



安盛 最佳手機應用程式 (客戶)

迎合智能世代 一站式理賠新體驗

不論在保險、金融、銀行或零售業，使用電腦及手機應用程式已是市場大趨勢。安盛金融有限公司（下稱AXA安盛）善用保險科技對旗下服務進行全面革新，為客戶群帶來更人性化的用家體驗，因而在「優秀保險企業大獎2018」中獲頒「最佳手機應用程式（客戶）」獎項。



AXA安盛首席市務及客戶總監
黃瑞雯

根 據立法會秘書處資料研究組發布的「香港的個人醫療保險」研究簡報所指，本港2016年有326萬人投購個人及/或團體醫療保險，較2006年投購人數增加27%，可見香港人已日益注重醫療保障。

緊貼時代需要 迎合客戶消費習慣

AXA安盛首席市務及客戶總監黃瑞雯相信，要進一步增加保險產品的市場滲透率，需要迎合客戶的消費習慣，「香港的互聯網普及程度及智能手機滲透率極高，客戶現時已習慣以網上及手機應用程式作為日常吃喝玩樂的媒介。」因此，她認為透過

AXA安盛成功應用科技拉近保險與客戶之間的距離，並融入個人生活之中，提升用戶體驗。

保險科技如MyAXA手機應用程式，是進一步開拓市場的有效渠道。

黃瑞雯形容，MyAXA手機應用程式緊貼時代和客戶的理財需要，能夠提供一站式售後體驗服務，「客戶只需輸入索償資料及拍下收據的照片，就可透過MyAXA提交索償申請，『一拍即claim』。他們亦可在MyAXA查閱索償進度、保單資料、醫生資訊等，更可預訂處方藥物服務，配合都市人的生活節奏。」

快速完成理賠 提升售後體驗

由於手機應用程式具備簡單、易用及方便的特點，因而受到客戶愛戴。黃瑞雯表示，MyAXA亦具備以上優點。「以醫療服務為例，客戶只需憑GPS定位，就可以查閱附近網絡醫生的資訊，並可透過MyAXA展示醫療卡，毋須再攜帶實體版，既省時又方便。」2018年，MyAXA手機版的活躍用戶比去年倍增，目前已處理約28萬個醫療相關的理賠申請，成績令人鼓舞。

科技為人類帶來方便，AXA安盛也善用保險科技，增加理賠效率，「客戶以往會錯覺認為保險理賠程序比較複雜，所須時間較長。但透過MyAXA，以普通門診索償為例，以往須時約15天（包括10天審批及5天銀行轉賬），但現在只須5個工作天就可以在網上完成整個理賠手續。」

黃瑞雯認為，透過MyAXA跟進理賠事宜，亦有助增加客戶管理保單和理賠的透明度，從而刺激銷售以達至雙贏。「未來，AXA安盛將會把理賠全面電子化，配合人工智能進一步提升客戶售後體驗，以MyAXA推動保險服務創新浪潮。」



AXA安盛市務及客戶部高級數碼客戶聯動經理宋飛（左）從香港資訊科技商會榮譽會長方保僑手中接過獎項。

與客戶建立 「夥伴」關係

對於這次獲頒「最佳手機應用程式（客戶）」獎項，黃瑞雯認為AXA安盛能夠脫穎而出，原因在於公司能在迎合客戶需要之餘，不斷尋求突破，「我們用心聆聽客戶意見，不斷改善手機應用程式的介面及功能，例如客戶只需透過MyAXA上載處方藥物證明文件，再選擇領取藥物的地點及時間，即可輕鬆取得所需藥物。我們希望在不同層面都能方便客戶。」

AXA安盛計劃明年將手機版服務擴展至個人醫療及人壽保單，目標是與客戶建立「Partner」（夥伴）關係，藉此更貼近客戶的生活，提供更個人化服務，同時陪伴他們更安心、更健康地過人生每一段路。