

未來致力培育團隊領袖人才， 數位化推進公司高成長， 馬來西亞友邦保險首席執行員黃旗興

文◎鄒雪娜
照片◎受訪者提供

2021年環境雖然嚴峻，但透過全面數位化發展，卻讓保險業開啟線上銷售與服務的時代。因數位化全面賦能銷售與招募，黃旗興表示2021年對友邦保險是大獲豐收的1年，根據上半年財報，馬來西亞友邦取得高達89%新業務價值增長。2022年他們將致力培育團隊領袖，研發新產品以開發富裕客戶市場，同時藉數位行銷，助力公司拓展客戶群，藉數位化持續為馬來西亞民眾帶來革新產品與方案。

優化數位工具帶動發展，上半年新業務價值高幅增長

黃旗興表示，消費者漸漸提高對風險的重視，意識到人壽保險對個人與家庭的重要性。透過數位應用程序，協助客戶過得更長壽、健康與快樂，在2021年又更優化功能，客戶可以拍下餐食發到應用程序內，就能獲得即時的營養評估。此外他們也推出iCari線上資源平臺發布許多和健康、保障相關的訊息，讓業務人員轉發給客戶，協助他們更有效的在線上經營客戶群。

由於業務團隊日趨年輕化，為了吸引年輕人積極作業，他們也遊戲化（Gamify）業務人員的應用程序，推出許多有趣的遊戲，鼓勵業務人員以遊戲方式來建立良好的工作與銷售習慣，藉此累積分數並獲得獎勵的同時，也對其產生潛移默化的改變。

馬來西亞友邦保險是馬來西亞首間提供心理疾病保障的公司，黃旗興自豪地表示，他們也是馬來西亞首間對外宣布全面涵蓋新冠肺炎確診客戶無現金住院利益，讓客戶可以安心接受相關治療的公司，實現保險公司的社會責任，照顧好廣大的客戶。雖然推動線上作業，但目前公司和業務團隊均採取線上線下混合的工作模式，安全防疫的同時也提高工作效率。因此在成功實行多方的數位舉措下，2021年首6個月，公司就取得新業務價值高達89%增長。

鎖定富裕客戶市場，推進團隊領袖培育計畫

對於2022年的策略規劃，他們會持續發展業務團隊，開始培育團隊領袖。因2021年招募許多人才，公司希望培育這些新進人員成為傑出的主管，藉此可以讓新進業務人員充分瞭解壽險事業的規劃，提高他們的從業信心，並持續邁向下一個發展歷程；而對於現

黃旗興

現職：馬來西亞友邦保險首席執行員

重要經歷：

- * 在亞洲保險業有超過26年的工作經歷，涵蓋管理，業務發展，財務及經營等。他曾在馬來西亞、新加坡、越南、香港、臺灣與印尼等國家工作。
- * 在馬來西亞上任前，曾擔任印尼AIA Financial總裁。此外，他也曾在友邦集團擔任不同的職位，包括區域業務發展總監，友邦集團企業解決方案業務執行長，友邦臺灣代首席執行員等。
- * 加入友邦前，在亞洲不同地區擔任保險公司要職，包括法商巴黎人壽臺灣區總經理、臺灣宏利人壽副總裁、新加坡美世諮詢精算師等。
- * 擁有美國精算師（FSA）及產險精算師（FCAS）雙證照。
- * 畢業於美國內布拉斯加大學林肯分校，榮獲工商管理學士學位。



有的業務人員，公司也將持續培訓，提升他們以需求銷售為導向的專業銷售能力，為客戶提供更好的諮詢及解決方案。

至於產品方面，他們仍以全方位健康解決方案為核心，持續強化滿足客戶更健康長壽、生活更優質等訴求。黃旗興表示在2020年推出策略基金的表現卓越，成為客戶在低利率時代的最佳選項。2021年他們也推出120萬元（馬幣，下同）起的高保額保單及新基金，目標客群是富裕客戶市場，為他們做好保障，同時透過公司及全球知名資產管理公司的專長來有效累積財富。2022年將推廣全方位財富解決方案，再配合健康解決方案，為客戶提供一站式的保障與服務。

此外，友邦保險也成功和馬來西亞最大電子錢包TouchnGo正式合作，提供用戶WalletSafe保障。旗下所有用戶只需付1元，就能獲得額外電子錢包保障達2萬5,000元。藉此他們希望可以開啟數位行銷和數位保險

方案的龐大市場，提前為新趨勢做好部署。

黃旗興表示，除透過數位行銷開發客戶來源，其實業務人員透過公司的數位平臺也同樣開啟不少客戶來源，讓潛在客戶群不斷地累積，此外他們在雇員保險方面也是市場領導者。另外在回教保險方面，目前在業界也是名列前茅，他表示在馬來西亞回教保險公會（MTA）的年度頒獎中12個項目斬獲9項榮譽，顯示回教保險業務團隊正在快速發展與增長。

隨著業務團隊有卓越的表現，2020年績優夥伴就突破1,000位，榮列全球前22大公司培育最多美國百萬圓桌MDRT會員人數，更蟬聯6年馬來西亞MDRT第一寶座。他鼓勵業務人員要全力發展保險業，並相信經濟逐步復甦後，保險業將迎來最好的發展榮景，及時把握時機，爭取國際榮譽，除了創造高收入，更提高客戶信心，也是個人成功的品牌。