

新聞稿

2023-12-05

客戶最推薦 中壽獲 NPS 雙項第一 領先業界

NPS 連續兩年蟬聯第一 數位 NPS 首度調查即獲第一

「因為您，我們成就更多！」中國人壽秉持以客戶為中心，持續優化客戶體驗平台技術，致力創造具溫度的有感服務，深獲客戶肯定，於 2023 年 NPS(Net Promoter Score，淨推薦分數)調查連續兩年取得業界第一名；此外，今年首度增列數位 NPS 即獲第一名，寫下雙項第一的亮眼好成績，充分展現中壽落實最佳服務體驗，深獲客戶肯定。

中壽自 2021 年起導入 NPS，透過客戶意見即時調查平台，每日蒐集客戶回應、進行服務品質監測與跟進，並委由外部第三方顧問公司定期進行 NPS 調查，持續精進每一項服務環節。隨著數位普及化，中壽以策略思維推動數位創新，積極投入各項數位工具開發及應用，融入生活場景貼近客戶需求，提升數位金融服務的可近性與便利性。今年度擴大 NPS 調查範疇，除原先的整體 NPS 調查外，增列數位 NPS 調查以了解中壽推動數位化的努力成效。調查結果顯示，中壽在整體 NPS 與數位 NPS 均取得第一名，整體 NPS 更是連續兩年獲得第一名的佳績。

傾聽客戶的聲音，中壽由客戶最在意的投保流程、申辦理賠擴及至企網、App、客服中心、0800 電話服務中心等關鍵接觸點設立 NPS 調查機制，截至 2023 年 10 月底共蒐集近 4 萬則客戶聲音，透過每週由資深主管領導的小組會議，與 15 個跨體系部門協作，加速推動優化流程。為更快速回應客戶，中壽打造體驗工程師團隊，成員來自第一線服務客戶之資深同仁，於 48 小時內聯繫在意見調查中回應的客戶，給予即時的協助與關懷。今年更啟動「NPS 大使」選拔，遴選出 10 位服務卓越的 NPS 大使，讓卓越服務文化深植同仁心中。

為提供客戶創新體驗，中壽持續優化服務體驗，落實金融消費者保護，展現出愛與關懷的品牌精神，除了客戶的青睞推薦之外，更屢獲各項大獎，得到專業評審一致肯定，今年以來囊獲了「公平待客原則評核」排行前 25%績優業者，為金管會開辦評鑑以來極少數連續五年獲績優的保險業者；此外，榮獲客戶服務指標獎項「CSEA 卓越客戶服務大獎」最佳客戶體驗企業，為唯一在此類別獲獎的壽險公司，其他還包括「國家品牌玉山獎」最佳人氣品牌類及「保險卓越獎」保戶服務專案企畫卓越金質獎等殊榮。在數位創新的部分，接連獲得「保險業亞洲獎」(Insurance Asia Awards)年度數位創新獎、「工商時報數位金融獎」數位普惠金質獎、「財訊金融獎」FinTech 創新應用優質獎以及「SGS IT Awards」資安治理卓越獎等獎項肯定，未來將持續精進，朝向「最受推薦和信賴的壽險公司」目標邁進。