众安科技 iResearch 艾瑞咨询

科技定义保险新未来

——中国保险科技应用价值研究报告

2020

目录 Contents

01、中国保险行业的机遇与挑战

- 保险大国迈向保险强国
- 监管对保险行业转型提出明确要求
- 破局保险供需侧痛点
- 消费群体年轻化倒逼行业加速转型
- 技术环境的成熟为保险业转型提供必要支持
- 规模之争向科技之争转变

02、科技构筑保险企业综合竞争力

- 基于云的分布式架构系统快速释放运营能力
- “组件化“产品设计支持创新业务开展需求
- 智能营销助力保险企业抢占市场先机
- 建立保险反欺诈风控防线
- 成本优化决定保险科技商业价值
- 强化监管衍生合规科技

03、细分业务场景科技价值

- 寿险：
  疫情下的代理人生存法则
  科技助力企业“破冰”代理人管理难题
  保险科技赋能代理人价值体现
- 健康险：
  全业务价值链的重塑再造
  “保险+医疗+健康管理“模式延伸传统保险产业链
  保险科技赋能价值体现
- 车险：
  综合改革倒逼企业精细化运营
  保险科技赋能价值体现

04、保险科技发展趋势与展望

第一章

中国保险行业的机遇与挑战

01

中国保险行业的机遇与挑战

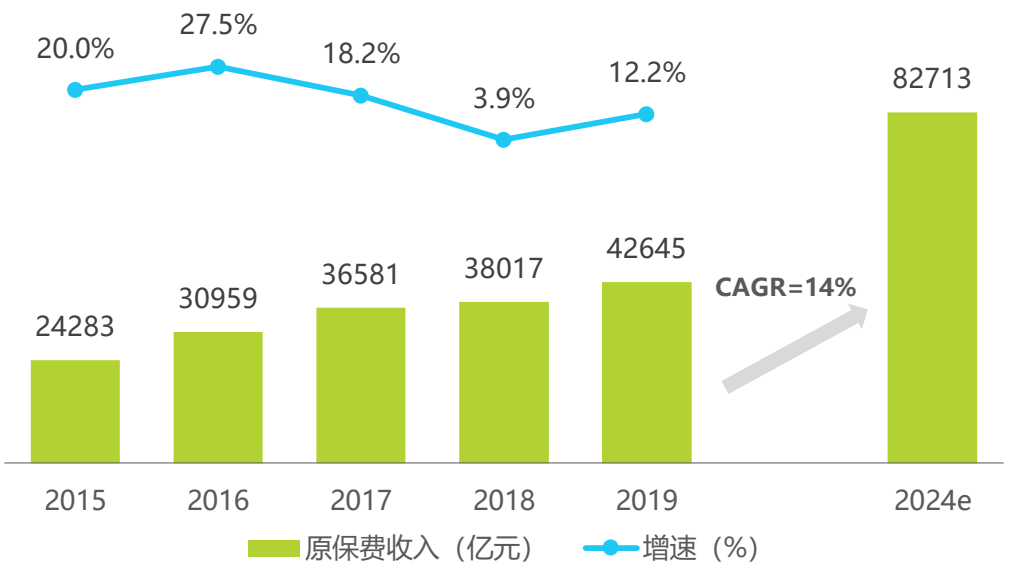
Opportunities and Challenges

保险大国迈向保险强国

转型阵痛过后，中国保险行业回归稳健增长趋势

2017-2018年，银保监会出台了一系列政策引导保险行业回归保障本源，对中短存续期产品加强了管控力度，而行业也由此经历了短暂的转型阵痛，2018年保费增速下滑至3.9%。但随着业务转型逐渐完成，风险充分释放，行业又重新回归稳健增长趋势，2019年中国保险行业保费收入达42645亿元，增速重回“两位数”。从全球保险行业发展视角来看，中国当前已经成为全球第二大保险市场并且极有可能在2030年代中期超越美国成为全球最大的保险市场。但是从人均保费看，2019年中国人均保费为2966元，远低于同期主要发达国家水平，行业发展仍然处于朝阳时期，存在巨大的发展潜力。因此从中长期来看，**艾瑞预测受益于中国整体经济发展、人均教育水平提升以及居民保障意识的觉醒，2024年中国保险行业保费收入将突破8万亿，复合增长率达14%，成为全球保险市场发展的主要驱动力。**

