

英國保誠投資者日影片
能力小組交流會議

Nic Nicandrou

英國保誠集團亞洲執行總裁

- 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，實現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：
 - 我們如何看待業務數碼化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，業務數碼化及以人為本的發展方向。業務數碼化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。

英國保誠投資者日影片
能力小組交流會議

- 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。

中、英文文本之文意如有歧異，在任何情況下概以英文文本為準。