



立即發佈：2023 年 10 月 24 日

凱西·霍楚爾州長

## 霍楚爾州長任命湯婭·韋伯斯特擔任紐約州首位客戶體驗長

### 韋伯斯特將引進二十多年的私營部門轉型工作經驗

*客戶體驗長辦公室將在州長的整體計畫中發揮重要作用，以改善州府服務範圍，提高政府服務於全體紐約民眾的水平*

凱西·霍楚爾州長今天宣佈任命湯婭·韋伯斯特 (Tonya Webster) 擔任紐約州的首位客戶體驗長。韋伯斯特將在這個職位上直接與州府機構合作，宣導以客戶為中心的文化，並改變紐約居民從州政府獲得服務和福利的方式。州長的「2023 年州情諮文」(2023 State of the State) 首次宣佈設立這一重要職位，這是提高政府服務於所有紐約民眾能力的整體計畫的工作內容。韋伯斯特是美國第一位由州長任命的客戶體驗長。

「從政府機構獲得服務或福利並不一定是困難、麻煩或令人沮喪。」**霍楚爾州長表示。**  
「在湯婭·韋伯斯特的領導下，我相信紐約州將在減少痛點、提高效率 and 以客戶為中心方面樹立標準。從客戶體驗的新視角出發，我們將向全國展示政府所能採取的措施。」

客戶體驗長辦公室 (Chief Customer Experience Office, CXO) 負責改善居民與紐約州政府的互動方式。韋伯斯特將與州府機構合作，確保將居民體驗作為公眾服務的核心。

韋伯斯特將制定並領導全州客戶體驗戰略的執行工作；與機構領導合作，確定流程改進措施並設定可實現的數據驅動目標；透過發展使用者研究人員、設計師和數位專業人員團隊，擴大紐約州以人為中心的設計能力；以及確保將客戶體驗原則納入紐約州的技術路線圖。

韋伯斯特的任命以紐約州政府內部系列以客戶體驗為中心的持續舉措為基礎，包括改善婦女、嬰兒和兒童 (Women, Infants and Children, WIC) 特殊補充營養計畫 (Special Supplemental Nutrition Program) 的註冊和購物體驗；加快和改善獲得重要稅收抵免的機會，包括為符合條件的紐約民眾提供新的免費報稅工具；擴大獲得兒童保育援助的機會；加快推出改進的通訊平臺，提高與州府互動的便捷性和效率；擴大紐約州的使用者研究人員、設計師和數位專業人員團隊，確保線上流程方便使用、容易理解、容易存取，並能為紐約民眾提供充分服務。

韋伯斯特擁有 20 多年的私營部門客戶體驗轉型領導經驗。她最近擔任馬薩諸塞州藍十字藍盾機構的 (Blue Cross Blue Shield of Massachusetts) 服務高級副總裁，也曾擔任健康計畫技術長。在加入藍十字藍盾機構之前，湯婭曾在 Comcast NBC/Universal 擔任客戶體驗副總裁，就職期間大幅提高了客戶滿意度和服務。韋伯斯特將向州運營和基礎設施主管凱薩琳·加西亞 (Kathryn Garcia) 報告工作。

紐約州客戶體驗長湯婭·韋伯斯特 (Tonya Webster) 表示，「擔任紐約州的首位客戶體驗長是一種榮譽和特權，因此我期待著發揮技能，幫助政府更好地響應居民及其家庭的需求。霍楚爾州長做出正確工作，將改善客戶體驗作為紐約州的優先事項；而我知道，我們將能透過協作消除障礙，並與政府機構建立快速、簡單和更高效的互動方式。」

紐約州資訊長德魯·拉伊 (Dru Rai) 表示，「作為公務員，我們認識到紐約民眾必須成為我們一切工作的核心。霍楚爾州長的倡議彰顯了升級系統和減少摩擦的必要性，以確保紐約民眾能夠快捷、安全地獲得所需和應得的關鍵服務。資訊技術服務辦公室 (Office of Information Technology Services) 將與新的客戶體驗長辦公室密切合作，在整個州政府機構培養以客戶為中心的工作方式，並設計更易使用、存取和簡化的流程、標準和數字平臺。」

白宮管理和預算辦公室 (White House Office of Management and Budget) 管理副主任賈森·米勒 (Jason Miller) 表示，「從第一天開始，拜登政府就把以客戶為中心的服務交付作為我們一切工作的核心。霍楚爾州長任命一名客戶體驗長，這是州長承諾的體現，即致力於確保政府服務將人民需求放在首位。讓政府為公眾提供高效和有效的服務並不是黨派之爭，各個州每天都在竭力改善公共服務。我們期待著與紐約州的客戶體驗辦公室和所有州合作，為所有美國人民交付工作成果。」

###

可造訪網站 [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov) 瀏覽更多新聞  
紐約州 | 州長辦公室 | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418

[退出訂閱](#)