**行銷規劃處(20190214)**

1. **整合行銷部**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序號** | **工作項目**  **(負責人)** | **進度概要** |
|  | **金控服務品質委員會**  **【楊慎淇】**  **【黃于庭】** | 1. 2019Q1會議時間：3/6。  |  |  |  | | --- | --- | --- | | ＃ | 名稱 | 報告子公司 | | 1 | 客戶體驗改善機制 | 人壽 | | 2 | 金服客戶視圖系統規劃與服務體驗提升 | 銀行 | | 3 | 班機延誤險執行成效分享 | 產險 |   1/28寄發會議通知，預定2/19彙整資料。   1. 2019年遠見CSR獎年度大調查：1/4回覆公關部。 2. 配合主管機關預定於明年度推動公平待客評鑑，調查各子公司客戶體驗等相關組織與管理運作情形：1/11已回覆公關部。 |
|  | **客戶聲音蒐集(VOC)分享會議**  **【楊慎淇】** | 1. 目的：依金控服務品質委員會103年第二季會議決議，各子公司間應建立客戶聲音(VOC)蒐集定期分享機制，故決議由金控每季定期召集各子公司服務品質小組權責單位研討。 2. 進度：    * 1. 2019年續約討論會議：10/15。會後提供會議資料與需求調查表供子公司確認。與法務確認各公司費用共攤以及依需求各自付費證明合理性及簽約之作法。 3. 續約簽呈：12/7簽核。12/18完成議價，12/25提供議價記錄與實際分攤費用表請子公司確認：各公司確認無誤。 4. 合約：12/21討論，12/26提供初版協請法務審閱。1/14提供法務第二版修改合約供廠商審閱。1/24針對爭議內容協調，已請金控法務審閱第三版合約，預定2/18提供第四版。    * 1. 11/21公關部提出企業永續觀測需求：12/7召開討論會議，12/20廠商回覆ESG四大主軸分析可行性說明。12/25召開第二次討論會議，預定執行高齡化議題分析，預估2月底產出報告。      2. 配合年度續約進行預警通報機制優化以及功能上線 5. 同一篇討論串推播機制：12/7提出調整作法，經廠商評估可行，經各子公司評估後統一調整，12/21請廠商評估作業時程。預定3/8上線。FB通報站台預定3/18調整完成。 6. 因應FB劍橋事件，FB資料收錄與通報落後情形，預定重新調整系統與推撥規則：12/12新增通報群組，12/18測試完成。12/19提供清單供導入重要來源排程，12/24已上線。 7. Linetoday回文的回文：經評估後收錄，預定1/14上線。 8. 新增品牌、理賠、商品及AG等分析維度，已於1/14上線。 9. 電競主題關鍵字調整，已於1/18完成設定與排除雜訊。 10. 基本台、客製平台及通報平台入口整合，以提高管理效率，1/24上線。     * 1. 配合欣樺經理智能投資輿情分析需求，1/18提供熱度與正負評分析方法+平台登入資訊供參。       2. 配合銀行專案需求，撈取前季資料供信用卡活動成效分析與後續推廣規劃，2/13提出權限申請，預計2/15開通。 |
|  | **銀保會議**  **【楊慎淇】** | 1. 目的：協調金控銀保通路商品策略及業務推動作法 2. 1/22會議：已於1/28寄發會議紀錄，並提供相關資料予CK總參閱。 3. 3月份會議：經確認中常會日期後，將於3/18上午11:00召開。2/13通知與會主管預留會議時間。 4. 3月餐敘：已完成餐廳包廂預訂。預定本週寄發邀請通知，調查主席意願與餐食需求。 |
|  | **國壽投資金額**  **【楊慎淇】** | 1.進度：2/11與投商部及財企部確定統計定義並更新數字至2018年年底。 |
|  | **集團客服**  **專案**  **【黃于庭】** | 1. 案由：為優化客戶服務體驗，擬採敏捷式開發，檢視客戶使用場景及問題類型，提出優化方案及IT技術應用構想。 2. 進度： 3. 智能客服： 第三階段功能主要新增/優化需求為顯示帳單明細、轉真人流程調整，預計2019 Q1完工。 4. 螞蟻金服合作會議：已於1/31提報至決策會，董事長表示希望從與螞蟻金服的合作中多吸取經驗與學習。後續將持續著手智能工作台相關系統開發工作。 5. 語音辨識： 6. 銀行：彙整各單位回覆排序為(1)Verint、(2)Nice、(3)德鴻。 7. 人壽：已於8/29寄發POC成果報告會議記錄，評選表現較佳廠商為Verint，與銀行評選結果一致。 |
