

## 英國保誠人壽以客為本

### 發展客戶體驗新境界 e 化創新串起各服務

科技日新月異，客戶需求也隨之變化。英國保誠人壽以客為本，不斷透過數位與創新服務來優化客戶體驗。近年來陸續推出的多項創新與優質服務，皆從客戶的需求面出發，並體察消費者對保險服務的期待，以創新與數位科技引領多元客戶服務發展，為客戶打造優質新體驗。

英國保誠人壽與台北醫學大學大數據中心合作健康大數據平台提供自我檢測服務，讓國人簡單即可隨時隨地關懷自我的健康。新年度更以 e 化創新的精神發展新客戶服務，結合新科技打造人性化、親民、友善的數位平台工具，包含「e 快保行動投保平台」、業界首創的「保服一電通」客服專線契變服務，及之前已推出的藥師到府送藥服務、保誠好朋友卡加值服務等，持續創新打造客戶體驗新境界。

客戶體驗從客戶了解保險需求開始。英國保誠人壽與國內生醫大數據權威—臺北醫學大學大數據研究中心獨家攜手合作開發「智能健康模組」，以簡單數位化自我健康檢視工具，推廣「預防勝於治療」的觀念。透過大數據資料分析，客戶可了解自身罹患慢性病與癌症的風險程度，也凸顯英國保誠人壽「AI in Insurance 智能保險專家」的形象。

除此之外，英國保誠人壽透過數位科技精進服務品質，為保戶打造「e 快保行動投保平台」，客戶在業務人員平板電腦的解說下，可以透過簡易清晰的功能介面瞭解需求、商品推薦，完成簽署、核保、發單進度等流程。其友善貼心聰明的表單設計，像是自動標示文件需簽署之處、即時檢核確保資料填寫正確性及完整性、可以選擇一次簽名套用全部簽名位置或是逐頁電子簽名等等優勢；讓客戶透過數位無紙化及快速便捷的系統感受到保誠貼心、創新 e 化、環保的服務經驗。

英國保誠人壽於業界首創及推出「保服一電通」客服專線契變服務，把複雜的保單契約變更申請流程簡單化，解決客戶在申請保單契約變更時不知從何開始填寫、資料檢附不全等問題，讓客戶免於因複雜文件及冗長程序所遭遇的不便。

此外，隨著社會高齡化的趨勢，保誠也提供保戶「專業藥師免費送藥到府」服務，其中更提供分裝藥袋細心服務，帶給高齡長者們更多的方便性；保誠朋友卡提供保戶專屬服務，包含遍布全國北、中、南近 600 間具優良信譽的「特約醫療機構」，讓保戶能就近就診或諮詢，及享有涵括「便

## 新聞稿



利生活」、「美食饗宴」、「樂活人生」、「充電補給」四方面的生活優惠。

英國保誠人壽以用行動成就合作夥伴與客戶的想望，再次傳遞以客為本、重視客戶人生階段不同的需求，更推廣「Happy 2gether 一起好幸福」理念，持續為客戶與保戶創造更多優質服務。