

顧客關係管理的觀點來探討壽險服務業 -以高雄縣市地區為例

指導老師：鄭文助

組 員：蔡宜敏、段維華、陳韻宜

摘 要

在消費者主導的二十一世紀，能滿足顧客需求的也不再只是單一服務或產品，讓顧客滿意也不一定等於擁有專一的顧客忠誠。本研究所探討的顧客關係管理即著眼於這樣的觀點上，期望透過科技的協助，為企業尋找出更好的產品與服務開發創意、市場方向與行銷策略等，同時，也期望能藉由資訊科技與顧客建立更緊密的互動關係，以維持更好的顧客忠誠度與發掘出顧客的潛在與終生價值。

並從各方文獻及資料中顯示，保險業所提供的安全保障不但有助於穩定經濟社會，所累積的資金亦可帶動經濟成長。在國家經濟穩定或繁榮時，保險業呈現高度成長；反之，則保險業成長減緩，可見保險業的發展程度深受國家經濟發展程度的影響，且隨著保險觀念的日益普及，國民對於人身風險的重視及需求也愈益增加。

因此本研究希望藉由探討「顧客關係管理」的觀點，確認及瞭解壽險投保人所追求的價值需求為何，並提昇其產品及服務的附加價值，有效滿足顧客需求，建立長期的往來關係，使壽險業者達成顧客滿意並獲得信賴，維繫良好關係，進而贏得壽險投保人的忠誠度，來達到企業的長期利潤並永續長存。

K.U.A.S.