS 已为中国游客发布了旅行者专用 SIM 卡产品,为使中国游客在泰国期间尽享通信便利。AIS 有多种套餐满足游客在泰国期间的通讯需要,还有针对中国游客的优惠,呼叫中国大陆和中国香港的特价话费仅为 1 泰铢/分钟,分为 5 种类型。如下:游客 SIM 卡 49 泰铢/384kbps 的互联网、游客 SIM 卡 160 泰铢/5GB、游客 SIM 卡 299 泰铢/15GB、游客 SIM 卡 599 泰铢/30GB 并联网 SIM 卡 88 泰铢/1 Mbps 等。



图 1-3 关于 SIM 游客卡

(三) 分销渠道和 SIM 卡促销

目前 AIS 电信公司已经通过中文网站电子商务和社交媒体为中国游客扩展了分销渠道和 SIM 卡促销。这将为中国游客带来极大的便利,因为中国游客可以轻松访问产品信息。网站开设了询问和回相关产品、付款和交付等问题的渠道。AIS 移动通讯公司扩大了对中国游客 SIM 卡的分销渠道,建立了中国电子商务网站和与中国游客沟通的中国社交媒体。AIS 的线上服务项目如下:淘宝、微信、微博等。

图 1-4 应用程序淘宝上的 AIS 官方商店页面



(四) AIS 公司的网站服务

AIS 公司的中文网站上为中国游客提供了有关电话卡的信息,上网后可以选择英语,俄语和中文。如果选择中文,则所有信息都显示中文。在中文网站的内容中包含关于互联网速度的信息、套餐价格、优惠、SIM 卡注册方法和微信充值方法等。在 AIS 网站上显示各种服务费。例如电话费、网上费、发短信和回国电话等,以及在网站页面上还显示泰国的紧急电话号码,以便在紧急情况时通知中国游客。网站上还有简短的泰语词汇,帮助来泰国中国游客使用。



图 1-5 在泰国 AIS 移动通讯的网站

(五) AIS 公司的中文广告宣传情况

AIS 的中文网页在微博上有一个视频是 AIS 移动通讯公司的音乐广告。该广告说明 AIS 移动通讯公司已开通了 5G 服务。视频中显示中文字幕,方便中国客户了解广告的内容。此外 AIS 移动通讯公司在微博上还刊登了一个简短的中文广告,以向中国游客宣传 SIM 卡类型。展示方法将通过强调泰国独特性或泰国旅游景点,例如、泰国的寺庙、泰国大海和泰国甜点等。

图 1-6 在微博中音乐广告和中文促销广告



(六) 对中国游客提供的优惠

AIS 举办促销活动，以促进针对中国游客的 SIM 卡销售，当以 160、299、599 的价格购买旅行 SIM 卡时，中国游客可以享受来自 AIS 合作商家的优惠，而且将有特权购买 AIS 与合作伙伴合作的产品或服务，如下：“曼谷海洋生物馆”是一个地下水族馆在暹罗百丽宫百货公司，中国游客喜欢参观、“杜莎夫人蜡像馆”是一家蜡像馆拥有众多知名人物的独家制作权、“Bellugg 服务”是一种服务从机场到游客酒店的行李运送服务、“Let's Relax 和 Stretch me 服务”是一种按摩服务，有两种类型是水疗按摩和放松按摩服务，中国游客非常喜欢泰国的按摩、“Beauty buffet 和 Beauty cottage 商店”是一家化妆品店，是中国人更喜欢回国购买的产品，并“Auntie Ann 和 Mister Donut 饼店”等。



图 1-7 关于优惠和特权的信息

(七) AIS 移动通讯公司与中国移动的合作

2019 年 3 月 29 日，AIS 公司集团宣布与中国主要移动运营商中国联通进行双边合作，(如图 1-8 所示) 以增强针对国内外用户的服务能力，通过共同扩大泰国和中国之间的网络服务范围它为来自两国的客户提供广泛的服务。包括标准的售后服务为希望连接到中国的网络的企业客户提供服务，并进入中国大市场，它另外还可以为希望连接到泰国网络的中国用户提供支持。这将提高 AIS 公司集团的区域服务竞争力，从而更有效地为国内外客户提供服务。在 AIS 公司集团与中国联通的合作下，包括国际连通性，数据中心，云，物联网，旅游大数据，移动游戏服务和支付网关等。

