**行銷規劃處(20191003)**

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】**  **【洪筱婷】** | 1. CSR報告書與服務品質重大議題訂定： 2. 2/25已請子公司提供公平待客原則來函+現行運作機制資料，3/8已彙整報告書內容並提供相關說明供公關部參考。 3. 報告書修訂意見 4. 中文版已於3/22回覆公關部。人壽教育訓練人數暨佐證資料已於3/27回覆，提供公關部。英文版校稿，已於3/28回覆公關部 5. 4/16提供客戶數相關說明與作證資料供會計師查驗。 6. 依3/28重大議題訂定會議，彙整訂定短中長期目標，4/15回覆公關部。客戶整體滿意度與智能客服滿意度目標，已請子公司確認，4/19彙整回覆。 7. DJSI服務品質題組：4/29完成確認內容。 8. 子公司公平待客原則概況說明已完成。8/1完成評核結果與後續因應作法說明。 9. 2019Q3會議時間訂於9/2(一)14:00，預定報告議題如下:  |  |  |  | | --- | --- | --- | | 公司 | 議題 | 報告人 | | 國壽 | 醫療理賠金抵繳住院費服務 | 理賠部理賠企畫科 張閔億經理 | | 產險 | Smart Go 大福箱規劃與應用說明：  業務員行動投保工具App功能，提供商品建議，保障完整性規劃。 | 汽車保險部 陳信志協理 | | 銀行 | 客戶體驗品質調查 | 綜合企劃部 陳呈祿協理  金融服務部 吳郁芃協理 | | 證券 | 無報告議題 |  | | 投信 | 無報告議題 |  | |
|  | **客戶聲音蒐集(VOC)分享會議**  **【楊慎淇】**  **【洪筱婷】** | 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. 近期LINE官方政策調整，影響line通報服務正常運作：因應作法含維持line群組通報或轉換至telegram通報。7/19已完成系統環境設定，7/22通知子公司測試(1個月，標準版)，7/26召開說明會，預定8/23彙整轉換評估結果🡺各子公司已完成測試。客製telegram集團通報規則作業中，預定9/20完成。      2. 工作坊：7/9完成需求與執行評估，7/10定案進行素材製作。預定參與人數共28人，8/13完成站台帳號申請，並通知報名人員。   網路輿情工作坊：8/23(五)已舉辦，共22位集團同仁參加   1. 議程 2. 上午：基本關鍵字設定及站台操作教學 3. 下午：客服議題(含一般及智能)報告分享及演練 |
|  | **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. 7月份會議時間：原訂7/23會議延後至8/5。8/7會議記錄寄發子公司。  |  |  |  | | --- | --- | --- | | ＃ | 名稱 | 報告子公司 | | 1 | 業績概況與同業訊息 | 銀行/人壽 | | 2 | 類保障型商品增開承保年齡討論 | 銀行 | | 3 | 醫療險提高承保限額及縮短繳費年期討論 | 銀行 |  1. GMDB商品改版：人壽已提供試算結果(閉鎖期3年、費用1.5％、佣獎3.5％)供銀行評估，9/19會議定案，佣獎調升至3.7％。 2. 10月份銀保會議時間：10/14。議題調查中。 |
|  | **資安戰情室：使用者測試**  **【楊慎淇】** | * + - 1. 目的：配合集團資安管理政策，進行相關產品POC測試。       2. 進度：       3. 已於7/17回饋測試問題。       4. 7/19會議：回饋IM客製問題。       5. 7/25會議：回饋檔案交換與IM功能問題。       6. 7/29完成NB VDI環境連結需求統計。       7. 8月POC評選：已完成郵件、IM與檔案交換評選評分與補充意見。       8. 8月體驗交流會議：8/20回饋郵件、檔案交換工具使用意見。       9. 9月檔案交換討論：依使用情境(內外部交換、攜出、資安規則)回饋資料導入架構。 |
|  | **集團客戶拒絕資料交互運用通報機制**  **【楊慎淇】** | 1. 目的：調整通報作業流程，統一透過系統對接減少人工會辦作業負擔。 2. 進度：子公司現行註記檔案拋接與系統更新作業情況調查9/3彙整    1. 客服會辦單納入銀行直效窗口資訊：9/2已更新並提供各子公司。    2. 銀行CTI已有註記，並正常更新。    3. 證券：       * + 1. 傳檔資料源預定新增複委託客戶註記：10/2完成確認資料源，待IT溝通判斷條件後，提請資訊作業申請。           2. 收檔更新作業預定12/30完成。    4. 產險：傳收檔資料源驗測中。 |
