



重新思考保险业

认知计算如何改善互动和效率

IBM 商业价值研究院

执行报告

保险业，认知计算

IBM 如何提供帮助

市场日趋成熟，资本愈发紧张，风险日益增加，客户愈加精通技术，这些仅仅是如今保险业所面临的众多压力中的冰山一角。因此，保险公司必须更快速、更高效、更智能地开展工作，而后者更是重中之重。成者兴，败者亡。保险公司必须更加敏捷、善于创新，同时加强与客户之间的联系。IBM 全球保险团队已经重塑自身，通过解决方案帮助客户满足当今保险业务的需求。从改善的客户服务，到更高效的后台运营和更好的风险管理，您总能找到一款适合您的高智能解决方案。如欲了解有关 IBM 保险行业解决方案的更多信息，请访问：ibm.com/insurance

拓展人类专业知识

保险业面临的挑战比以往任何时候都更艰巨，保险费增长停滞，收入下降，外来参与者的竞争威胁巨大。迫于这些压力，保险公司不得不寻找更好的方法来提高效率、拉近与客户的距离。随着认知时代的到来，业绩出众的保险公司开始重新思考保险行业：采用能够理解、推理、学习和互动的技术可以改善保险公司的业务经营方式。2016 年接受调研的保险公司中，有 67% 的公司表示准备采用认知计算。本质上来说，数据 - 内部和外部数据、结构化和非结构化数据、实时数据和历史数据 - 将会推动认知系统向前发展，并使之成为塑造竞争优势的关键因素。

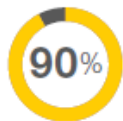
执行摘要

保险业目前正处于一个发展转折点。在当今的低利率环境下，投资收益持续盈利越来越困难，但保险公司需要获得切实的承保效益。虽然金融危机后，全球保险保费有所恢复，但是保费增长进入高原期，资本回报率停滞不前，同时费用持续攀升。

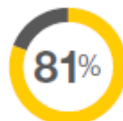
与此同时，客户变得愈发挑剔和精明。他们希望保险提供商能够与其他行业一样，提高便捷性和吸引力，并且如果提供商无法满足其需求，他们就会毅然决然地转向其他提供商，而且这种趋势日渐明显。过去通过中介惬意工作的保险公司开始努力了解其客户群，并通过数字渠道直接向客户宣传，构建品牌形象。IBM 商业价值研究院最近的一项研究表明，我们所说的“微颠覆力量”正在缓慢但稳定地颠覆整个行业，而主动权掌握在几个成功的创新者手中。¹

随之而来的是，越来越多的保险公司认为需要做出反应。但是，在传统的保险业务模式和运营模式中，这种平衡很难实现。资产负债表的持续表现说明，需要通过截然不同的方法，利用推动“微颠覆力量”发展的各项新技术。

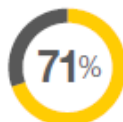
为了在数字时代取得成功，保险公司必须深入挖掘他们已经拥有但仍“深藏不露”的海量宝藏：数据。他们需要能够审查自身的数据集和外部数据集，其中许多数据并未实现数字化。认知系统可以提供相关方法，帮助利用数据，并转变传统保险职能部门。例如，通过使用机器学习和数据分析，更好地了解企业、客户和竞争对手。IBM 2015 年的“了解客户和风险”报告探索了认知计算转变保险行业的潜力，在熟悉认知能力的高管中，有 95% 表示打算投资该技术。²



90% 业绩出众的保险公司认为认知技术将显著影响其收入模式



81% 业绩出众的保险公司意识到了其他行业带来的颠覆性威胁



71% 业绩出众的保险公司已经开始使用认知技术

认知系统能够不断构建知识，学习和了解自然语言，与传统可编程系统相比，更能与人类进行自然互动。认知技术能够访问和使用几乎所有类型数据，无论是基于文本的数据还是感官数据。使用能够根据语境和意思理解数据的解决方案，人类知识体系可以得到扩充和延伸。在这个数据爆炸、客户日益精明以及颠覆性生态系统不断发展的时代，保险公司需要思考，“一无所知会付出什么样的代价？”

为了更好地了解该行业从认知技术受益的可能性，我们邀请了全球 1500 多位高管参与 2016 年认知型保险调研。根据分析调查结果，我们发现，在受访者看来，缺乏内部敏捷性和外部颠覆性竞争对手不断增多是行业所面临的主要挑战，亟需认真应对。本次研究根据过去三年的收入增长和运营效率对保险公司进行分类，将业绩出众的企业与业内其他企业进行比较。尽管许多企业仍然有很长的路要走，但是业绩出众的企业在通向成熟认知型保险公司的道路上已经取得了很大的进展。

创新型保险科技： 改变保险规则的颠覆力量

在金融危机后近十年，保险业发展势头持续低迷。整体增长速度非常缓慢。例如，自 2008 年，美国市场保费增长不到 1%，与通货膨胀调整后的保费基本持平。³ 更糟糕的是，承保和投资盈利率均低于金融危机之前的水平。⁴

虽然如此，但行业的变革和创新仍在缓慢进行中。整体而言，保险公司都十分关注成本。在我们的调查中，有 62% 的受访者表示“提高运营效率”是首要战略目标。但是，该战略效果似乎不是很明显 – 只有 16% 的公司表示，在过去三年里，其运营效率极大地提高了其竞争地位。