图 1-8 AIS 公司集团宣布与中国主要移动运营商中国联通进行双边合作



二、AIS 电信公司汉语服务的调查分析

(一) 汉语服务人员的基本情况调查

根据 AIS 的汉语服务人员调查，发现目前公司有两名汉语服务人员，她们俩都在汉语接线人员工作(Call Center)，而在国际机场或百货公司的 AIS 商店服务人员发现他们的服务主要是英语服务。在调查中了解到 AIS 有两位汉语服务人员，基本情况如下：

表 2-1 AIS 移动通讯汉语服务人员的基本情况

汉语服务人员基本情况							
人数	性别	年龄	国籍	学历	学习中文时间	SK 级	工作年限
1	女	20-30	泰国	本科	4-6 年	5 级	3-5 年
2	女	20-30	泰国	本科	4-6 年	6 级	3-5 年

(二) 汉语水平情况

本次研究对 AIS 汉语服务人员的中文情况进行了调查，包括听说读写能力，学习汉语的时间，汉语水平考试（HSK），以及汉语能力的满意度情况。

表 2-2 AIS 汉语服务人员的中文水平情况

人数	学习中文时间	HSK	听力	说	读	写
1	4-6 年	4 级	90	-	80	80
2	4-6 年	5 级	70	-	80	70

通过汉语服务人员的汉语水平问卷调查，一个汉语服务人员学习中文大约 4-6 年，曾通过汉语水平 HSK 五级考试。另一个汉语服务人员学习中文也有 6 年了，曾通过汉语水平 HSK 四级考试。

从根据 HSK4 成绩问卷调查，在听力方面得分为 90 分，非常好。在阅读和写作方面得分为 80 分，比较好。在说话方面她没有参考过。

从根据 HSK5 成绩问卷调查，在听力方面得分为 70 分，比较好。在阅读方面得分为 80 分，比较好。在写作方面得分为 80 分，比较好。而在说话方面她没有参考过。

(三) 汉语服务人员工作情况调查

根据对这 2 个人汉语服务人员的工作问卷调查，发现遇到的问题如下：

图 2-1 A 汉语服务人员遇到的问题和解决的办法



从图 2-1 中可知，A 汉语服务人员遇到的问题是游客讲得太快，听不清楚和难以理解而选择解决的办法是使用程序来帮助翻译交流中的语言。

图 2-2 B 汉语服务人员遇到的问题和解决的办法

从图 2-2 中可知，B 汉语服务人员遇到的问题是不能讲长中文的句子必须说一个字一个字，另一个问题是她的口音不太清晰使游客沟通偏差，最后的问题是服务人员还没有足够的电信术语知识。她解决问题的办法是还在坚持使用中文交流，如果真的无法使用中文交流的话就将换使用英语交流或使用翻译程序来帮助沟通。

三、中国旅客对 AIS 电话卡服务满意度调查

(一) 中国旅客的基本情况

从问卷调查的 70 人的代表性样本，大部分中国游客是男生 39 人，依次年龄 30-39 岁有 33 人和 20-29 岁共有 25 人，教育程度是本科，大多数的中国游客的职业是公司职员和商人。

(二) 中国游客在泰国使用移动营运商情况

根据问卷调查，入境泰国的大多数游客以旅游目的为主。其次是为了工作，学习和医疗。从中国游客在泰国使用移动营运商情况问卷调查，大多数中国游客来泰国选择购买泰国 SIM 卡。在泰国的三大电信运营商中，中国游客使用 AIS 的人最多。AIS 移动通讯公司在中国游客的份额排名第一，DTAC 排名第二，并 TRUE 排名第三。通过调查可知，中国游客之所以选择购买 AIS 的电话卡套餐，有 57% 的人认为 AIS 电话卡套餐的价格合理，34% 的人认为网络质量好覆盖广。

(三) 中国游客获取 AIS 电话卡的渠道

本次研究调查了 28 名中国游客获取 AIS 电话卡信息和销售的渠道。从调查中得知，中国游客获取信息和销售渠道有五个方面：第一是朋友介绍，占 61%；第二是 AIS 商店，占 46%；第三是互联网，占 32%；第四是电视媒体，占 14%；第五是广告宣传单，占 7%。表 2-8 反映了中国游客获取 AIS 移动电话卡信息的促销服务的渠道情况。