|  | **集團月會**  **資料**  **【黃于庭】** | 進度：已於2/13初步彙整完成月會資料，預計2/15寄發予莉婷。 |
|  | **資料倉儲管理要點修訂**  **【許瑞宏】**  **【黃于庭】** | 1. 員工移交報告暨程序單各系統窗口更新：經與行管部聯繫，會議討論權限之刪除擬改為直接經由資訊作業申請單進行作業，由系統流程直接帶入各負責IT單位， 免除需定期更新IT窗口的困擾。 2. 檢核使用人員帳號及權限，1/31截止，資訊處已回覆，數數發未回。 |
|  | **特種個資**  **【許瑞宏】**  **【黃于庭】** | 1. 請數數發王建昌提需求移除人壽給金控該520個表單之SAS權限。 2. Cognos不走SAS帳號，不會受影響。 |
|  | **KPI**  **【許瑞宏】** | 1. 2018全年總經理KPI執行追蹤 2. 擬訂2019總經理KPI各項指標 |
|  | **國壽客訴**  **【許瑞宏】** | 江木泳開春第一天上班又來信問好，已請客戶關係促進部書面回覆客戶，複本轉金控。(許崑寶經理2/14才進辦公室。) |
|  | **信用卡客戶名單提供國壽直效**  **【許瑞宏】** | 1. 規劃國壽直效部使用銀行信用卡客戶(同意共同行銷者)名單，運用行銷保險。 2. 1/24提金控法管會討論    1. 信用卡申請書條款    2. 名單傳遞機制    3. 支付費用 3. 待法管會會議結論記錄，再與國壽討論。 |
|  | **集團品牌贊助策略研究**  **【曾芷儀】**  **【黃于庭】**  **【林昱宏】**  **【楊慎淇】** | 1. 案由：為建立集團品牌贊助執行成效評估指標，擬分析集團客群樣態，並蒐集外部客戶聲音與方法論，以為未來品牌贊助及策略行銷依據。 2. 進度： 3. 效益評估： 4. 口碑監測分析： 5. 1/8完成金融業者品牌贊助對象暨活動清單，1/9提供列表予廠商。 6. 1/11召開討論會議，釐清分析目的與重點。預定試撈資料確認資料型態並規劃分析作法，1/23已完成。 7. 依據1/28會議討論，擬新增觀測現行金控大額贊助項目+主要運動項目聲量。1/30提供設定關鍵字與分析概念，預定2/15召開討論會議。 8. 長期評估指標：已邀請PwC(資誠)了解社會投資報酬率(SROI; Social Return on Investment)等評估指標及方法論，以做為未來贊助效益評估依據，回覆尚需內部討論，預計年後提案。 9. 客群分析：已盤點集團各公司品牌贊助及公益等外部活動資訊，並將相關數據依贊助類別/目標客群做圖表化呈現，將持續與客經共同討論內部資訊分析方向。 |
|  | **阜爾通運合作案**  **【曾芷儀】** | 1. 案由：結合其自動化停車設備相關技術，整合集團資源，擴大合作綜效。 2. 進度：已於1/15與人壽及阜爾共同討論未來相關規劃，初步將挑選內湖潭美大樓作為Pilot，並導入停車及門禁等相關服務，以做為未來其他場站運用參考。 |
|  | **米其林品牌合作案**  **【曾芷儀】**  **【黃于庭】** | 1. 案由：透過品牌合作，規劃系列跨子公司實體及數位行銷活動，持續加強「生活金融」獨特項目，並深耕集團客戶關係。 2. 108年度贊助內容規劃：已於1/23召開提案會議，摘要說明如下：  |  |  | | --- | --- | | 項目 | 說明 | | 摘星記者會 | WA預計3/8對外公告摘星記者會日期，已同步提供公關並請其協助評估對外操作訊息。 | | Goodie Bag | 已與3家合作廠商完成接洽，將與世界卡、國泰優惠、財管、Robot相關部門共同召開brief會議，預訂時間如下：  2/19下午2點：左腦創意行銷、小日子  2/22下午4點：大維凱思特 | | Min Gala | 因財管客戶高達82% (140席)，故將以財管部為主，  回覆規劃如下：   1. 活動日期：避開9、10月 2. 受邀客群：170人，50~70歲，男女各半，以大台北地區為主 3. 場地：五星級飯店宴會廳 4. 雙主廚Four hands：海外星級主廚1位+ 2019台北星級主廚1位 5. 建議主題 :  * 開創Innovation  (40歲以下主廚) * 傳承 Generation (第二三代主廚) | | Gastromonth | WA同意除持票之國泰客戶可享有優先訂位外，將開放給國泰信用卡享有優先訂位權，將請國泰優惠結合信用卡規劃客戶相關活動。 | |
