

## 新聞稿

2024-11-25

## 凱基人壽客服再獲肯定 連兩年獲頒卓越客服大獎

蟬聯公司類「最佳客戶體驗企業」 首奪團體類「最佳客服管理團隊」

凱壽客服作為超有感！凱基人壽憑藉卓越的客戶服務表現，連續兩年獲卓越客服大獎，榮獲公司類「最佳客戶體驗企業」、團體類「最佳客服管理團隊」共二項大獎殊榮，展現凱基人壽在推動客戶服務創新及提升服務品質方面的表現獲得肯定，實踐以客戶為中心的服務承諾。

凱基人壽推動服務轉型，根據不同客群量身打造一系列友善服務措施，滿足客戶多樣化的需求。這些措施包含「開啟保險白話文運動」，針對商品內容及條款，設計易讀版圖文白話解釋說明外，也推出「為幸福朗讀，保險白話辭庫」，讓保戶能即時透過語音了解艱澀保險名詞，弭平資訊落差。此外，「多國語言翻譯服務」也為新住民客群提供了更順暢的溝通橋樑，確保他們都能獲得符合其需求的服務。同時，對於視障客戶凱壽提供「保單點字辨識服務」，在保單封面提供點字，讓視障客戶能夠輕鬆辨識保單文件，也同時可以通過手機掃描連結，無障礙地聽取保單權益。這些友善服務不僅提升客戶體驗，也讓保險資訊更加普及。

凱基人壽電話服務中心客服團隊首奪團體類「最佳客服管理團隊」，落實以客戶為中心的服務精神，擔任公司與客戶之間的橋樑，以有效的溝通管道與方式，發揮同理心與換位思考的服務理念，持續優化客戶體驗並提升滿意度，更響應綠色金融無紙化，持續積極推廣電子通知單和各項數位化工具，串連客戶便利生活，為永續經營愛護地球盡一份心力。同時，導入電訪派件、自動化生成動態話術、電訪系統全面升級、建置動態管理報表系統、AI 高齡質檢系統等數位化管理策略，透過數位技術提供更好的客戶體驗，吸引更多的客戶和提高忠誠度。除此之外，為落實客戶關懷精神，便於高齡長者記憶，以客戶更理解、易懂、好讀的方式，於通話後輔以簡訊提供保戶來電諮詢的重點訊息，並積極推動「手語翻譯預約」、「高齡失智友善關懷」及「多國語言翻譯預約」等各項服務，秉持以人為本精神，實踐多元共融文化。

此次榮獲卓越客服大獎雙項肯定，顯示凱基人壽在客戶服務領域再立標竿。未來，凱基人壽將落實金控策略，以 ONE KGI 服務展現全方位金融服務集團的市場競爭力，協助客戶進行多元保障規劃，提供更完善的保險服務，在乎你的在乎，幸福你的人生，持續朝向成為最受推薦和信賴的壽險公司目標前進。