

永達接續服務件均保費創新高 打造零斷層保戶服務 業務拓客新利器

文／洪詩茵 攝影／何佳華

為落實保戶權益與提升服務品質，永達保險經紀公司自 2017 年推動「接續服務機制」，透過制度化流程，成功解決業界長久以來「孤兒保單」的痛點，確保保戶在服務人員異動時，仍能獲得不中斷的專業服務。此機制於 2019 年成效大幅提升，不僅推動業績成長，近年保戶服務滿意度皆穩居 97% 至 98%，成為永達重要的服務招牌。截至 2025 年 11 月底，永達接續服務，獲保戶肯定，創下年繳化保費 3.5 億元的佳績，件均保費高達近 33 萬元，充分展現制度價值。

過去許多民衆因各式需求而規劃投保，一旦原服務人員離職，保單服務、保險權益檢視、保障分析、理賠等隱性需求，往往無人問津，使保單淪為「孤兒保單」。對此，永達保經吳柏瑨總經理特助表示：「永達重視保戶權益，只要業務人員與公司終止合約，公司便即時啟動指派接續服務流程，為保戶媒合新的服務人員，確保保戶『永遠有人服務』；公司會先寄發通知函通知保戶後續服務人員的姓名及聯絡方式，並由業務員電話約訪保戶（安心），填寫售後服務需求問卷，業務員適時親自拜訪（溫暖）並提供專業服務，提醒規劃初衷及建議（專業），提供保戶更安心、溫暖又專業的服務。」

在人人恐懼詐騙氛圍，永達的「接續機制」，提供一個預先通知保戶，透明、制度化的接觸機會，反而成為業務與客戶由陌生至信任的關鍵連結契機。吳柏瑨指出，對年輕的新進業務而言，透過永達的平台所架構的接續服務制度，提供服務名單，只要肯付出努力，不必



吳柏瑨總經理特助。

擔心缺乏市場或人脈，能更快累積實戰經驗並穩定收入；對資深業務來說，接續服務機制更能突破個人經營圈的限制，藉由專業服務擴展觸角深耕市場，創造第二成長曲線。

永達保經多年運作經驗顯示，接續服務不僅提升保戶滿意度，更為業務創造實質效益，成為永達推動專業、穩健展業的重要支柱。而落實接續服務後，也為客戶創造許多實質幫助。

一位客戶原被保險公司以「不符條款」拒絕失能給付，接續業務主動發現異常，並與永達客服部合作，引用評議案例協助申覆，最後成功爭取 40 萬元理賠；另有一位不識字的母親不知保險公司催告繳費通知的法律效果，保單將屆失效之際，幸獲接續服務人員，及時通知復效並繳費，保住已繳費十餘年保障的心血，兒子寫信致謝，強調永達細心又專業的服務，讓家人的保障沒有中斷。

永達以制度化的力量，守護保戶權益，也協助業務人員在專業軌道中持續前行，讓人才得以在永達建立可長久發展的職涯。除了接續服務，永達還提供諸多附加服務，包括：法律顧問證書、保證書等，承諾協助處理人身保險契約理賠爭議，甚至於符合條件下給予協助進行訴訟等法律專業費用協助等。

接續服務的成功，不僅提升永達的專業形象，也成為吸引新血加入保險業的重要亮點。未來，永達將持續在服務制度與專業訓練上投入，提供保戶最穩定的保障、協助業務人員創造最好成績，打造更具信任與價值的保險服務品牌。❶