

新闻稿

2018 年 8 月 24 日

中银人寿推跨平台聊天机械人服务

中银集团人寿保险有限公司(下称「中银人寿」)迎合金融科技发展趋势，成功推出跨平台人工智能服务 — 聊天机械人 Easy Chat。这项创新服务能够 24 小时处理查询，自 5 月投入服务起，已有逾万人次使用。

透过电子渠道，Easy Chat 能够迅速解答客户提出的问题，不受办公时间和地点的限制，客户只需要进入中银人寿官方网站、Facebook 专页或 WeChat 官号，便可与 Easy Chat 网上对话，查询缴费及理赔等信息，快捷方便。

与同业于单一平台推出的服务比较，中银人寿 Easy Chat 于多个平台同时使用，不但给予客户更加一致的响应，还会加快智能机械人的学习速度，令提供的信息更加准确。

中银人寿老建荣执行总裁表示，近年市民较倾向使用电子渠道查询信息，Easy Chat 的推出可以迅速解答客户提出的问题。Easy Chat 亦运用了自然语言处理(Natural Language Processing, NLP)，可以理解非公式化问题，并模仿真人对答，同时支持中文及英文，提供人性化的保险服务。

中银人寿将会与时俱进，继续开拓崭新服务，提升客户体验，让客户得到更加优越的保险服务。如客户对使用该服务有任何查询，可致电 (852) 2860 0688。

— 完 —

中銀人壽簡介

中銀集團人壽保險有限公司（「中銀人壽」）于香港创立，服务本地市场多年，发展至今已成为全港最大的人寿保险公司之一，致力为客户提供周全的人寿保险、财富管理及退休保障服务。中银人壽股东包括中银香港（控股）有限公司及中银集团保险有限公司。中银人壽透过专属保险代理、经纪公司、电话直销、电子渠道，以及中国银行（香港）有限公司、集友银行、南洋商业银行多家分行专业的客户经理，于本港销售其广受欢迎的寿险产品，并提供度身订造的保险及财务策划服务，满足客户不同的需要及个人理财目标。

中银人壽财务实力雄厚，荣获国际评级机构标准普尔授予财政实力评级A级，穆迪投资服务亦确认财务实力评级为A2。

图片说明



中銀人壽推跨平台聊天機械人服務。