

## Komitmen Zurich Malaysia terhadap Pelanggan Diiktiraf oleh 'Insurance Asia Awards 2023'

Zurich Malaysia meraih anugerah 'Customer Service Initiative of the Year'  
pada majlis 'Insurance Asia Awards 2023'

**Kuala Lumpur, 28 Julai 2023** – Zurich Malaysia telah dinobatkan sebagai pemenang anugerah 'Customer Service Initiative of the Year' yang berprestij oleh 'Insurance Asia Awards 2023', atas dedikasinya dalam menyediakan perkhidmatan pelanggan terbaik melalui sistem 'Online Appointment Booking' yang inovatif. Majlis anugerah berkenaan yang berlangsung di Marina Bay Sands, Singapura pada 27 Julai, mengiktiraf syarikat-syarikat insurans terulung di Asia, yang telah memberikan impak yang signifikan kepada pelanggan melalui produk, perkhidmatan dan penyelesaian yang cemerlang.

'Insurance Asia Awards 2023' telah menyatukan para peneraju industri, pemimpin berwawasan dan inovator untuk meraikan kecemerlangan dalam sektor insurans. Berdasarkan proses penilaian yang ketat oleh panel hakim tersohor, anugerah 'Customer Service Initiative of the Year' mengukuhkan lagi kedudukan Zurich Malaysia sebagai peneraju dalam industri insurans dan takaful, yang terkenal dengan kesungguhan untuk mencapai kecemerlangan.

Selain menyediakan produk-produk terunggul, komitmen Zurich Malaysia terhadap mesej 'Lindungi Segala Yang Bermakna' turut merangkumi penawaran perkhidmatan pelanggan terbaik. Bagi memenuhi permintaan pelanggan Zurich Malaysia terhadap perkhidmatan yang mudah dan peribadi serta selaras dengan era digital, Zurich Malaysia telah memperkenalkan *Microsoft Booking*, iaitu satu penyelesaian yang meringkaskan dan memodenkan proses tempahan janji temu dengan pasukan Pengalaman Pelanggan (CX).

*Microsoft Booking* memperkasakan pelanggan untuk membuat janji temu secara maya dengan mudah, sekali gus menyediakan satu pengalaman yang lancar dan peribadi. Menerusi platform ini, pelanggan akan dipadankan dengan seorang kakitangan CX berdasarkan lokasi dan pilihan bahasa bagi memastikan setiap interaksi disesuaikan dengan keperluan mereka. Penyelesaian ini boleh diakses secara mudah menerusi laman web Zurich Malaysia, dan menjadi pelengkap kepada *MyZurichLife*, iaitu portal pelanggan layan diri yang bersepadu.

"Kami amat berbesar hati menerima anugerah 'Customer Service Initiative of the Year' oleh 'Insurance Asia Awards 2023', mengesahkan komitmen Zurich Malaysia yang tidak berbelah bagi terhadap 'Lindungi Segala Yang Bermakna' serta amalan budaya inovasi," kata Junior Cho, Ketua Pegawai Eksekutif Negara/Ketua Zurich Malaysia. Tambah beliau lagi, "Usaha berterusan kami untuk menaik taraf pengalaman pelanggan membuktikan keprihatinan kami terhadap kakitangan serta pelanggan kami."

Sejak memperkenalkan *Microsoft Booking* pada bulan Oktober 2022, Skor Promoter Bersih Transaksi (TNPS) untuk pertanyaan di cawangan pada suku pertama 2023 telah naik sebanyak 17% berbanding tahun sebelumnya. Selain itu, retensi polisi telah menyaksikan pertumbuhan tahun ke tahun yang positif sebanyak 11% dalam tempoh yang sama. Pencapaian luar biasa ini mencerminkan komitmen pasukan Zurich CX yang mengutamakan pelanggan serta memperjuangkan kepentingan semua pelanggan sebagai keutamaan.

Zurich Malaysia membezakan dirinya sebagai peneraju dalam industri insurans dan takaful menerusi dedikasi yang konsisten terhadap inovasi dan produk serta penyelesaian yang berteraskan pelanggan. Dengan berasaskan nilai teras untuk memberikan pengalaman pelanggan yang terbaik, pasukan CX dilengkapi dengan peralatan dan teknologi yang diperlukan untuk menyediakan perkhidmatan yang tiada bandingan. Komitmen tersebut membuahkan hasil apabila Zurich Malaysia meraih anugerah 'CXP Best Customer Experience Awards' yang berprestij pada tahun 2022, yang meneguhkan komitmen berterusan syarikat untuk menawarkan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

Untuk maklumat lanjut tentang Zurich Malaysia dan inisiatif-inisiatif yang akan datang, sila layari saluran media sosial Zurich Malaysia seperti [Facebook](#) dan [Instagram](#).

###

**Nota kepada editor:**

### Mengenai Zurich Malaysia

**Zurich Malaysia** adalah istilah rujukan kolektif bagi anak-anak syarikat Zurich Insurance Group (Zurich) yang beroperasi di Malaysia: Zurich General Insurance Malaysia Berhad, Zurich Life Insurance Malaysia Berhad, Zurich General Takaful Malaysia Berhad dan Zurich Takaful Malaysia Berhad. Zurich Malaysia menawarkan pelbagai penyelesaian insurans dan takaful yang komprehensif; membantu individu dan juga pemilik perniagaan memahami

# ***Siaran Akhbar***

28 Julai 2023



dan melindungi diri, perniagaan dan juga asset mereka daripada risiko. Zurich Malaysia mempunyai rangkaian cawangan bersepadu di bandar-bandar utama di seluruh negara dan juga agensi dan saluran pengedaran yang berdedikasi di seluruh negara untuk memenuhi keperluan pelanggan. Untuk maklumat lanjut mengenai Zurich Malaysia, layari [www.zurich.com.my](http://www.zurich.com.my).