**行銷規劃處(20190814)**

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。      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   1. 預定舉辦時間：8/23(五)（參與人數預定25人以內） 2. 預定舉辦地點：信義安和大樓6樓第二會議室 3. 預定議程 4. 上午：基本關鍵字設定及站台操作教學 5. 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。  |  |  |  | | --- | --- | --- | | ＃ | 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. 8/7會議記錄寄發子公司。 |
|  | **資安戰情室測試**  **【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。 |
|  | **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6月底：7/17完成彙整。 9. 6月份集團客服專案進度更新：7/17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9件，受理評估6件，預計於8月底或9月初召開會議。  |  |  |  | | --- | --- | --- | | 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 | 線上智能投保 | 數位經營科  電話客服中心  直效發展科  各大服務中心  商品企劃科  審查科 | | 2019-15 | 公文製作規範 | 金控行政處人資暨行政管理科 | | 2019-16 | 集團員工識別證數位化 | 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. 8月份會議8/28召開，會議通知8/6發出，請各單位8/19回覆開會資料。  1. 2019年下半年議題及時間如下：    1. 8月份 (8/28(三)14:00)       1. 推播訊息整合規劃 (銀行數銀)       2. Payment Hub新應用分享 (銀行金支)    2. 9月份 (9/26(四)14:00)       1. 國壽監理沙盒規劃與執行報告 (人壽數發)       2. 新旅綜險改版 (產險數通)    3. 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)    4. 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)    5. 12月 (12/25(三)10:00)       1. KOKO微社群 (銀行數銀)       2. 未定 (銀行金支) |
|  | **108年稽核處一般查核**  **【許瑞宏】** | 1. 查核期間：108.07.15~108.07.26 2. 查核業務內容期間：107.08~108.06 3. 查核前業務內容與內控相關議題簡介會議：108/7/2上午9:10聚賢莊(會議資料應於7/1前提供) 4. 查核資料已於7/16提供稽核處 5. 稽核處查核意見回覆 8/7 簽核完畢，送交稽核處。 |
|  | **上半年KPI**  **【許瑞宏】** | 1. 總經理跨售KPI，8/1已完成 2. 整合行銷部KPI，8/5已完成 |
|  | **陳文川客訴**  **【許瑞宏】** | 1. 銀行卡戶陳文川客訴銀行金融服務部#33范襄理    1. 未經客戶同意停卡，擅自進聯徵查他信用    2. 3月已停卡，7/22債權管理部又寄發停卡通知單，3~7月到底有沒有權利停卡，為何客服查不到7/22債權部的停卡通知書    3. 范襄理態度有問題    4. 繳款通知書與債權通知書連絡人都是分機1135項小姐，請問項小姐到底哪個部門 2. 銀行金服部主管8/7會與客戶聯繫說明。 3. 金服部8/12與客戶溝通，交由評議中心裁決。我請金服部將回函評議中心影本轉交金控備查。 |
|  | **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. 內容：    1. 電話話術及QA已完成。5/23與銀行客服溝通話術，依既有客服應對方式處理客戶對名單使用疑問。    2. 需求申請書已到國泰世華銀行數據管理科蔡妙鈴，資料測試完成。       1. 篩選25~45歲本國人且核卡日在2015/8/29後，每月20日下傳10000筆資料給國壽。       2. 欄位：ID、姓名、性別、生日、郵遞區號、地址、手機、email、公司電話、家裡電話。       3. 除核卡日條件為2016/4/1，另外排除2016/4前的申請書版本。    3. 8/1正式上線。 3. 8/7調整名單定義：    1. 年齡：21~55歲(原為25~45歲)    2. 數量：每月依實際需求另行通知。 |
|  | **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. 市調進度：尼爾森已於8/7提供完整報告，預計8/23進行結案報告。 |
|  | **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：已約訪陳倫基協理，建議場站開發與其他相關應用脫鉤，並提供其相關誘因，以利後續相關業務推動；另專案投資科表示目前人壽尚在評估與其他停車業者的投資案中，將同步考量是否有效益可推動阜爾積極動作。 3. 人壽：目前將著重於場站合作，並進行小量的POC專案，含括洗車服務(土城)、門禁服務，經內部評估後，因希望相關專案測試能統一在一棟大樓，評估由台中忠明大樓執行，細節尚在規劃中，待規劃完畢呈報郭文鍇副總後確認。 4. 國泰優惠服務：阜爾提出可針對案場費率提供9折優惠，預計8/12與其共同討論後續合作可能性。 5. 數數發專案：數數發新型態商業發展科目前正規劃產險轉型專案，其中數位車險專案與國泰集團社區發展專案，將評估與阜爾合作POC專案可能性，預計於8/21下午召開討論會議。 |
