**行銷規劃處(20190307)**

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. 1/28寄發會議通知。2/25完成資料彙整。2/27完成人壽資料更新並上傳。另配合產險組織異動，產險執行秘書由產險服務品質小組召集人擔任。       2. 會議紀錄3/7已完成，3/11上簽。  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。 3. CSR報告書與服務品質重大議題訂定： 4. 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。 5. 預定3/28召開討論會議，3/13寄發會議通知，3/22彙整會議資料。 |
|  | **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，2/20提供第四版供廠商審閱，3/6已回覆。3/6提請金控法務協助各子公司法務進行審閱，3/13完成修改意見。用印作業中。    * 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。已於3/5提供公關部參考。      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. 依銀行專案需求，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，已於2/15開通。       3. Opview平台查詢作業異常：經查詢系統記錄與加開臨時站台測試，初步排除站台程式錯誤，2/18請資訊處確認網管設定權限。2/19通知各子公司確認網管機制。       4. 配合2/22銀行輿情危機事件，撈取貼文資料供銀行參考。       5. 配合產險組織異動，3/12完成調整企劃部平台權限相關設定。       6. 3/13電競主題關鍵字已重設，未來一週持續進行雜訊類型整理與排除。 |
|  | **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。  |  |  |  | | --- | --- | --- | | ＃ | 名稱 | 報告子公司 | | 1 | 業績概況與同業訊息(含保代主任分行輔導議題) | 銀行 |  1. 3月餐敘    * + 1. 已完成餐廳包廂預訂。3/6已取得菜單        2. 2/14寄發邀請通知，調查出席意願與餐食需求：3/13新增商品部1人共計26人出席，並更新出席名單供子公司總經理參考。        3. 3/12協請保代部提供銀保業績統計暨新商品開辦資訊。 |
|  | **集團客服**  **專案**  **【黃于庭】**  **【楊慎淇】** | 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2月底：人壽、產險、證券、投信已回覆。 9. 2月份集團客服專案進度更新：待人壽回覆。 |
|  | **資料倉儲管理要點修訂**  **【許瑞宏】** | 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。    1. TD不再使用帳號已提申請書刪除，並於2/18通知數數發提需求刪除。    2. SAS、Hadoop清查完成。 3. 107年一般查核資料倉儲管理要點離調職人員帳號未刪除、清查權限未落實已輸入，改善完成。 |
|  | **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. 2/14金控整行、直效、人壽直效開會討論：    1. 名單由銀行資訊策略發展部產出，傳遞至金控CD平台，人壽資料倉儲科接收。    2. 名單定義及規則待討論    3. 人壽直效研擬話術及0800教育訓練 3. 請金控直效提供「拒絕共銷」通報資訊流程及需求申請書。 4. 金控資訊處認為不宜給子公司「每日同意權狀態」名單，建議開權限由國壽連線處理。 5. 進度    1. 資訊需求請筱筠增加信用卡版本序號、每日筆數，另外載明每日排除 “N” 資訊流。    2. 話術&QA已寄給人壽客服張翊德經理及銀行金服萬淑貞經理。人壽法務室修改過的 QA 請金控法務審閱中。 |
|  | **子公司對外網頁**  **【許瑞宏】** | 人壽客戶經營部3/12發通知，對外文宣表單以[www.cahtaylife.com.tw](http://www.cahtaylife.com.tw)為主要網址。 |
|  | **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，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。分階段提供報告內容，預定4/19全數完成。3/15前提供報價。 9. 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。 10. 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。 11. 市調進度：   廠商Brief  3/14 – 上午10:30 東方線上  3/15 – 下午2:30 尼爾森、4:00 模範 |
|  | **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，人壽表示因期待透過與阜爾合作，能創造多元價值，故希望能加速與集團的各項合作，MR回覆目前待阜爾提供優惠專案後將規劃相關活動，另數數發表示阜爾對車主心服務專案有興趣，已請其評估將阜爾納入車主心服務POC規劃中。 |