2015-2024年中国保险原保费收入及增速情况



2019年人均保费（元）	美国	英国	日本	中国
	51704	30091	24979	2966

注释：为统一单位，2019年人均保费根据全年平均汇率由美元换算至人民币。
来源：银保监会，瑞再sigma，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

01

中国保险行业的机遇与挑战

Opportunities and Challenges

监管对保险行业转型提出明确要求

政策频发鼓励行业运用保险科技改造传统业务流程

在保险行业坚持“保险姓保”，回归保险保障本源的主基调下，银保监会近年来不断出台政策利好鼓励保险公司通过科技创新手段提高保险供给体系的质量和效率，增强保险行业的创新能力和服务能力。

2018-2020年中国保险行业部分政策梳理

《中国保险服务标准体系监管制度框架（征求意见稿）》

推进保险服务数字化转型升级，加快数字保险建设，构建以数据为关键要素的数字保险，推动保险服务供给侧改革，更好服务我国经济社会发展和人民生活改善。

《关于推进财产保险业务线上化发展的指导意见》

到2022年，车险、农险、意外险、短期健康险、家财险等业务领域线上化率达到80%以上，其他领域线上化水平显著提高。鼓励财险公司加快线下服务的数字化转型，推动线上线下融合发展。同时要求各财险公司拓宽线上化服务领域，包括创新线上产品服务，延伸线上服务链条，建设线上生态圈。

《健康保险管理办法》

鼓励保险公司采用大数据等新技术提升风险管理水平。对于事实清楚、责任明确的健康保险理赔申请，保险公司可以借助互联网等信息技术手段，对被保险人的数字化理赔材料进行审核，简化理赔流程，提升服务效率。

《关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》

鼓励保险机构创新发展科技保险，推进首台（套）重大技术装备保险和新材料首批次应用保险补偿机制试点。支持保险资金、符合条件的资产管理产品投资面向科技企业的创业投资基金、股权投资基金等，拓宽科技企业融资渠道。

《推动财产保险业高质量发展三年行动方案(2020—2022年)》

明确指出支持财产保险公司制定数字化转型战略，鼓励财产保险公司利用大数据、云计算、区块链、人工智能等科技手段，对传统保险操作流程进行更新再造，提高数字化、线上化、智能化建设水平。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

01

中国保险行业的机遇与挑战

Opportunities and Challenges

破局保险供需侧痛点

传统保险业务 “顽疾”对行业高质量发展的制约日趋明显

过去，中国保险行业的发展一直享受着国内庞大的人口红利，因此在经营模式上，保险公司更多的通过人海战术与粗放式的“跑马圈地”策略抢占市场份额，然而在人口红利逐渐消失的当下，保险行业发展痛点逐渐显露。首先在用户体验方面，传统保险产品获得感低、理赔体验较差，保险营销方式不受信任都是制约行业健康发展的主要因素；在企业经营层面，保险公司产品同质化严重，综合成本率高等因素直接影响了企业盈利能力。另外在系统构建上，保险公司传统核心系统主要是面向保险业务流程设计，架构呈现出强耦合特征，信息交换和数据处理能力低下，无法支持企业实现数字化转型及业务创新。不过，**保险科技的注入有望在一定程度上攻克传统保险各个环节的发展痛点，为行业带来新的增长发力点。**