|  | **里民大會**  **【劉慧伶】**  **【許瑞宏】** | * + - 1. 案由：瞭解集團政策方向並促進部門間資訊交流。       2. 時間：4/9(二) 16:00—17:30       3. 地點：總公司28樓       4. 主持人：陳朝逸、陳頡       5. 流程：   16:00 — 16:05 主持人開場  16:05 — 16:10 David 副總為智能理財業務引言  16:10 — 16:30 專題：智能理財  主講人：Megan  16:30 — 16:55 電競互動  傳說對決及One Team精華影片  Switch 遊戲互動交流 (嘉賓蒞臨同樂(暫))  16:55 — 17:15 行政部業務聯繫  資深人員頒獎  2019 教育訓練規劃  17:15 — 17:30 里長伯分享   * + - 1. 行政部預計2/14報總經理核可。 |
|  | **電子金融**  **月會**  **【林祐任】**  **【劉慧伶】** | * + - 1. 1月會議紀錄已上簽       2. 2019年上半年議題及時間如下。  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **月份** | **暫定日期** | **暫定報告單位** | **報告專題** | | 2月份 | 2/27(三)  14:00 | (1) 銀行數銀 | 2019 MMB發展策略 | | (2) 產險 | 電商車險智能投保服務 | | 3月份 | 3/27(三)  14:00 | (1) 人壽數發 | 網投與集團合作第一季檢視與未來規劃 | | (2) 銀行金支 | ATM經營客群推動 | | 4月份 | 4/24(三)  4:00 | (1) 銀行數銀 | SSO 身分認證機制 | | (2) 證券 |  | | 5月份 | 5/29(三)  14:00 | (1) 人壽數發 | CRM2.0專案改版規劃與執行進展 | | (2) 產險 | 學界診斷書判讀合作專案 | | 6月份 | 6/25(二)  **10:30** | (1) 銀行數銀 | 人臉/視訊服務介紹 | | (2) 銀行金支 |  | |
|  | **電競**  **戰隊營運**  **【張峻銘】**  **【林祐任】**  **【林辰】** | 1. **預算與會計分類：**   (1)尾牙發票2月開立後送至國泰請款，2/11送達。  (2)戰隊褲、鞋發票會開立在2/11送達，簽呈流程目前到協理。   1. **戰隊獎金制度：**   新公司成立前，先以五木提出之方式提供獎金，接手後以每輪NO.1-30萬，NO.2-20萬，NO.3-10萬方式給予獎金。   1. **2019春季賽選手參賽事宜：**   (1)2/16官方將拍攝素材影片，2/17未有影片素材之選手能上場比賽，已與官方協調完畢。   1. **戰隊服製作相關：**   (1)戰隊外套2/15收到，選手拍攝形象影音時間為2/19並於2/23比賽時使用。   1. **教練薪資：**   將先行撥款1~4月薪資，名目待討論。   1. **商標：**   03/31前完成10大類細項挑選。  