**行銷規劃處(20190927)**

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，證券預定9/30前提供判斷邏輯。           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。 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。   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。NBA專案、處級預算預定9/30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：業務目的收斂與資料定義討論中。 |
|  | **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，會議記錄預計9/30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，召開日期待雙周報確認。   * 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. 已於9/26召開workshop，並成立小組預計於10中前呈報。 |
|  | **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：擬於10/3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. 門禁服務：人壽評估由台中忠明大樓試行，預計12月動工。 6. 會員經營：原規劃與國泰優惠APP小批量合作零售客戶優惠方案，然因阜爾目前著重於月租戶經營，針對零售客戶無合作空間，為創造雙贏，已請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，資料已於9/25提供，內部討論後擬召開與阜爾討論會議。 |
|  | **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8/31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，相關退款事宜，與WA確認中，另合約是否須增補，亦請法務確認中；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回覆可折抵於本次活動中，另9/26銀行回覆私銀將分配2桌席次。  |  |  | | --- | --- | | 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. 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。 2. 2020年活動規劃：已與WA Germaine聯繫，請其提供Street Festival規劃及預算，預計9/30前提供後，再行內部溝通討論。 |
|  | **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 | 1,876,324 | | 全新會員 | 1,825,103 |  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 | 5,554 | 80,490 | 70,000 | 114.99% | | DS | 1,123 | 270 | 131 | 6,039 | 90,000 | 6.71% | | 人壽 | 1,044 | 861 | 655 | 14,699 | 28,000 | 52.5% | | Total | 11,670 | 9,760 | 6,340 | 101,228 | 188,000 | 53.84% |   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。 |