

索取数据保费

全球最高管理层调研之保险行业洞察



扫码关注 IBM 商业价值研究院



官网



微博



微信



微信小程序

海量数据

我们最新的全球最高管理层调研主要探索在充满数据的世界抢占领先地位所需具备的能力。我们采访了全球 **13,000** 多位最高层主管 — 包括 **738** 位保险行业高管。我们希望了解他们从数据中获得的价值、他们打算如何将数据转化为差异化优势以及他们的计划取得了多大的进展。

我们确定了数据领先之路的四个不同阶段。我们对调研样本中的保险提供商进行了相应的分组，按进展程度从低到高命名为“渴望者”、“构建者”、“探索者”和“火炬手”（见图 1）。

图 1

数据红利

与同行相比，保险行业火炬手企业通过在战略、运营和文化中融入数据，开辟了一条新的价值创造之路。

22%

保险行业
渴望者

“渴望者”企业刚刚踏上这一旅程。他们刚开始整合企业范围的业务战略与数据战略。但他们并未实施数据驱动的文化，也不善于从数据中获取价值。

41%

保险行业
构建者

“构建者”企业努力确保数据战略与业务战略保持一致，并培养数据驱动型文化。他们还利用数据实现自己的目标，但尚未达到预期回报。

27%

保险行业
探索者

“探索者”企业在数据领先之路上刚好走了一半。他们努力确保业务战略与数据战略保持一致，并尝试通过新方法将数据转化为价值。他们已经开始从数据中收获回报，但还不能确保持续实现数据的全部价值。

10%

保险行业
火炬手

“火炬手”企业已接近目的地。他们将数据战略与业务战略融合，在数据丰富的文化氛围中开展运营，并对数据可实现的价值设定了较高的期望值。他们通常能够超越目标。

无论以哪种方式进行衡量，保险行业火炬手都能脱颖而出。与保险行业渴望者相比，“火炬手”企业在管理变革和推动创新方面的表现要好很多。他们还创造了出众的收入增长和丰厚的利润（见图 2）。

那么，保险行业火炬手缘何能够取得如此亮眼的成绩呢？我们的分析表明，他们与保险行业渴望者的区别主要体现在三个主要方面。

保险行业火炬手：

- 利用数据赢得客户信任
- 将人与高科技完美结合
- 在平台时代广泛而明智地共享数据。

图 2

超级明星

与保险行业渴望者相比，保险行业火炬手更为敏捷、更具创新能力，而且实现了更优异的业务成果

成功管理变革的能力优于业界同行



创新领导力优于业界同行



收入增长优于业界同行



盈利能力优于业界同行



保险行业火炬手
保险行业渴望者

第1章

客户

如何在信任经济中赢得信任

信任是保险行业的核心。当客户购买保险时，他们购买的其实是一个承诺：如果投保的事件真的发生，保险公司将承担损失。

新冠病毒疫情的爆发在全球引起恐慌，也使客户信任彰显出前所未有的重要性。由于生命和生计都岌岌可危，世界各地的人们都处在焦虑之中。

信任赤字

数据是促成新业务模式的推动力。它催生了用于产品推荐、保费个性化和客户购买选择的各种新算法。它还促进了全新业务模式的发展。平台就是个很好的例子。通过建立生态系统，保险公司能够在平台上推出任何一家公司都无法单独提供的产品和服务。¹

但是，要想访问以这种方式开展业务所需的客户数据，必须赢得客户的信任，而这正是保险公司所担忧的，因为信任程度每况愈下。各种丑闻导致很多人不愿共享自己的个人数据。还有很多人质疑共享数据所获得的回报价值。例如，近期开展的一项调研表明，大多数受访者不相信公共或私营机构能够“妥善”处理他们的数据，也不认为他们通过共享数据获得了公平的回报。²

保险公司也未能在这种趋势中幸免。IBM 商业价值研究院的调研表明，只有 37% 的客户充分信任自己的保险公司，只有 42% 的客户认为可以指望保险公司提供良好的服务。³

“我们面临的最大挑战是赢得足够的客户信任，访问可以利用的数据，从而为客户提供更出色的服务。”

澳大利亚某保险行业 CIO

“我们明白，妥善处理数据是获得营业执照的一个重要前提条件。”

荷兰某保险行业 CEO

数据完整性的三大支柱

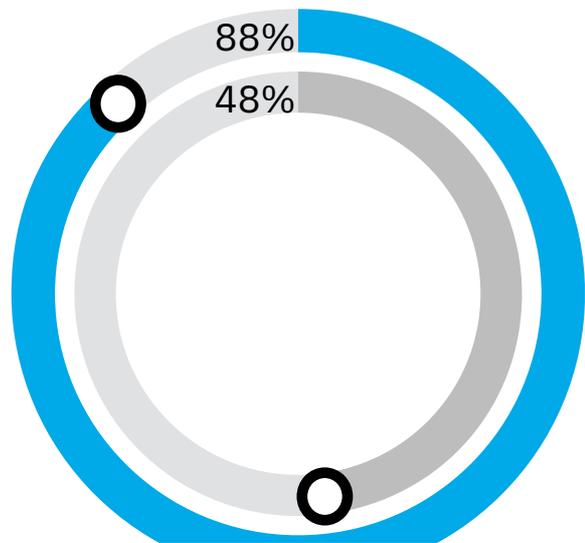
因怀疑算法存在偏见、隐私被侵犯以及数据被操控或利用，客户正在逐渐失去对某些保险公司的信任，但并非全部。近 90% 的保险行业火炬手正广泛使用数据，加强客户对他们的信任度（见图 3）。

图 3

信任悖论

保险行业火炬手减轻了人们的恐惧，增强了客户信任度

广泛利用数据来加强
客户信任度



预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_38375



云报告
<https://www.yunbaogao.cn>

云报告
<https://www.yunbaogao.cn>

云报告
<https://www.yunbaogao.cn>