业绩出众的保险公司侧重点则不同 – 相比成本，他们侧重的三个首要战略目标是改善客户互动和体验、促进投资收入增长和拓展新产品和服务领域。为何如此不同？

业绩出众的保险公司摆脱了业内常见的自满情绪，并意识到了来自传统保险业之外的竞争威胁，即来自其他行业的威胁，例如在线服务提供商、银行和电信公司，以及保险行业特有的金融科技公司，也就是所谓的“保险科技公司”。超过五分之四的业绩出众的保险公司意识到了来自其他领域的威胁（见图 1），超过 90% 的人表示其相应地调整了自身的策略。

极具颠覆性的保险科技公司

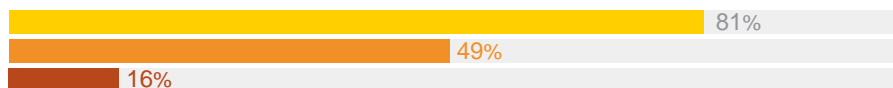
Lemonade 是一家虚拟的点到点保险科技公司，总部位于美国。在实现保险流程数字化后，经纪人和文书工作均被人工智能机器人所替代。成员的保费会集中在一起成为资金池，保险理赔费用便来源于该资金池。未花费的保费则会通过慈善活动反馈给社区。⁶

加拿大初创企业 League 销售的软件可以帮助雇主管理员工福利，旨在削减成本，减少文书工作。员工享有医疗保健费用和个人花费补贴。传统的医疗保险公司仍然需要充当付款人角色，但是已经失去了与客户的直接联系。⁷

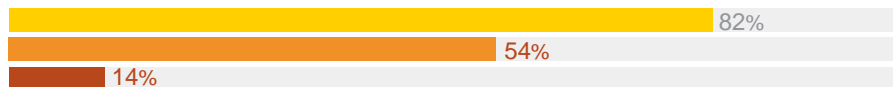
图 1

业绩出众的保险公司已经做好准备去应对来自各方面的挑战

业绩出众的保险公司更加意识到了来自其他行业的威胁



业绩出众的保险公司更加意识到了来自保险科技公司的挑战



■ 业绩出众的企业 ■ 业绩一般的企业 ■ 业绩欠佳的企业

来自保险科技公司的挑战在哪里？该领域的大多数进入者都在从边缘蚕食保险业务模型，例如，连接销售点的保险机构，通过移动创建经纪平台或者利用区块链来改善交易安全性。⁵ 但是越来越多雄心勃勃的保险科技公司将其目光投向于颠覆核心保险业务。或者他们突然介入保险提供商和客户之间的关系，从而成为第一个联系点，取代保险公司和传统中介机构，或者完全替代保险公司（见边栏“极具颠覆性的保险科技公司”）。

通过认知技术获得竞争优势

显然，渐进式变革和传统的保险创新方法 - “观望等待” - 已远远不够。保险业需要采用全新方式将绩效水平提升到期望的高度，这不仅依赖于实现预期的季度成果，还要应对行业颠覆带来的影响。

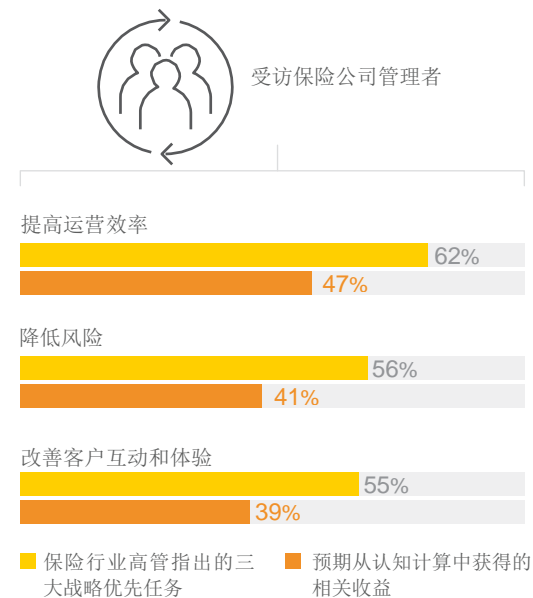
认知计算技术仍然处于发展初期，但是发展速度飞快，并且保险公司开始认识到投资这些领域所带来的竞争优势。在受访高管中，48% 熟悉认知计算，而且 47% 的人认为他们的企业已经准备好采用这种技术。甚至更多的人（51%）认为该行业整体已准备好采用认知计算。

然而，业绩出众的保险公司对此的准备程度要明显高于我们全部样本的总体水平：86% 业绩出众的企业了解认知计算，其中 69% 表示准备采用认知计算。

认知技术的预期效益与保险公司的战略目标完全契合：我们调查中排名最前的战略目标也是保险公司管理者最关注的认知计算的优势（见图 2）。

图 2

认知技术优势与保险公司战略目标完美契合



认知技术如何改变保险业

认知计算解决方案可以提供极具价值的功能，不仅可以分析大量数据和像人类（而非计算机）一样处理信息，还能通过理解自然语言，根据证据生成假设，并且还能随时随地进行学习。

认知解决方案具有四个主要特征：

理解。认知解决方案能够像人类一样理解图像、语言和其他非结构化数据。它们可以阅读提交内容、挖掘合同信息或索赔历史记录，还能理解关键概念。它们可以听取呼叫中心对话，或者阅读邮件和电子邮件，还能理解其中的意图和语气。它们可以理解监管要求并且辨别相关的义务和控制条款。他们可以扫描新闻并发现相关内容，还能挖掘社交媒体内容。

推理。认知系统能够进行推理，掌握基本概念，形成假设，进行推断并提取想法。它们能够理解意思，是因为它们可以进行推理，从而给予我们新的情境来权衡和思考。它们可以识别相似的风险和索赔，支持风险评估和分类，检查合规性，并且发现新的销售商机。

学习。认知系统能够随着时间的推移从其经历中学习经验。它们可以利

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_49659

