

臺銀人壽保險股份有限公司

108 年度顧客滿意度調查執行計畫書

一、主旨

茲為調查本公司顧客對服務人員服務品質之滿意度，並提供興革意見，俾建立本公司優質企業形象，提升本公司整體服務品質，特訂定本顧客滿意度調查執行計畫書。

二、調查方式

- (一) 抽獎問卷方式：藉由抽獎活動規劃彈性問卷蒐集方式，可強化保戶參與意願，以擴大問卷樣本，積極蒐集客戶聲音。
- (二) 現場問卷方式：不定期於營業廳採現場問卷方式調查。

三、調查對象

- (一) 抽獎問卷方式：本公司所有有效契約保戶(旅平險、國技險及團體險保戶除外)，至少 500 份。
- (二) 現場問卷方式：各營業單位臨櫃洽辦業務之客戶，每一營業單位至少 150 份。

四、調查內容

- (一) 業務員進行保險業務招攬時，對於本公司保險商品及其相關條款內容的解說情形。
- (二) 業務員於保單招攬之後，所提供之保險單內容之諮詢及其他相關服務。
- (三) 保單之核發速度等作業品質。
- (四) 保單復效及各項保險契約變更服務作業品質。
- (五) 解約金、滿期金、生存金等各項給付作業之服務品質。
- (六) 意外、醫療、身故等各項理賠作業之服務品質。
- (七) 0800 免付費客服專線電話諮詢服務品質。
- (八) 櫃檯、傳真、電子郵件、臉書粉絲團、保單網路線上查詢等多元管道服務之品質。

- (九) 各項保險商品內容。
- (十) 壽險、醫療險、意外險、失能險、年金險等各類保險商品之保障完整度。
- (十一) 對本公司之寶貴意見。(非選項)

五、統計分析

- (一) 問卷回收後，辦理顧客滿意度之統計分析。
- (二) 針對受訪者之具體意見，相關主政單位應研議具體改進措施，並移各營業單位辦理改善。
- (三) 擬具問卷調查報告，詳述各項調查內容與評估分析，簽陳首長鑒察。

六、評分方式

- (一) 滿意度等級分為五個選項：1.非常滿意；2.滿意；3.普通；4.不滿意；5.非常不滿意，其中屬 1.非常滿意及 2.滿意二選項者皆列為滿意項下，據以計算顧客滿意度之百分比。
- (二) 計算方式
 - 1. 將回收之「客戶滿意度問卷」，依各單項計算滿意度百分比。
 - 2. 各單項計算滿意度百分比：各單項回答非常滿意及滿意之問卷數/有效回收問卷總數。
- (三) 依據財政部所屬事業 108 年度工作考成實施要點「顧客滿意度」評估指標之評量計算方式，計算顧客滿意度得分。

七、為提升問卷調查之回收率，凡於限期內回收者，抽出得獎保戶致贈紀念品或禮卷，以感謝保戶熱心參與及建言。

八、本項評分將作為財政部所屬事業年度工作考成績效評估項目之評分。

九、本執行計畫書依程序函送臺灣金控公司轉陳財政部核備。