

健保民眾服務管道品質之精進及未來規劃建議



Quality Enhancement and Future Planning Suggestions of National Health Insurance Customer Service Channels



實習單位：中央健康保險署本部企劃組

實習學生：黃品瑜

實習單位指導員：孫碧雲 視察

實習指導老師：董鈺琪 教授

研究背景

健保署的民眾服務管道種類多元，包含健保諮詢服務專線（0800-030-598）、中央健康保險署全球資訊網、各分區業務組臨櫃服務、民眾意見信箱等。本研究將以0800諮詢服務專線為主軸進行探討。

根據健保署109年的顧客服務滿意度調查，被抽樣的2200位民眾中，有41位（1.8%）使用過諮詢電話服務。諮詢電話服務的整體滿意度有91.4%，然而接通速度與轉接次數的滿意度分別只有58.9%與58.2%。而客服中心針對來電民眾的自動抽樣調查中，整體滿意度介於80%至85%。

0800諮詢服務專線每月的來電數一般介於15至20萬通，但逢重大政策推動時來電量會暴增。例如2020年4月甫實施口罩實名制時，當月來電數攀升至38萬通，接聽率從80%上下跌至45%，專人接聽的平均等待時間也從30秒變為2分鐘。至於來電諮詢的業務類型，經過統計後，可發現：詢問加退保（35%）、保險費（30%）、健保卡（13%）相關問題者佔大宗。

研究目的

有鑑於前述背景提及0800諮詢服務專線部分項目滿意度偏低、服務效率不穩定等問題，本研究意欲進一步了解健保0800諮詢服務專線的基本運作與管理，並提出規劃與改善建議。

研究方法

以文本分析法為主，藉由搜尋國內外客服中心的案例——美國Medicare跟我國勞動部，來與健保署的0800諮詢服務專線做比較，觀察這些案例與健保署的0800諮詢服務專線有何異同，以及是否有值得參考借鏡的規劃與設計。

研究結果

美國 Medicare

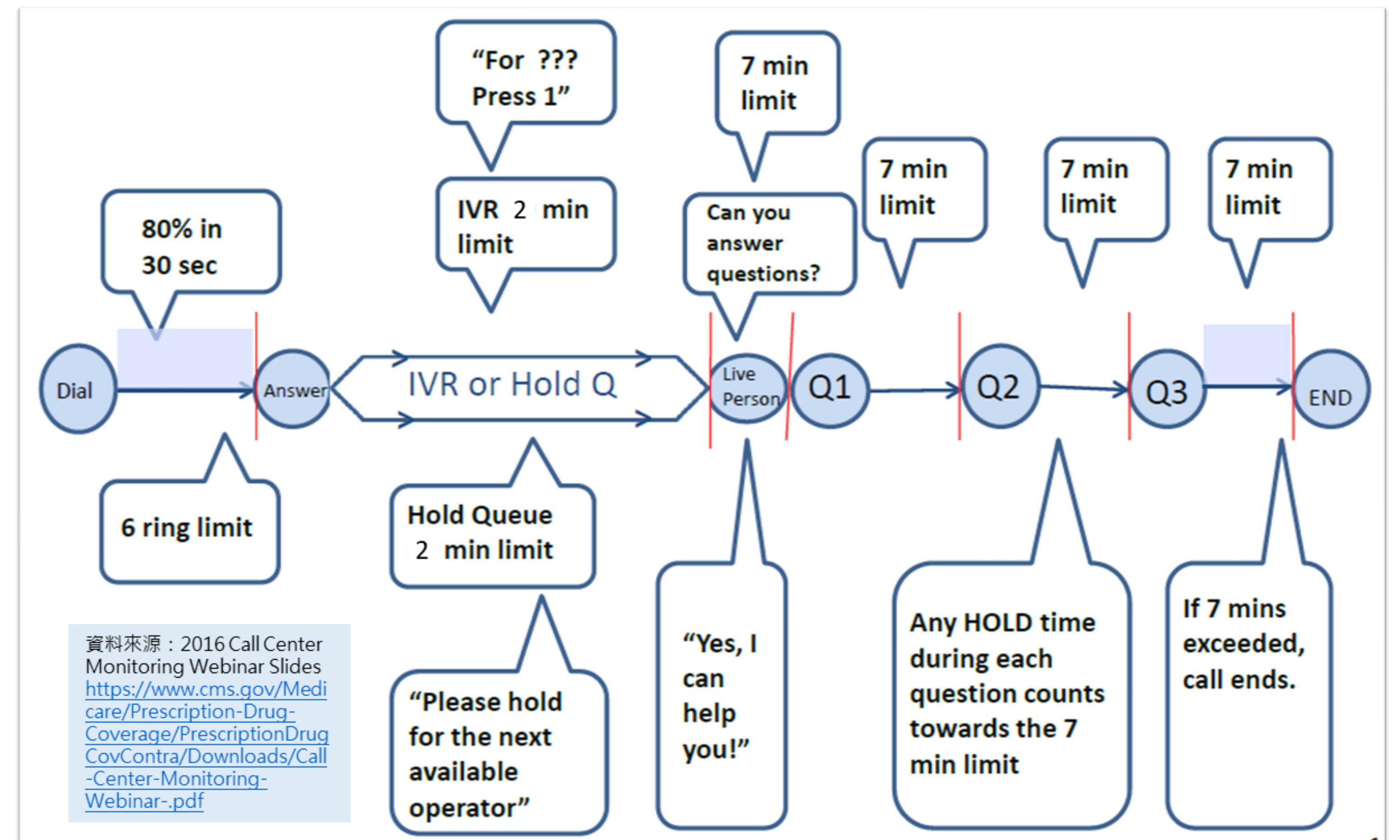
美國 Medicare 中 Part C 與 Part D 的服務由 health maintenance organization 等私人公司承包。官方的Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS) 會監督這些私人單位是否提供保險對象有品質的服務，包含進行客服中心的監測調查。CMS每年會公布一份Memo，說明該年度的調查將會看重哪些項目以及提醒如何準備。調查以季為單位進行，調查結果將公布在HPMS (Health Plan Management System) 網站上。