传统保险业务痛点分析



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

01

中国保险行业的机遇与挑战

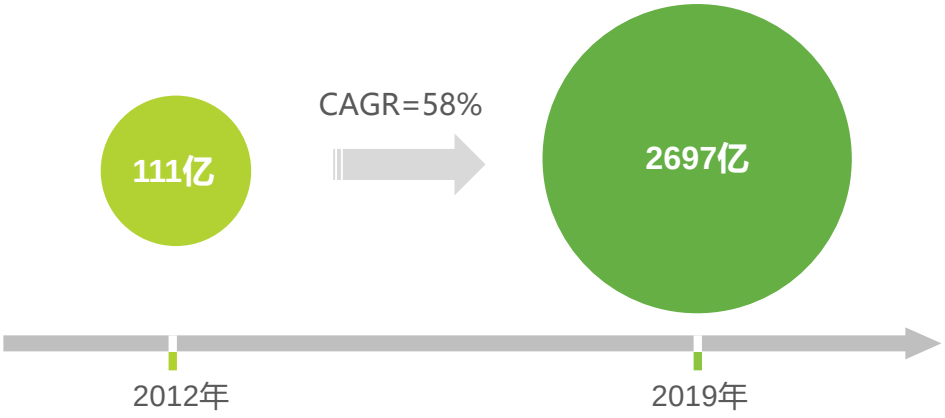
Opportunities and Challenges

消费群体年轻化倒逼行业加速转型

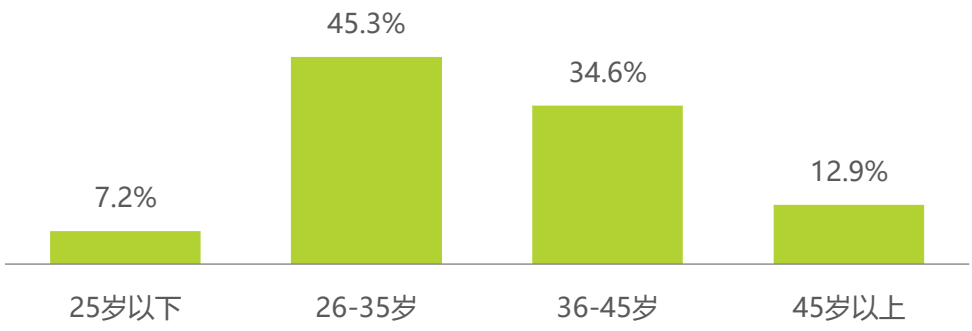
新生代主力消费群体购保行为的变化驱使保险公司加速线上化转型

2019年互联网保险规模达2697亿元，较2012年增长了23倍以上，保险行业的线上化趋势已经在销售渠道数据上体现，实际上保险业务全价值链的线上化改造也正在加速推进。由于以80、90后为代表的年轻群体逐渐成为购买保险的主力军，市场上的用户行为已经发生深刻变化，年轻群体对保险产品的需求、获取信息的方式以及交互习惯都与上一代有明显不同。**保险的线上化趋势推动保险公司进行业务转型，而借助保险科技手段打造保险服务闭环能够有效改善传统保险客户旅程。**

2012-2019年中国互联网保险保费收入变化



2018年中国互联网财产险用户结构



来源：中国保险行业协会，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。
样本：N整体=5008，N保险用户 =2994；于2018 年5月通过iClick社区New联机调研获得 。

©2020.11 iResearch Inc.

01

中国保险行业的机遇与挑战

Opportunities and Challenges

技术环境的成熟为保险业转型提供必要支持

“算法、算力、数据“三要素大幅提升的背景下，保险科技应用加速落地

纵观中国保险行业近年来的发展历程，每一次商业模式的创新都离不开底层技术的赋能应用。在当前“算法、算力、数据“三要素大幅提升的环境下，大数据、云计算、人工智能、区块链、物联网等前沿技术不断成熟并开始赋能各行各业，同样也加速了保险行业的科技转型进程。在数据大爆发的时代，保险行业借助保险科技能够更深入的了解用户需求、识别业务风险，从而在产品定制、精准营销、理赔等方面重塑保险价值链。**综上所述，前沿技术的落地应用在降低成本提升业务效率的同时，也将从用户交互体验，服务质量等方面重新定义保险服务。**

技术环境的成熟为保险行业转型提供了技术支持

主要技术	核心价值	应用场景
移动互联网	打破信息不对称	• 保险电商平台 • 场景化保险
云计算	构建基础设施	• 资源动态分布 • 敏捷开发 • 算力提升
大数据 人工智能	挖掘数据价值 业务流程自动化	• KYC • 智能核保/理赔 • 反欺诈
区块链	构建可信环境 打破数据壁垒	• 智能合约 • 标的溯源
物联网	实时数据获取	• UBI车险 • 智能穿戴+保险

