



優秀保險企業大獎2018

Insurance Excellence Awards 獲獎企業巡禮特刊

主辦：

MONEY 智富



安盛

最佳保險科技創新（保險代理）

大數據分析 定制個人化保障方案

金融科技的全速推進，連帶保險科技的發展也一日千里。安盛金融有限公司（下稱AXA安盛）在2018年投放約2億港元發展金融科技，較去年增加超過3倍。憑藉創新的思維和「貼地」的數碼應用方案，該公司不但成功革新傳統的保險營運模式，更在「優秀保險企業大獎2018」中獲頒「最佳保險科技創新（保險代理）」獎項。

保險科技為保險業界帶來重大改變，例如人工智能（A.I）、大數據應用、數碼化分銷管道等技術，均令客戶選購產品或投保時更為方便。而AXA安盛推出的iBuy電子銷售系統，已令超過9成壽險產品之投保過程全面數碼化。

智能配對 有助了解客戶

「我們的理財顧問只要透過平板電腦輸入客戶資料，就可即時按客戶的年齡、病歷及財政狀況等進行分析及審批，將申請、審核、簽名及付款等程序最快縮短至十多分鐘。」AXA安盛人壽保險業務董事總經理黎卓祺（Xavier Lestrade）表示，iBuy提供多項市場首創之強大功能，包括即時提供核保結果。而當符合所須條件後，AXA安盛更為客人提供「5日免費人壽保障」，令客人可即時獲得保障。

數碼化縱然有助保險業開拓網上銷售渠道，但不少客戶仍希望聽取理財顧問的分析和意見。為此，AXA安盛推出「智能銷售管理

平台」（Lead Club），針對需要理財顧問服務的客戶，按客戶的居住地區、年齡、財富指標、保險需要等數據，對客戶與理財顧問進行精準的營銷配對。這不但提升理財顧問的效率，更可有系統地管理客戶，從而提升客戶線上至線下的體驗。

貼心保障 推薦最合適產品

「透過大數據的智能配對，理財顧問可更易找到與客戶的共通點來打開話題，助他們更了解客戶的背景和需要，增加約見客戶

AXA安盛將繼續投放大量資源發展保險科技，開發創新的保險方案，提升數碼化水平，令客戶體驗更簡單和個性化。

和簽單的機會。」黎卓祺相信，數碼工具能夠與理財顧問相輔相成，為客戶提供量身定製的貼心服務。

另外，為給予客戶個人化的體驗，AXA安盛又研發「最佳產品推薦預測」（Next Best Offer），再以大數據分析客戶年齡、性別、入息、婚姻狀況、子女人數及購買記錄等，



AXA安盛人壽保險業務董事總經理
黎卓祺 (Xavier Lestrade)

深入了解客戶的行為模式和理財需要，再進行相似度分析並作出產品推薦預測，務求為每名客戶推薦最合適的產品。Next Best Offer更可透過人工智能引擎參照理財顧問的意見而不斷學習、提升預測準確度，為客戶度身訂造個人化及最全面的保障方案。



黎卓祺（左）從嶺南大學財務及保險學系助理教學教授易浩然博士手中接過獎項。

保險業數碼化 矢志成為領導者

開發保險科技屬長期投資，惟AXA安盛卻勇於承擔，敢於接受挑戰。「未來，我們會繼續投放更多資源發展保險科技，開發創新的保險方案，並培育一支專業資訊科技團隊來發展保險科技。」黎卓祺指出，AXA安盛會透過引入最先進的技術和聘請最合適的人才，確保建立更強及安全之科技基礎，並善用大數據和AI優化服務。

此外，因應客戶的消費模式不斷轉變，現今客戶更着重整個投保以至售後服務的一條龍體驗。黎卓祺表示，AXA安盛會繼續提供更簡易、貼心及個人化的服務，甚至超越客戶所想，務求把銷售過程和客戶體驗現代化，率先變革並成為保險業數碼化的領導者。