|  | **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8/12止，集團客戶共34筆使用優惠碼(優惠碼使用期限至8/31止)，統計如下，國泰優惠除推播外，另逐通電話通知，提醒客戶兌換。  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | 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 | 7 | 70.0% | 25 | 3 | 12.0% | | 國泰投信 | 20 | 20 | 100.0% | --- | --- | --- | | 國泰人壽 | 5 | 4 | 80.0% | --- | --- | --- | | 總計 | 35 | 31 | 88.6% | 25 | 3 | 12.0% |  1. Mini Gala：因考量客戶時程安排及10月恰逢銀行理專績優出國，故銀行及證券預計9月中旬開始邀請客戶，預計於8/15與公關公司即WA共同討論，WA預計8/13提供簡報檔案以利會議討論。  |  |  | | --- | --- | | **項目** | **決議** | | 日期 | 11月15日 | | 主軸 | 開創 | | 場地 | 東方文華 | | 表演 | WA共提供5個選項，部份表演需加費台幣15~18萬不等，銀行與證券另提銀行長期贊助之希望合唱團及藝人Janet小提琴表演，WA評估中。 | | 主持人 | 羅曉群(首屆台北米其林摘星記者會主持人) | | 廚師 | 海外：ERIC RÄTY ARBOR(香港/法式料理)  台灣：態芮Tairroir | | 主視覺 | 已提供調整後版本，將依新版本規劃場佈。 |  1. 費用分攤：已將發票寄給各BU，請其協助核銷，惟銀行私人銀行部考量客戶屬性及人數(10人)，希望轉由其他BU承接名額，惟考量預算限制，將待WA提供Mini Gala Final規劃後，再行決定由哪個部門分攤。 |
|  | **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。 2. 年度目標進展率：  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 月份 | 週 | 總粉絲數 | WoW (與前期比較) | 年度進展率 (+24,520) | 互動率 | | AUG | W1 | 29,444 | 83(207.41%) | 56.30% | 20.88% | | W2 | 29,523 | 79(-4.82%) | 56.62% | 16.5% |  1. 社群活動進度： 2. 官方資訊：   8/13錄製選手英雄教學(圖拉)   1. 直播規劃：   8/12腳本V2調整中  8/12~8/18平面素材製作  8/16~8/18測試  8/15事前re稿(8/20第一集)   * 社群行銷月曆：<http://bit.ly/2MSMQEW> * 社群每周重點事件：<http://bit.ly/33g7dlz> * 社群每日排文：<http://bit.ly/2yWX27z> * 廣告投放總表：<http://bit.ly/2ZMWvRq>  1. 廣告投放  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | 2019年4月 | 2019年5月 | 2019年6月 | | Facebook | $102,174  CPM $88  CPV $0.1 | $241,244  CPM $111  CPV $0.3 | $146,646  CPM $57  CPV $0.1 | |
|  | **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8/13會員累計如下表：  |  |  | | --- | --- | |  | Total | | 累計人數 | 1,825,064 | | 全新會員 | 1,774,310 |  1. 2018通路推廣  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 通路 | 6月  (6/1-30) | 7月  (7/1-7/31) | 8月  (7/1-8/11) | 全年度  (2017/12-8/11) | 2019  年度目標 | 進展率 | | 分行 | 7,904 | 9,503 | 2,555 | 68,862 | 70,000 | 98.37% | | DS | 272 | 1,123 | 104 | 5,742 | 90,000 | 6.38% | | 人壽 | 1,250 | 1,044 | 298 | 13,481 | 28,000 | 48.15% | | Total | 9,426 | 11,670 | 2,957 | 88,085 | 188,000 | 46.85% |  * DS為配合Q4銀行加強推動網銀，將不推廣國泰優惠。 * 明年度配合國泰優惠產品發展進程，通路推廣將著重於2020年下半年度，詳細目標待討論。 |
|  | **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。 |  1. NBA預熱活動：於下半年開季前為預測活動做預熱，以蒐集「NBA球隊隊徽」為主題，搭配抽獎活動， 吸引會員參與。 |
|  | **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. **第三方應用：** 2. 第三方票券合作(藍新科技) / 祐任、芝萱  * 持續追藍新進度  1. **行銷優惠合作**   八月上線行銷優惠合作：詳見表單(<https://goo.gl/EGs5uL>)  林宥嘉演唱會被其他銀行贊助，將無法購買。 |
|  | **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。 |
|  | **國泰優惠**  **推廣**  **雲門公演**  **【林芝萱】**  **【林昱宏】** | 1. 目的：藉由雲門公演推廣國泰優惠品牌及提升會員數 2. 方式：結合線上活動及線下攤位增加與會員互動場景 3. 時間：7月26日、7月27日 地點：兩廳院廣場 4. 活動方式： 線上：填表抽獎(7/15-7/28) 線下：以轉盤活動集客，新舊用戶可獲得飲料1罐及轉盤機會1次。 5. 活動贈品： (1) 50份簽名書+CD (價值1,000元，組合贈送) (2) 1000份10-15元飲品(可樂+舒跑) (3) 800份印製logo手壓風扇(單價44元) 6. 成效：  * 線下：7位DS同仁共帶進349位新戶 * 線上：共241筆留言回覆 |