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

01

中国保险行业的机遇与挑战

Opportunities and Challenges

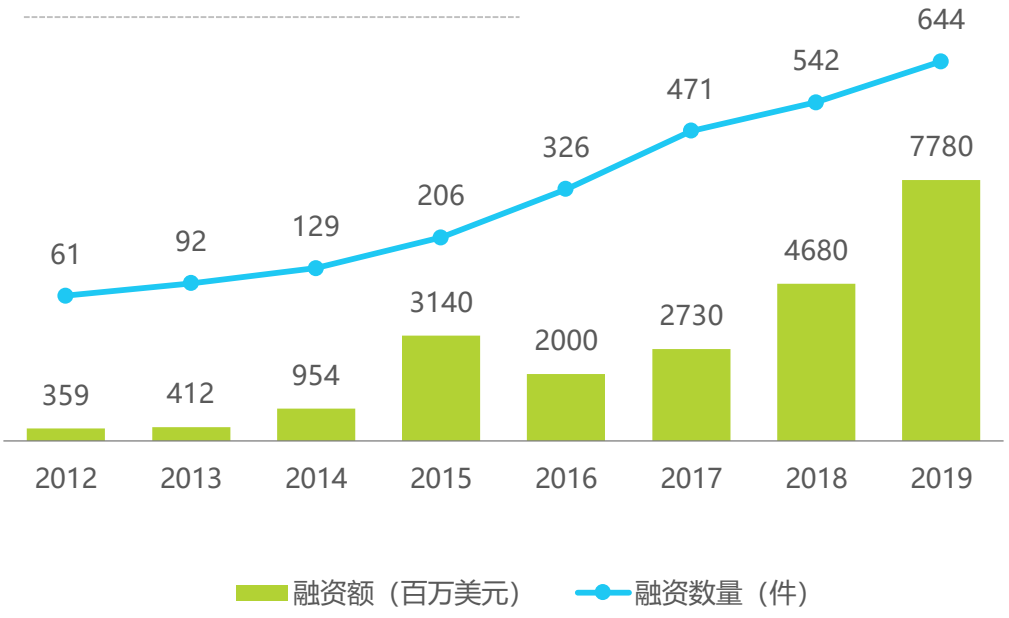
规模之争向科技之争转变（1/2）

资本的热捧推动了保险科技领域的加速爆发

从全球保险科技公司的融资情况来看，近些年全球资本不断加码保险科技领域投资力度，这表明资本对保险科技的发展前景及其商业应用价值持有乐观的预期。根据CB Insight的数据，2019年全球保险科技公司融资金额高达77.8亿美元，另外在受疫情影响后，2020年Q2全球保险科技融资金额达15.58亿美元，环比增长71%，呈现快速反弹的态势。从融资案例类型来看，发展到现阶段，全球资本更加偏好成熟期的项目，平均单笔交易的融资金额大幅提升，而这一点在中国保险科技一级市场同样能够得到印证。这意味着经过多年发展和洗牌，在保险科技各个细分赛道已经出现了头部玩家或独角兽，艾瑞预计未来3-5年或将迎来一波保险科技企业的IPO热潮。

