

2021年6月投資者日
英國保誠集團亞洲執行總裁
Nic Nicandrou
能力小組交流會議開場致辭

- 歡迎再次回來。各位剛才已聽到我們為何對重點市場感到振奮，以及這些市場如何推動我們以對社會負責任的方式，積極實踐盈利增長的策略主題。
- 接下來的一小時，我們將回答各位關於如何在所有市場中培養能力，以及致力充分發揮本身優勢的問題。在各位提問之前，請容許我介紹小組成員及提供一些背景資料。我將扼要論及以下三點：
 - 第一，我們如何看待數碼創新及以人為本的發展方向；
 - 第二，我們如何看待健康及財富；
 - 第三，我們如何建立文化及能力。
- 第一點，數碼創新及以人為本的發展方向。數碼創新在規模及效率方面為我們拓展出一個充滿機遇的全新領域。另一方面，以人為本則加強我們的能力，為客戶提供專業的財務建議。這兩方面的努力，勢將令我們的代理受惠。我們為代理隊伍提供支持全方位代理管理的 PRUForce@Pulse 等工具，幫助他們做好迎接未來的準備。
- 再次加入我們的 **Lilian Ng** 可回答關於如何改善工作效率及提高客戶成果的問題。**Divine Furagganan** 是我們在菲律賓的分銷總監，亦是最積極採用數碼化的人員之一。他可提供切身體會的觀點。
- 代理有了新工具和更廣泛的產品和服務後，就可提供更加普惠的建議，換言之，多數代理已習慣服務富裕階層，今後則不再限於只向這個客戶群提供建議。這正是我們在印尼所做的事情，**Nini Sumohandoyo** 可進一步說明我們的新建能力，如何幫助我們服務滲透率嚴重不足的伊斯蘭保險市場，以及我們計劃賦予伊斯蘭保險業務清晰身份。
- 第二點，健康及財富。在健康方面，我們素以保障範圍領先而聞名，但我們仍然傾力推出 **Pulse**，旨在進一步預防和延緩疾病。**Al-Noor Ramji** 是我們的集團數碼技術總監，據他所指，**Pulse** 既是我們的數碼前台，對客戶別具意義。同時，**Pulse** 還是我們的數碼後台，對我們業務規模及效率同樣深具意義。
- 無論是前台或後台，我相信 **Al-Noor** 將會強調 **Pulse** 貫穿我們所有業務領域：**Pulse** 在每個市場採用同一名號、擁有統一的品牌形象和體驗，而且是集招攬 **Pulse** 用戶、以至為客戶提供全方位服務及更多其他功能於一身的單一服務平台。
- 各位早前想必已聽過我談到降低理財服務的門檻。為此，我們將與瀚亞攜手推出 **Wealth@Pulse**，瀚亞正以更新自身的營運工具成功提升了營運效率。時至今日，瀚亞已晉身為亞洲 **Blackrock** 的 **Aladdin**（一個為投資專業人士而設的操作系統）的最大用戶。我們的瀚亞執行總裁 **Wai-Kwong Seck** 可回答各位關於瀚亞如何實現成為亞洲翹楚的目標，以及關於環境、社會及管治(ESG)的問題。
- 最後，文化及能力。這與我們秉持公司以人為本的策略主題首尾呼應。我們配合與時俱進的價值觀，以獨有的「思維溫室(hothouse)」工作方式，培養員工明確表述想法、概念思考、想像不同可能性及更新迭代的能力。思維溫室也是其他行業及合作夥伴員工匯聚一堂，集思廣益的活動空間。
- **Jennifer Villalobos** 來自我們的泰國壽險業務，她將會介紹我們如何與新數碼分銷合作夥伴 **The1** 共同合作，透過我們的合併數據集使高度定制的健康服務實現 9.5%的轉化率。這只是眾多例子之一，例如 **Mike** 曾談到我們的文化由偏向單打獨鬥、各自為政的文化，轉向注重內外協同合作的文化。
- 關於文化轉變的更多例證，只需看看新加坡——當地的 **LinkedIn** 剛將我們評為「前十五大最佳工作場所」(**Top 15 best places to work**)。我們的新加坡執行總裁 **Dennis Tan** 最近開展了一個思維溫室，透過集思廣益加快改進我們為中小型企業而推出的 **Business@Pulse**。他可回答如下問題：工作場所營銷的舊模式為何如此困難，以及我們新的 **Pulse** 支持計劃如何與僱員直接互動，透過直銷及代理轉介將有關計劃僱員轉化為客戶，從而取得更理想成績。
- 簡介至此，現在就請各位提問。