

新聞稿

2025-05-05

凱基人壽與玉山銀行合作試辦「高齡錄音輔助系統宣讀」

保險業首家獲准試辦！數位創新優化高齡投保體驗 打造有溫度的友善金融服務

行政院國家發展委員會最新人口推估註，2025年台灣65歲以上人口占比將超過20%，正式進入「超高齡社會」，2070年將提高至46.5%，約平均每2人就有一位是高齡者。為確保高齡族群權益，業務員銷售保險商品予65歲以上客戶，對話必須全程錄音或錄影保留紀錄。凱基人壽以客戶為中心，首創業界先例取得主管機關准許進行試辦，並與玉山銀行合作導入「高齡錄音輔助系統宣讀」服務，藉由人機協作的方式，降低人為失誤率並提高作業效率，同時確保高齡族群接收資訊的正確性，積極透過數位創新優化高齡投保體驗。

根據凱基人壽第一線業務服務人員的調查發現，過往在進行高齡族群的顧客權益宣讀時，業務員的語速、語調、口音，都會影響高齡族群接受資訊的正確性，且經常因為無法一次聽完所有資訊，或是提出疑問而中斷宣讀的流程，而降低客戶服務的效率與品質。

本次凱基人壽與玉山銀行合作，導入高齡錄音輔助系統宣讀，行銷人員可透過玉山銀行系統平台，直接進入凱基人壽的高齡錄音輔助系統，並依據客戶需求靈活調整系統宣讀語速和進行重複宣讀，同時搭配業務員或行銷人員在旁輔助說明，確保客戶充分理解投保內容以保障自身權益，獲得最適合且有效率的投保體驗。未來，凱基人壽將持續藉由有溫度的數位力，提供高齡族群暖心的服務與支持，進一步推升客戶滿意度，達成友善高齡金融服務的目標。

凱基人壽「高齡錄音輔助系統宣讀」試辦，為國內保險業首家取得主管機關開辦核准，導入數位工具重新詮釋數位營運新模式。凱基人壽將秉持「We Share We Link」的精神，用心分享，連結每個夢想。期待以穩健為根，信賴為心，永續為向，創新為翼，持續打造與時俱進的保險體驗，朝向最受推薦和信賴的壽險公司的目標前進。

註：《國家發展委員會》國發會發布「中華民國人口推估（2024年至2070年）」 https://www.ndc.gov.tw/nc_27_38548