

## 新聞稿

2023-04-26

# 讓你看得懂 中壽引領業界推行保險新白話文運動

以使用者角度出發採 U.S.E.R.原則 理解保險零距離

你曾經遇過，想買保險的時候，看著商品 DM 上密密麻麻的文宣內容、保單條款的專有名詞，卻有看沒有懂？中國人壽秉持以客戶為中心的理念，重視保戶權益，看見民眾所需，為幫助民眾能更瞭解自身保障，2022 年起中壽陸續將商品 DM 字體放大，助民眾在閱讀上更輕鬆；2023 年更進一步依據「Understanding 易懂、Simple and Easy 簡單、Readability 易讀」U.S.E.R.原則，從 user 客戶需求角度出發，推動保險新白話文運動，包括：首創保單條款白話導讀內容，以白話導讀、視覺圖像優化的 DM，並在企網設置商品友善導讀專區，全方位幫助客戶理解保障零距離，找到最適合自己和家人的保險商品。

中壽發現，民眾在了解保險商品的過程中，容易面臨三大痛點，包括：保險專有名詞不易懂、保單條款用字艱澀、DM 字體小不易閱讀。為更貼近客戶需求，並因應現代人的閱讀習慣，中壽跳脫過往制式框架，以創新 U.S.E.R.原則，設計更有溫度的友善 DM。DM 主視覺搖身一變為雜誌風格的創新設計，並推出中壽吉祥物-「小柴」專家，以簡而易懂且吸睛的圖文，及活潑生動情境式對話，引導民眾先了解自身需求，再依需求深化與保障的連結，重視客戶感受，實現公平待客精神。

另外在保單條款上，中壽推出業界首創的「保單條款易讀包」，只要掃描保單條款上的 QR Code，即可「e 掃易懂不盲讀」取得條款白話圖文友善導讀，透過生動的漫畫圖文方式，讓客戶更能掌握保障內容與自身權益，維護客權再提升。未來，中壽會持續以對待家人般的用心服務，從客戶體驗蒐集更多意見與回饋，不斷迭代優化，藉由與時俱進的數位科技、創新視覺設計、資訊圖表等多元方式，幫助消弭民眾的金融知識落差，具體實踐公平待客文化。

中壽秉持「公平同理，待客如己」的精神，完善金融整合服務，豐富保戶幸福人生。2023 年「中壽 i 生活」APP 通過台北市視障者家長協會無障礙認證，為業界首家認證，官網無障礙專區亦已於 2022 年取得 AAA 最高等級無障礙標章，為台灣唯一雙平台均獲無障礙認證的保險公司；中壽連續四屆獲金管會評選成為「公平待客原則評核」績優業者，是該評鑑開辦以來，保險業界極少數每年蟬聯績優的業者；此外也積極導入 NPS（Net Promoter Score，淨推薦分數），以領先業界的即時反饋平台、創新的體驗工程師團隊、推動服務文化躍升的三大利器，讓中壽在 2022 年底的 NPS 調查排名大幅躍升至業界第一，更願意向親友推薦介紹中壽，實踐「陪伴是最美好的承諾」，朝向「成為台灣最受推薦和信賴的壽險公司」邁進。

中國人壽保險股份有限公司 CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD  
105 台北市松山區敦化北路135號3、4、5、6、7樓  
TEL : 02-2719-6678 / 0800-098-889 www.chinalife.com.tw