表 3-1 中国游客渠道认知泰国的 AIS 移动通信

互联网	电视媒体	宣传单	AIS 商店	朋友介绍
9 (32%)	4 (14%)	2 (7%)	13 (46%)	17 (61%)

(四) 中国游客对 AIS 移动电话卡总体满意度情况

根据问卷调查，把中国游客对 AIS 移动通信服务的总体满意情况进行统计分析，分五个等级，用平均值 $\text{mean}(\bar{X})$ 表示总体的一般水平。

本次对满意度评估的标准是：

- 1. 00 - 1.49 = 很不满意
- 1. 50 - 2.49 = 不太满意
- 2. 50 - 3.49 = 一般
- 3. 50 - 4.49 = 比较满意
- 4. 50 - 5.00 = 很满意

表 3-2 中国游客对 AIS 移动电话卡总体满意度情况

内容	很满意	比较满意	一般	不太满意	很不满意	平均值	满意度
提供多样套餐，方便多种需求	4 (14.29%)	19 (67.85%)	5 (17.86%)	-	-	3.9 6	比较满意
网路速度，网路稳定性(4G,5G)	3 (10.71%)	21 (75%)	4 (14.29%)	-	-	3.9 6	比较满意

通信覆盖范围	5 (17.86%)	20 (71.43%)	3 (10.71%)	-	-	4.0 7	比较 满意
套餐价格合理	1 (3.57%)	21 (75%)	6 (21.43%)	-	-	3.8 2	比较 满意
AIS 移动提供的 服务便捷, 方式多	7 (25%)	17 (60.71 %)	4 (14.29%)	-	-	4.1 1	比较 满意
售后服务	3 (10.71%)	14 (50%)	11 (39.29%)	-	-	3.7 1	比较 满意
咨询服务	6 (21.43%)	12 (42.86 %)	9 (32.14%)	1 (3.57%)	-	3.8 2	比较 满意
对问题的解决	3 (10.71%)	17 (60.71%)	8 (28.58%)	-	-	3.8 2	比较 满意
AIS 移动产品 推 销	4 (14.29%)	15 (53.57 %)	9 (32.14%)	-	-	3.8 2	比较 满意
AIS 的汉语服务	3 (10.71%)	12 (42.86%)	11 (39.29%)	2 (7.14%)	-	3.5 7	比较 满意

1. 对移动通信满意度情况

包括网路速度, 网路稳定性(4G, 5G)、通信覆盖范围, 总体满意度是: 比较满意。

2. 对套餐价格和条件的满意度情况

包括提供多样套餐, 方便多种需求、套餐价格合理, 总体满意度是: 比较满意。

3. 对推销产品与服务渠道的满意度情况

包括 AIS 移动提供的服务便捷, 方式多、售后服务、咨询服务、对问题的解决、AIS 移动的产品推销和 AIS 的汉语服务, 总体满意度是: 比较满意。

(五) 中国游客对汉语服务总体满意度情况

本次调查了 28 名使用 AIS 电话卡的中国游客。从图 2-26 显示, 中国游客对 AIS 汉语服务的总体满意度情况上是很满意的, 占受访者的 50%。其次依次以为服务一般的占 46%, 对服务不满意的占 4%。

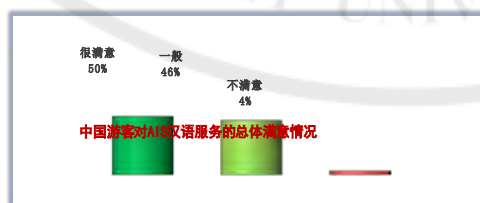


图 3-1 中国游客对 AIS 汉语服务的总体满意情况

(六) 中国游客希望改善和增加的服务

调查了 AIS 移动需要哪方面加强汉语服务和提供汉语服务渠道。调查结果显示（见表 3-3）：

表 3-3 中国游客希望 AIS 改善和增加的服务

	中国游客希望 AIS 改善和增加的服务	百分比
1	中文网站服务	79%
2	汉语服务人员的沟通能力	75%
3	套餐价格	61%
4	汉语短信服务	57%
5	网速	54%
6	中文网站	54%
7	扩大汉语服务信息和渠道	50%
8	汉语服务	46%
9	信号强度	36%
10	增加销售地点	29%
11	APP	29%
12	中文广告	29%
13	推销方式	18%
14	电信覆盖	18%

