

新聞稿

2019-10-28

中壽服務大使 幫保戶找回愛的一桶金

用有溫度的服務 攜手社會共創美好價值

每一張保單都是壽險公司對保戶及其家人一輩子的承諾。中國人壽秉持公平待客原則、愛與關懷的企業文化，2018年啟動轉型，從系統、組織到服務面全方位轉型，以「全新中壽、從心感受」主軸，由內而外推動七「心」級進化，讓每一次服務都是感動的傳遞，中壽也舉辦服務大使選拔，第一線服務同仁們以更有溫度的關懷，與社會共創美好價值。

中國人壽總經理黃淑芬表示，社會及人口結構的改變、科技的發展，為壽險業帶來新思維，但愛與關懷的本質及初衷不會改變，中壽提供客戶更好的保險體驗，讓保險是從需求出發，更是有溫度的關懷與服務。我們鼓勵同仁，從第一線的業務及服務同仁，到後勤支援單位，都能跨領域緊密結合，用愛提供全方位及嶄新的客戶體驗，如同「服務大使」選拔，透過楷模的分享，讓所有同仁能汲取他們的經驗，讓服務價值被看見。此外，我們也極投入社會參與，無論是志工時數年年成長的「愛就GO志工團」，或是遍布全台業務單位的暖心達人，中壽延續助人的正向循環，用行動喚起心中最初的善與愛，進而帶動社會的融合與改變。

中壽由內而外全方位彰顯服務價值，自2018年起舉辦「服務大使」選拔，第一線服務同仁以公平待客原則，從客戶立場提供協助，並透過外部客戶的滿意度調查、電話訪問及內部同仁選出服務大使，建立服務典範，如榮獲第一屆服務大使的電話服務中心吳思頻就幫保戶「找回愛的一桶金」。某天思頻接到一張應付卻未付的支票，保戶為89歲的爺爺，爺爺接到電話後以為是詐騙電話便拒絕溝通，思頻心想無論如何都要把支票交到爺爺手中，儘管地址有誤，思頻不放棄每次與爺爺溝通的機會，更協請跨部門同仁拜訪後，終於獲得爺爺信任並進一步回想起這張保單，開心取得這筆意料外的養老金。

中壽秉持感恩初心，期許持續結合核心職能，以企業公民的角色發揮影響力，成為一個為社會帶來安定力量的永續企業，這些作為也榮獲國內外機構肯定，包括榮獲國際最大CSR報告書線上平台獎項CRRRA之「最佳報告」(Best Report)獎，為全球唯一獲獎金融業；並獲金融監督管理委員會首次舉辦「公平待客原則評核」壽險業第二名。

新聞聯絡人：

中國人壽 公關部

陳盈儒 julia.chen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1050/0939-236-405

黃麗穎 lori.huang@chinalife.com.tw 02-2719-6678#3837/0928-768-936