



**HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES**

AIA Bhd. 200701032867 (790895-D)

Menara AIA,
99 Jalan Ampang
50450 Kuala Lumpur
T : 03-2056 1111

AIA.COM.MY

Siaran Media

AIA Malaysia Rangkul Anugerah Transformasi Digital Terbaik untuk Penyelesaian AI Termaju

Kuala Lumpur, 1 Ogos 2024 – AIA Malaysia menerima anugerah Transformasi Digital Terbaik pada majlis Asia Trusted Life Agents & Advisers Awards yang ke-9, atas penggunaan teknologi kecerdasan buatan (AI) yang berinovatif. Sebagai salah satu syarikat insurans pertama dalam industri yang merevolusikan proses perekrutan tenaga agensi dan pengalaman pelanggannya menggunakan teknologi AI, kejayaan ini membuktikan komitmen AIA untuk memanfaatkan inovasi digital bagi memacu kecekapan, meningkatkan pengalaman, dan menetapkan penanda aras baharu dalam industri insurans dan takaful.

Ketua Pegawai Pengagihan Agensi AIA Malaysia, Leong Chee Soong berkata, “Kemenangan anugerah Transformasi Digital Terbaik ini menjadi bukti komitmen AIA Malaysia yang tidak berbelah bahagi terhadap inovasi dan kecemerlangan. Dengan memanfaatkan teknologi AI, AIA Malaysia berjaya mencipta pengalaman yang lebih lancar dan mudah untuk pelanggan dan Perancang Hayat (ejen) kami sekaligus menunjukkan potensi inovasi digital dalam memperkemaskan proses perekrutan agensi, operasi, dan pengalaman pelanggan.

“Kami akan terus mengutamakan penyempurnaan keseimbangan antara teknologi dan sentuhan manusia agar dapat kekal fokus terhadap usaha meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan kami di samping menghentikan proses-proses yang rumit. Matlamat kami adalah untuk menyediakan cadangan dan penyelesaian yang tepat kepada orang ramai untuk menjalani Kehidupan yang Lebih Sihat, Berpanjangan dan Bermakna,” tambah Leong.

Pengiktirafan yang diterima AIA Malaysia didorong oleh pelaksanaan tiga teknologi AI berikut:

1. **AI Interview:** Menyepadukan AI ke dalam platform *AI Recruiter* yang membolehkan temuduga AI secara maya bagi mempercepatkan proses pengambilan tenaga agensinya. Calon-calon boleh menyelesaikan temuduga 24/7 yang dapat mengurangkan masa menunggu daripada lapan hari kepada hanya sehari. AI yang terbina di dalam platform tersebut akan menilai calon-calon berdasarkan set kriteria yang komprehensif termasuk tahap motivasi, kebolehsuaian, keupayaan membina rangkaian, kompetensi, bahasa badan, dan kemahiran insaniah yang lain, di samping mengurangkan 'bias' manusia.

2. **Customer720:** Dibina atas kejayaan Customer360, Customer720 berupaya memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai interaksi digital dan minat pelanggan yang dipersetujui melalui padanan data pelanggan sedia ada dengan dengan cerapan luar daripada penyedia data besar. Ciri ini membolehkan Perancang Hayat AIA menerima pencetus jualan silang (*cross-sell triggers*) berdasarkan pilihan pelanggan yang membolehkan keterlibatan yang diperibadikan dan bermakna. Sejak dilancarkan, lebih sejuta pelanggan telah dikenalpasti oleh Customer720, menjadikan peningkatan pembelian semula yang ketara oleh pelanggan yang berpotensi tinggi.

3. **AI Talk Bots – Alexis dan Aisya:** Bot ini mengendalikan peringatan polisi dan sijil praluput yang akan menghubungi pelanggan dengan polisi/sijil yang bakal tamat tempoh dalam masa sebulan. Dengan mengautomasikan proses ini, Perancang Hayat AIA boleh memberi tumpuan kepada usaha memahami keperluan pelanggan dan memberikan nasihat yang disesuaikan. Selain itu, AI Talk Bots turut beroperasi di luar waktu pejabat, menawarkan interaksi yang diperibadikan dan menyimpan maklumat akaun yang berkaitan untuk maklum balas dalam masa nyata. Dalam tempoh hanya lima bulan selepas AI Talk Bots dilancarkan, ia telah melaksanakan sebanyak 350,000 interaksi pelanggan yang menyumbang kepada peningkatan sebanyak hampir empat kali ganda berbanding 93,000 interaksi sepanjang 2022 sekaligus menghasilkan interaksi berjaya dan pembayaran premium dan caruman pada masa yang ditetapkan.