2012-2019年上半年全球保险科技公司融资情况

	2020Q1	2020Q2
融资额（百万美元）	912	1558
融资数量	96	74



来源：Statista，CB insight，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

01

中国保险行业的机遇与挑战

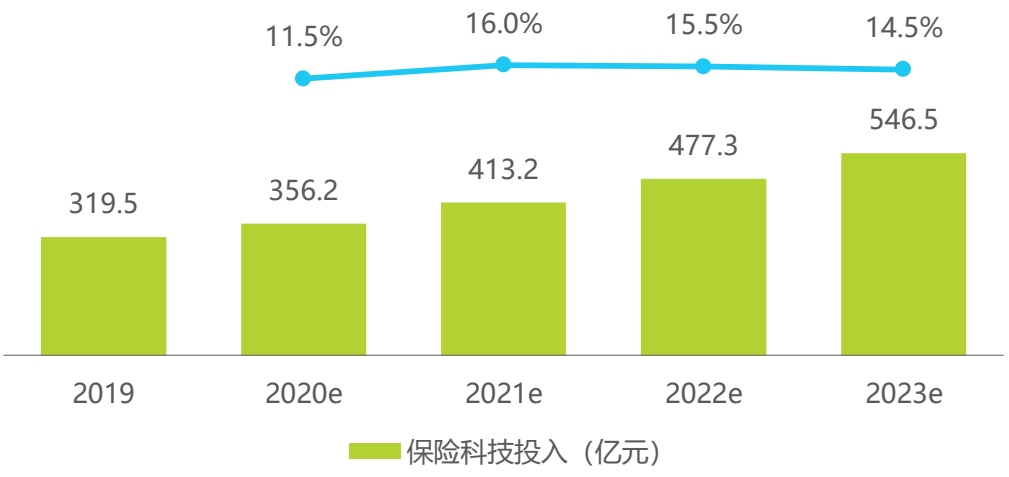
Opportunities and Challenges

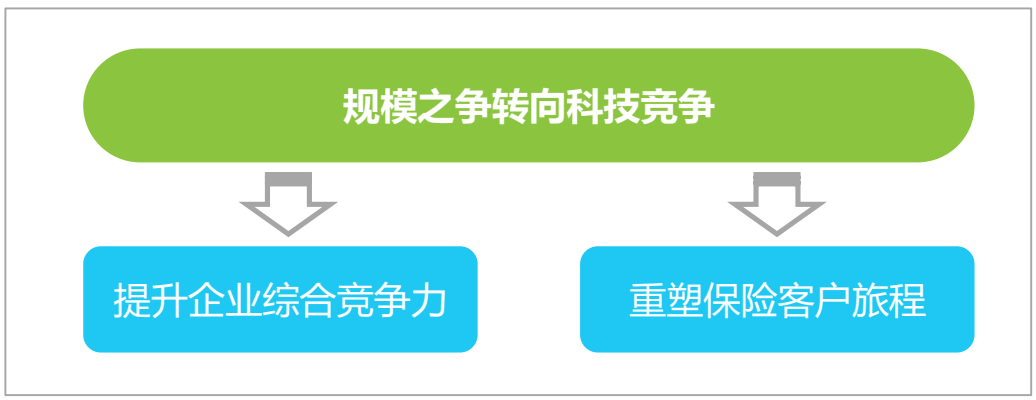
规模之争向科技之争转变（2/2）

多元主体进入保险业引发“鲶鱼效应”，保险公司正加速保险科技投入

除了新兴创业公司以外，成熟的科技公司、互联网巨头、产业集团也在积极加入保险科技发展大潮，由此也引发了行业的“鲶鱼效应”，持牌保险机构纷纷加大科技投入力度。根据艾瑞测算，2019年中国保险机构科技投入超300亿元，在经历观望和保守态度之后，传统保险企业开始主动拥抱科技趋势。而为了实现保险行业向高质量增长迈进，走出创新和融合的发展之路，保险公司需要加速数字化转型及保险科技的应用，以提升企业综合竞争力，重塑保险客户旅程。可以预见，未来保险业竞争的核心将转向科技竞争。

2019-2023年中国保险机构科技投入情况





来源：根据艾瑞统计模型测算。

©2020.11 iResearch Inc.

第二章

科技构筑保险企业综合竞争力

02

科技构筑保险企业综合竞争力

Competitiveness

科技构筑保险企业综合竞争力

敏捷、高效、风控、降本、合规

纵览保险科技的应用价值，艾瑞认为保险科技能够从提升系统运营能力、提高业务开展效率、加强企业风险控制、降低企业综合成本、强化监管合规要求五大方面构筑保险企业综合竞争力。

