



兆豐保險 Chung Kuo Insurance

【新聞發佈】

發稿日期 113 年 10 月 29 日

兆豐保險金融智能服務深受肯定 獲工商時報數位金融獎殊榮

被譽為台灣金融史上最高規格數位金融評鑑獎項之工商時報數位金融獎，第四屆頒獎典禮於(29)日舉行，兆豐保險以「智能客服-兆小樂」榮獲數位服務獎優質獎殊榮。

在金融科技的高速發展下，整體市場面臨消費者行為逐漸改變、虛實通路整合銷售加上資安隱私權益抬頭，兆豐保險為強化保戶服務，提升金融服務能量，近年積極進行內部系統整合及運用 AI 智能服務，打造顧客導向的數位轉型流程服務體驗，為此特別開發「智能客服-兆小樂」提供 24 小時數位化服務，客戶可進行保單、理賠進度查詢及線上文件接收、上傳及下載檔案等功能。透過 24 小時全年無休的智能客服解決問題，在服務量能方面有顯著提升，根據統計在智能客服系統上線後處理的業務量占總案件服務比重約 30%，反應現在客戶偏好自主便捷的服務體驗。

兆豐保險致力提供客戶完善的服務品質，經由培訓專業的客服團隊，深化公司內部同仁對數位科技的探索與學習，同時兼顧不同族群消費者(如高齡及身障者)對數位服務的需求。因此在執行服務過程中兼顧傳統服務與智能科技，提供具有質感及溫度的服務，客服人員除具備解決問題及溝通處理能力外，在溝通及處理過程中，讓客戶感到安心、放心及受尊重，透過每次服務分析案件類型、蒐集客戶聲音，作為精進服務效能及不斷提升客戶服務品質與優化客戶體驗的參考依據。

-END-

兆豐保險 新聞聯絡人：

郭幸宜 電話：(02)-2381-2727#8755



圖說：第四屆工商時報數位金融獎頒獎典禮於(29)日舉行，兆豐保險以「智能客服-兆小樂」榮獲數位服務獎優質獎殊榮，由呂麗卿副總經理（左）、客戶服務部經理鄭若梅（右）代表出席領獎。（圖/兆豐保險）