

## 新聞稿

2024-01-08

## 凱基人壽勇奪「2024 保險品質獎」四項大獎

### 四大面向實踐「致力於您的幸福人生」全新企業價值主張

開春報喜！凱基人壽(原中國人壽)正式更名後，即獲得現代保險雜誌「第30回全國最佳壽險公司排行榜大調查」四項大獎殊榮，包括「知名度最高」、「最值得推薦」、「業務員最優」、「理賠服務最好」四項優等肯定，由蘇錦隆執行副總經理代表領獎，展現凱基人壽專業經營、創新服務及年輕活力的品牌形象。

2024年是凱基人壽元年，帶著具有意義和光榮的過去及客戶期許的未來，提出「致力於您的幸福人生」的全新企業價值主張，並推出全新專屬吉祥物「凱基阿福」，象徵凱基人壽陪伴客戶追求成就每一階段的幸福人生。凱基人壽將持續深化保障提升、品牌重塑、服務昇華及社會參與等四大面向，啟動相關變革和創新，提供客戶多元且一站式的綜合金融產品與服務，讓客戶享有更優質完善的保障與服務。

凱基人壽長期致力數位創新，積極導入大數據與人工智能，投入數位工具開發應用於人才培育、訓練及銷售，建構出高度數位化業務部隊，以提供創新且便捷服務；推出一系列全新商品，滿足客戶保障、增值、享退、傳承不同階段需求，並透過諮詢式服務，提供個人化的完整保障建議及最適解決方案。凱基人壽業務員人數於2023年逾16,000人，人力佔率排名業界第四，2024年將繼續努力成為新進業務同仁的首選雇主，打造「卓越業務團隊」，再創保險業成功典範。

秉持「以客戶為中心」的精神，凱基人壽始終以同理心，從民眾需求出發，將創新有感的服务，融入在保戶日常生活場景中，優化保險體驗，落實「致力於您的幸福人生」，接連獲國內外多項大獎肯定，包括連續五年獲主管機關評選為「公平待客原則評核」績優業者、連續兩年NPS(Net Promoter Score, 淨推薦分數)調查取得業界第一名，首度增列數位NPS即獲第一名，寫下雙項第一的好成績；榮獲客戶服務指標獎項「CSEA卓越客戶服務大獎」最佳客戶體驗企業，為唯一在此類別獲獎的壽險公司；此外，還包括「國家品牌玉山獎」、「保險卓越獎」及「保險業亞洲獎」(Insurance Asia Awards)等殊榮，未來將持續朝向最受推薦和信賴的壽險公司的目標前進。