|  | **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：已與各公司確認贊助內容，並已於3/13上簽，將於3/14提供相關資料請會計師出具分攤意見書。  |  |  | | --- | --- | | 項目 | 說明 | | 摘星記者會 | WA已對外公告摘星記者會日期，MR已規劃摘星預測活動，預定4/8先公布預測結果，並於4/10發布今年度國泰米其林活動新聞稿。 | | Goodie Bag | 本案委請小日子協助設計贈品，提供Gala Dinner晚宴嘉賓及國泰優惠抽獎使用，數量共500個，總預算約33.3萬，已於3/12上簽，贈品已於3/13完成確認，將於3/14請廠商製作。 | | Min Gala | 1. 因財管客戶高達82% (140席)，故將以財管部為主，活動日期暫訂11月，回覆相關規劃如下： 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)  1. WA報價為$113,100加計去年度未完成項目$13,500，共$126,600，預定3月底提供規劃案。 | | 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。 | | FB摘星  記者會直播 | 銀行廣告部將規劃米其林指南抽獎活動，預計將發布3波貼文，相關規劃已請廣告部提供，並已請WA協助召集直播討論會議，以聯繫相關事宜。 | |
|  | **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 — 16:30 數位時代轉型計畫專題  開場 (David副總，2 mins)  智能理財 (Maya， 13 mins)  Clover (Amy，13 mins)  專題結語(David副總，2 mins)  16:30 — 16:35 資深員工頒獎 (主持團隊)  16:35 — 16:40 2019培訓規劃 (韶維)  16:40 — 17:00 里長伯分享   * + - 1. 下星期五前發開會通知。       2. Maya於3/14 提供投影片。 |
|  | **電子金融**  **月會**  **【林祐任】**  **【劉慧伶】** | * + - 1. 2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** | | 3月份 | 3/27(三)  14:00 | 停開 | | | 4月份 | 4/24(三)  14:00 | (1) 人壽數發  產險董辦 | 官網改版 | | (2) 銀行金支 | ATM經營客群推動 | | (3) 銀行數銀 | SSO 身分認證機制 | | 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】** | 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. **戰隊服相關：**   新賽季戰服設計師尋找中，目前名單有3間，將持續接洽。   1. **運營相關事宜：** 臨時辦公室資料與價格整理中，3/15前完成彙整。 2. **商標：**   待公司成立後再行準備。  [ONE Team行程表](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Be-GkFqpVWc1NmoOvCxhs45UOLIEPKseeq2kzw9DQkY/edit#gid=951986653)  [ONE Team規章與訓練表](https://docs.google.com/spreadsheets/d/10szfDrX2xTit60X4r2eEow-Vlcu7LG5jm5FDIokmruU/edit#gid=1939112774) |
|  | **電競**  **行銷廣宣**  **【張婷雅】**  **【鄭晏羽】**  **【張峻銘】**  **【林辰】** | 1. 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： \*1月平均週增加人數：583人   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 月份 | 週 | 總粉絲數 | WoW (與前期比較) | 年度進展率 (+24,520) | 互動率 | | FEB. | W2 | 18,415 | 123(↓78.90%) | 11.32% | 16.22% | | W3 | 18,731 | 316(↓45.80%) | 12.61% | 18.29% | | W4 | 19,029 | 298(↓48.89%) | 13.82% | 24.78% | | MAR. | W1 | 19,307 | 278(↓52.32%) | 14.96% | 37.80% |   三、社群活動進度：   1. 社群素材：FB破兩萬活動規劃中、IG破萬抽獎活動已完成，3/14上線，3/17 GCS春季賽第6週素材拍攝。 2. 直播企劃：改3/22 20:00。 3. 廣宣品製作：加油棒、加油手幅設計圖修改，打樣3/20到，待報價單提供後上簽。 4. 社群內容測試：3/12執行444測試。 5. 2019年GCS春季賽社群行銷規劃案，已核准。 6. FB廣告投放：   cpc 2元(轉換：互動)、cpv 0.2元，獲客成本75元，3月份花費62,550元。   * + [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#gid=2107631758)   四、Persona研究進度：  1. 3/12第一次課程，3/26第二次課程。  2. 3/15完成訪談者報名表單，3/17社群平台發文，3/26前完成實際訪談。 |
