

NEWS RELEASE

2022 卓越保險評比 元大人壽四連霸獲最佳服務品質獎

由卓越雜誌主辦，世新大學知識經濟發展研究院協辦的《2022 卓越保險評比》得獎名單出爐，元大人壽第 4 度蟬聯「最佳服務品質獎」。世新大學市調中心表示，元大人壽除在服務人員專業度、保單滿意度、諮詢服務、保單理賠快速與否、等候時間簡短及客服人員服務態度項目上，皆獲得受訪民眾給予 90 分以上的正面評價，另一獲獎關鍵則是在新冠疫情影響下，元大人壽敏捷回應，不但加速推動數位轉型，申請遠距投保試辦也運用最新科技，不僅投保過程快速便捷，全程資安的重視與防護，更讓保戶可以安心規劃保障。

因應數位化浪潮來襲、落實綠色營運，元大人壽推動三年數位轉型計畫，致力發展數位低碳服務流程，從行動投保、核保理賠 AI 自動化辨識、電子保單到智能客服，提供客戶更快速、更優質的服務體驗。其中行動投保使用率自推動初期的 10% 提升迄今逾 80%，在此基礎下，也提升遠距投保的應用性，讓更多的客戶在疫情影響下願意嘗試遠距投保所帶來的便利性。

元大人壽遠距投保運用身分辨識模組 (eKYC) 精準辨識保戶身分，以確保保戶身分不會被冒用，而為降低資安風險，身分認證過程中的身分證與臉部影像，僅於辨識當下暫存在手機記憶體，辨識完成後則立即刪除，如此也降低保戶個資外洩的風險；投保完成後，保戶亦可透過元大人壽的 iCare App 或官網的保戶園地，進行保單資料查詢、保單變更及理賠申請等服務。從投保流程到保單服務，元大人壽透過不斷地邁向數位化，以滿足不同世代的客戶需求，提供更全面的商品規劃及最即時的客戶服務。

除此之外，今年 11 月上線的智能客服-元先生，不僅能節省保戶查詢資訊的時間，更能將客戶服務延展為 24 小時不中斷，保戶只要透過文字或語音的方式對元先生提問保單相關問題，便能在線上獲得立即的答覆，目前客服資料庫已有客戶常見 600 題 QA，足以解決大部分保戶的詢問；同時，透過智能客服，元大人壽能更清楚保戶常遭遇的問題是什麼、需要什麼協助、有哪些需求，藉由這些反饋持續優化智能客服答題的確切性，更系統化地提升數位服務品質。

「元大人壽的服務真的很好！」這是本次世新大學線上調查最多網友對元大人壽的回饋，也是這次奪得《2022 卓越保險評比》「最佳服務品質獎」的關鍵。從第一次獲獎開始，元大人壽始終秉持著「給一個機會幫助他人，同時也幫助自己」的經營理念，時時刻刻提醒自己設身處地為保戶著想，

NEWS RELEASE

不論是接待親臨服務櫃台的保戶，或是服務透過遠距投保的客戶，元大人永遠抱持著提供最優質、最完善的服務品質，以回應客戶對我們的期待。

【附圖】「2022 卓越保險評比」照片



圖一：元大人壽資訊團隊與客服團隊協同合作是今年獲得卓越保險評比最佳服務品質獎的關鍵之一。



圖二：元大人壽依各族群人生不同階段需求，推出人生旅途專屬網站，讓客戶除了臨櫃或透過業務員協助，還有網站規畫的選擇。

照片提供/元大人壽