在被调查的 28 名游客中以为最需要改进的是中文网站服务，占受访者的 79%，以为需要提供汉语服务人员沟通能力的占 75%，认为要改进汉语短信服务的占 57%，需要扩大汉语服务信息和渠道的占 50%。

调查还显示：占 61%的受访者认为 AIS 最需要的是改善套餐价格。有 54%的游客以为需要提高网速和改进中文网站，46%的游客以为需要增加汉语服务，36%的游客以为应该加强手机信号强度。有 29%的受访者认为 AIS 需要增加服务渠道、APP 和中文广告，有 18%的受访者认为在推销方式和电信覆盖方面需要改进。

四、SWOT 分析

(一) 优势分析 (STRENGTH)

1. 公司的信誉的优势

AIS 移动通讯公司是泰国排名第一的知名电信公司。2020 年第二季度市场份额最高，达到 44.46%，在泰国拥有最多的用户。目前 AIS 公司成功拍卖了支持 5G 技术的频谱。AIS 移动通讯公司拥有最多的频谱持有量，即 1450 MHz。而 True 公司 频谱拥有 1020MHz，Dtac 公司频谱拥有 330MHz。在频谱拍卖中，竞标频谱的公司拥有更高的持股比例。首先是公司财务状况良好。其次，频谱数量越多用户越可靠。竞标频谱的公司可在用户之间建立更多的信誉，增加信号强度和互联网速度。增加市场的竞争力。

2. 销售策略和推销渠道的优势

在销售和分销渠道方面，除了机场，购物中心和公司的主要网站外，AIS 移动通讯公司还拥有各种 SIM 卡发行渠道和对中国游客的服务。例如设置了 BTS 站上的服务店，家庭便利店(Family)和微信等。

在促销和特权方面，AIS 公司的市场部计划制定战略，价格和 SIM 卡套餐内容，以满足中国游客的需求。AIS 公司还向中国游客提供了一些促销和优惠，并向中国游客返利。例如对旅行地方门票的折扣，提供行李运送服务以及给以各种商品优惠等。

3. AIS 移动通讯公司和中国联通合作的优势

AIS 已与中国主要的电信运营商中国联通合作，扩大泰国与中国之间的网络服务，为中泰两国

的客户提供相同的标准化服务，包括标准化的售后服务和多种类型的服务。AIS 公司还为想要连接到泰国网络的中国用户提供支持。这将吸引两家公司的客户群选择共享服务。

(二) 劣势分析 (WEAKNESS)

1. 在销售和服务方面的限制

在分销渠道方面，AIS 移动通讯公司受到一些限制，即该公司无法在 7-11 便利店 1 出售 SIM 卡，也无法提供其他相关的服务。比如充、支付电话费和互联网账单等。在泰国 7-11 便利店的数量最多，如果能通过 7-11 营销电话卡，非常有利于 AIS 的营销和服务。

2. 汉语沟通能力差 提供汉语方面的劣势

目前，AIS 的汉语服务人员很少，她们主要是负责汉语服务接线工作。在 AIS 专卖店中，包括机场的零售销售点，都没有会说汉语的服务人员。销售点的人员使用一些英语与中国客户交流。如果遇到中国游客需要中文服务时，店员就会与接线人员联系，请接线员帮助。当遇中国游客多时，就会导致服务延迟，影响销售和服务质量。中国游客就会转向其他电信服务公司购买电话卡。

(三) 机会分析 (OPPORTUNITY)

