

## 2014 年度亞洲銀行家臺灣獎項計畫

新聞稿

供即時發佈

### 台新銀行獲得 2014 年度“臺灣最佳客戶關係管理業務” “臺灣最佳忠誠度計畫” 大獎

- 隨著銀行客戶關係模型的實施，台新銀行已能夠根據客戶現有帳戶資訊、銀行交易的歷史記錄和之前辦理的相關業務，向客戶推送定制化的產品。
- 台新銀行客戶服務中心的總銷售額增加了 16%，在短短的六個月內兌換率提高了 27%。
- 銀行新推出了客戶忠誠度計畫平臺，讓客戶能夠把獎勵積分和兌換積分整合到一起，以便於更好地進行積分帳戶管理。

2014 年 6 月 25 日，臺北 — 在 2014 年 6 月 25 日臺北 W 飯店舉行的亞洲銀行家臺灣獎項計畫活動中，台新銀行獲得了 2014 年度臺灣獎項計畫“臺灣最佳客戶關係管理業務”和“臺灣最佳忠誠度計畫”大獎。

隨著台新銀行客戶關係模型的實施，客戶服務代表已有能力向客戶推送定制化的產品。通過銀行自身的資料採擷和資料建模部門，台新銀行能夠根據客戶現有帳戶資訊、銀行交易的歷史記錄和之前辦理的相關業務，推出五個模型來輔助計算出客戶的購買偏好，並將生成的定制化產品清單上傳到客戶服務平臺。

台新銀行客戶服務中心的總銷售額增加了 16%，在短短的六個月內兌換率提高了 27%。新推出的、基於機會分配的呼叫系統，能夠根據客戶的購買偏好記錄對呼叫進行識別，並將它分配給特定或普通的銷售代表。隨著這身份識別系統的實施，40%的轉入呼叫能被識別是來自於潛在客戶。而他們對總銷售額的貢獻比率占到 78%，這意味著台新銀行成功地對潛在客戶群體進行了定制化的行銷，並相應地對資源進行了有效分配。

銀行新推出了客戶忠誠計畫平臺，讓客戶能夠更好地對銀行積分進行管理和使用。現在，客戶能夠將來自台新網路銀行、信用卡、自助終端、線上支付平臺和貨幣兌換的積分整合到一起，統一對積分帳戶進行管理。除了增強客戶的忠誠度之外，台新銀行還在積極地削減支出，增加營收，並將來自於所有管道的交易額提升了 5%。

亞洲銀行家臺灣獎項計畫是零售金融服務卓越獎項計畫的重要組成部分，該獎項計畫受到亞洲金融服務領域從業人員和專業人士的高度認可，被認為是該領域內最高榮譽的獎項之一。

本次評審工作歷時三個月，由亞洲銀行家評審團隊嚴格地按照多角度且指標透明的平衡記分卡進行評選。最終的評選結果，由眾多知名研究學者、行業顧問和業界領袖組成的亞洲銀行家專業評審團隊綜合評定得出。

### 關於亞洲銀行家

亞洲銀行家是亞太地區最具權威的金融服務業戰略諮詢機構。公司總部設立在新加坡，在馬來西亞、香港、北京、馬尼拉和迪拜設有辦事處，在倫敦、紐約、印度和三藩市設有代表處。亞洲銀行家的商業運營，圍繞著出版刊物、研究諮詢服務、會議和培訓這三條核心業務線展開，請訪問亞洲銀行家網站 [www.theasianbanker.com](http://www.theasianbanker.com)

獲取更多資訊，請聯繫：

Cindy Yu 于思宇女士  
電話：(86) 10 5869 1493  
[cyu@theasianbanker.com](mailto:cyu@theasianbanker.com)

---

ENDS