

聚焦数字化 投身智能化

福建国寿勇毅向前点亮星火暖民生

——走进2023,福建国寿打造卓越客户服务品牌

“进入“十四五”时期,保险持续发挥着社会“稳定器”和经济“助推器”的作用,而如何真正走进老百姓心中,促进产品与服务的价值升级,是福建国寿在不断思考与探索的问题。

随着时代发展和社会进步,人民对美好生活的向往更加强烈。福建国寿始终坚持把“以人民为中心”作为客户服务的出发点和落脚点,做精做优客户体验,拓展线上、线下服务触点,打磨服务细节,持续完善老年人、新市民等特殊客群服务,不断提升客户服务品质。国寿人相信只有办好服务上的“微小事”才能真正守护住人民的“大幸福”。

焕新升级 客户体验中心服务更优质

发展中的问题,要在发展中改变与升级——

柜面作为公司构建服务品牌的前沿战线,是连接客户与销售队伍的桥梁和纽带,也是承载公司品牌宣传及文化发展的重要平台。福建国寿柜面的发展被深深地刻进中国人寿成长壮大的年轮里,映射了国寿运营服务的繁荣进步。

在福建国寿看来,行业创新转型主要体现在服务模式、服务理念等层面上。福建国寿柜面的发展既然承接过去现在与未来,那么只纯粹做保单服务,就很难满足老百姓多样化的服务需求,因此就要建立新的“柜面”模式,通过柜面环境、制度建设、队伍建设等不同维度的升级,来全面提高福建国寿柜面的服务水平与标准。

2021年起,福建国寿28家客户体验中心陆续启用,围绕“智能、时尚、品牌”元素,推动柜面由传统单一的“保单服务中心”向综合多元的“客户体验中心”转型升级。柜面环境升级,优化了客户体验的系列功能区,营业厅分设咨询引导区、综合业务区、现金业务柜台、客户等候区、阅读区、自助服务体验

区、便民服务区、后台管理区、柜面经理办公室等功能区域,改变原有开放式、固定的柜台设计,满足客户私密需求。

从1种模式到N种体验的创新想象,福建国寿通过客户体验中心升级,不仅营造出了温馨舒适的柜面环境,也重点突出品牌文化元素,同时融入科技风,进一步将柜面打造成公司形象展示、客户活动、获客养客、口碑建立的平台,诠释了福建国寿就是以服务满足人们美满幸福生活的新理念。

户开辟了一条服务快速通道。客户通过中国人寿“空中客服”直连云端柜面,足不出户即可办理业务。中国人寿寿险APP为客户

科技赋能 互联网线上服务更便捷

产品、服务、体验缺一不可,通过服务不断创新满足客户更多元化的保障需求——

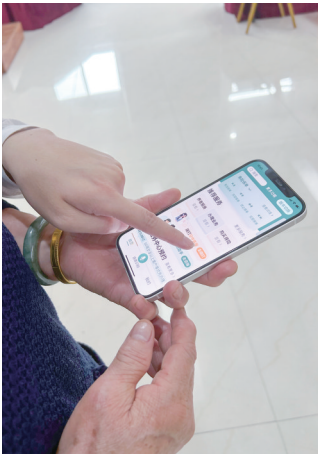
在福建国寿看来,准确把握新发展格局与百姓民生的真实需求,才是推动企业实现高质量发展的内驱动力。因此近年来,为积极践行“以人民为中心”的经营理念,构建体验一流的客户服务体系,福建国寿以科技为引领,全面提升客户服务体验。

将更好更快更安全的互联网模式融入到服务新场景之中,通过保单服务前

端触点不断推陈出新,福建国寿实现了保单服务不断向便捷高效的线上化转型。除传统柜面服务网点渠道外,近年来还陆续新增了中国人寿寿险APP、空中客服、智慧柜员机等线上服务渠道。客户可以自助完成投保服务、查询服务、保全服务、理赔服务等全链条保单服务。智慧柜员机支持临柜客户自助办理保单服务,免去排队等候,为客

户开辟了一条服务快速通道。客户通过中国人寿“空中客服”直连云端柜面,足不出户即可办理业务。中国人寿寿险APP为客户

户提供健康、养生、保险、健身等各类增值服务,同时还配有7×24小时实时在线客服,客户遇到任何问题都可以随时在线咨询,打破传统时间与空间局限,推动保单服务效率再提速,满足当下客户多元化服务需求。



真诚守护, 温暖服务践行“双成”理念

保险服务的出发点和落脚点始终都要是方便客户——

古人云:“天地之大,黎元为先”。为民服务,要胸怀“国之大者”,福建国寿践行“成己为人,成人达己”理念,聚焦关爱特殊群体,不断丰富完善服务内涵,打造有温度的客户服务。