1. 5G 拍卖的商机

泰国国家广播和通信委员会 (National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)) 于 2020 年 2 月 16 日举行了 5G 服务频谱拍卖，AIS 移动通讯公司总共竞标到 23 个 5G 技术许可，这使 AIS 移动通讯公司成为拥有最多频谱的移动电讯公司，达到了国际标准。这使 AIS 可以在低频 700 MHz，中频 2600 MHz 和高频 26 GHz 向 5G 用户提供全面的服务，这对 AIS 来说是一个商机。因为 AIS 移动通讯公司的 5G 网络技术能够支持比以前多 30 倍的容量，包括能将速度提高到 24 倍，而且使用数据传输的时间却比以前减少了 10 倍。这样就使 AIS 移动通讯公司能够更有效地提供 5G 网络技术服务，增强了 AIS 竞争力，促进泰国进入数字时代，也有助于进一步提高 4G 的服务质量。

2. 新冠疫情促进网络服务的发展

目前全球发生了新冠病毒的疫情，泰国也受到疫情的威胁，泰国政府制定了鼓励人们在家工作的政策，使得很多人在家上网工作。这就要求移动通信公司提供高速畅通的互联网和网络视频服务。例如视频会议、电子商务、网上直销和网课 APP 等。这也为 AIS 移动通讯公司提供高速互联网的机会，由此可增加市场份额和扩大新客户。

(四) 挑战分析 (THREAT)

1. 全球疫情导致对外 SIM 卡销售受挫

由于新冠病毒 (COVID-19) 爆发，泰国旅游业受到重大打击，作为泰国游客的主要客源中国游客数量大大减少，导致全球旅游业的停滞。外国人或游客暂时无法来泰经商和旅游，不仅严重打击了泰国的旅游业，也严重影响了 AIS 对外销售 SIM 卡的服务，使其在对外移动服务方面的利润受到严重打击，电话卡销售和使用费的数量大为减少。如何在疫情期间做好对外 SIM 卡的销售和服务，减少公司的损失是 AIS 所面对的新的挑战。

2. 消费者行为的变化

由于网络技术和各种服务软件的快速发展，改变了消费者的行为和爱好。电信公司必须适应形势的发展，调整服务的方式。例如客户以前须在商店购买充值卡才能充值，目前客户可以通过用手机上网，在线上充值。还有以前客户想看电影，不是去电影院，就是去商店租碟片来看。如今只要上互联网就可以通过“NetFlix”平台和其他软件就可以观看电影了。互联网技术增加了娱乐服务和便利性，为消费者提供了更多的选择。对于电信企业来说，需要提供新的线上娱乐服务，引进新的 APP，制定新的营销策略，以满足消费者不同的需求。

3. 高成本与政府的管控

在电信业务方面，投资成本很高。比如公司必须在频谱拍卖上投入大量资金，投资建造广播天线，需要设备维修费用和支付员工新技术的培训费等。目前技术发展迅速，如果业务调整缓慢，就

无法适应激烈的市场竞争，有可能最终失去客户。与此同时，电信业务也受到政府严格的管控，不能收取超过政府设定的费率而收取服务费。

4. 5G 技术使用的局限性

使用 5G 上网收取的服务费较高。目前使用 5G 用户的数量仅限于特定人群和地区，并且一些用户目前还不需要使用 5G 服务，这就导致公司 5G 投资方面需要谨慎和全面考虑。

五、AIS 电信公司服务中存在的问题

(一) 电话卡销售缺乏竞争性

在 AIS 移动通讯公司销售 SIM 卡的定价和套餐方面，与竞争对手的 True 和 Dtac 相同缺乏优势。例如 AIS、TRUE 和 Dtac 这三家电信公司的 SIM 卡都推出了 299 泰铢的套餐，可以使用 8 天以及使用 15GB 的上网流量，以及推出了 599 泰铢的套餐，可以使用 15 天和 30GB 的上网流量。但是在使用社交应用方面，TRUE 和 Dtac 的 SIM 卡可以无限制使用应用程序，其中 True 可以无限使用多达 14 个社交应用程序。而 AIS 移动通讯公司的 SIM 卡却只能使用 7 个社交应用程序（见图 3-1 和图 3-2）。AIS 移动通讯公司的 SIM 卡对社交应用程序的限制，会降低中国游客对购买 AIS 电话卡的兴趣。由于 AIS 移动通讯公司与 True 公司套餐信息的互联网数量和 SIM 卡价格相同。但 True 能够免费使用社交应用程序，提供受中国游客很受欢迎的 QQChat 和微博的服务，这对不能支持免费使用社交应用程序的 AIS 移动公司来说，在促销方面就缺乏了竞争力。

