



健康长久好生活

[友邦保险 中国区]

[上海市黄浦区中山东一路 17 号 友邦大厦]

电话: 8621-53599988

传真: 8621-53962013

AIA.COM.CN

新闻稿

坚守初心打造品质服务，助力客户实现健康长久好生活

在今年的政府工作报告中，李克强总理强调将继续增强保险业风险保障功能，加强金融风险监测预警和化解处置，这为保险公司的经营规范和服务质量提出了更高的要求。持续加强和改进保险服务，提升保险业社会信誉，更好地服务实体经济将成为助推行业健康发展的强劲动力。

自 2010 年在香港上市以来，友邦中国围绕“保障”本质不断创新突破，持续成为集团在亚太地区成长最快的市场之一。稳定增长的业绩数据背后，是友邦中国坚守品质发展之路，秉持“以客户为中心”的价值理念，打造符合客户期待的产品服务以及卓越的团队。去年年底，友邦中国委托益普索调研公司进行的调研数据显示，客户对于友邦创造的高于预期的服务体验给予高度评价，客户净推荐值与客户易互动度数据¹继续表现优异。作为一家拥有百年发展历史的险企，友邦中国致力于成为“中国最受信赖的保险公司”，通过卓越团队与产品打造品质服务，提升客户满意度与品牌信任度。

打造卓越团队，提供可信赖的高品质服务

为了满足客户对于品质服务的期待，友邦自 1992 年率先将保险营销员制度引入中国内地以来，一直高度重视卓越营销员团队的建设与发展，不断加大对高质量人才培养与组织能力建设的投入，配合近年来在科技方面的创新举措，为客户带去全方位优化的服务体验，以长期的品质服务赢得客户的充分信赖：

- **精英化的营销员团队**：营销员是友邦长期以来的核心竞争力之一，通过对人才招聘、培训、专业发展、领导力培养等各阶段的严格把控，以及优质增员计划、卓越领袖培养计划的实施，友邦中国逐步建立起一支高质量、精英化的服务团队，获得客户的高度认可。

¹ 客户净推荐值（NPS, Net Promoter Score）与客户易互动度（CES, Customer Effort Score）作为友邦“以客户为中心”的量化指标，助力友邦深挖不同细分市场客群的差异化、多维度需求，从而创造高于客户预期的优越服务体验。

- **不断创新的数字化平台**：为了进一步优化客户体验，友邦坚持“科技驱动领先优势”，充分利用科技赋能服务团队，先后推出了包括协助营销员团队管理的 Master Planner 工具、基于微信端的 7*24 小时在线服务机器人“友邦小友”等，通过一系列数字化平台的持续建设，帮助营销员团队解决客户服务中的难点与痛点，进而为客户提供便利、及时的定制化品质服务。
- **通畅的理赔与反馈通道**：理赔作为投保者最关心的环节，也是友邦的客户服务重点。友邦从客户需求出发，陆续推出新的服务计划，将高深复杂的理赔环节变得智能且便捷，让客户能够快速完成理赔手续。而为了能在第一时间了解客户的真实诉求，友邦中国在 2016 年上线了首个实时追踪客户反馈的企业管理系统 EFM，更有效地倾听“客户的声音”——至今，EFM 系统已触达了百万人次的客户，成功收集了 10 万余条反馈，反馈率高达 13%，整体满意度达 97%。

通过卓越营销员团队、数字化创新服务平台以及理赔与反馈通道的持续建设，友邦中国成功为客户打造了涵盖售前、理赔到售后各个阶段的品质服务，在客户群体中保持良好的信任度与好评度。2018 年度，友邦营销员净推荐值达到 48%，营销员易互动度更是连续多年表现优异，达到 94%；理赔服务评价亦以高达 96% 的易互动度体现了友邦卓越的服务品质。

坚持“以客户为中心”，助力实现健康长久好生活

在大健康产业蓬勃发展的背景下，中国民众对健康服务的需求正在不断增大，而作为大健康生态圈中的重要一环，保险正在其中发挥着关键时刻的保障作用。友邦中国深刻洞察客户的需求，提出“全程健康友保障”的全新价值主张，在坚守品质服务的基础上，通过自有平台及合作伙伴网络的拓展建设，为客户带去贯穿健康管理前、中、后期的全方位服务，真正成为客户身边值得信赖的“健康管理伙伴”，助力开启健康长久好生活：