|  | **金控資料**  **倉儲**  **【楊慎淇】** | SAS登入問題：8/27起金控帳號失效，已由銀行業管單位協助開單重建。9/6測試SAS無法連線TD，已請銀行偵錯。9/20已彙整帳號提供銀行處理。  SAS版本升級：VDI環境出現啟動錯誤訊息，已請人壽IT協助更新版本，安裝檔錯誤訊息處理中。  跨售資料偵錯：   1. 7月底資料異常，已盤點問題並請資訊處重新執行，因人壽系統升級問題致更排程新未成功，report下架。 2. 8月底未有資料：server異常致排程延後，另人壽資料異常，經資料格式修改，9/12已重新執行。 3. 9月底資料：排程正常但report異常，偵錯中。   VDI升級：現行VDI環境之連線IP自9/9起無法使用，已EMAIL通知user重新設定新IP。  金控倉儲管理：9/20已聯繫資訊處針對維運現況與系統架構做說明。 |
|  | **109年國泰金控費用預算編製**  **【楊慎淇】** | 1. 目的：配合財務處年度編制金控費用預算，做為各部室來年度費用執行之依據 2. 進度：已寄發EMAIL通知部內作業。項目包含NBA(預定10/4回覆)、莉婷(預定10/5回覆)、處級人員(10/2已回覆)。 |
|  | **銀行分析需求**  **【楊慎淇】** | 1. 目的：配合銀行卡企部規劃鏈結跨售產品專案，分析集團客戶商品持有狀況。 2. 進度：經業務目的收斂與資料定義，10/1完成分析。 |
|  | **寶可夢合作專案**  **【楊慎淇】** | 1. 目的：以集團角度建立遊戲客群合作模式。 2. 進度：證券評估中，預定10/4回覆可行性。 |
|  | **集團客服**  **專案**  **【楊慎淇】**  **【洪筱婷】** | 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：預計3/20前提供智能工作台SOP 2.0，經盤點共計149項類目，後續將持續著手相關系統開發工作。 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。 8. 客服指標更新至7月底：8/23完成彙整。 9. 7月份集團客服專案進度更新：8/23完成彙整。 |
|  | **金控員工創新提案獎勵**  **【洪筱婷】** | 1. WEBA之後只可在銀行網域使用，創新提案專區將另找方案 2. 2019年1~4月創新提案。  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 2019提案數 | 通過 | 未通過 | 待審 | | 12 | 3 (25%) | 6 | 3 |  1. 2019年5~7月共收到提案10件，受理評估7件，預計於9月初召開會議。(2件僅針對國壽業務，轉由國壽綜合企劃部進行後續評估及回覆；1件為單純贊助提案，轉由金控公關部進行後續評估及回覆)  |  |  |  | | --- | --- | --- | | 案件編號 | 案件名稱 | 初審單位 | | 2019-11 | 整合國泰集團員工各項優惠訊息於一平台 | 金控行政處人資暨行政管理科 | | 2019-12 | 員工生日禮券增設『電子禮券』選項 | 金控行政處人資暨行政管理科 | | 2019-13 | 0800語音選項優化 | 國泰人壽及國泰產險保戶服務中心 | | 2019-14 | 公文製作規範 | 金控行政處人資暨行政管理科 | | 2019-15 | 集團員工識別證數位化 | 金控行政處人資暨行政管理科 | | 2019-16 | 落實無紙化辦公職場 | 金控行政處人資暨行政管理科 | | 2019-17 | 會議茶點申請規範 | 金控行政處人資暨行政管理科 | |
|  | **合約建檔**  **【洪筱婷】** | 1. 目的：為符合公司合約管理規範，將合約建檔  2. 進度：完成資料蒐集，及貼印花稅，8月初完成合約管理系統建檔，8月中將申請移交法務歸檔。 |
|  | **電子金融**  **月會**  **【許瑞宏】** | * + - 1. 9月份會議已於9/26召開，會議記錄10/已簽出。9月份議題為：          1. 智能語音應用技術與金融科技導入(金控數數發)          2. 金融科技創新實驗規劃與執行報告 (人壽數發)  1. 2019年下半年議題及時間如下：    1. 10月 (11/6(三)15:00)       1. 網銀密碼升級專案 (銀行數銀)       2. 證券客戶生命週期洞察 (證券)       3. 新旅綜險改版(產險)   另11/6適逢處長出差，原訂議題延後還是取消。   * 1. 11月 (11/27(三)14:00)      1. 國壽 x 街口支付合作規劃與應用場景 (人壽數發)      2. 新官網改版(典育) (產險董辦)   2. 12月 (12/25(三)10:00)      1. KOKO微社群 (銀行數銀)      2. 未定 (銀行金支) |
|  | **集團旅平險協調**  **【曾芷儀】** | 1. 案由：因人壽與產險均有旅平險商品，為擴大集團推動綜效，將共同協商找出最佳合作方式，增加集團旅平險整體市場佔率。 2. 進度：已於9/26召開workshop，分別以集團視角及客戶視角找出重要影響因子，已完成各通路(業務員、機場櫃檯、網路)旅平險套裝組合，將於10月中前召開會議，由壽產險合組之小組共同提報建議方案。 |