图 3-1 AIS 移动通讯公司的社交应用程序

图 3-2 TRUE 公司的社交应用程序

另外，AIS 移动通讯公司在向游客推销 SIM 卡方面不如其他电信公司积极。因为 AIS 认为大



多数外国客户倾向于使用本国的漫游服务，而不是直接选择购买外国的 SIM 卡。与 AIS 不同，其他移动公司如 Dtac 就比较积极。Dtac 专注于服务外国团体，推出 1 Dtac 微信小程序服务，以便利中国客户在泰国的线上交易，例如充值和套餐订购，并通过应用程序微信查看服务费等。

图 3-3 Dtac 微信小程序服务

另外，与 Dtac 移动通信公司相比，AIS 提供的电话卡价格相同，但缺少优惠服务。比如 Dtac 为居住在泰国的中国游客或工作学习人员推出了新的 SIM 卡。这种 SIM 卡可以无限使用互联网，免费拨打中国电话 100 分钟，免费在泰国打电话 30 分钟，价格仅为 299 泰铢。它比 AIS 和 True 的 SIM 卡性价比高，更具吸引力和竞争力。在电话卡的营销策略方面，AIS 没有向中国游客提供比竞争对手更优惠的电话卡，缺乏多种服务项目。虽然在 2019 年 AIS 移动通讯公司与中国联通签署了联盟协议合同，但 AIS 并没有推出更优惠的服务，以方便和吸引中国游客。

(二) 汉语服务方面的问题

通过问卷调查发现，目前在汉语服务方面 AIS 公司存在一些问题，主要反映在以下几个方面：

1. 汉语服务人员不足

由于目前在曼谷 AIS 移动通讯公司只有 2 名汉语服务人员，当中国客户比较多时就不能满足客户的需要。当不同地点的中国游客需要购买 AIS 的电话卡时，汉语服务人员就会出现缺乏的问题。国际机场和百货商店是中国游客比较多的地方，但 AIS 在那里的专卖店中竟然没有一个可提供汉语服务的人员，都需要通过在公司上班的那两个汉语服务人员在线帮助。而商店的工作人员对中国游客只能提供英语服务。这样就可能会与向中国客户之间产生沟通障碍，造成中国客户在购买 AIS 的电话卡时出现理解问题，对相关服务的具体内容不太清楚。如对 SIM 卡套餐的信息，使用方法，折扣和优惠内容等情况不明。

在新冠病毒疫情全球暴发之前，根据 2019 年对中国游客赴泰国旅游人数的统计，有多达 1100 万人次。中国游客来泰旅游大多数选择使用泰国运营商提供的 SIM 卡，占 74%。尽管 AIS 公司提供了中国呼叫中心，为中国游客提供汉语服务，但只有两个专职汉语服务人员，显然不能满足中国游客购买泰国电话卡时的汉语服务的需要。

2. 汉语沟通能力较差

根据对 AIS 的汉语服务工作人员的问卷调查，AIS 的汉语服务人员人数不足，专职人员只有两人。其中一人通过了 HSK5 级考试。但她在听说方面能力不够，如在与中国游客沟通时跟不上中国游客的语速，有时会听不清楚或听不懂中国游客的咨询，也不能很好地给以解答。另一个汉语服务人员通过了 HSK4 级考试。她在与中国游客沟通时也存在听说方面的问题。不能与中国游客顺畅交流，只能说一些简短的词语和句子。另一个问题是她的中文发音不太准，意思表达不清，造成中国游客理解上的困难。这两名汉语服务人员还有一个共同的问题，这就是她们对电信产品的专业术语和词汇掌握的太少，缺乏移动通信方面的基本知识，当中国客户提出咨询时就不能回答了。她们解决的办法是使用翻译软件，通过泰中翻译软件与中国游客沟通，或使用简单的语言与中国游客进行交流。

3. 缺乏汉语服务人员的培训

根据问卷调查，AIS 公司没有为汉语服务人员提供中文培训。由于常常与中国游客接触，公司的汉语服务人员也发现她们在汉语服务方面的问题，表示公司应在电信业务上提供中文培训，增加她们的专业知识和加强汉语听说能力。例如增强沟通技巧，掌握基本的商务术语和电信词汇，加强员工对中国文化的了解，以提高她们汉语服务的质量，为中国游客提供良好的汉语服务。

