

## 第十三屆資本傑出企業成就獎

THE 13TH CAPITAL OUTSTANDING ENTERPRISE AWARDS

• 最佳人壽及醫療保險公司



# Cigna®

## 信諾以客為先 創新保險產品領導市場

香港保險業市場競爭激烈，雲集國際、本港以至中國內地的保險集團。總部設於美國的信諾環球人壽保險有限公司自 1933 年進軍香港市場以來，一直本著幫助客戶擁有更健康、更安康、更有保障的未來為宗旨，開發切合客戶需要的嶄新保健服務產品，備受市場好評。

撰文 王馬 | 攝影 陳進昌

對於今年再度奪得「資本傑出企業成就獎——最佳人壽及醫療保險公司」榮譽，信諾環球人壽保險有限公司行政總裁 Susan Stevenson (施韻嫻) 感到十分高興和榮幸。「集團的宗旨是幫助客戶擁有更健康、更安康、更有保障的未來，專注於了解客戶的需要，從而提供適合他們的產品和服務。特別今年是我們 80 周年誌慶，這個大獎對於整個團隊而言是一大鼓舞。」

Susan 承認香港保險市場競爭較其他地方激烈，但她認為整體保險市場正處於增長階段。「沒錯，購買保險對香港人來說是越趨普遍的事，然而目前為止他們較著重的都是投資或儲蓄性的保險，對健康保障的關注仍遠遠落後於其他成熟市場。這正是我們認為香港市場具有很大發展潛力的原因。」

信諾專注於為客戶提供健康相關保障的定位，讓其在市場上突圍而出。

### 投入資源了解客戶所需

Susan 指出，要更好的為客戶提供貼心的產品和服務，必須充分而透徹的了解客戶的需要。為此，信諾非常著重與客戶的交流。「我們有一套完善的客戶價值管理系統 (Customer Value Management, CVM)，在與客戶開展關係之前，就已利用這套系統透過市場研究，了解客戶的需要和喜好，再結合不同的市場資訊，加入不同類型的變數，和分析技術，從而真正的了解不同客戶群的特定需要。再根據所得的資訊設計特定的產品和服務給不同的客戶群，更能準確的把產品帶給目標客戶。」

信諾非常重視與客戶建立的關係，為準確掌握客戶對產品和服務的滿意度，推行淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 計劃。NPS 是一種國際通用的管理工具，透過計算客戶願意將產品和服務推薦給他人的程度，了解客戶對產品和服務的滿意度，讓集團更準確了解客戶所想，並作出適當的回應。

### 不斷改進服務

Susan 介紹說：「每隔一個特定時段，例如是客户完成了保險索償申報後，我們都會詢問其會否向他人推薦我們的產品和服務，以掌握其滿意度有否出現轉變，從而了解自己是否有甚麼地方做得不足，也得知客戶希望得到的是怎樣的服務。事實上，因應客戶的評語和評分，我們已作出不同的服務改進，例如特別設立專責跟進客戶索償的小組，務求令整個索償過程更順暢和快捷，讓客戶儘快得到賠償。另外，為了更快讓客戶得知索償結果，我們會利用電話短訊第一時間通知他們結果，減省了書信往來的時間，這些都是考慮到客戶回應而作出的改進工作。」

至於客戶對 NPS 的反應，Susan 指客戶的回應率十分高。「他們很喜歡在每次交易後發表個人意見，特別是遇到他們想公司改善的地方。這其實也有助我們維持客戶忠誠度，讓客戶知道我們重視他們，而當客戶見到有關的改善出現後，就會明白我們是有細心聆聽其意見的，對我們會更加支持和欣賞。」

針對香港特有的市場情況，信諾不斷推陳出新，為保險市場帶來嶄新又實際的產品和服務。過去幾年，集團針對老年階層推出信諾「頤安保」，是市場上創新的

長者保險計劃，年齡介乎 55 至 85 歲的投保者均毋需驗身，不問健康狀況，絕不拒保，為長者壽終時提供一筆應急現金儲備。

### 針對市場推創新產品

結合信諾超過 200 年的保健服務經驗及從客戶意見所得的啟示，Susan 透露，接下來集團會繼續針對市場需要而推出創新產品。其中一個方向，是針對冒起的富裕階層的健康保障不足情況。「去年底，我們推出『預防危疾保』，就是希望讓客戶在健康良好的時候取得更全面的醫療保障。而為了幫助客戶保持身體健康，我們想到以實際的獎賞給他們。參與『預防危疾保』的客戶每年均可享免費的健康檢查，讓他們更了解身體狀況，當有需要時及早對症下藥。若健康檢查項目中的評估屬於正常，翌年保單可獲 10% 的保費折扣優惠。」

在銷售渠道方面，目前信諾除了傳統的營業員面對面向客戶進行營銷外，電話銷售亦是集團的優勢所在。Susan 表示，集團將會在這兩大基礎上，強化互聯網銷售渠道，擴闊銷售平台。



### 實踐企業社會責任

信諾多年來在香港積極投入社會服務，去年就參與了多個公益活動。Susan 表示「首先，我們與慈善團體『糖尿天使』合作，每個月在鬧市設立街站，推廣關注糖尿病以及此症的正確觀念，並提供免費的血糖測試及量度血壓服務。其次，我們合作製作了一本精美的健康食譜，除了鼓勵健康飲食外，亦為該會籌款。」

另外，信諾於去年成立首支龍舟隊，除了參加赤柱國際龍舟錦標賽外，更肩負為「香港癌症基金」籌款的特別任務，最終不但於比賽中名列前茅，更為「香港癌症基金」籌得 15 萬元。Susan 認為這是一個很有意義的活動，得到公司員工和合作夥伴的支持，做善事之餘亦可以提升公司的團隊精神。她表示今年龍舟隊亦會再次參賽，並為不同的慈善服務籌款。