



以创新引领服务,满足个性化服务需求

中国人寿寿险APP用户量破亿

据统计,截至2021年4月30日,中国人寿寿险APP注册用户已跃升至1亿人,标志着中国人寿移动互联网“e服务”全面迈入“亿时代”。作为中国人寿保险(集团)公司的核心成员单位,中国人寿寿险公司持续推进服务卓越型企业建设,以客户为中心,以

科技为驱动,着力打破大众对大型企业的固有认知,借助科技与服务高度融合、协同发展的专业优势,以及公司覆盖客户多、范围广的数据优势,大力践行科技国寿战略,让巨型“大象”在新型互联网平台上翩翩起舞。

推陈出新,互联网建设持续迭代升级

自2015年中国人寿上线首款线上服务APP“e宝账”以来,经过6年的快速发展,中国人寿寿险公司不断创新线上服务模式,打造了集APP、官方公众号、小程序三位一体的多元化线上服务矩阵。特别是新冠疫情以来,中国人寿应客户之所需,不断加快线上服务建设进程。

目前,中国人寿寿险APP、官方公众号、微信小程序已成为连接1亿用户、160余项服务内容和海量资讯、产品的高速通道。今年5月,APP即将推出全新尊老版,进一步满足老年客户的个性化服务需求。

化繁为简,线上服务办理畅享通达

中国人寿积极践行“科技国寿”发展战略,依托高度发展的线上服务网络,从客户需求出发,打破传统时间、空间的限制,拓展服务速度的极致,促进服务质效齐升,为客户节省时间,为公司赢得信赖。

通过科技赋能移动理赔系统,嵌入OCR技术、智能问答机器人、智能引导交互上传资料等贴心的功能,打破时空的限制,实现客户足不出户,动动手指完成理赔申请。2020年,已有超过1300万名国寿客户使用了移

动理赔。

2020年,在寿险APP上新增上线保单复效、客户资料变更等15项保全自助服务,累计上线23项保单自助服务,实现了高频服务项目的全覆盖,目前已支持99%的保单服务线上自助办理。最新的“空中客服”远程视频服务,使客户不出门、不见面,仅通过一对一可视化、可交互的服务通道,就能轻松办业务,像拨打视频电话一样便捷。

该公司推出“保单一点通”查询功能,汇聚保单概况、历史记录、应交费、可领款等11类保单权益查询项目,实现“一键汇保单、一键知权益、一键查转办”,帮助客户“明明白白看保单、清清楚楚享权益、分分秒秒办业务”,在行业保险APP查询服务领域处于领先地位,月均服务超百万人次。

中国人寿持续推进“一个客户,一个国寿”的落地,打造“国寿联盟”服务矩阵,汇聚寿险、财险、养老险、广发行的各类优质服务,为客户提供线上综合金融服务。

科技为先,以创新引领服务不断前行

中国人寿大力践行科技国寿战略,以创新为基石,全力建设“科技驱动型”企业,充分运用人工智能、大数据、区块链、物联网等前沿科技,推动保险价值链全方位数字化转型,为客户提供

优享、丰富、智能、美观的综合数字化服务。

借助线上服务发展契机,中国人寿加速推进综合金融在线智能客服建设。智能在线客服机器人日均服务指引量同比增长129.98%。

智能中国人寿寿险APP的“保障PK”功能帮助客户发现保障缺口,推荐适合的产品。2020年,已成功为客户推荐个性化保险产品服务近400万次。聚焦客户诉求,新推出疫情智能出行查询、刷脸测试宝宝口呼吸、睡眠健康等服务,及时有效满足客户多样化诉求。

中国人寿APP充分运用人脸识别、银联鉴权、短信、密码验证等多重安全手段,构建智能风险规则引擎等,为业务办理全面线上化提供保障支持。

温暖相伴,竭诚满足客户个性化服务需求

中国人寿始终将客户放在中心位置,以客户需求拓展服务边界,以客户满意丈量服务水平,用贴心关爱建立与客户真情联结的纽带,各项特色化服务针对性满足客户的个性化服务需求,温暖更加贴心。

