

玉山銀行攜手 IBM 再出擊

## 玉山小 i 最貼心的信用卡旅程體驗

以新科技打造更貼心的個人金融服務，是所有金融服務企業努力的方向，台灣 IBM 宣佈與玉山銀行再度合作，擴大玉山小 i 的服務內容，提供以客戶需求為核心的全方位信用卡服務，包括申辦諮詢服務、優惠查詢服務、帳單查詢與繳費服務，以及紅利查詢服務，藉此提升玉山銀行與客戶的互動關係，創造最大商業價值。

玉山銀行信用卡暨支付金融事業處副總林榮華表示，為了讓超過 300 萬的卡友 24 小時使用信用卡服務，以顧客的體驗為核心，將信用卡常用的帳單、紅利點數查詢、繳費等相關功能及互動式行銷活動導入玉山小 i 隨身金融顧問，強化顧客的黏著度及應用場景，不僅讓玉山卡成為消費生活的首選，更提供顧客全新的數位服務體驗。

台灣 IBM 全球企業諮詢服務事業群總經理李郁靜表示，「在未來，服務體驗即場景，一場以消費者需求為核心的場景革命將徹底改變你我日常，顛覆產業發展，而這，也是台灣 IBM 一直專注的 ABCDE (AI、Blockchain、Cloud、Data、Experience) 裡面的『E (體驗)』所強調的意涵，為協助客戶展開以體驗服務為核心的全新商業模式，台灣 IBM 將持續地以深厚科技實力與豐富產業經驗為基礎，賦予企業創新能量。」本次 IBM、玉山銀行與 LINE 的合作是以客戶需求為核心的提供全方位信用卡旅程體驗，期望能透過串聯科技、金



融、社群的方式，提供有別於以往的體驗式服務，創造全新產業價值。

2017 年，台灣 IBM 與玉山銀行、LINE 攜手推出台灣第一個整合 IBM Watson Conversation Service 的隨身個人金融顧問 - 玉山小 i，推出後不僅吸引無數消費者青睞與留駐，更促發消費者對信用卡服務的深層需求，鑑於此，台灣 IBM 與玉山銀行透過設計思維 (Design Thinking) 工

作坊釐清不同族群的消費者對於信用卡服務的需求，然後，由玉山小 i 針對信用卡申辦前、中、後等不同階段提供最佳服務，如卡片推薦、額度調整、辦卡進度查詢、附加權益介紹、帳單查詢與繳費、紅利查詢、信用卡優惠查詢與行動支付導覽等。

以消費者需求為核心、積極擁抱開放，並且透過應用程式介面（Application Program Interface；API）介接多元服務，讓玉山銀行可以透過玉山小 i 提供消費者專屬的信用卡體驗服務。舉例來說，透過 API 整合信用卡特約商店與消費者在 Google Map 上的移動定位服務（Location Based Services；LBS）等資訊，消費者可以直接在玉山小 i 上查詢鄰近的信用卡特約商店活動並且前往消費。

此外，為回應消費者心聲 – 總是忘記繳交信用卡費用、信用卡帳單資訊過於複雜、期望可以更便捷的方式繳交信用卡費用等，玉山銀行領先同業推出許多新服務。舉例來說，在信用卡帳單查詢方面，玉山小 i 可以一次呈現多幣別帳單資訊，貼心提醒消費者應繳納的信用卡帳單；至於在信用卡繳費方面，消費者除可透過玉山小 i 查詢帳務，還可以直接連線到行動銀行繳費、或者是以玉山小 i 的超商繳費條碼到超商繳納費用；除此之外，還可以透過玉山小 i 查詢紅利點數以及信用卡特約商店等資訊，藉此強化玉山銀行與消費者的數位黏著度。

在台灣 IBM、玉山銀行的努力下，玉山小 i 目前已能在社群平台 LINE 與 Facebook 上提供房貸、外匯與信用卡等三類服務，

之後，會因應消費者需求，持續不斷擴展玉山小 i 的服務項目，提供線上線下零阻力的金融體驗服務。