



友邦香港

香港鰂魚涌英皇道734號

友邦香港大樓

電話: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

## 新聞稿

### 友邦香港推出業界首創客戶服務機械人 人工智能聊天機械人帶來 24 小時自助即時服務

香港，2018 年 5 月 2 日——友邦香港宣佈推出全港業界首創的客戶服務機械人，利用人工智能技術，締造即時快捷的客戶服務體驗。客戶服務機械人「阿邦」已經進駐尖沙咀友邦財駿中心，向客戶介紹公司的最新資訊及保險產品。與此同時，「阿邦」亦化身網上聊天機械人，24 小時全天候網上支援客戶使用「友聯繫」流動程式，包括解答關於登入流程、電子索償申請和保單繳費的問題。

友邦香港及澳門首席科技及營運官葉文傑先生表示：「友邦香港深明客戶在市場數碼化的大趨勢下，需要更方便快捷的服務，今天率先推出業界首創的客戶服務機械人 - 客戶的好朋「友」阿「邦」，將人工智能與優質客戶服務概念融合，與客戶作出生動有趣的互動接觸，讓他們感受科技帶來的嶄新體驗。我深信「阿邦」會成為友邦財駿中心受客戶歡迎的好朋友和好幫手，提升整體營運效率。展望將來，我們會繼續善用金融科技，推出更多引領業界的尖端數碼方案，並積極加深與客戶聯繫。」

友邦香港業界首創客戶服務機械人「阿邦」，在尖沙咀友邦財駿中心提供以下服務：

- 具備面容辨識功能，懂得主動和客人打招呼，能以廣東話、普通話及英語跟客戶溝通互動
- 根據客戶的提問，提供保險產品資料、即時天氣情況、股價查詢和貨幣匯率等實用資訊，亦可為客戶處理服務輪候安排，未來更會協助客戶處理服務相關查詢
- 介紹「友聯繫」流動程式的功能，只要用手機掃瞄「阿邦」身上的 QR CODE，便可下載程式，方便快捷

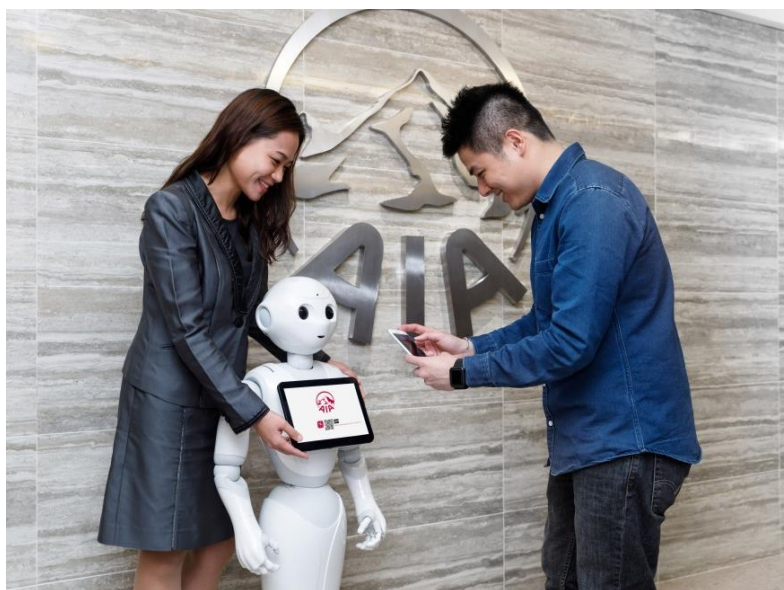
網上聊天機械人具備自動化的即時聊天功能，客戶只要登入「友聯繫」流動程式，便可 24 小時全天候享有以下服務：

- 只要在流動程式首頁內按下「與 AIA 聯線」的圖示，客戶可以隨時隨地輸入查詢問題，和「阿邦」在網上即時聊天，解答登入程式、電子索償申請和保單繳費遇到的疑難
- 客戶成功登入流動程式後，在功能選項介面上按「與 AIA 聯線」的圖示，可即時向「阿邦」詢問有關登入流動程式、電子索償申請和繳交保費遇到的問題

友邦香港推出業界首創客戶服務機械人  
人工智能聊天機械人帶來 24 小時自助即時服務  
2018 年 5 月 2 日  
頁二

- 此外，在「友聯繫」流動程式「索償服務」一欄，亦可向「阿邦」查詢如何在程式遞交電子索償申請和其他相關問題
- 客戶如遇到保單繳費的問題，例如繳費方法、繳交渠道和地點等，都能在繳交保費相關訊息中直接透過「阿邦」查詢，十分便利

