

每经记者：陈晨 每经编辑：叶峰

11月17日，由《每日经济新闻》举办的"2022中国资本市场高质量发展峰会"在成都举办。在本次峰会上，平安证券经纪业务事业部客户经营团队执行总经理宋平分享了平安证券是如何做到在投资顾问和客户经理人数较少的情况下，却能拥有A股市场最多的个人投资者。

特色塑造 稳中求进

2022中国资本市场高质量发展峰会

2022 Summit on High-Quality Development of China's Capital Market



宋平

平安证券经纪业务事业部客户经营团队执行总经理

把传统的好卖的、卖爆款卖产品的逻辑，改变为让队伍为客户提供全帐户服务。

每日经济新闻
NATIONAL BUSINESS DAILY

18 同行 共见
每日经济新闻18周年

每日经济新闻创刊18周年系列活动

| #11.17 成都风云际会



扫码了解更多

她说道：平安证券将科技赋能作为公司发展战略中非常重要的环节，近年来稳步推进“线上化、数据化、智能化”的经营路径，推动平台化经营，提升外部客户体验，畅通内部员工流程，努力实现让一切变得更简单、高效。具体而言，主要推动五个方面的事情。

一是站在买方角度，匠心打磨“平安证券”APP核心功能和场景，将APP打造成买方投顾模式下最基本的服务阵地和触点。

随着投资自身理财知识的不断增长，以及公司提供的产品及服务多元化，“平安证券”APP除了为

投资者提供股票交易服

务外，场内ETF、场外公募私募理财、基金投顾及股票

投顾的陪伴服务已成为APP上重要的内容构成。近几年来，平安证券投入了大量资源打磨APP上的资讯内容、股基

联动场景、全景账户、智能小安陪伴服务等，APP已成为服务近2200万客户最基本、最大阵地，这是运用科技实现服务提质增效最重要的手段。

二是从客户旅程和极致体验出发打磨沉淀AI服务能力，包括在线AI互动、语音AI互动等。

至今，平安证券的AI服务已经覆盖客户从注册开户到账户交易、资产配置服务全流程的关键流程及事件，为客户提供全流程基础服务陪伴，如业务办理指引、账户事件提醒、精准引导人工服务等，让客户感受到服务更省心、更简单。

三是全面数据化升级改革。

平安证券投顾队伍人数偏少，因而也非常宝贵。因此，公司倾注了大量资源和精力，围绕营业网点不同角色打造数字化管理

和服务工具，支撑一线投资顾问更简单、便捷、专业的服务客户，支持一线管理者更高效的管理网点队伍和事务。

四是数字化运营中台的建设及推广。

要想把服务体验做好，真正提质增效，离不开运营策略的统一，让割裂的渠道在服务客户时联动起来。为实现这一点，平安证券重点打造数字化运营中台，设计策略画布，选择目标客群，制定不同细分人群、场景、时机下的服务方案，并通过数字化中台的引擎来统一驱动APP/AI/人工投顾或客服协同为客户提供更顺畅的服务。

五是从应用出发的数据治理

。前面提到的四个方面有效运作离不开准确、及时、精细化的数据支持，平安证券全面开展由业务线牵头，联合大数据专家的数据治理项目，基于应用效果和过程反

馈进行数据复盘梳理，健全数据管理规范，真正实现科技赋能，提升服务效果。

最后，宋平表示，科技赋能的最终成果是要为客户创造价值，用科技践行"以客户为中心"的服务理念和长情陪伴的初心。如今，"平安证券"APP用户数、月活、日活、人均使用时长、人均启动次数等核心数据均位居行业前列，7×24小时银证转账、实时行情、全能账户等核心服务行业领先。

值得一提的是，在当天举办的金鼎奖颁奖典礼上，平安证券成功将包含"2022年最受用户喜爱APP"在内的三个奖项收入囊中。

每日经济新闻