調查分為兩部分：Timeliness Study & Accuracy and Accessibility Study，這兩項調查又各有 2 至 3 個項目，詳列如下：

- Timeliness Study
 - ✓ Average hold time: 2 min or less
 - ✓ Disconnected rate: 5% or less
- Accuracy and Accessibility Study
 - ✓ The availability of interpreters for individuals
 - ✓ Teletypewriter (TTY) functionality
 - ✓ The accuracy of plan information provided by customer service representatives (CSRs) in all languages

反觀我國健保署的客服績效指標，可簡單分做：容易撥通速度、客服人員問題處理能力、客服人員管理、滿意度調查、年度臨櫃及電話服務品質測試 5 部分。撥通速度指標下有每月平均接通應答率不得低於80%、專人接聽平均等待時間需小於20秒2細項，可與Medicare的Timeliness Study呼應。至於Accuracy and Accessibility Study的部分，健保署各分區業務組的顧客服務科會聽取客服人員與民眾對談的事後錄音，客服中心內部也有管理階層或資深客服人員跟聽的機制，每月聽取的通數為100通。100通比起整體來電量而言略少，客服中心近期正研擬要增加聽取的通話數。然而，與Medicare相比，這些聽取通話的品質管控方式可確保Accuracy，卻缺少多種語言服務Accessibility的評核。

下圖為Medicare Part C與Part D call center 的流程要求示意圖。



依據流程，比較Medicare Part C與Part D call center 與我國健保署0800諮詢服務專線（以平日上班為例）的異同。

	Medicare Part C & D call center	健保署 0800諮詢服務專線
響鈴	6聲 / 30秒	4聲 / 10秒
等待佇列	2分鐘	30秒
接上目標業務客服	7分鐘	----
回答問題	7分鐘/問題	10分鐘/所有問題 (第8、9分鐘響鈴提醒)
翻譯	接上真人客服後8分鐘抵達	會該語言的客服專員
語言	英文、西班牙文、中文、廣東話、法文、他加祿語、越南文	中文、英文、閩南語、客語

我國勞動部

疫情期間，勞動部的電話服務中心每天平均新增33000通來電，且勞動議題雖然廣泛，但來電仍有高重複性，如一般外籍勞工問題約佔62%、外國專業人士與工時議題各佔10%與9%。來電量的急遽攀升與諮詢問題重複性高是健保署與勞動部共同面臨的問題。為此，勞動部將電話服務中心轉型為智能客服中心，藉由加入智能文字客服的方式來提升服務效率、客服人員的工作技能，以及在未來發展機器學習來進行營運與績效管理。

健保署也想到以智能文字客服來分散民眾電話諮詢的業務量，阿Ken智能客服已於去年4月上線，在健保署官網、健保行動快易通App、Line聊天室、Messenger提供服務。比較健保署的阿Ken與勞動部的樂博兩個智能文字客服系統介面，可發現兩者設計大同小異，但樂博設有熱門問答與線上申辦頁面、勞保局客服等常用連結，對使用者而言，操作上更為便利。

結論

與美國Medicare的電話流程標準相比，健保署0800諮詢服務專線的流程更為嚴格、簡潔，也同樣有即時性、準確性的監測調查。服務可近性方面，美國人民的組成與文化相當多元，因此會以多種語言提供服務，且關注聽力或語言障礙者電傳打字機的使用；台灣在這部分較少著墨，透過美國的例子，我們可以思考：現行的健保服務管道對這些弱勢族群是否足夠友善與便於使用？

為提高0800諮詢專線的接聽率，健保署正規劃導入自動化語音導航系統來進行分流，藉由文字及語音的轉換、問答資料庫的建立與辨識配對，讓民眾可以直接說出疑問，制式化問題由語音系統統一回覆，個別化問題再由客服人員承接，使更多的來電能夠被回答。

健保署致力於提供創新且便民的服務，包含規劃中的自動化語音導航系統、去年上線的阿Ken智能客服，這些服務推行的時間點大多早於國內其他服務機構，顯示健保署的服務始終走在前端。創新的服務應伴隨著良好的宣傳與推廣，讓民眾得知與願意使用，方能發揮效果。