- **深入日常的健康管理平台**：作为客户的健康管理伙伴，友邦中国于 2017 年首创个人移动健康管理平台“健康友行”，结合线上互动 App 和线下专属产品推荐，协助客户和家人培养健康生活习惯，倡导通过长期点滴积累，成就健康生活，开启全程健康之旅。“健康友行” 计

划的推行体现了友邦对客户的细致关怀，帮助友邦充分赢得客户信赖——参与健康友行项目的客户对友邦的整体净推荐值为70%，较未参与健康友行项目的客户净推荐值增加了31%。

- **联合微医的创新健康服务**：立足“互联网+医疗”的行业发展趋势，2018年5月，友邦中国与医疗健康科技平台微医达成了长期战略伙伴协议，借力微医专业的数字化平台及高质量的服务供应网络，为友邦医疗险客户提供全程健康呵护。今年，双方还将在战略合作基础上陆续推出创新产品与服务，进一步兑现“健康长久好生活”的承诺。
- **友邦中国医疗网络健康管理平台**：针对高端医疗险客户的需求，友邦高效整合覆盖海内外的优质医疗资源，并通过为高端医疗险客户提供更加便捷的直付服务和一站式健康服务解决方案，让客户在投保、就医、理赔的各个环节都享受到快速、周全的保障呵护。

友邦中国首席执行官张晓宇先生表示：“客户的信任是我们赖以生存和发展的根基，长期以来，友邦中国坚持‘客户引领业务革新’，关注客户不断变化的实际需求和意见反馈，致力于通过卓越团队与创新升级的健康服务，为他们提供超越期待的高品质产品与体验。今年是友邦集团一百周年，我们将以百年新起点为契机，继续加强卓越人才与组织能力建设，进一步革新技术，朝着成为‘中国最受信赖的保险公司’这一目标努力前行，为更多中国家庭提供值得信赖的健康保障。”

保险业蓬勃发展的今天，保险公司比以往更加注重客户的需求和体验。客户的信赖，成为险企可持续发展的基石。未来，友邦中国将继续坚守品质和保障，矢志提供卓越产品与健康服务，陪伴更多中国客户及家庭迎接更好的每一刻。

- 完

关于友邦中国

友邦保险于 1992 年在上海设立分公司，是改革开放后最早一批获发个人人身保险业务营业执照的非本土保险机构之一。目前，友邦保险在中国大陆的业务范围已经扩展到北京市、深圳市、广东省和江苏省。作为第一家将保险营销员制度引进国内的保险公司，友邦保险在中国建立了专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供一系列人寿保险、年金保险、意外伤害保险及健康保险。

关于友邦保险集团

友邦保险控股有限公司及其附属公司（统称「友邦保险」或「本集团」）是在香港联合交易所上市的人寿保险集团，覆盖亚太区内 18 个市场，包括在中国香港、泰国、新加坡、马来西亚、中国大陆、韩国、菲律宾、澳洲、印度尼西亚、中国台湾、越南、新西兰、中国澳门、文莱和柬埔寨拥有全资的分公司及附属公司、斯里兰卡附属公司的 97% 权益、印度合资公司的 49% 权益，以及在缅甸的代表处。

友邦保险今日的业务成就可追溯至 1919 年近一个世纪前于上海的发源地。截至 2018 年 6 月 30 日，集团总资产值为 2,210 亿美元。

友邦保险提供一系列的产品及服务，涵盖寿险、意外及医疗保险，以满足个人客户在保障方面的需要。集团透过遍布亚太区的庞大专属代理、伙伴及员工网络，为 3,200 万份个人保单的持有人及逾 1,600 万名团体保险计划的参与成员提供服务。

友邦保险控股有限公司于香港联合交易所有限公司主板上市（股份代号为「1299」）；其美国预托证券（一级）于场外交易市场进行买卖（交易编号为「AAGIY」）。