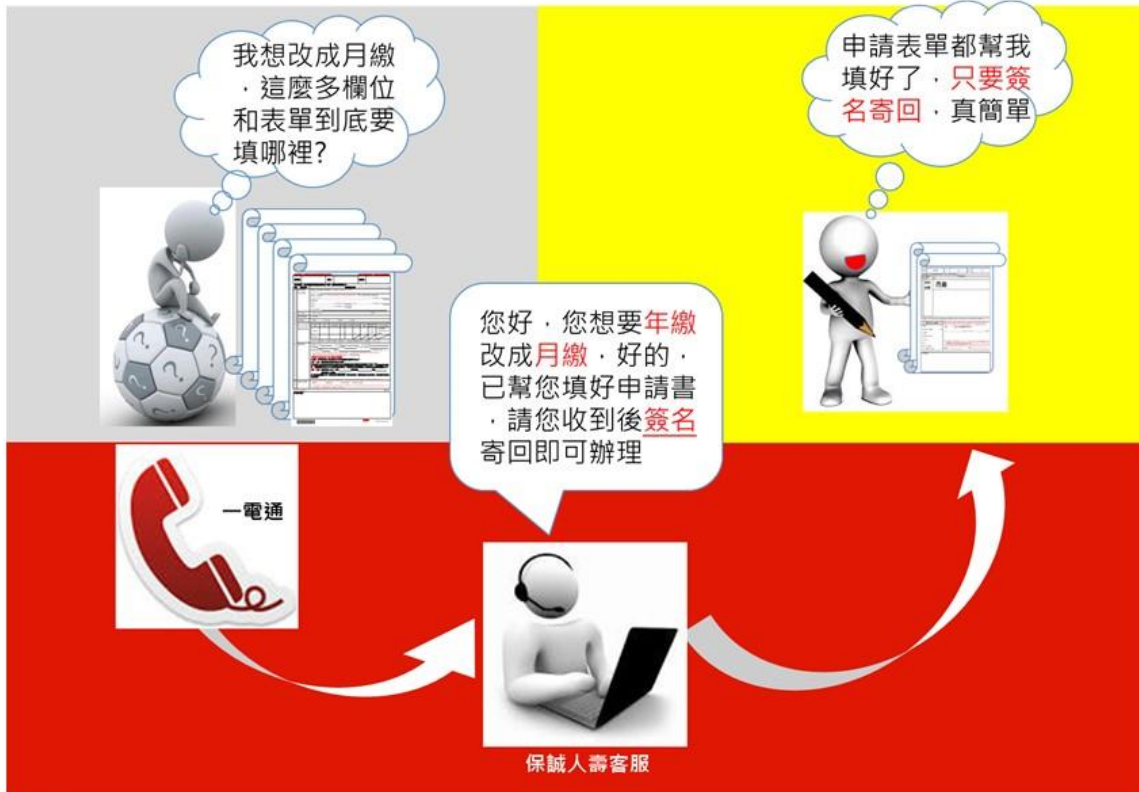


## 業界首創 保誠人壽推出「保服一電通」保戶服務

解決客戶的痛點 一通電話客製化契變申請 再也不卡關

### 契變申請\_繳別變更



1

Confidential

保險業拼服務，從提升服務效能與服務至上的角度爭取保戶好感度。保誠人壽強調以客為本、提供創新與差異化服務，所推出的「保服一電通」客服專線契變服務開業界創舉，把複雜的保單契約變更申請流程簡單化，解決以往保戶申請保單契變時不知從何開始填寫、資料檢附不全等問題，讓保戶申請契約變更時不再重重卡關，加速提升服務效率與服務品質。

保誠人壽行銷長楊繼平表示，保誠人壽強調在每一個與客戶的接觸點都要提供客戶一致貼心的服務與感受。「保服一電通」客服專線契變服務的催生，就是保誠透過客戶滿意度調查時發現「保單契變」是所有保單申請服務中保戶覺得最複雜也耗時最長的服務。因此，提出創新的解決方案，首開業界先例，以電話諮詢專人服務的方式開啟便捷的契變申請流程，讓服務品質升級再進化。

## 新聞稿

「保單契變」向來是保險業保單行政作業最挑戰的業務。以往保戶填寫「契約變更申請書」常面臨三大關卡—第一關卡是保戶需從多達六十項的契變項目中大海撈針找到自己需要的服務選項，又礙於保險專業術語較難理解，即便選項文字都已口語化仍不易找到填寫欄位，容易錯填或漏填；第二關卡是保戶不清楚辦理該項契約變更須檢附哪些文件因而遺漏，往往保險公司受理申請後，須再度聯絡保戶修正或補充檢附文件；第三關卡則是簽名，不同申請項目不同簽署人也常造成誤簽或漏簽。「保服一電通」的創新變革為三大容易卡關的痛點，找到解決方案。

「保服一電通」以電話完善流程，未來保戶欲辦理契約變更，直接撥打客服專線，客服人員線上聆聽與瞭解保戶契約變更需求，並為其客製化契約變更申請書，僅列該次欲辦理的契變項目內容，逐項列出須檢附的文件，透過郵寄、E-mail 等多種管道將申請書提供予保戶。保戶僅需於收到文件後檢查契約變更項目、內容，再依照提示檢附相關文件、寄回保誠即可完成契變申請。