

## “太好赔”推“金钥匙”服务春节自驾暖心到家

在刚刚结束的春节假期，自驾游、高速堵车等成为出现频次较多的出行关键词。为了保障客户放心出游，在节前向客户发送驾车安全出行指南，节中在全国主要高速公路路口、服务区设置服务网点，提供快处快赔理赔服务以及胎压检测、电瓶搭电、加水送油等增值服务。中国太保多措并举为客户撑起一张无微不至的“保护网”，解决客户遇到的难题的同时，也将最贴心的服务送到客户身边。

### “金钥匙”一站式服务 全程无虑全程安

今年1月是上海近十年来最冷的冬天，杨女士驾车时不慎与三者车辆发生碰擦，又因手头忙着上新项目，无暇顾及修车、理赔等琐事。在她报案后，中国太保产险客服人员根据杨女士的个人情况，向其推荐了“金钥匙”服务——全程代办车辆修理和保险理赔。

“金钥匙”服务是中国太保产险车险理赔“太好赔”创新服务的代表，针对客户不熟悉理赔流程等情况，推出“金钥匙”服务管家，即当客户同意“交钥匙”以后，中国太保产险的服务管家为客户提供接车送修、维修跟踪、索赔代办、验车交付等一站式服务，让客户免去车辆维修的“无助之烦”和理赔流程陌生的“茫然之忧”，全程无虑全程安。

在杨女士接受“金钥匙”服务后，服务专员按照约定上门取车。在接车现场，服务专员使用微信确定了车辆损失，杨女士立刻就收到了赔款。同时，为方便杨女士用车，在车辆修理期间还提供了代步车服务。更让杨女士意外的是，如果客户想了解维修进度和车辆位置，打开微信便一目了然。当车辆修复一新交到杨女士手中以后，杨女士满意地表示：“幸好有‘金钥匙’解开了我所有的难题，真的很温暖，谢谢‘金钥匙’超贴心的服务！”

### 数据驱动创新服务 保障车主安全升级

事实上，中国太保推出的创新服务绝不仅“金钥匙”这一项。在今年春节期间，中国太保推出了数据驱动的中国车主成长计划，八大场景五大等级，结合场景化互动问答采集的客户驾驶行为数据，为用户进行出行风险指数测评，提供专属安全驾驶报告。同时，中国太保还通过活动发布多项车主关怀及激励措施，旨在为车主提供安全升级保障，为车主打造全方位安全驾驶保障计划，得到了广大车主的欢迎。数据显示，中国车主成长计划发布上线一个月来，已有近70万车主加入了该计划。

随着车险消费市场的日益成熟，广大客户不再满足于传统的复杂、繁冗的理赔服务。推动车险理赔服务变得简单、方便、快捷、透明，成为了保险业内在的要求。鉴

于此，2016年7月，中国太保创立车险理赔服务品牌“太好赔”。“太好赔”是落实监管要求、满足互联网时代客户需求的重要举措，它从车险客户的需求出发，对车险理赔服务、流程和工具进行全面梳理和系统规划，构建了“三极三动，无忧无虑”的服务体系，搭建“移动、自动、互动”技术支持，推出“人伤无忧”和“车损无虑”服务，实现“极速、极易、极暖”的客户体验。

### “太好赔”近半车险案件自动处理 支付周期领先行业

“太好赔”推出以来，在中国太保产险全国41家分公司落地生根，上万名太保理赔员齐心协力，每天超过2万名客户享受极致服务体验。2017年，车险案均报案支付周期达到10.8天，同比缩短6.1天，在行业内处于领先水平。近50%的车险案件无需人工审核、全程系统自动处理，38%的案件在事故现场完成赔付，47%的案件在出险当天完成赔付。如今，每天有3800名查勘员使用指尖查勘、1200名使用指尖人伤为客户提供移动理赔服务。每月有5万名、约14%的客户选择通过微信自助完成理赔，微信自助理赔的平均结案周期不到1天。凭借服务创新和良好口碑，“太好赔”先后获评中国保险年度服务创新项目和“金诺奖”年度杰出保险产品品牌传播奖。