4. 忽视汉语人才的招聘和待遇

为解决汉语服务人员短缺的问题，公司应该招聘一些中文好的汉语服务人员。公司也应该提高汉语服务人员的工资或报酬，以吸引汉语人才。因为在泰国存在着招聘汉语服务人员的薪资低于招聘英语和日语等语言的情况。如在一些泰国招聘网站上，如：www.careerjet.in.th，www.jobsdb.com 和 www.jobthai.com，一些招聘外语人才的广告中英语人才每月 25,000-50,000 泰铢，日语人才 25,000-70,000 泰铢，而汉语人才每月是 18,000-40,000 泰铢。显然招聘汉语人才的报酬在三种语言中最低。

5. 网站、短信和广告宣传不够

通过对 AIS 移动公司 SIM 卡销售的网站和中文广告的调查，AIS 缺乏在中国流行的社交渠道如微博和微信上，提供与客户联系沟通的渠道和让客户咨询的渠道。客户有什么问题不能通过网站与 AIS 进行沟通，进行信息反馈。客户只能通过网站和广告了解 AIS 电话卡的套餐信息。AIS 移动通讯公司应该在网站中增加客户咨询的渠道，及时了解客户的需要，解答客户的问题。另外在淘宝网站上，AIS 商店的页面缺乏吸引客户的促销广告，以吸引中国游客购买 AIS 的 SIM 卡。在这方面，True 和 Dtac 做的就比较好，能提供一些优惠的措施，吸引客户购买他们的电话卡。

六、建议和改进措施

(一) 改进电话卡的营销策略

为了解决 AIS 在 SIM 卡营销上出现的问题, AIS 在营销方面需要加强促销活动, 提高公司经营管理的效率。具体方法是:

1. 提供多种销售信息, 推出更多的优惠服务

加强和改进 SIM 卡套餐销售方面的信息和措施。为了提供竞争力, AIS 需要推出一些有吸引力的优惠项目, 吸引中国游客选购 AIS 移动公司的 SIM 卡。目前, AIS 移动通讯公司游客 SIM 卡套餐的价格分别为 299 泰铢和 599 泰铢。尽管客户可以无限使用互联网, 但是只能使用 7 个免费社交应用程序, 这比竞争对手少, 没有优势。因为竞争对手 True 允许客户使用多达 14 种免费社交应用程序。因此 AIS 应该推出不输于与竞争对手的优惠项目, 以获取中国游客的市场份额。另外, 为了增加竞争力, AIS 应该提供更多的免费社交应用程序, 或降低价格, 争取销售方面的优势, 吸引中国游客选购 AIS 的游客 SIM 卡。

2. 增加信息服务渠道

AIS 应该增加有关 SIM 卡信息服务的渠道。例如: AIS 应该提供额外的套餐, 通过微信、微博和社交应用程序查询服务费用, 为中国客户与销售商进行互动提供便利。

3. 加强与中国联通的合作, 提供新的套餐

2019 年 AIS 移动通讯公司与中国联通合作, 签署了联盟协议合同。作为合作伙伴合同, 双方应该共同设计出针对在泰国工作的中国客户和来泰的中国游客的套餐, 推出 1 张 SIM 卡中使用 2 个号码, 即第一个号码是 AIS 网络号码, 第二个号码是中国联通网络号码, 让客户能够以较低的电话费使用中国联通的电话号码联系。如果 AIS 销售的电话卡缺乏优惠和竞争力, AIS 在电话卡的销售上就会减少电话卡的市场份额。

(二) 改进汉语服务

1. 增加汉语服务人员

由于 AIS 移动公司目前只有两名汉语服务人员, 不能满足来泰国旅游的中国游客的需要。因此 AIS 应该增加汉语服务人员, 以适应电话卡市场发展的形势。由于 AIS 在国际机场和百货公司的 AIS 商店中没有汉语服务人员, AIS 应该在销售点增加至少 1 名汉语服务人员, 以满足中国客户购买电话卡时的咨询需求, 为中国游客提供 SIM 卡的详细信息。

