

## 新聞稿

2023-11-23

# 中壽榮獲卓越客服大獎「最佳客戶體驗企業」肯定

化被動為主動 持續優化客戶體驗 為該類別唯一獲獎的壽險公司

「為了客戶，我們追求更好！」中國人壽秉持以客戶為中心，以落實客戶最佳體驗為最高原則，積極洞察客戶需求，用科技創新力不斷優化客戶體驗平台技術，透過三大服務模式，化被動為主動，串連線上線下，即時回覆客戶需求，持續創造具溫度的有感服務體驗，不僅深獲客戶信賴，中壽更有客服金馬獎之稱的「2023 CSEA 卓越客戶服務大獎」中脫穎而出，榮獲「最佳客戶體驗企業」肯定，成為唯一在此類別獲獎的壽險公司。

對客戶而言，保險是一輩子的陪伴與跨世代的承諾，中壽從心出發，從業務代表、全台客服中心、0800 電話服務中心等不同客戶接觸點，用心聆聽客戶聲音，並藉由導入 NPS 與客戶對話，由資深客服同仁組成的客戶體驗工程師團隊，進一步分析客戶需求，快速挖掘客戶體驗旅程裡的關鍵痛點與需求，不斷優化服務流程與管理制度、整合協作推動各項 e 化服務及金融友善措施，規劃具體的改善方案，快速回應並提供解決方案，提供客戶超越期待的有感體驗。

中壽也從客戶視角出發，致力於提升三大客戶體驗服務。除了透過大數據精準行銷及 AI 人工智慧，首創將人臉辨識技術應用於行動投保流程，推出業界首創且可應用至全通路的「Smile to Sign 遠距刷臉投保」服務，不僅採用最嚴謹的資安與個資保護措施，讓與客戶的第一次接觸，都能安全且便利，同時，刷臉投保更能突破時空限制、降低資源消耗。

中壽也透過串聯保險、健康、醫療照護、生活與科技，以金融友善專區、無障礙瀏覽介面及語音驗證具體落實金融友善與公平待客文化，打造 24 小時服務不打烊的「中壽 i 生活」APP，不僅提供一站式超過 110 項保單自助服務，並以創新「保健醫護」概念進行跨域合作，讓健康管理、生活資訊以及合作醫院的門診諮詢與專屬健檢方案等功能融入客戶服務中。此外，更藉由建立敏捷團隊與量化調查，從保險旅程中分析客戶最常也最需要的功能，持續優化介面和內容，以提供更符合客戶需求的全方位數位保險服務，做客戶人生旅程的「最佳援手」。

中壽 i-Claim「行動理賠」，以拍照上傳先行受理案件可節省文件傳遞時間約 1-1.5 天，另利用理賠聯盟鏈 2.0 的區塊鏈技術安全、便捷的特性轉送同業，提供一站式服務，其中針對低風險之案件以快速核賠方式審核，案件處理最快可於 1.5 小時內結案，大幅提升理賠服務效率。另中壽也加入「保險理賠醫起通」，在保戶授權下，壽險公司可直接向醫院取得相關醫療文件之服務，讓保戶可享有全程數位化、無紙化的便捷客服體驗。

「2023 CSEA 卓越客服大獎」今年已邁入第七屆，由客服協會邀請資深業界人士、政府與專業公正機構組成評審團，從各產業超過百組的參賽單位中，根據服務體驗、行銷體驗、科技應用與訓練管理四大領域裡，評選出在客戶服務具卓越表現的企業團體及個人。中壽今年因對客戶提供優質互動體驗，在客戶服務體驗有突出貢獻，足以作為壽險業之標竿，因而獲此殊榮。中壽會持續用心聆聽不斷精進，帶來有溫度且有感的客服體驗，朝「成為最值得推薦與信賴的壽險公司」目標邁進。