聚焦老年客群需求,打造有温度的适老化服务。

福建国寿78家柜面全面推行适老化服务,线下适老服务设施配置到位,开设敬老服务专属窗口,设置敬老专座,配备轮椅、老花镜、血压仪、常备药品等便民设施,针对60周岁以上临柜办理业务的老年人,提供优先叫号办理途径;线上适老服务更便利,中国人寿寿险APP“尊老模式”,提供空中客服视频服务,进一步帮助老年客户跨越“数字鸿沟”。95519开通长者热线,方便老年客户畅通接入,设置老年客户专属服务坐席,为老年客户提供慢、轻、柔的电话服务,倾力保障老年客户的保单服务诉求。

“此心安处是吾乡”,是新市民客户群体寻找归属感与认同感的美好生活愿景。

2022年以来,福建国寿积极践行金融国企的责任与担当,聚焦新市民金融服务需求,提供专属“1+3”服务大礼包,让新市民客户伤有所补、病有所医、劳有所乐、子有所享。全辖柜面设立新市民服务窗口,采用线上、线下,多渠道、多层次加强新市民金融知识普及力度,增强新市民安全感、获得感和幸福感。

优化对台金融服务,推动新发展新格局。

福建国寿积极探索服务新路径,真诚回应台胞台企的服务需求。将台湾居民居住证纳入个人有效身份证件范畴,持台湾居民居住证的客户可投保公司新单,并升级投保空中签名功能,完善支持身在异地的台胞非现场投保,让台胞、台企享受同质化服务。同时,在泉州、漳州两地所有柜面设置对台服务专柜共22个,在95519客服热线设置2名闽南语专席,确保每日有柜员在岗,为台湾客户提供方言服务,助力台胞台企登陆福建“第一家园”。

在福建国寿人眼中,“福建国寿”并不是简简单单的四个字,它一端连着消费者,一端连着品牌口碑,想要做好一个品牌,就要不断满足人民群众消费升级需要,这也是应对时代的发展,构筑美好未来的必要条件,更是福建国寿人肩上的责任与担当。

唯实惟先,善作善成。未来,福建国寿,也将始终坚持政治引领、坚持人民至上、坚持专业高效,踏踏实实地走好客户服务高质量发展之路,打造“精品福建”之卓越客户服务品牌。

筑梦启航 国寿小画家助力美育发展

公益并不是单纯的帮扶,更是爱心的接力与传递——

福建国寿始终坚持,作为保险人既要有扶危济困的决心,也要有自我探索的匠心,这样才能更好的服务于城市的美好建设,实现人民对美好生活的向往。

福建国寿作为福建省保险业探索者、开拓者和领跑者,致力承担社会责任,联合福建省美术家协会,连续13年举办“国寿小画家”公益性美术创作活动,为全省三十余万青少年搭建一个放飞梦想的舞台。

梦想、成长、交流、收获,美术事业的起点,是一个国家美术教育是否完善的关键,把握好少儿美术教育,就是打好社会文明进步和民族文化发展的根基。经过十三年积淀,“国寿小画家”已成为全省规格最高、规模最大的少儿绘画活动,成为福建省少儿绘画比赛的标杆,也极大地繁荣了校园文化,推进了素质教育,激发了少年儿童对书画艺术追求的热情,

发现和培育了一批书画艺术的好苗子,为打造“和谐社会”、实现“中国梦”,营造了浓厚的艺术氛围。

践行社会责任,福建国寿的爱心也在接力中得到了传承,自2021年,福建“国寿小画家”活动又加入了一个权威级主办单位,福建省学生资助管理中心。作为福建省教育厅直属单位,福建省学生资助管理中心坚持“以生为本,立德树人”理念,坚持以资助促公平,以资助树人格,以资助谋发展,让每个家庭经济困难学生都有接受教育的公平机会和权利,进而促进教育的公平正义和社会的和谐发展。

让更多人听见,让更多人参与,“国寿小画家”与大众建立起了一道无形情感链接,也让福建国寿所坚持公益事业,有了声量扩散的土壤。

截至目前,“国寿小画家”活动已连续两年纳入省教育厅

资助育人宣传活动的一部分,与福建省学生资助管理中心的宗旨不谋而合,始终秉承公益性性质,面向福建省革命老区、老区、民族地区的农村学生、家庭经济困难学生和留守儿童,设置了“明日之星”单项奖,让更多受助的学子接受艺术熏陶,更好的成长成才。

对于福建国寿而言这是一份荣誉,也是一份肯定!更是福建国寿为人民守护美好生活的价值体现和发展诉求。

“国寿有爱,少年逐梦”——福建省少儿书画优秀作品总展

