

為提供您更優質的服務，本網站使用cookies。若您繼續瀏覽網頁，即表示您同意我們的cookies政策。 [了解隱私權條款](#)

AI與大數據

# 健保署月湧入30萬通電話！健保快易通App推文字機器人阿Ken上線解惑

2020.04.16 by  採訪中心



圖片來源：健保快易通

口罩實名制2.0上路後，健保快易通廣為人知，健保署湧入大量

查詢跟諮詢需求，統計3月光諮詢電話就超過30萬通，為此阿Ken文字對話機器人正式上線服役。



灣流行疫情指揮中心不斷藉助科技協助超前部署，衛生福利部中央健康保險署16日也宣佈導入AI機器人。

衛福部指出，由於新冠狀病毒（COVID-19，俗稱武漢肺炎）疫情持續，「健保快易通App」功能不斷進階，從預購成人口罩到小童口罩，如何設定到付費，加上原本對投保資料查詢基本需求，網友3月湧入30萬通諮詢電話，在諮詢需求大增下，健保署宣佈導入文字機器人（阿Ken）協助國人24小時解惑。

健保署也透露，阿Ken的名字是秉持Yes, I Can. I Can Help! 的精神為國人服務。

延伸閱讀：[「健保卡」背後的超前部署！健保署默默做這2件事，打通防疫保衛戰的任督二脈](#)

## 21日進駐健保快易通，導讀功能照顧視障者

健保署指出，服務全體保險對象、投保單位及保險特約醫事服務機構，本來設有0800-030-598及4128-678諮詢專線，近來因武漢肺炎疫情影響，3月總進線量近30萬通。

機器人阿Ken在哪裡服務呢？健保署指出，健保署全球資訊網數位客服、Facebook粉絲專頁及Line官方帳號等管道都能看到。4月21日起文字機器人阿Ken也會進駐健保快易通，跟消費者文字對話。

阿Ken可提供問答範圍包括：健保業務及武漢肺炎疫情，比方：健保卡遺失、加退保作業、健保費繳納、醫療費用核退、口罩實名制購買及健保費緩繳措施等。

同時，為體恤視障朋友，智能客服具有導讀功能，可語音播放諮詢問題的回覆相關內容。

網路也提高查詢功能，健保署指出，即日起民眾可先在健保卡網路註冊區申請密碼後，即可於健保署全球資訊網輸入身分證字號、健保卡卡號及註冊密碼，查詢個人加退保歷史資料，自4月下旬起民眾更可用手機號碼、身分證字號及註冊密碼做查詢。

6月下旬起，智能客服進一步在健保署全球資訊網開放「第六類被保險人改寄發地址」、「保險對象欠費含銷帳歷史」及「健保費減免資格與期間」3項查詢項目。累積大數據後，這個對話機器人將更瞭解各族群關心的議題及常見問答，終極目標是提供客製化服務流程。

責任編輯：陳映璇