中国人寿以客户为中心,围绕“管保单、管财富、管健康、管养老”的服务定位,着力建设“康”“养”特色化服务,提供看病、就医、健身等与生活息息相

关的特色服务,同时,打造直播文娱平台、属地服务平台、健康服务平台等增值服务项目,为用户提供更加综合化的互联网服务。

中国人寿推出“互联网+健康”的新模式,面向社会大众,特别是工作族及中老年群体推出免疫力提升专项活动,定制了一系列线上线下相结合的健康主题活动及服务。在APP“提升免疫力专区”,开设直播跟练正当时、名医讲堂在线看、健身锻炼全天候、视频课程随心学、健康知识名医说等五大板块,综合运用直播讲座、健身带练、实时答疑、每日提醒、视频课堂等形式,帮助客户树立健康生活理念,养成良好生活习惯,打造健康体魄。

打造VIP客户全新黑金配色服务版面,凸显尊贵感;针对性不同等级VIP客户,提供差异化高端服务;根据VIP客户使用习惯,构建全新功能布局,凸显VIP的各项权益服务。

发展永无止境,服务没有终点。中国人寿寿险APP的1亿注册用户开辟了线上互联网服务建设的新纪元。中国人寿线上服务将继续围绕“简捷、品质、温暖”的服务理念,致力于提升服务人性化水平,改进布局、视觉、交互体验,不断拓展线上服务领域的新边界。

通讯员 卢立同

传承红色基因 厚植爱国情怀 太平人寿山东分公司 开展爱国主义教育系列讲座

本报讯(通讯员 赵倩)青少年一代是祖国的未来与希望,身处美好的时代,更应感恩英雄为我们负重前行。在六一儿童节来临之际,太平人寿山东分公司将在全省十五家机构开展“清澈的爱·只为中国”爱国主义教育系列讲座,邀请全省抗疫英雄、消防英雄、优秀党员等现身说法,通过讲座、现场互动等形式为载体,为少年儿童厚植爱国主义情怀,让爱国主义精神在少年儿童心中牢牢扎根。

为助力少年儿童茁壮成长,太平人寿山东分公司还将推出“清澈的爱·只为中国”少儿才艺大赛。活动由太平人寿山东分公司、山东省互联网传媒集团主办,山东省文化馆、大众网承办,济南市少年宫、中国孔子书画家协会等多家单位协办。

此次大赛分为书画、演讲、摄影、征文四大板块,设置海选、晋级、决赛三个环节。总决赛将邀请山东省文化馆、大众网、中国孔子书画家协会等专业权威评审团参与决赛评审,以全新的形式为少年儿童艺术人才搭建一个全方位、多元化的展示平台,为少年儿童全面提高自身素质修养、展现魅力风采提供更广阔的空间。

服务无止境,太平人寿山东分公司将契合社会热点与家庭客户痛点,继续深挖优质服务资源,为广大客户送去更多优质的服务体验,让美好进入千家万户,与客户共享精彩。

为创城助力添彩

新华保险菏泽中支党支部开展志愿者服务活动

本报讯(通讯员 张继磊)为深入推进我市文明城市创建工作,近日,新华保险菏泽中支党支部深入网格报联社区——和平社区开展环境美化志愿者服务活动。

新华保险菏泽中支党支部书记李永乐带领30名志愿者,手拿钳子、布袋等劳动工具,捡拾烟头、纸屑、散落垃圾,清理小广告等,并对卫

生死角等进行了认真清理。

此次活动的开展,不仅提升了公司的形象,更体现了该公司的社会责任担当。多年来,新华保险菏泽中支始终致力于公益事业,一直积极承担社会责任,以实际行动传递爱心与温暖,为社区居民提供更多便利,也为我市创建全国文明城市工作进程添砖加瓦。

