

智能服务让客户体验更贴心



袁慧 俞佳融

记者从中国人寿镇江市分公司获悉,近年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)始终心系客户,不断升级运营服务,为客户提供更加简捷、品质、温暖的服务体验。

科技赋能保险业,给更多传统服务提供了新的通道,让服务“无接触”“无纸化”,更可以确保服务“7×24小时”不间断、触达更多环节,并能够支持和保障服务体验更佳。过去几年,中国人寿寿险公司形成多项业内首创的服务模式,不断升级“暖心”的服务体验。

1 “重疾一日赔”服务持续推广

高额的医疗费用,对癌症病人和家属来说,是生存必须付出的昂贵代价,也是治疗过程中每天必须要面对的“揪心事”。中国人寿寿险公司想客户所想、急客户所急,始终站在客户的角度,为客户提供贴心温暖的保险保障服务。自2019年3月起,中国人寿寿险公司推出“重疾一日赔”服务,对申请重大疾病赔付且符合条件的客户,一

个工作日内完成理赔处理,实现“确诊即可赔”,切实提升客户理赔服务体验与服务效率。2022年,18.5万名国寿客户体验了“重疾一日赔”极速理赔服务,获赔总金额超85亿元。公司诚信而暖心的理赔服务,赢得了客户高度赞扬。一位客户家属亲笔致信,称赞“中国人寿在客户需要帮助的时候送出温暖与爱心,值得我们信赖”。

2 “空中客服”7×24小时“不掉线”

为满足客户不跑腿办理保单服务需要,打通线上服务“最后一公里”,中国人寿寿险公司积极调研客户需求,快速搭建“空中客服”远程视频服务模式。2020年3月27日,“空中客服1.0”正式在寿险APP投放,全国36家省级分公司全面开通“空中客服”。2021年4月,在1.0功能基础上,全面提升保单服务能力,支持办理各类保全业务,在服务流程中嵌入人脸识别、电子签名、OCR、电子凭证等智能技术,升级推出“空中客服2.0”,实现了“快、准、优”的排队匹配,力求客户操作更简单、接通更迅速。截至2022年12月底,“空中客服”累计服务客户超过53万人次。

开创了行业居家服务先河。2020年1月紧急保障湖北95519率先实现居家办公后,随即全国推广居家服务模式。2020年至2022年,累计提供联络服务5.11亿次,其中远程人工服务累计0.82亿次,智能化电子化服务4.29亿次,确保服务不间断、不掉线,实现客户零投诉。

应用跨地域实时调度机制。分公司因紧急突发等原因申请服务资源调度,其他分公司都会迅速响应,履职尽责,从发起需求到电话转接成功仅需8分钟。2021年5月至2022年,全国累计完成服务资源调度130余次,使全国服务资源得到更大程度的科学配置和应用,持续为客户提供“一站式”服务。

推动监管印发电子化回访规范。客户联络中心坚持科技赋能,完成全国电子化回访2.0推广,全面增强新单回访与通知服务能力,实现外呼非人工占比97.43%的历史新高,满足了保险消费者多元化的服务诉求和“无接触”服务需要。

落实“我为群众办实事”实践活动。为保障人民群众健康安全,客户联络中心积极响应号召,积极投身志愿者服务工作。2021年以来,共参与志愿者活动20余次,以实际行动诠释“以人民为中心”的使命担当,以优质服务为公司高质量发展贡献力量。

3 智能投保服务加快推进

近年来,中国人寿寿险公司持续推广“无纸化投保+空中签名”智能投保服务。

持续优化智能投保功能,实现客户历史信息自动带人、客户地址联想填写、一键转发式客户自助填单等投保服务;同时,积极推进智能化技术在投保环节的应用,通过人脸识别、智能投保PAD版、智能双录等技术,不断简化客户投保手续,满足更多场景下的客户线上投

保需要,2022年个人长险无纸化投保率达99.9%;承保服务时效连年提速,2020年初至今,承保时效年均加速近15%,客户享有更为便捷的承保服务。

积极推进远程双录服务模式。快速响应客户远程投保需求,于2021年开发并上线远程双录功能,支持客户和销售人员分别在不同地点,通过手机等电子设备,远程无接触录制承保全过程。截至



2022年底,远程双录累计承保新单近3万件,不仅经受住了疫情的严峻考验,也实现了支持承保全流程线上化的里程碑突破。

迅速开通视频调查系统。“国寿视通”采用微信小程序接入,人脸识别、空中签名、双向视频等先进技术开展无接触核保生调、理赔调查业务,满足了疫情期间客户足不出户办理保险的需求。截至2022年12月底,中国人寿寿险公司全系统共完成视频面访72.6万次。

极速推出电子保单及线上回执服务。简化合同送达及回执签收手续,快速完成长险电子保单全国上线部署,配套升级客户通过推广寿险APP线上回执功能,实现客户从新单投保到合同签收的承保全流程线上化服务,贯通线上承保最后一公里,为客户提供便捷、高效的承保体验。自2020年至2022年底,客户线上签收保单2140万件,线上回执签收率超99%。

4 推广互联网远程业务办理服务

近几年,中国人寿寿险公司的线上服务使用量增长迅猛,由寿险APP、官微、小程序所构成的线上服务平台矩阵得到广泛使用。线上平台注册用户、月度活跃用户较疫情前大幅提升。2020年开始,线上平台注册用户数猛增,2021年5月注册用户破亿,公司互联网线上服务全面迈入“亿时代”,截至2022年12月底,注册用户达到1.29亿,较2019年底增长66.33%。

加强线上服务引导,大力推广寿险APP服务。2020年、2021年和2022年寿险APP月活跃人次分别为704.42万、834.84万和869.39万,较2019年疫情前分别提升48.70%、76.23%和83.52%;官微和小程序登录人次分别为345.68万、762.97万、3095.62万,较2019年疫情前分别提升11倍、25倍、105倍,平台活跃度

大幅提升。目前,公司线上服务平台已经成为客户线上业务办理的最主要渠道,满足了绝大部分客户保险服务需求,2022年底的第三方客户满意度调查显示,各线上服务平台的满意度均处于行业领先地位。

借助寿险APP提供银行转账授权、续期交费、借款还款、生存金领取等九成保全服务。同时,通过自助业务断点续接,引导客户空柜办理,实现线上业务闭环,客户办理业务更省心。2022年累计为客户提供线上保单服务超1.03亿件,线上保单服务率达92.79%。

推出“不见面”满足服务需求,e店“保全管家”为销售伙伴与客户搭建线上沟通交流的桥梁,具备续期交费提醒、保单还款、满期金领取提醒等七大功能,“不见面”也能充分满足客户保险服务诉求。

5 特色化服务让客户体验更多

聚焦客户对个人身心健康和提升免疫力的强烈需求,中国人寿寿险公司先后推出具有区域特色的系列健康主题活动。例如,中国人寿寿险大连市分公司在后疫情时代,整合各类增值服务资源,创新工作思路开展各类增值服务。围绕客户关注的儿童网课护眼小常识、疫情心理健康咨询辅导、疾病预防等内容,打造“不见面,服务不掉线”线上活动,让客户健康常伴,幸福前行,

得到了广大客户的点赞。浙江省分公司打造特色“国寿会员日”品牌活动,并携手优质合作商华熙生物、杭州邮政等,开展特色化系列客户服务活动。

弦歌不辍,履践致远。深刻践行“以人民为中心”的发展思想,中国人寿寿险公司将持续推出惠及客户的更多举措,用简捷、品质、温暖的服务为客户送去关爱,倾情守护人民获得感、幸福感和安全感。