

# Fact Sheet

Untuk Segera Dirilis  
11 November 2019

## Terapkan 'Program Kaizen', Manulife Terus Berfokus pada Nasabah

**Jakarta** – Memasuki pertengahan kuartal keempat 2019, Manulife Indonesia menerapkan program Kaizen yang bertujuan untuk menciptakan budaya kerja baru (new working culture). Melalui program ini, para karyawan menjadi lebih produktif, efektif dan efisien sehingga dapat mengoptimalkan performa layanan untuk terus mengutamakan kepentingan nasabah.

Program Kaizen ini merupakan program yang telah diterapkan oleh berbagai perusahaan kelas dunia yang menghasilkan keeratan para karyawan ke tingkat yang lebih tinggi. Di Manulife Indonesia, program ini diikuti oleh sekitar 450 karyawan pada divisi Operations meliputi Tim Customer Service, Underwriting, Claims sehingga bersinergi satu sama lain.

Melalui program ini beberapa peningkatan layanan terlihat dari kesuksesan *follow up call* setiap hari yang meningkat, penanganan proses klaim menjadi lebih cepat, tim Customer Service yang telah hadir dan siap melayani nasabah bahkan sebelum dimulainya jam operasional. Perubahan budaya kerja di Manulife Indonesia pada akhirnya turut pula dirasakan oleh para nasabah.

Bukti komitmen kuat Manulife Indonesia terhadap nasabah yang berjumlah lebih dari 2,5 juta juga dapat dilihat melalui proses klaim yang lebih baik dengan pembayaran klaim yang sudah terjadi. Hingga September 2019 (un-audited), Manulife Indonesia telah membayarkan klaim sebesar Rp4,4 triliun atau setara dengan Rp12 miliar setiap harinya atau Rp504 juta setiap jamnya.

\*\*\*\*\*



## **Tentang Manulife Indonesia**

Didirikan pada tahun 1985, PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia (Manulife Indonesia) merupakan bagian dari Manulife Financial Corporation, grup penyedia layanan keuangan dari Kanada yang beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat. Manulife Indonesia menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada konsumen individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Melalui jaringan lebih dari 9,000 karyawan dan agen profesional yang tersebar di 25 kantor pemasaran, Manulife Indonesia melayani lebih dari 2,5 juta nasabah di Indonesia.

PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk informasi lebih lengkap mengenai Manulife Indonesia, termasuk tautan untuk mengikuti kami di Facebook, Twitter, YouTube, atau kunjungi [www.manulife.co.id](http://www.manulife.co.id).

## **Tentang Manulife**

Manulife Financial Corporation merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka yang membantu masyarakat membuat keputusan lebih mudah serta hidup lebih baik. Kami dikenal sebagai John Hancock di Amerika Serikat dan Manulife di negara-negara lain. Kami menyediakan nasihat keuangan, solusi asuransi dan jasa manajemen aset dan manajemen kekayaan untuk konsumen individu, konsumen kumpulan dan institusi-institusi. Pada akhir tahun 2018, kami memiliki 34.000 karyawan, lebih dari 82.000 agen dan ribuan mitra distributor yang melayani lebih dari 28 juta konsumen. Hingga 30 September 2019, kami memiliki lebih dari \$1.2 triliun (US\$881 miliar) dana kelolaan dan administrasi, dan pada 12 bulan terakhir kami membayar sebesar \$29,8 miliar klaim serta manfaat lainnya kepada nasabah kami. Kami beroperasi di Asia, Kanada dan Amerika Serikat dimana kami telah melayani konsumen selama lebih dari 100 tahun. Dengan berkantor pusat di Toronto, Kanada, kami diperdagangkan dengan simbol 'MFC' di bursa saham Toronto, New York dan Filipina, dan dengan simbol '945' di Hong Kong.

## **Kontak Media:**

Ruthania Martinelly  
Tel: (+6221) 2555 7788 ext. 641907  
[Ruthania\\_Martinelly@manulife.com](mailto:Ruthania_Martinelly@manulife.com)