|  | **2020年整合行銷跨售責任額**  **【曾芷儀】** | 1. 滿期金：已完成滿額件數、金額及客群分析報告，並已於9/20與人壽召開討論會議，將依實際狀況調整目標並簡化目標定義。 2. 證券數位體驗問卷：初步討論明年度將著重於持證人員推廣，人壽將協助考照推動。 3. 開戶：改於10/5召開討論會議，議題尚在確認中。 |
|  | **集團品牌贊助策略研究**  **【曾芷儀】**  **【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，2/13完成聲量試撈。 8. 2/15會議檢視金控+競品聲量統計概況，擬區分運動(棒籃球)、美食、藝文、電競活動等類型進行分析。2/25完成第一次調整分析大綱以及資料範圍界定，2/27針對藝文與籃棒球活動重新進行統計聲量，3/6完成資料範圍確認。分4階段提供報告內容，4/24完成全數報告。 9. 結案簡報會議：預定6/6。 10. 3/25已完成報價。4/15已完成報價單更新。  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | ＃ | 項目 | 時程 | 說明 | | 1 | 聲量概況 | 3/22 | 3/27彙整回饋供後續分析調整  ：籃球活動分析項目調整 | | 2 | 籃球活動 | 4/9 | 已於4/10提供報告檢視 | | 3 | 棒球、美食活動 | 4/15 | 已於4/17提供報告檢視 | | 4 | 藝文活動與總結 | 4/24 | 4/26提供彙整報告 |  1. 7/26與Amy協理討論，經確認分析目的，7/29依需求另行提供各品牌籃球聲量與好感度數字供參。 2. 長期評估指標： PwC(資誠)已於3/11正式提案，惟考量成本效益，將另找市調公司協助提案。 3. 因集團品牌贊助經營策略將更換窗口，Cynthina回覆預計10月會提供集團品牌未來經營策略報告資料。 |
|  | **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： 3. **業務合作：**原非國泰產險之相關廠區均已轉保(共217件，保費316萬)；信用卡收單系統亦已完成簽訂。 4. **多元化場景應用：** 5. 國壽智慧樓宇：人壽評阜爾尚未具備端到端整體智慧樓宇solution。現階段於台中忠明大樓試行門禁服務，預計12月動工。 6. 會員經營：原規劃與國泰優惠App小批量試行臨停客戶引流活動，阜爾評估回覆著重於月租戶經營，先暫緩。 7. 場景開拓：數數發新型態商業發展科以提高阜爾現行收益與會員經營角度出發，規劃POC專案，已聯繫潘副總待及回覆。 |
|  | **米其林品牌合作案**  **【曾芷儀】**  **【洪筱婷】** | 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. Gastromonth： 3. 米其林月總席次約9,000席，FunNow統計截至7/31止，訂位數近2,000席，訂位率雖不高(22.2%)，但扣除國泰使用優惠碼客戶，相較去年訂位總數增加，總營業額也較去年高，且經FunNow分析幾乎都為高端客群。 4. 截至8/31止，集團客戶共38筆使用優惠碼，統計如下，已請MR於整體活動結束後調查客戶未使用原因，以作為未來活動規劃之參考。  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | 雙人免費 | | | 買一送一 | | | | 優惠  組數 | 訂位  組數 | 訂位率 | 優惠  組數 | 訂位  組數 | 訂位率 | | 國泰優惠 | 10 | 8 | 80.0% | 25 | 6 | 24.0% | | 國泰投信 | 20 | 20 | 100.0% | --- | --- | --- | | 國泰人壽 | 5 | 4 | 80.0% | --- | --- | --- | | 總計 | 35 | 32 | 91.4% | 25 | 6 | 24.0% |  1. Mini Gala：銀行考量客戶屬性差異，已與證券協調統一由銀行包辦整場活動，其中私銀將分配2桌席次，證券退款事宜，與WA確認中，另合約確認須增補，相關細節法務確認中；另WA已提供初步需額外支出報價約US$14,020，因去年度尚有US$13,500未被執行，WA回覆將可折抵於本次活動中。  |  |  | | --- | --- | | 時間 | 2019/11/15(五)晚上 | | 主題 | 開創(Innovation) | | 主視覺 | 已定稿。 | | 地點 | 東方文華宴會廳Ⅰ(大廳)，另因宴會廳Ⅱ(小廳)亦已售出，故當天活動將以紅龍作為區隔。 | | 主廚 | 海外廚師：ERIC RÄTY ARBOR(HONG KONG MACAU 2019)  國內廚師：[Taïrroir 態芮(台灣2019二星)](https://www.tairroir.com/) | | 主持人 | 羅曉群 | | 開場 | 銀行擬邀請董事長致詞，總經理呈報會議尚在安排中。 | | 表演 | A Cappella表演\_闊樂集，表演服裝已確定，曲目待銀行確認。 | | 邀請函 | 已定稿，公關公司印製中，預計9/23交貨，因考量客戶時間安排及適逢銀行理專10月績優出國，將於9月下旬發送客戶。 | | 伴手禮 | 考量活動主題及連結，公關公司已請主廚提供建議，惟費用可能需外加，目前Chef Eric改製作50ml 海草豆醬，Chef Kai提供果醬，禮物設計包裝公關公司已提供樣版，調整確認後將依樣版製作。 | | 場佈 | WA目前提案之場佈方案較為簡單，較難呈現出尊榮感，已請其另行提供替代方案，惟相關費用可能需另外計算，WA與公關公司討論中。 | | 菜單  酒單 | 將由兩位主廚各出3道菜，共6道(含前菜、主菜、甜點)，另因主廚希望能完美呈現晚宴菜色品質，故希望挑選當令食材，預計於10/1提供菜單資訊，酒單也將依據菜單設計挑選。 |  1. 2020年活動規劃：已與WA Germaine聯繫，請其提供Street Festival規劃及預算，原預計9/30提供，然回覆經詢問華山等國內場地均限制明火使用，故需要多一週時間整理資料，預計10/11前回覆。 |
|  | **電競**  **行銷廣宣**  **【張婷雅】**  **【鄭晏羽】**  **【張峻銘】**  **【林辰】** | 1. Q4預算進度：芝萱協助後續上簽。 |
|  | **國泰優惠**  **通路推廣**  **(會員統計)**  **【林昱宏】**  **【林芝萱】** | 1. 會員人數：至2019年9/25會員累計如下表：  |  |  | | --- | --- | |  | Total | | 累計人數 | 1,882,262 | | 全新會員 | 1,830,986 |  1. 2018通路推廣  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 通路 | 7月  (7/1-7/31) | 8月  (8/1-31) | 9月  (9/1-25) | 全年度  (2017/12-9/25) | 2019  年度目標 | 進展率 | | 分行 | 9,503 | 8,629 | 6,257 | 81,193 | 70,000 | 115.99% | | DS | 1,123 | 270 | 151 | 6,059 | 90,000 | 6.73% | | 人壽 | 1,044 | 861 | 784 | 14,827 | 28,000 | 52.95% | | Total | 11,670 | 9,760 | 7,192 | 102,079 | 188,000 | 54.30% |   3. 2020年度目標: 50萬通路新會員；待確認這樣目標需要多少預算。 |
|  | **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. 成效：<https://reurl.cc/8qrog> 2. 進度：希望以盡量不增加費用的方向，調整下半球季的網頁。詳細待UDN確認可行性及費用。  |  |  | | --- | --- | | 調整 | 內容 | | 主視覺 | 經投票以「跳球」為調整視覺方向。 | | 內容 | 因文章及影片的點擊低，改為不串文章及影片只留一支。 | | 獎勵機制 | 以週及月結獎勵為主，並新增每月排名獎，增加得獎頻次。 | | 登入方式 | 先登入 FB 後可直接預測，預測完後再出現輸入國泰優惠 APP 會員編碼；若是已授權身分證字號或會員編號者則不需重複輸入。 | | 通知 | 確認網頁推播的可行性。 |   4. 已提供2020神預測提案給NBA與人壽Cathay Walker行銷部門，9/18與NBA討論，國壽也回覆有興趣將內部討論確認是否加入。  5. 2020年度規劃，請UDN根據以下四項報價，並於10/4(五)前回覆。   1. 季後賽預熱社群活動：心理測驗 2. 季後賽16強隊伍預測 3. 季後賽神預測網站調整 4. 廣告：以社群文主，其餘banner為輔 |
|  | **BD**  **國泰優惠**  **異業/子公司**  **業務合作**  **拓展**  **【林昱宏】**  **【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. **行銷優惠合作**   十月上線行銷優惠合作：詳見表單(<https://goo.gl/EGs5uL>) |
|  | **音樂**  **異業合作**  **【林昱宏】** | * 1. 將請CIP實習生協助研究台灣音樂產業贊助機會與評估，預計於8月中產出，包含目前已來提之KKBOX風雲榜演唱會贊助案。   2. 8/26 CIP向David 報告研究成果。   3. 國壽已收到KKBOX提案與價格，將進行內部評估。  4. 公關已提供Spotify台灣廣宣提案，以廣告與歌單合作為主，也同步提供給國壽窗口。 |