ONE Team行程表  [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Be-GkFqpVWc1NmoOvCxhs45UOLIEPKseeq2kzw9DQkY/edit#gid=951986653](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Be-GkFqpVWc1NmoOvCxhs45UOLIEPKseeq2kzw9DQkY/edit%23gid=951986653)  ONE Team規章與訓練表  [https://docs.google.com/spreadsheets/d/10szfDrX2xTit60X4r2eEow-Vlcu7LG5jm5FDIokmruU/edit#gid=1939112774](https://docs.google.com/spreadsheets/d/10szfDrX2xTit60X4r2eEow-Vlcu7LG5jm5FDIokmruU/edit%23gid=1939112774) |
|  | **電競**  **行銷廣宣**  **【張婷雅】**  **【鄭晏羽】**  **【張峻銘】**  **【林辰】** | 一、社群方向：增加電競類議題，提升戰隊專業形象，配合投廣觸及非傳說對決TA。  二、年度目標進展率： \*12月平均週增加人數：987人   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 月份 | 週 | 總粉絲數 | WoW (與前期比較) | 年度進展率 (+24,520) | 互動率 | | JAN. | W4 | 18,235 | 234(↓76.29%) | 10.58% | 26.38% | | W5 | 18,271 | 36(↓96.35%) | 10.73% | 23.03% | | FEB. | W1 | 18,292 | 21(↓97.87%) | 10.82% | 13.05% |   1.2月第一週互動率下滑主要原因為過年連假期間，網路使用習慣調整，影響整體互動率數值。  三、社群活動進度：   1. 網紅合作：結案報告於1/30提交，調整中。 2. 社群素材：2/14拍攝情人節素材、2/17拍攝第二週賽事。 3. 直播企劃：2/15直播測試、2/19左腦場勘。 4. 廣宣品製作：2/13提供設計檔，預計2/15上簽，2/22看樣。 5. 2019年上半年社群行銷規劃修改中，調整中。 6. 廣告投放：    1. FB：2/11廣告重啟，cpc$1(轉換:互動)。    2. Google Ads：cpv$0.23。    * [Trello連結](https://trello.com/b/mGMG9qru/oneteam%E5%9C%8B%E6%B3%B0)    * [社群日排程](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dST6eSm4wVSbGj6pyFN_Yu5KubpG6ntMW1IdP6FYsto/edit)    * [2019行銷廣宣排程](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dST6eSm4wVSbGj6pyFN_Yu5KubpG6ntMW1IdP6FYsto/edit#gid=325574805) |
|  | **電競**  **商務合作暨媒體公關**  **【張峻銘】** | 1. 三立電視台：攝影棚需我方確認規格後會提供優惠價。 2. Yahoo：2/15下午會場勘攝影棚並與總編輯碰面。 3. Twitch：協調最低時數與限制條件中(原先為每月最低10小時直播)，待Twitch回覆。 4. PUBG M討論會(次級賽)：騰訊與上報集團於2/21下午開會。 5. PUBG M討論會(次級賽)：騰訊CGA於2/25下午開會。 6. 2/22前MCL團隊會提供方便約碰面時間。 |
|  | **電競育樂公司成立案**  **【曾芷儀】**  **【林祐任】**  **【張峻銘】** | 1. 案由：集團冠名贊助ONE Team傳說對決電競戰隊，營運商五木町創意有意出售戰隊經營權，擬成立育樂公司承接經營權。 2. 進度：規劃由神坊資訊出資500萬成立電競育樂子公司承接戰隊經營權，發言人已給修改建議，確認後將執行後續事宜： 3. 金控簽擬冠名贊助預算調整案及報告案。 4. 神坊董事會決議申請成立電競育樂子公司。 5. 電競育樂公司與五木町簽訂戰隊經營權承購合約。 6. 金控與電競育樂公司簽訂冠名贊助合約(另請會計師出具關係人交易合理意見書)。 |
