

## 新聞稿

2019-4-25

# 中壽數位創新 擁抱業務智能 帶來有感服務

愛與關懷為核心 思維轉型讓服務有溫度 科技賦能業務團隊帶來更好體驗

AI (人工智能)正夯，當金融消費型態從實體位移到數位，民眾也更重視科技帶來不同的保險體驗。中國人壽總經理黃淑芬表示，AI 在中壽有另一個詮釋是 Agent Intelligence(業務智能)，壽險是人的事業，對人的尊重與關懷的那份心意是無可取代的，中壽成立「數位應用發展部」專責推動數位創新，科技賦能業務團隊，秉持「愛與關懷」的核心精神，帶給保戶嶄新優質的體驗，讓保險不再只是無形商品，而是從顧客需求出發有溫度且有感的服務。

黃淑芬總經理指出，2018 年是中壽數位金融科技應用元年，透過數位創新具體落實愛與關懷的核心精神，AI 及大數據的應用提供精準的銷售建議及規劃，行動化工具提供便利貼心的服務。為彰顯保險的價值，提供更貼近客戶需求的商品，中壽組建資料科學家及科技創新團隊，運用智能學習技術打造「客戶標籤庫」，預測並標記客戶可能需求、屬性及偏好，針對客戶保障缺口提供更精準的保障規劃及建議，專案試行已見成效，大幅提升客戶回購率 125%，「客戶標籤庫」也廣泛運用在流程優化、強化風險控管及提升服務品質等各應用場景。

2019 年業務通路全面啟用「i-Agent」行動平台提供行程管理、客戶經營、輔導培育等多元功能，可隨時檢視客戶資料及行事曆安排，快速掌握目標設定，業務同仁能設定每一位客戶及其家人的重要日期，如生日、保單到期日等等，提醒業務同仁應聯繫客戶，平常不會過度打擾保戶的工作及生活，在需要關懷與服務時自動出現，有效提升保戶服務的效率，在新人培育及組織發展上也帶來助益；「i-Easy」行動投保進件率已突破 90%，有效加速核保流程，大幅提升保戶在投保時的便利性。

掌握 AI 及大數據應用就是競爭力，中壽不遺餘力促進保險業數位轉型，積極參與生物身份識別與保險區塊鏈聯盟平台等政策推動，以行動支持主管機關數位化政策，期許成為數位金融的先驅，打造高效能、高彈性、高容量的大數據平台，建構 AI 應用穩固發展的基礎，導入具備平行擴充性及優異數據存取運算能力的平行式架構大數據平台。中壽歡度 56 歲生日之際，全方位啟動七心級進化，以「愛與關懷」的核心，透過思維轉型驅動服務感心、數位創新、公益暖心、業務貼心、通路悉心、人才雄心、風管安心，帶來更好的服務體驗。

新聞聯絡人：

中國人壽 公關部

陳盈儒 [julia.chen@chinalife.com.tw](mailto:julia.chen@chinalife.com.tw) 02-2719-6678#1050/0939-236-405

鄒沛峯 [jalen@chinalife.com.tw](mailto:jalen@chinalife.com.tw) 02-2719-6678#1042/0920-161-435