2. 加强员工的汉语沟通能力

AIS 移动公司应该组织培训汉语服务人员, 提高她们的中文沟通能力。例如重点加强汉语服务人员的听说能力, 加强电信业务专业词汇的学习和使用, 增加对中国文化和习俗的了解。

3. 提供服务渠道

AIS 应该增加与客户相互沟通的渠道。通过微博, 微信或其它社交媒体与中国客户沟通, 了解中国客户的需求和及时解答中国客户的问题与咨询, 方便中国客户了解公司提供的电信产品和套餐的具体情况。另外, AIS 可以在淘宝网站上的 AIS 商店的页面上开展促销活动, 打广告, 推出优惠项目, 降低产品的价格, 吸引中国游客购买使用 AIS 的 SIM 卡。

结 语

目前在泰国有三家私人电信运营商, 它们是排名第一的 AIS 移动通讯公司, 占据市场份额的 48%。由于泰国旅游业的发展, 中国游客来泰旅游的人数逐年增加, 为了争取中国游客, 扩大电信市场, AIS 移动通讯公司扩大了对中国游客 SIM 卡的分销渠道, 建立了中国电子商务网站和与中国游客沟通。另外, AIS 移动通讯公司还为中国客户开设了中文热线。

论文对 AIS 在电话卡营销和汉语服务情况进行了问卷调查。调查结果显示中国游客对 AIS 移动电话卡的销售总体上是满意的。但 AIS 的汉语服务还存在一些问题, 主要是汉语服务人员不足, 汉语沟通能力不强, 服务人员缺乏专业培训。另外, AIS 移动通讯公司需要加强汉语网站的服务和中文广告

宣传。

通过对 AIS 移动通讯营销策略和汉语服务的分析研究, AIS 在营销策略和汉语服务方面具有一些优势,但也存在着不少劣势。AIS 公司需要解决电话卡销售中存在的问题,改善经营方式和提高汉语服务水平。加强对汉语服务人员的汉语培训,特别是较强汉语听说能力和沟通能力,提高市场的竞争力,这样才能满足中国游客的需求,提供良好的服务。

参考文献

一、国内相关研究

符思敏.泰国盘谷银行商业汉语应用情况研究:[硕士学位论文].[D],北榄:泰国华侨崇圣大学,2016.
施美芳.泰国 OPPO 公司泰籍职员汉语应用研究:[硕士学位论文].[D],北榄:泰国华侨崇圣大学,2016.

二、国外相关研究

焦妹.泰国电信服务质量客户忠诚度和行为意图的研究:[硕士学位论文].[D],上海:上海外国语大学,2014.

张旭梅,官子力和范乔凌.《移动互联网背景下电信运营商产业链延伸合作模式及策略研究》[J].

重庆:重庆大学学报,2016.

童欣.中国移动营销渠道管理研究:[硕士学位论文].[D],湖北:湖北工业大学,2018.

三、网络文献资料

NBTC. (2020). Telecom service rates Report 2020, Quarter 1(1) , 5-7 from <http://www.nbtc.go.th/getattachment/Business/commu/telecom/informatiton/research/document/รายงานอัตราค่าบริการโทรคมนาคม/ปี-2563/47448/เอกสารแนบ.pdf.aspx>

No author name. “AIS joins China Unicom to announce bilateral cooperation Strengthen the full range of ICT services, expand the customer base between Thailand and China, strengthen the businesses of both countries”[online],

(<https://business.ais.co.th/news-activities/AIS-Chinaunicom.html>),2020/11/11

No author name. “SIM card for Chinese tourists” [online], (<https://www.ais.co.th/travellersim/cn/>),2020/11/11

No author name. “SIM card for Chinese tourists” [online], (https://truemoveh.truecorp.co.th/international_service/visit_thailand/cn),2021/1/11

中国产业信息. “2019 年中国网民微信月活跃用户数” [online], (<https://www.chyxx.com/industry/202002/836124.html>),2020/12/10

No author name. “Investor Presentation.” [online], (<http://advancth.listedcompany.com/milestone.html>),2020/11/15

Weibo. “AIS” [online],

(https://weibo.com/u/6604710865?refer_flag=1001030103_&is_all=1),2021/1/15