Selain itu, inovasi AI AIA Malaysia turut meraih Anugerah Inisiatif AI Terbaik - Malaysia oleh Insurance Asia Awards 2024. Pengiktirafan ini membuktikan dedikasi AIA Malaysia terhadap usaha menyepadukan teknologi melalui kaedah yang dapat memberikan manfaat signifikan kepada syarikat dan pelanggannya. Dengan menggunakan penyelesaian yang berpacuan AI, AIA Malaysia bukan saja meningkatkan kecekapan proses perekrutannya malah turut meningkatkan keseluruhan pengalaman untuk calon Perancang Hayat dan para pelanggan.

- Tamat -

Mengenai AIA Malaysia

AIA Malaysia adalah sebahagian daripada AIA Group, kumpulan insurans hayat pan-Asia tersenarai awam terbesar dan bebas. Secara bersama, AIA Bhd., AIA PUBLIC Takaful Bhd., AIA General Berhad dan AIA Pension and Asset Management Sdn. Bhd. telah memberi perkhidmatan kepada rakyat Malaysia selama lebih dari 75 tahun.

Sebagai salah satu penyedia insurans dan takaful terkemuka di negara ini, AIA Malaysia menawarkan pelbagai penyelesaian konvensional dan patuh syariah yang inovatif dan komprehensif, merangkumi Perlindungan Hayat dan Kesihatan, Takaful Keluarga, Manfaat Pekerja, Motor, Kemalangan Diri, Gadaai Janji, Insurans Komersial dan skim Persaraan yang memenuhi keperluan kesihatan, kekayaan dan perlindungan pelanggannya di setiap peringkat kehidupan.

Menerusi rangkaian pusat khidmat pelanggan di seluruh negara, pasukan terlatih yang terdiri daripada lebih 2,400 kakitangan serta saluran pengedarannya yang pelbagai dan berdedikasi yang merangkumi pasukan agensi seramai 20,000 Perancang Hayat, rakan kongsi bank eksklusif, pasukan penjualan korporat dan broker, AIA Malaysia kekal komited untuk sentiasa bersama 5 juta pelanggannya; menyokong dan membantu mereka untuk Hidup Lebih Sihat, Berpanjangan dan Bermakna.

Mengenai AIA Group

AIA Group Limited dan anak syarikatnya (keseluruhannya “AIA” atau “Kumpulan”) terdiri daripada kumpulan insurans hayat pan-Asia tersenarai awam terbesar dan bebas. Ia beroperasi di 18 pasaran – cawangan dan anak syarikat milik penuh di Tanah Besar China, Hong Kong SAR, Thailand, Singapura, Malaysia, Australia, Kemboja, Indonesia, Myanmar, New Zealand, Filipina, Korea Selatan, Sri Lanka, Taiwan (China), Vietnam, Brunei, Macau SAR, dan 49 peratus pegangan usaha sama di India. Selain itu, AIA juga mempunyai pegangan saham 24.99 peratus dalam China Post Life Insurance Co., Ltd.

Perniagaan yang kini dikenali sebagai AIA telah ditubuhkan di Shanghai lebih seabad yang lalu pada tahun 1919. Ia merupakan peneraju pasaran di rantau Asia (tidak termasuk Jepun) berdasarkan premium insurans hayat dan memegang kedudukan utama di sebahagian besar pasarannya. AIA mempunyai jumlah aset bernilai \$286 bilion Dolar Amerika pada 31 Disember 2023.

AIA memenuhi keperluan simpanan dan perlindungan individu jangka panjang dengan menawarkan rangkaian produk dan perkhidmatan termasuk insurans hayat, insurans kemalangan dan kesihatan serta pelan simpanan. Kumpulan ini juga menyediakan manfaat pekerja, kredit hayat dan perkhidmatan persaraan kepada pelanggan korporat. Melalui rangkaian agensi, rakan kongsi dan kakitangan yang meluas di seluruh Asia, AIA memberikan perkhidmatan kepada lebih daripada 42 juta pemegang polisi individu dan lebih 18 juta ahli skim insurans berkelompok.

AIA Group disenaraikan di Papan Utama, Bursa Saham Hong Kong di bawah kod bursa “1299” bagi kaunter HKD dan “81299” bagi kaunter RMB dengan Resit Depositari Amerika (Tahap 1) yang diniagakan pada pasaran kaunter di bawah simbol ticker “AAGIY”.

Hubungan Media:

Casey Tan, Burson
+6017 – 339 0711
caseype.tan@bursonglobal.com

Skye Haw, Burson
+6018 – 210 5414
skyesh.haw@bursonglobal.com