

在現在科技發展突飛猛進的情況下，要領先保險同業，搶得更多的客戶，就需要更全面的服務。如何利用科技創造出新的客戶體驗，是目前保險業需要面對的挑戰。

之前聽說過有壽險業者利用分析客戶在官方網頁停留時間與動作，討論出客戶使用時可能面臨的困難，想辦法解決，創造出對客戶較友善的網頁，使客戶能在三次動作內找到需求的服務。對於保險業的客戶來說，此項進步確實會讓客戶感受到保險公司的用心與體貼，進一步增加客戶對業者的信賴。

另外在這次課堂上也發現到南山人壽廣泛運用大數據技術，將龐大且複雜的客戶資料有系統且有效率的利用，讓這些數字發揮了最大效用，例如在投保方面，分析客戶目前持有的保障後，提出符合客戶個別需求的保單，讓客戶享受如 VIP 般的尊榮服務。同時，在大數據的幫助之下，保險公司亦能輕鬆檢測出詐保或洗錢等損害保險公司利益之情事，從而降低公司損失，提升獲利。由此可見，如何將科技引入保險應用已經是各家保險業者的首要考量，未來誰能利用科技走出全新的市場定能一躍成為保險業的領航者。