科技构筑保险企业综合竞争力



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

02

科技构筑保险企业综合竞争力

Competitiveness

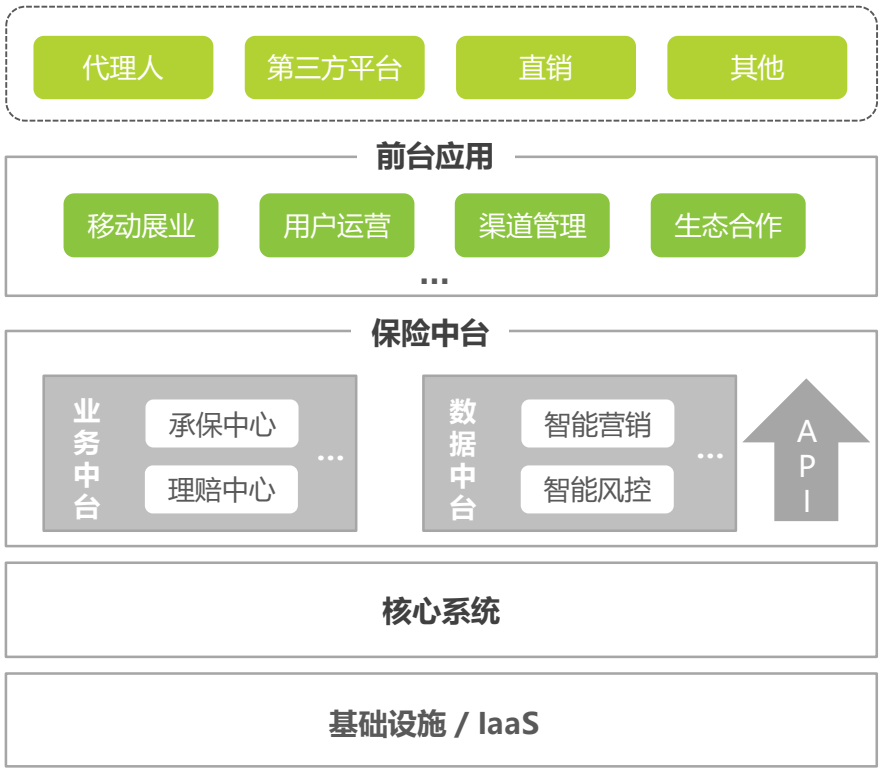
基于云的分布式架构系统快速释放运营能力（1/2）

构建保险中台成为保险公司实现数字化转型的关键一步

自从中国保险行业进入信息化时代以来，保险核心系统一直扮演着重要的业务流程支持的角色。但随着近年来互联网高并发业务需求的爆发以及大数据、人工智能等新兴技术的快速发展和落地应用，传统核心系统“烟囱式”IT架构已无法满足当前的业务诉求，保险公司需要更好的动态分布资源，支持突发性的、高运算量的业务场景。

基于云端分布式的系统架构能够解决过去单体架构开发效率低、自动化程度低、敏捷性差等痛点。保险中台的出现为保险公司数字化转型提供了必要支持，基于微服务架构的保险中台作为连接核心系统与前台应用的中间层，通过对核心业务组件的解耦和组装，能够将传统业务能力拆解成可以弹性扩展的业务单元。而数据中台通过大数据、人工智能等技术对沉淀业务数据进行价值提炼，能够形成可以高效利用并支持企业决策的数据资产。最终通过开放API接口，保险中台的服务能力能够快速释放给前台，从而满足复杂的前台业务场景需求。因此，对于保险公司来说，保险中台建设将是保险企业实现科技赋能及数字化转型的关键。

保险企业数字化总体架构



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

02

科技构筑保险企业综合竞争力

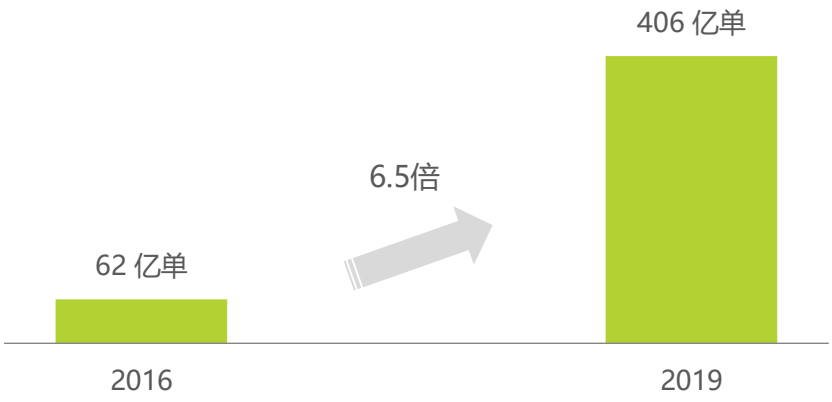
Competitiveness

基于云的分布式架构系统快速释放运营能力（2/2）

峰值流量、快速部署、算力需求都需要适配相应的系统运营能力

数据显示，2016年中国互联网保险保单数量为61.7亿单，而这一数据在2019年已经超过400亿。互联网保险在打开普惠保险增量市场的同时也带来了保险业务高频化、碎片化的特征。得益于云计算的发展，保险公司后台系统能够对硬件资源进行灵活调配，在互联网峰值流量接入时，实现快速的横向扩展，从而满足对互联网高并发业务需求的承接。其次，基于云提供的标准化打包服务可以快速满足产品或业务的上下线需求，真正实现分钟级业务部署；此外，云计算所提供的强大算力能够支撑大数据、人工智能等其他前沿科技的落地应用。**因此从整体上而言，基于云架构的系统改造能够从根本上提升保险公司系统的运营能力，进而满足企业的业务开展需求。**

2016-2019年中国互联网保险新增保单数量



核心系统运营能力提升的价值体现



注释：2016年互联网保单数据为行业统计数据，2019年数据是艾瑞基于行业公开信息的推算值。
来源：中国保险行业协会，银保监会，艾瑞艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

