

新聞稿

2023-03-01

中壽成為台灣首家通過 APP 無障礙認證的保險公司

「中壽 i 生活」優化金融友善服務體驗 成為視障者最佳陪練員

當眼前只剩一片黑暗，該如何順利找到自己需要的資訊？那些我們覺得隨手可得的服務，卻是視障朋友每天可能面對的挑戰。中國人壽以對待家人般的用心服務，設身處地理解黑暗視界的困境，為視障朋友排除數位金融阻礙，「中壽 i 生活」繼去年獲國家品牌玉山獎「最佳產品類」殊榮後，2023 年「中壽 i 生活」APP 再傳捷報，通過台北市視障者家長協會 APP 無障礙認證，成為台灣首家獲此專業認證的保險公司，這也是中壽進一步將心比心，運用科技改善數位落差、具體實踐公平待客文化所獲得的另一肯定。

據衛福部最新統計^註，全台身心障礙者人數逾 119 萬人，在使用金融服務時，會因為不同的障礙類別，產生不同的限制和挑戰，中壽長期推動數位躍升，期望以科技力打造平權世界，減少身心障礙朋友可能面臨的資訊和服務落差。中壽團隊在啟動 APP 無障礙瀏覽優化前，特別與視障朋友們進行深度訪談，了解視障者透過手機使用 APP 的需求及常遇到的困擾。多數視障朋友表達若有清楚的語音指引與操作說明，將可幫助他們順暢完成每一個步驟，獲得所需資訊；另也有視障朋友提及，日常使用手機需仰賴報讀軟體，當 APP 更新功能時，有時會出現與作業系統不相容的狀況，造成導讀軟體出問題，無法順利以行動裝置完成服務等。

「閉上眼睛測試 APP，才真的體驗看不見也按不到是什麼感覺」，為優化 APP 每個環節貼近視障朋友的需求，中壽團隊每位專案同仁會試著閉上眼，試著在黑暗中反覆測試各項流程與步驟，以確保優化後的任何細節與步驟，都能貼心符合使用者體驗，讓中壽成為視障朋友的最佳陪練員。

中壽秉持「公平同理，待客如己」的理念，領先業界首創身障者專屬綜合險，為視障者設計點字版保險商品簡介，並與中華民國聽障人協會合作，為聽障者導入聽障友善課程及手語翻譯服務，無障礙網頁亦通過 AAA 最高等級認證。今年適逢成立 60 周年的中壽，將持續發揮普惠金融的精神，從各地客服中心、電話服務中心、官方網站，到「中壽 i 生活」APP，打造更完善、更友善的金融服務環境，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。

註：衛生福利部統計處《身心障礙者人數按等級及類別分》：<https://www.mohw.gov.tw/dl-69414-ee6c345a-38a4-4851-9c0d-28b8c0fd3948.html>