|  | **國泰傳說杯**  **【張峻銘】**  **【林辰】** | 案由：為提升團隊凝聚心、更貼近年輕族群、促進公司部門交流，將舉辦集團內部電子競技大賽。  說明：賽事地點於總行金融會議廳舉行，已借用2019/06/15~2019/06/16等2日，將於0615進行場地佈置，0616進行16強賽事。   * 1. 議價會議需待銀行股務發會議通知在行開會，預計2/21前招開。   2. 2019/03/01需請人壽派人借用國際金融會議廳。(需3個月前才能借，現行只有口頭確認給我們。)   3. Garena授權：廠商招標議價完成後與Garena商務進行授權商談。   4. 進度備註：   草約暨活動辦法，法務已先行修改初版完成，後續需待與承辦單位討論執行內容後，在修改草約與活動辦法。 |
|  | **金控員工創新提案獎勵**  **【林祐任】** | 1. 金控員工創新提廣宣再構思，最晚於2月15日更新 2. 擬配合新提案以WEBA創立新平台，預計於2月底上線 3. 累計2018年度創新提案追蹤狀況如下表：  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 提案數 | 濾掉案件 | 初審數 | 通過數 | 特殊獎 | 待審 | 執行  完成件 | | 37 | 11 | 26 | 1 | 3 | 11 | 1 |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 永續企業 | 作業流程 | 營運模式 | 行銷管理 | 人才培育 | | 9 | 9 | 4 | 2 | 2 |  1. 2018下半年提案預計於2月14日下午招開會議。  |  |  |  | | --- | --- | --- | | 案件編號 | 案件名稱 | 初審單位 | | 2018-18 | OneTeam小樹授階 | 金控行政處人資暨行政管理科 人壽人力資源部培育關懷科 銀行人力資源部人才發展暨專案科 產險管理部人力資源管理科 證券營運管理處人力資源部 投信行政管理處人資行政部 | | 2018-19 | 增加國壽地產持有停車場的使用率 | 人壽不動產管理部不動產管理一科 | | 2018-20 | 保戶版HIGH客基地 | 人壽綜合企劃部 產險數位發展部數位企劃科 | | 2018-21 | 創新提案專區 | 金控整合行銷部 | | 2018-22 | 創造環境教育場地 | 金控公關部 銀行職業安全衛生部 | | 2018-23 | 智能投資再加油 | 金控數位暨數據發展中心智能投資平台小組 | | 2018-24 | 自備手帕取代廁所擦手紙 | 金控行政處人資暨行政管理科 人壽總務部總務一科  銀行職業安全衛生部  產險總務部採購科證券營運管理處行政管理暨人力資源科  投信行政管理處行政部 | | 2018-25 | 成立專案小組負責規劃與執行螞蟻金服合作 | 金控數位暨數據發展中心金融科技科  人壽數位發展部 | | 2018-26 | 發表國泰金控數位數據白皮書 | 金控經濟研究處 金控數位暨數據發展中心金融科技科 人壽數位發展部 產險數位發展部 證券數位經營部 | |
|  | **國泰優惠**  **通路推廣**  **(會員統計)**  **【林祐任】**  **【林芝萱】** | 1. 會員人數：至2019年2/12會員累計如下表：  |  |  | | --- | --- | |  | Total | | 累計人數 | 1,597,502 | | 全新會員 | 1,549,436 |  1. 2018通路推廣  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 通路 | 1月  (1/1-31) | 2月  (2/1-12) | 全年度  (2017/12-2/12) | 2019  年度目標 | 進展率 | | 分行 | 12,274 | 1,890 | 24,530 | 70,000 | 35.0% | | DS | 787 | 133 | 2,968 | 90,000 | 3.3% | | 人壽 | 1,878 | 630 | 5,153 | 28,000 | 18.4% | | **Total** | **14,939** | **2,653** | **32,651** | **188,000** | **17.4%** |  1. 