02

科技构筑保险企业综合竞争力

Competitiveness

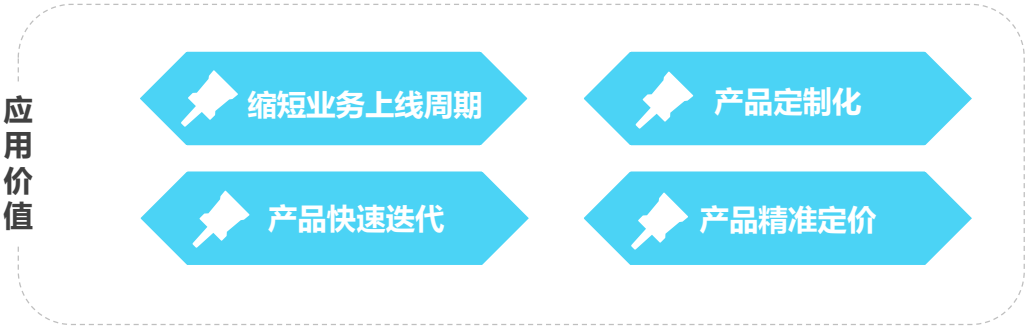
“组件化“产品设计支持创新业务开展需求

快速上线、定制开发、快速迭代及精准定价助力企业开展创新业务

保险科技的应用能够有效提升保险公司业务开展效率，并直接体现在保险公司的产销两端。通常，保险公司上线一款保险产品需要经过市场需求分析、产品条款设计、产品审核报批、业务流程配套、进入分销流程等多个环节。在传统保险业务模式下，由于各业务部门之间的协作效率有限，产品从立项到最终上线分销往往需要数月的时间，无法满足快速变化的市场需求。

随着科技应用的加深，在产品设计环节，保险公司通过在核心系统或中台构建“产品工厂”模块，完成对保险条款、业务规则、服务流程等环节的标准化封装，实现保险产品设计的可配置化，从而使公司业务部门得以快速定制和设计新产品，新产品开发周期由过去的数月缩短至几天，满足创新业务开展需求。另外，在大数据、人工智能技术的加持下，更多维度的数据能够作为风险因子指导产品定价，而对业务数据的快速分析同样能够帮助公司有效获取市场反馈并顺利完成产品迭代。

保险“产品工厂”应用价值





“产品工厂”主要功能

产品结构定义
产品条款定义
费率定义
规则管理系统
产品审批
产品发布
页面配置工具
可复用组件
...

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

02

科技构筑保险企业综合竞争力

Competitiveness

智能营销助力保险企业抢占市场先机

渠道快速对接、智能运营方案将大幅提升产品推广效率及效果

在分销环节，通过开放标准化API接口，保险公司能够实现与第三方渠道的高效互联互通，大幅降低对接时间，提升产品推广效率。例如，在开放平台中集成H5和二维码下单等功能可以为自身不具备前端页面开发能力的渠道合作伙伴提供可用工具，实现秒级生成推广链接，产品对接工作一周即可完成部署，从而简化合作对接流程，助力业务开展。

在此基础上，大数据、人工智能的应用可以为保险公司提供更加智能化的综合运营解决方案，基于多渠道的用户标签分析用户画像，保险公司能够更加了解用户需求、用户偏好，从而制定更加有效的营销策略和智能推荐策略，将合适的产品推荐给合适的用户，实现购买转化率的提升。

案例：众安科技智能营销平台

众安科技智能营销平台通过在多场景下对用户进行营销互动，打造全链路营销闭环，提高运营指标；通过聚合优质媒介资源及长尾流量，搭建获客渠道，不断优化获客成本。





来源：众安科技，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

02

科技构筑保险企业综合竞争力

Competitiveness

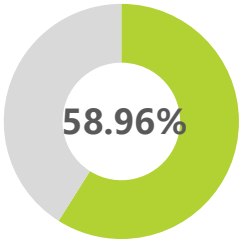
建立保险反欺诈风控防线

构建保险反欺诈引擎，帮助企业实现减损

保险欺诈一直是保险行业面临的巨大挑战之一，根据行业数据，中国财产险公司的综合赔付率均值约在60%，而每年保险行业的欺诈损失高达10-15%。高欺诈风险、高赔付率直接导致了企业经营情况承压。另外，进入数字化时代，保险公司通过非接触方式开展的保险业务逐渐增多，过去依靠线下人工核保核赔的方式会出现审核效率低下、人力成本高的问题，保险公司需要更强的风控能力支持业务的开展。

保险科技的应用为行业提升风控能力带来了新契机，以大数据、人工智能技术为代表的保险科技能够有效提升保险企业风控效率和效果。基于海量全方位的用户数据及第三方场景数据，通过建立实时的反欺诈规则引擎及关联图谱分析，保险公司能够甄别欺诈骗保行为，判断案件真实程度。