|  | **電競**  **商務合作暨媒體公關**  **【張峻銘】** | 1. Twitch：限制條件為每月最低10小時直播，待評估我方是否能支援。 2. PUBG M討論會(次級賽)：2/21騰訊海外事業部與上報集團討論，如騰訊4月底前能完成遊戲上架，則有機率配合六都賽事一同舉辦，相關規劃與時程待海外部提供。 3. 3/25~3/29間將拜訪Garena新任總經理，確切時間點待對方回覆。 |
|  | **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，請示案已通過，待神坊董事會通過成立公司： 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)。 7. 裝潢設計公司已準備8間，待神坊決策會後討論執行時間與決議執行廠商。 8. 合約進度：   1.經營權轉讓合約、選手切結書、將於3/25前完成，其附件一、人事移轉名單將於3/14提供給法務。  2.3/11提供神坊雇用合約給法務參考，新式雇用合約於3/25前完成。  3.金控冠名贊助合約待新公司總經理確認後將定稿。  4.贊助合約終止之書面資料，將於3/29前完成。  5.GCS補助合約將於4月中旬前完成。 |
|  | **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. 聯合議價會後承辦總金額為243萬含稅。   2. 03/06人壽派人借用國際金融會議廳，已借用完成。   3. 3/7將招開會議，討論活動細節與確認長官參與活動之事宜。   4. Garena授權：廠商招標議價完成後與Garena商務進行授權商談。   5. 進度備註：   1.除金控外，其餘子公司上簽呈中，3/15前將全數完成。  2.金控法務室與其他四間子公司法務一同修擬合約中，預計3/22完成。  3.合約預計於3/29前完成簽約。  4.3/25有參與活動的公司，各數位版位將露出賽事訊息，活動網站也同步上線。 |
|  | **金控員工創新提案獎勵**  **【林祐任】** | 1. 擬配合新提案以WEBA創立新平台，預計於3月底上線 |
|  | **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3/12會員累計如下表：  |  |  | | --- | --- | |  | Total | | 累計人數 | 1,637,422 | | 全新會員 | 1,588,623 |  1. 2018通路推廣  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 通路 | 2月  (2/1-28) | 3月  (3/1-12) | 全年度  (2017/12-3/12) | 2019  年度目標 | 進展率 | | 分行 | 9,805 | 3,834 | 36,279 | 70,000 | 51.83% | | DS | 542 | 232 | 3,609 | 90,000 | 4.01% | | 人壽 | 1,775 | 758 | 7,056 | 28,000 | 25.20% | | Total | 12,122 | 4,824 | 46,944 | 188,000 | 24.97% | |
|  | **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：  |  |  |  | | --- | --- | --- | | 類別 | 項目 | 說明 | | 簽呈合約 | 合約 | 法務已重新審閱，針對調整部分將再與UDN溝通。 | | 網站維護 | 網站後台 | 後台分數穩定度調整中。 | | 數據追蹤 | 請UDN確認數字落差中。 | | 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>  目前皆與4位KOL洽談完畢，包含神預測網頁宣傳及球星訪台活動內容，待確認最後報價。 | | 獎勵 | 獎項 | 1.長榮此次無贊助NBA，將改與旅行社購買。  2.因金控尚未與7-11簽約，目前無法發7-11抵用券，將與MR Marketing協調預先借券，須金控獨立與7-11簽約後始能發券及開發票。 | | 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 差異報告  已提供給公關部。  4. . NBA 3x 與 Ray Allen活動   1. 3/11 NBA已提案，等候後續活動內容確認    1. 3/28 – 4/1 Rashard Lewis來訪    2. 4/12 Ray Allen來訪 2. 3/14 上午11:30與廠商場勘與丈量松仁大廳 3. 廠商為 騰風整合行銷，曾經在去年協助NBA Store 處理NBA球星來台活動，並且處理許多運動相關活動與專案。 4. 國泰人壽願意贊助會議廳球星休息室，會協請人壽窗口辦理照會。 5. 預計下周二前請NBA回覆Allen活動是否需要修改，以及肖像權素材等等事宜 6. KOKO週五開會。 |
|  | **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：藍新合約目前證券正在簽。  1. **行銷優惠合作**   三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3月完成盤點 |