



技术颠覆不会为企业带来破坏性打击



意见领袖 | 保德信全球投资管理 (PGIM)

作者：保德信全球投资管理首席运营官 Taimur Hyat



技术的颠覆性变革曾为制造业和零售业带来一系列破坏冲击，如诺基亚、布克兄弟 (Brooks Brothers) 和玩具反斗城等传奇品牌都因此受到重创。

目前，服务业产值占全球 GDP 的三分之二，从业人员占发达市场劳动力的四分之三。而技术的进步正在重塑服务业，并对全球市场产生深远影响。

尽管诸如云计算、大数据分析、私有区块链、人工智能和机器学习等

新技术将对服务行业产生颠覆性影响，但其影响轨迹将与制造业和零售业的颠覆性变革完全不同。精通技术的初创企业不会让现有企业走向毁灭。相反，将会出现强者恒强的局面：虽然会有一些新晋企业将脱颖而出，但服务业的颠覆性变革，实际上将提升现有技术领先型精英企业的主导地位，而这与其他行业经历的淘汰和痛苦截然不同，主要有以下三方面原因。

首先，许多服务业受到“技术惰性”的影响，尤其是金融服务和医疗保健等监管力度较强的行业。新技术在法律和监管层面带来的巨大挑战，可能需要很多年的时间才能解决。举例来说，访问大数据会引发一系列大量的隐私问题。机器学习和人工智能算法引起了人们对偏差问题的严重担忧。公共区块链引发了关于环境影响和监管模糊相关的重大问题。无论如何，监管本质上是渐进主义者，对新技术的风险持适当谨慎的态度，往往需要时间来提升内部专业知识，以充分评估和批准新技术的应用。至少，严格的监管使得初创企业难以进入服务行业的关键领域，对现有企业构成真正挑战。

其次，服务业的客户群体粘性使得新进入者在获取客户方面，要面对令人望而却步的高成本。事实证明，相比于更换代理人、医生或当地医院，人们更容易更换他们使用的线上杂货店。例如，当人们发现，如果没有规模庞大的分销网络，潜在的颠覆者就无法对传统的财富管理公司构成真正挑战时，围绕智能投顾的宣传炒作基本上就逐渐消散了。取而代之的是，现有的财富管理机构或会收购、或会建立自己的整合型咨询模式。

第三，现有的服务业企业已为其自满付出了高昂的代价。他们目睹了整整一代零售和制造企业被精通技术的新锐企业赶出市场，因此敏锐地意识到技术变革所带来的紧迫命题，即“要么适应，要么淘汰”。精明的企业已经抛弃了遗留系统，大规模投资于新技术，并通过战略性的技术收购来补充内部开发。例如，摩根大通正尝试利用私有区块链进行结算，这减少了他们在遗留旧系统上的大量投资，并且为他们未来的成功奠定了基础。

这对投资者又意味着什么呢？至关重要的是，投资者认识到技术势必将为服务行业带来“杠铃式”的发展。当然，在市场监管和客户获取壁垒更友好的服务业领域，仍会存在颠覆性的新锐公司。例如，像支付宝这类的消费者数字支付平台和新兴银行（neobank），触达了以前传统银行服务未覆盖的客户群体。另一个例子是在像印度和巴西这样的新兴市场，往往存在更多银行服务未覆盖或覆盖范围较低的人群，这些市场中正规的、成熟的“传统实体企业”也相对较少。

由此我们可以看到，与制造业和零售业相比，服务业中一群现有的技术领先公司不仅会生存下来，而且还会在技术带来的创造性颠覆中迎来蓬

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_31373

