

新聞稿

2018年8月24日

中銀人壽推跨平台聊天機械人服務

中銀集團人壽保險有限公司(下稱「中銀人壽」)迎合金融科技發展趨勢，成功推出跨平台人工智能服務 — 聊天機械人 Easy Chat。這項創新服務能夠24小時處理查詢，自5月投入服務起，已有逾萬人次使用。

透過電子渠道，Easy Chat 能夠迅速解答客戶提出的問題，不受辦公時間和地點的限制，客戶只需要進入中銀人壽官方網站、Facebook 專頁或 WeChat 官號，便可與 Easy Chat 網上對話，查詢繳費及理賠等資訊，快捷方便。

與同業於單一平台推出的服務比較，中銀人壽 Easy Chat 於多個平台同時使用，不但給予客戶更加一致的回應，還會加快智能機械人的學習速度，令提供的資訊更加準確。

中銀人壽老建榮執行總裁表示，近年市民較傾向使用電子渠道查詢資訊，Easy Chat 的推出可以迅速解答客戶提出的問題。Easy Chat 亦運用了自然語言處理(Natural Language Processing, NLP)，可以理解非公式化問題，並模仿真人對答，同時支援中文及英文，提供人性化的保險服務。

中銀人壽將會與時並進，繼續開拓嶄新服務，提升客戶體驗，讓客戶得到更加優越的保險服務。如客戶對使用該服務有任何查詢，可致電(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」）於香港創立，服務本地市場多年，發展至今已成為全港最大的人壽保險公司之一，致力為客戶提供周全的人壽保險、財富管理及退休保障服務。中銀人壽股東包括中銀香港（控股）有限公司及中銀集團保險有限公司。中銀人壽透過專屬保險代理、經紀公司、電話直銷、電子渠道，以及中國銀行（香港）有限公司、集友銀行、南洋商業銀行多家分行專業的客戶經理，於本港銷售其廣受歡迎的壽險產品，並提供度身訂造的保險及財務策劃服務，滿足客戶不同的需要及個人理財目標。

中銀人壽財務實力雄厚，榮獲國際評級機構標準普爾授予財政實力評級A級，穆迪投資服務亦確認財務實力評級為A2。

圖片說明



中銀人壽推跨平台聊天機械人服務。