

保險卓越獎揭曉 國泰連八屆稱王勇奪 16 大獎

國壽董事長黃調貴獲終身成就卓越獎 國泰產險摘下 6 獎

每兩年舉辦的保險國家級獎項「臺灣保險卓越獎」，28 日盛大舉行頒獎典禮，得獎常勝軍國泰人壽與國泰產險從 36 家業者中脫穎而出，榮獲 10 項最優的金質獎肯定，共獲 10 金 5 銀，得獎數全場最多，連八屆制霸業界。國泰人壽董事長暨壽險公會理事長黃調貴榮獲本屆「終身成就卓越獎」殊榮。

由金管會指導、財團法人保險事業發展中心主辦的保險卓越獎，是保險界殿堂級的重要評比，亦是壽、產險業者自我檢視的最佳時刻。值得一提的是，今年第八屆保卓獎設置「終身成就卓越獎」。保發中心表示，該獎是為表達敬意予長期從事保險業務且熱忱努力貢獻的資深人士，本屆由金管會主委顧立雄頒發給國壽董事長黃調貴。黃調貴自 2016 年起擔任壽險公會理事長，致力於提升壽險業經營環境、推動保險科技發展、強化防制洗錢、維護市場紀律等。

黃調貴致詞時說，自己非常想得到這個獎（現場笑聲不斷），而從事保險工作 46 年，感謝每一個階段都有貴人相助，這個獎是屬於國壽全體同仁。

黃調貴接著說，保險這個產業是非常值得待，是一個做功德的事業，包括「為保戶提供保障」、「為業務員家庭提供生計」、「為投資人資產增值」。黃也勉勵，加入保險業後，不要落跑，這是非常值得待下去的行業。

除了終身成就卓越獎外，國泰人壽總經理劉上旗帶領 8 位高階主管出席頒獎典禮，今年報名 9 項全數入圍，並獲得 7 項最優的金質獎肯定，分別為「公益關懷卓越獎」、「保戶服務卓越獎」、「人才培訓卓越獎」、「資訊應用卓越獎」、「風險管理卓越獎」、「商品創新專案企畫卓越獎」、「微型保險推展卓越獎」，另獲得「保障型商品推展卓越獎」及「資訊安全推展卓越獎」（銀質獎），共 7 金 2 銀，全方位優異表現贏得業界最高榮耀，成為今年頒獎典禮最金光閃閃的公司。

國泰產險由副董事長許榮賢、總經理陳萬祥率領高階主管出席，榮獲「保戶服務卓越獎」、「資訊應用卓越獎」、「公益關懷專案企畫卓越獎」等 3 項金質獎；在「人才培訓卓越獎」、「風險管理卓越獎」、「新興風險保障商品推展卓越獎」獲得銀質獎，表現搶眼。

國壽總經理劉上旗領取公益關懷卓越獎時提到，「保險業著重在以人為本，每一個保險業者都是推動社會公益關懷的重要推手與實踐者，國泰人壽是代表業者獲獎。期許業界推動更多元的社會公益關懷，給這片土地帶來更多正能量。」

國泰產險總經理陳萬祥同樣領取公益關懷專案企畫金質獎時說，「國泰產險會持續前進，發揮產險事前損害防阻的核心職能，推動安全守護計畫。」

國壽獲得的獎項中「保戶服務」為國壽非常重視的獎項之一，除推出智能客服-阿發，採用新一代技術進行語意分析，更準確判斷客戶需求與對應情境，一站式解決客戶帳務交易或保單管理等問題。國壽也領先業界於 2018 年成立「公平待客推動委員會」，由總經理劉上旗擔任主任委員，帶領全公司由實際案例檢視優化方向，主動提升服務流程與品質，日前亦獲金管會頒發公平待客評鑑第一名。

在數位金融時代，國壽積極應用創新科技，以改善作業流程、提升客戶體驗，如推出理賠金抵繳住院費用、提供客戶個人化商品選擇建議的「好險幫推」網站等，獲頒「資訊應用卓越獎」。此外，獲得「微型保險推展卓越獎」亦顯示國泰人壽響應政府政策，積極推動普惠金融致力提升弱勢民眾基本保障而備受肯定。

國泰產險近年的經營成績斐然，其中導入多項數位技術，應用範圍涵蓋內部各項作業流程與對外多項保戶服務。以車險商品為例，國泰產險運用大數據演算，依投保者情況，自主推薦最適宜的保障方案，精準對接投保者的風險缺口。同時，善用區塊鏈技術於理賠上，首創業界班機延誤快速理賠，讓已完成資料填寫的旅綜險保戶，在飛機延誤時不須申請理賠，即可享有快速自動賠付。不僅如此，國泰產險更優先於同業，率先與 LINE 合作推出自助服務平台，讓保戶透過手機即可進行保單查詢變更、事故通知、理賠進度追蹤及續保繳費等功能，有效降低服務取得門檻，獲得廣大用戶好評。

再者，國泰產險長期強調科技技術與人員專業技術並重。因應數位轉型議題，對內管理上引進科學化的 PDCA(循環式品質管理)方式，依同仁專長與特質，擬訂多元培訓計畫，兼顧公司長遠的人才儲備需求與員工個人職能發展。