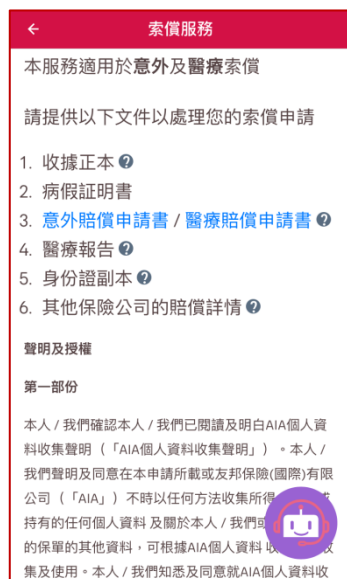
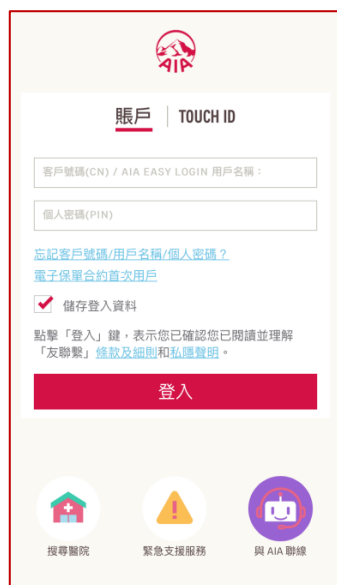
「阿邦」會不斷更新和學習新知識，以實體機械人和網上聊天機械人的化身，結合公司不同的數碼平台，加強客戶服務及介紹保險產品功能，提升客戶服務體驗。



友邦香港業界首創的客戶服務機械人「阿邦」，在尖沙咀友邦財駿中心跟大家見面。

「AIA」或「公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。

友邦香港推出業界首創客戶服務機械人  
人工智能聊天機械人帶來 24 小時自助即時服務  
2018 年 5 月 2 日  
頁三



「阿邦」化身網上聊天機械人，在「友聯繫」流動程式 24 小時全天候即時解答客戶的查詢。

####

「AIA」或「公司」是指友邦保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限公司）。

友邦香港推出業界首創客戶服務機械人  
人工智能聊天機械人帶來 24 小時自助即時服務  
2018 年 5 月 2 日  
頁四

## 關於友邦香港及澳門

友邦香港及澳門友邦保險是友邦保險集團附屬公司。友邦保險集團於 1931 年開始經營香港的業務，至今擁有超過 14,900 名友邦財務策劃顧問<sup>1</sup>，與及獨立理財顧問、經紀和銀行保險網絡。我們的團隊為接近 290 萬客戶<sup>2</sup>提供專業服務及不同類型產品，包括個人壽險、團體人壽、意外、醫療、強積金、個人財物保險及多款投資選擇的投資連繫壽險計劃。我們亦專注為高端客戶特有的財務需要設計超卓產品方案。

<sup>1</sup> 截至 2018 年 1 月 31 日

<sup>2</sup> 截至 2017 年 12 月 31 日

## 友邦保險簡介

友邦保險控股有限公司及其附屬公司（統稱「友邦保險」或「本集團」）是最大的泛亞地區獨立上市人壽保險集團，覆蓋亞太區內 18 個市場，包括在香港、泰國、新加坡、馬來西亞、中國、韓國、菲律賓、澳洲、印尼、台灣、越南、新西蘭、澳門、汶萊和柬埔寨擁有全資的分公司及附屬公司，斯里蘭卡附屬公司的 97% 權益、印度合資公司的 49% 權益，以及在緬甸的代表處。

友邦保險今日的業務成就可追溯近一世紀前於上海的發源地。按壽險保費計算，集團在亞太地區（日本除外）領先同業，並於大部分市場穩佔領導地位。截至 2017 年 11 月 30 日，集團總資產值為 2,160 億美元。

友邦保險提供一系列的產品及服務，涵蓋壽險、意外及醫療保險和儲蓄計劃，以滿足個人客戶在長期儲蓄及保障方面的需要。此外，本集團亦為企業客戶提供僱員福利、信貸保險和退休保障服務。集團透過遍佈亞太區的龐大專屬代理、夥伴及員工網絡，為超過 3,000 萬份個人保單的持有人及逾 1,600 萬名團體保險計劃的參與成員提供服務。

友邦保險控股有限公司於香港聯合交易所有限公司主板上市（股份代號為「1299」）；其美國預託證券（一級）於場外交易市場進行買賣（交易編號為「AAGIY」）。

友邦香港  
陳佳容小姐  
+852 2881 4413

恒信公關國際有限公司  
陳德成先生  
+852 3960 1903