



優秀保險企業大獎2020
Insurance Excellence Awards

獲獎企業巡禮特刊



安盛

最佳手機應用程式

一App在手 一站式輕鬆處理保險服務



在二十一世紀，手機是生活中的必需品，大眾對手機應用程式的要求愈來愈高，怎樣才算得上是個好的手機應用程式呢？AXA 安盛重視數碼科技和創新，在手機應用程式上不斷精益求精，憑着 Emma by AXA 手機應用程式，隨時隨地為客戶提供即時、透明及個人化的一站式保險及健康增值服務，並在「優秀保險企業大獎 2020」中獲得「最佳手機應用程式」的殊榮。

AXA 安盛積極創新的精神不單在產品上體現，更積極利用大數據和人工智能等科技革新客戶體驗，務求令保險變得更簡易和個人化，照顧客戶的不同需要。對於今次能夠獲得「最佳手機應用程式」的獎項，AXA 安盛保險首席策略及數碼總監吳國韜表示非常榮幸，印證了團隊一直以來的努力。

隨時隨地查閱保單 方便快捷

現今社會是一個資訊爆炸的年代，大眾接收信息的速度非常快，過程亦很簡單。吳國韜表示：「我們了解到客戶追求即時性和高透明度，故特意設計 Emma

吳國韜

AXA 安盛
首席策略及數碼總監

我們會繼續將最新的技術、設計及數據應用於改善 Emma by AXA 手機應用程式的效能，務求提供更安全、更個人化及多元化的保險服務。

by AXA 手機應用程式，一次過整合客戶所有的 AXA 安盛保險產品，包括人壽保險及僱員福利等，讓客戶只須下載一個應用程式便能一站式輕鬆處理各項保險服務。」

Emma by AXA 手機應用程式讓客戶劃破時間、地域的限制，隨時隨地可查閱保單及附加保障詳情、索償狀態、投資連繫式保險詳情，更可管理投資、調配資金等，助客戶在任何時間都可以掌握最新的資訊，靈活理財。

在這個簡單易用的手機應用程式界面中，用戶可以下載各種相關文件、繳交保費、顯示 e 康健卡、登記尊享優惠等。除此以外，更可與 Emma Chatbot 進行線上對話，即時向 Chatbot 或在線客戶服務員進行查詢，獲取有用資訊。

全方位身心支援 促進客戶健康

Emma by AXA 除了是一站式保險平台，更是一個

健康生活數碼平台，讓用戶處理與保險相關的事宜之餘，更可以藉着 AXA BetterMe 盡享全方位身心支援服務，包括提升體魄、提供情緒支援及慢性疾病管理，助客戶保持至強身心狀態。

在健康體魄服務系列中，用戶可利用「症狀解碼」、「健康拍檔」了解身體狀況及訂立健康挑戰，以「AXA Goal」追蹤每日步數，賺取保費回贈，讓你更有動力保持身體健康；在心靈健康服務系列中，則設有「心靈加油站」，讓用戶進行靜觀冥想練習；慢性疾病管理服務系列則提供「AXA 安盛糖尿及三高管理計劃」等，為用戶提供慢性疾病相關的專業指導和建議。

與此同時，AXA 安盛正進行推廣優惠，只要下載 Emma by AXA 手機應用程式，並在手機應用程式中成功登記，即可獲全港首創的疫苗副作用保障。展望未來，吳國韜表示：「我們會繼續提升 Emma by AXA 手機應用程式的效能，優化客戶的使用體驗。」

Emma Chatbot功能 全天候24小時提供協助

保險應「以人為本」，因此AXA安盛非常重視客戶的意見，並藉着Emma Chatbot、客戶服務熱線及專屬理財顧問等渠道，收集客戶的反饋，並設身處地站在使用者的立場考慮，致力提升使用體驗，務求為客戶提供更即時、透明及個人化的保險服務。

而在Emma by AXA手機應用程式中，亦體現了「以人為本」的精神，以Emma Chatbot功能為例，吳國韜表示：「面對面的真人服務固然更貼心而有溫度，但會受時間、地域等限制，理財顧問和客戶服務專員未必能夠24小時為客戶提供即時服務。而在疫情期間，理財顧問更難以與客戶見面。」但在辦公時間以外，客戶同樣會需要不同的保險服務，因此AXA安盛透過Emma by AXA 手機應用程式為理財顧問接棒，在他們無法提供服務時，不分晝夜、全年無休地為客戶提供協助，藉以填補這方面的空缺，而Emma Chatbot亦能增加與客戶之間的互動，兩者相輔相成。



《iMoney 智富雜誌》主編孫運喜（左）頒發獎項予 AXA 安盛數碼客戶互動總監陳黛微。