

新聞稿

2020-06-08

業界首創 中壽為業務員打造數位夥伴「Q寶」

既是隨身助理 也是智能教練 透過 AI 學習還會愈來愈懂你

金融科技為保險業注入新思維，數位化改變了消費形態，帶來了全新的保險體驗。中國人壽積極推動通路數位轉型，獨家開發業務同仁專屬數位化系統「i-Agent」，整合客戶經營、行事曆、組織管理等功能，更在原有系統架構基礎下，獨步業界為業務部隊打造了數位夥伴-行動智能機器人「Q寶」，既是數位助理，也是智能教練，科技便利隨身帶著走，即時有效率地提供保戶有溫度的服務體驗。

中壽總經理黃淑芬表示，中壽導入新科技採小步快行策略，上線後持續推出新功能並優化使用者體驗，隨著功能越加豐富多元，業務同仁使用率也不斷成長，目前使用率已近九成。「Q寶」就像是中壽業務同仁隨身專屬的數位助理，透過大數據模型，通知業務員保戶服務動態資訊，如主動提醒客戶生日祝福、今日待辦工作等事項，讓業務同仁能在適合的時間點，提供貼心服務，傳遞溫暖；此外，業務同仁也可請「Q寶」幫忙查詢所需資訊，進一步詢問商品或業務規則等常見問題。

「Q寶」配有 AI 語意理解引擎，不但用口語化的文字「嘛ㄟ通」，大數據分析技術與 AI 語意學習機制，讓每次的對話互動過程，都成為「Q寶」成長的養分，語意理解及問答能力愈來愈精準，「Q寶」也會愈來愈懂你。除了提升工作便利性及效率，幫助新人快速上手業務工作，同時深植保險專業能力，也是「Q寶」重要使命，就像是新人的貼身智能教練，陪伴新人成長茁壯，透過業務活動追蹤機制幫助新人找出盲點，提升行銷動能，讓中壽業務部隊能夠有系統的持續擴大發展。

中壽在業務轉型上結合創新科技並投入豐厚資源，壯大自有業務部隊。從行銷策略到組織發展，攜手國際知名教育機構及顧問公司發展出專屬的業務訓練課程，提供科學化、數位化學習環境，讓新人快速融入業務工作成功定著發展保險事業。中壽也積極強化資訊系統及 Fintech 的應用，讓數位工具成為業務致勝武器，同時透過 AI 及大數據的結合，打造新世代數位行動業務菁英團隊，使中壽成為業務夥伴展業平臺的最佳選擇。

中國人壽 公關部

陳盈儒 julia.chen@chinalife.com.tw 02-27196-6678#1050

鄒沛峯 jalen@chinalife.com.tw 02-27196-6678#1042