

合庫人壽推動數位轉型 榮獲 2024 數位金融獎

2024 年 10 月 22 日

合庫人壽甫榮獲卓越雜誌 2024 卓越保險評比「數位金融獎」。為打造未來數位發展基石，於 2023 年底啟動「流程再造」計畫，在數位轉型與流程再造的雙重驅動下取得了顯著成就，透過數據應用和流程優化，合庫人壽成功提升運營效率，增強市場競爭力。

合庫人壽總經理藍年紳表示，在瞬息萬變的科技時代中，公司不論對內對外都要積極與時俱進，一定要具體落實效率導向、業務導向與數位導向！所以延攬副總經理李依宸領導「流程再造」計畫，並特別成立「數位數據部」，專責推動數據應用與數位化策略發展，成效顯著。在資訊部門的效率提升了 26%；在新契約作業流程方面，專案團隊通過數據分析減少了照會量，並精簡了照會內容，幫助前線合作夥伴



圖說:左起:合庫人壽副總經理李依宸、總經理藍年紳

更高效地處理投保問題，配合未來將建置從投保到收到保單等作業全自動的速效平台，目標為減少客戶 20% 以上的平均等待時間。

在業務導向方面，透過機器學習模型進行精準行銷，成功使電銷名單成交率為原來的 200%。數位導向上，透過跨部門整合的管理儀表板，讓主管能隨時隨地透過行動裝置掌握業務狀況，並透過數據工作坊，深化內部數據應用能力。在效率導向方面，李依宸採用 Lean Six Sigma (LSS) 方法論，成功提升專案管理、軟體開發流程與新契約作業流程效率，確保公司重大專案在科學化指標下穩定推進。除此之外，更陸續培訓 24 名同仁分別取得 LSS 合格與黃帶證書，成為單位內推動數位轉型的種子。

藍年紳進一步指出，除了數據應用與流程再造的改革，合庫人壽近年來也積極透過數位社群媒體與年輕世代溝通，如官方 FB 與 Instagram 等，展現由內而外的數位轉型思維與企圖心，期許由銀行通路保險專家轉型成為最佳數位保險平台，並透過科技及多元管道，提供加值服務，成為保戶與其家族人生歷程中的首選，更是最有溫度的保險夥伴，陪伴保戶安心度過每一個時刻。

