



AXA安盛積極完善手機應用程式

時刻促進保險個人化



▲AXA安盛數碼客戶互動總監陳黛微（中）與一眾同事合照，分享得獎喜悅。

各行各業數碼轉型的其中一個特色，就是產品和服務趨向個人化，用智能手機購物、理財和處理大小事務，已經成為不少人的生活日常。因此，各大保險公司爭相開發手機應用程式，甚至重點投放資源於改善程式介面和功能，目的提升服務體驗，留住客戶的心。AXA 安盛獲得「優秀保險企業大獎2022」的「最佳手機應用程式」獎項，可見其手機應用程式有其突出之處，使保險業界和客戶投以一票。

AXA安盛數碼客戶互動總監陳黛微坦言，數碼化是全球趨勢，各間金融及保險機構均積極開發及完善手機應用程式，AXA安盛也不例外。她認為，優良的應用程式，除了為用戶提供多種功能外，當中所帶來的人性化和客戶體驗更是至關重要。

超越產品及服務 着重體驗與互動

「Emma by AXA手機應用程式是一站式保險及健康生活數碼平台，從註冊帳號到遞交醫療索償，所有與僱員福利保單相關的服務流程均可以自助完成，無需經由他人處理，方便快捷。」她說：「AXA安盛一直秉承以客為先的宗旨，同時，我

們都明白數碼生活是新常態下的重要一環，所以我們會從客戶的角度出發並考慮他們的需要，致力持續提升Emma by AXA手機應用程式的功能。」

AXA安盛設計的Emma by AXA面世已經超過3年，協助客戶隨時隨地查閱保單及附加保障詳情、管理保單及基金、申請索償和繳交保費。陳黛微稱，新冠肺炎疫情加速了數碼化趨勢，為讓客戶得到更全面及貼心的服務，公司在疫情期間不斷改良Emma by AXA的功能，2022年其適用範圍已擴展至一般保險（GI）產品，客戶只需下載一個應用程式，便能管理所有保單，以及享用各項保險服務。陳黛微補充：「客戶更可運用應用程式內的Chatbot，即時查詢以獲取所需資訊。」

致力守護 攜手創可持續發展未來

企業近年也善用各種數碼渠道與客戶保持良好關係。陳黛微指出，AXA安盛也在Emma by AXA融入公司的營運宗旨與目標，使客戶持續感受到集團的使命，拉近客戶之間的關係。

「公司訂出『致力守護，推動未來』為可持續發展的目標，為了實踐這個理想，公司在2021年起展開Let's Go Green計劃，持有指定保單的客戶可以於Emma by AXA更新個人聯絡資料，甚至選擇轉至電子通知書服務，以讀取過往保單資料，與客戶一同積極創造可持續發展的未來。」

陳黛微續稱：「除了保險服務，公司亦關注客戶身心健康，希望他們蛻變成爲BetterMe。Emma by AXA用戶可利用程式內的『症狀解碼』、『健康同步計劃』和『健康拍檔』功能，了解自己的身體狀況，並訂立健康目標。用戶也可透過『AXA Goal』追蹤每日步數，賺取保費回贈，鼓勵客戶更有動力保持身體健康。至於心靈健康方面，程式也備有『心靈加



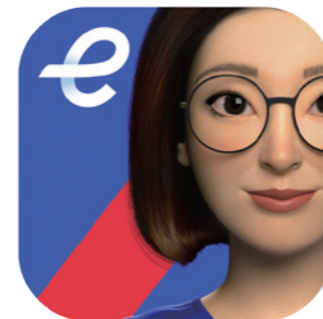
▲AXA安盛數碼客戶互動總監陳黛微認為，優良的應用程式除可為用戶提供多種功能外，當中所帶來的人性化和客戶體驗更是至關重要。

油站』及『隨心傾』，給客戶隨時隨地練習靜觀冥想，甚至與專業服務員交流。」

貫徹積極創新精神 與客戶保持互動

疫情期間的社交距離措施，一度使港人減少出外活動。她稱，Emma by AXA成為了公司與客戶保持互動的重要渠道，用戶縱使足不出戶，也可繼續享受AXA安盛所提供的活動和優惠，例如參與當時舉辦的數碼音樂會，享用「運動意外保」90天免費個人意外保障，以及免費獲贈快速抗原測試套裝等。

陳黛微總結時，坦言AXA安盛不會停步，未來將繼續發揮公司積極創新的精神，在產品設計和客戶體驗不斷注入科技革新元素，一方面務求客戶時刻能以簡單和個人化的方式處理保險相關事務，為他們提供最適切的保障；另一方面也貼心照顧客戶的身心健康，保持公司與客戶的良好互動關係。



◀Emma by AXA協助客戶隨時隨地查閱保單及附加保障詳情、管理保單及基金、申請索償和繳交保費。

有關「優秀保險企業大獎」詳情、頒獎典禮花絮及更多獲獎企業專訪，可瀏覽www.imiea.hk，或掃描右方QR Code。