各通路推廣數占比(01/21)  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **分行** | **DS** | **人壽** | **Organic** | **簡訊** | **Total** | | 2,842 | 175 | 407 | 5,516 | 561 | 11,284 | | 29.9% | 1.84% | 4.82% | 58.1% | 5.9% | 100% | | 31.75% | | |  | | |  1. MR KPI 2. 會員每月平均開啟天數3.5天成長至5天 3. Costco卡綁定載具25萬 4. MAU 40萬提升至65萬 5. Spending次數提升至一年平均85次 |
|  | **NBA**  **品牌合作**  **專案**  **【林昱宏】**  **【林芝萱】**  **【鄭陳澤】** | 案由：基於與NBA官方合作關係，結合賽事熱度及相關資源設計主題活動，以加乘品牌贊助效益，增加與集團客戶之互動頻次。   1. 長期品牌合作應用規劃： NBA建議若要從2月中(明星賽起)開始預測，網站應配合明星賽消息公布(1/1)一同露出較佳，UDN製作網頁時間約需1.5-2個月。上線時間定為明星賽(2/15)前。   網站：<https://nba.udn.com/Cathay_gameoftheday/>   1. 進度：  |  |  |  | | --- | --- | --- | | 類別 | 項目 | 說明 | | 簽呈合約 | 合約 | 合約法務已完成，待今日提供給UDN。 | | 簽呈 | 已簽准，待NBA法務提供授權補充說明信件給稽核後，始能召開議價會議。2月禮品採購簽呈準備中。 | | 網站建置 | 網站架構 | 2/14上線，以週末明星賽為題目。 | | 主題 | 神預測，中大獎 | | 預測題庫 | 題目審核完畢 | | 內容 | 文章、影音內容主要由UDN編輯負責挑選 | | 活動規則 | 剩三條注意事項待NBA律師確認。 | | 網站後台 | 請UDN編輯每日更新數據。 | | 數據追蹤 | 已提供GA、GTM碼測試。 | | 廣宣規劃 | UDN媒體  曝光 | NBA官方網站、FB、LINE | | 其他廣宣 | 廣宣排程：<https://reurl.cc/bG25y>  1. Eleven Sports 可協助在FB、LINE等自有平台協助露出，目前可提供一個月一則，特殊場次可以增加，也可以提供NBA產品做為加碼，增加宣傳力道，預計1月底提供NBA產品清單。  2. 緯來不特別追。  3. 新聞稿公關部已確認完成，正在走發稿流程。  4. UDN已提供廣告Cue表，確認完成。  5. 已開始跟運動KOL 開始洽談合作，預計3月起開始配合，分波段操作。 | | 獎勵 | 獎項 | 機票初步與長榮航空洽談贊助中，長榮期望有更多交換的資源，目前提供預測平台及國泰優惠資源。同步請NBA確認是否能促成三方合作的可能性。 | | 抽獎功能 | 重新報價後評估 | | 積分規劃 | 活動積分設計倍率設計3個 |   3. NBA 2018 VS 2019 差異分析  預定於2/15前與協理確認表格與呈現方式，2/19提供給公關部。 |
|  | **BD**  **國泰優惠**  **異業/子公司**  **業務合作**  **拓展**  **【林昱宏】**  **【林祐任】**  **【林芝萱】** | 目的：與異業洽談合作，除取得國泰優惠獨家優惠，以達到會員行銷以及分群經營之目的，另也思考如何建立創新的商業獲利模式；同時與子公司/關係企業則進行業務合作或商品輔售。   1. **第三方應用：** 2. 第三方票券合作(藍新科技) / 祐任、芝萱  * 合約：藍新重新用印中。  1. **行銷優惠合作**   一月上線行銷優惠合作：詳見表單(<https://goo.gl/EGs5uL>)   1. 商戶盤點：預計於2月15日前確認檢視項目，2月27日完成盤點 |