



新华保险 以客户为中心

——专访新华保险安徽分公司党委书记、总经理罗文



新华人寿保险股份有限公司安徽分公司
党委书记、总经理 罗文

■记者:能否介绍一下新华保险“以客户为中心”的发展战略?

罗文:离开了客户,股东价值、公司价值、员工价值、社会价值都是无源之水、无本之木。客户的获得和留存决定企业的生命力,谁拥有客户谁就拥有未来。新华保险的发展战略将围绕“以客户为中心”开展。

聚焦客户这一价值之源,新华保险从构建满足客户需求的产品体系,到搭建完善高效的服务平台,再到建立规范化的客户服务体系,在产品开发、技术支持和服务管理方面频出创新之举。为切实提升客户服务的效率和品质,新华保险已

搭建起包括电话中心、互联网、标准化客服柜面等立体化、专业化的服务设施。

当前,中国保险市场正由粗放式发展向集约式、内涵式发展转变,“以客户为中心”不仅是战略的出发点,更是公司价值的归宿地。

■记者:新华保险的主要产品有哪些?与其他寿险公司比较有什么特色?

罗文:作为国内首家推出保额分红产品的保险公司,新华保险以保障功能为核心,从2001年1月推出国内首款保额分红保险至今,已覆盖风险保障、少儿、养老等各方面的保险需求,拥有定

期、两全、终身、年金等多种形式的分红保险产品。目前,新华保险提出进一步细分客户,针对不同的客户群体提供差异化的满足不同类别客户生命周期的产品和服务。目前公司推出了“精选二

号”产品兼具强大的“投资”功能和“保障”作用得到了市场的追捧;还有7月1日起正式推出的“康健华瑞终身重大疾病保险”涵盖60种疾病,为我们的健康提供安稳的保障。

■记者:据我了解,新华保险去年提出价值转型的理念,安徽分公司是如何落实价值转型?转型的含义是什么?安徽分公司是怎样转型的?

罗文:保险市场经过20多年的高速发展,已经由规模增长向价值增长转变,新华保险顺应市场转变,及时调整业务方向,坚持价值转型,推动新华客户向大众和大众富裕转移。

安徽分公司坚持贯彻总公司战略方针,践行康典董事长提出“以客户为中心”的战略方针和以核心客户群建设为重心的八大体系建设。公司将改变过去去单一追求保费

规模的经营方式,逐步转向以客户为中心的经营理念,持续优化个人营销队伍和产品结构,实现业务发展和业务品质的持续提升,推动公司价值稳健持续成长。

康健华瑞

健康有华瑞 终身有保障



康健华瑞终身重大疾病保险

10% 独立保额 + 20% 独立保额 + 100% 重疾保障

5种特定疾病 10种特定疾病 45种重大疾病

总公司市场开发部监制 2013年3月版