

# NEWS RELEASE

發稿日期：2023 年 02 月 15 日

## 領先同業 元大人壽正式開辦全通路遠距投保

### 加速數位流程服務 提升客戶有感服務

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% 大幅提升迄今逾 80%，在此基礎下，也提升遠距投保的應用性，讓元大人壽領先同業、成為壽險業前三家正式開辦全通路遠距投保的公司之一，也為更多客戶提供遠距投保帶來的便利性。

為提升金融友善服務，落實公平待客，元大人壽持續推動數位轉型策略，設定拓展公司服務能量及提升公司營運管理效能為兩大目標，透過「強化線上客戶自主服務」、「提升通路遠距行動服務」、「新興科技導入應用」及「穩定核心與資訊基礎建設升級」四大面向推動進行。

在強化線上客戶自主服務上，首先是保險商品的可視化，於元大人壽官方網站上提供人生旅途保障介紹，引導客戶尋找最適保單並進行試算；其次針對保戶契約變更需求，完成 24 項線上服務優化改版以提升客戶使用體驗；再者整合線上理賠服務，與壽險公會攜手合作推動「醫起通 2.0」，藉由平台讓保戶理賠申請更簡便。

在提升通路遠距行動服務上，元大人壽持續推動行動投保，不但集團使用率已達 8 成，去（2022）年新介接的 5 家經代通路更擴大了數位進件量能，有效降低照會率，提升核保效率；此外，Web 建議書全面上線使用，更成為業務員銷售上的利器。

在新興科技導入應用上，元大人壽結合 eKYC 身份識別技術應用於遠距投保試辦案中，成交逾 2,000 件保單，並於去（2022）年底獲金管會同意通過，成為業界前三家正式開辦全通路遠距投保的保險公司；同年，引進 AI 影像 X 光片判讀，加速核保及理賠審件流程，加上智能客服上線，提供客戶 24 小時不間斷服務，獲得客戶給予 5 顆星滿意度。此外，元大人壽將自然語言處理技術應用於法令遵循面，全面守護客戶權益，優化內部作業流程，並將 RPA 機器人及流程自動化運用於先行部門，並持續

We Create Fortune

## NEWS RELEASE

擴大應用，全面提升內部工作效能。

在穩定核心與資訊基礎建設升級上，資安事件管理平台的上線，不但加強了元大人壽的緊急應變處理能力，更強化了分析、辨識及追蹤能力。此外，啟動業務中台計畫，降低核心系統負載量，提升了業務彈性。

從保障規劃、投保流程到保單服務，元大人壽透過第一線人員了解保戶遭遇的問題、需要的協助及需求，藉由內部反饋持續運用數位科技進行優化，系統化提升服務品質，未來也藉由不斷數位轉型，以滿足不同世代的需求，提供客戶更全面的商品規劃及最即時的有感服務。