保险科技提升企业风控能力



2018年财产险公司
综合赔付率均值



全球保险赔款
涉嫌欺诈比例

以车险为例，大数据、人工智能识别欺诈案件能够为行业实现减损：



中国车险欺诈金额
200亿/年

X

科技赋能欺诈案件识别
20~30%

=

潜在减损价值
40~60亿/年

来源：中国保险行业协会，《2019年中国保险行业智能风控白皮书》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

02

科技构筑保险企业综合竞争力

Competitiveness

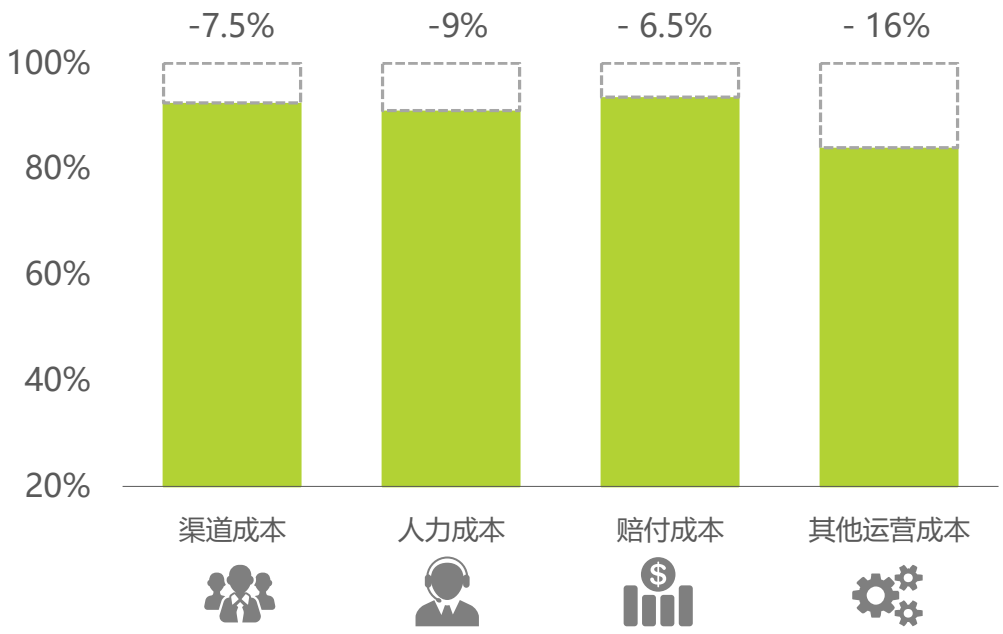
成本优化决定保险科技商业价值

保险科技助力企业在各业务环节降低成本

一项新兴技术对传统业务成本的优化能力直接决定其商业化落地价值，总的来说，降本增效是驱动保险公司发展保险科技的直接动力。而在保险业务环节中，许多场景存在成本优化空间，例如公有云对硬件采购成本和运维成本的降低，AI对劳动密集型场景的人力替代、RPA提升流程自动化水平降低管理成本、大数据提高反欺诈能力实现减损等。

结合当前各项技术的发展成熟度、落地应用情况、未来的场景渗透情况以及科技赋能的潜在价值空间，**艾瑞保守测算一家积极发展保险科技的财产险公司能够在五年内获得渠道成本、人力成本、赔付成本及其他运营成本的大幅优化，从而使保险公司提高市场竞争力。**不过值得注意的是，保险科技体现降本效果并非一蹴而就，企业需找到合适的场景切入点，随着科技应用的持续渗透，未来降本空间将逐渐扩大。

保险科技对财产险公司各项成本优化比例



来源：上市企业财报，专家访谈，行业交流，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

注释：（1）渠道成本优化主要由精准营销、智能推荐、AI电销、投放及活动管理、线上平台黏度提升等因素带来自营渠道占比的增长；（2）人力成本优化主要由AI替代传统客服、核保核赔人员、IT运维人力节省等因素决定；（3）赔付成本下降主要因为大数据及人工智能反欺诈帮助企业实现减损、基于KYC识别并通过差异化定价获取优质客群；（4）其他运营成本下降主要包含IT成本、流程运营成本优化等。

©2020.11 iResearch Inc.

02

科技构筑保险企业综合竞争力

Competitiveness

强化监管衍生合规科技

监管合规要求的不断升级倒逼保险企业运用科技手段进行响应

中国保险行业处在严监管环境下，保险数字化建设及保险科技应用能够帮助企业更好的评估自身风险、响应监管合规要求，同时改变传统人工合规操作的低效模式，降低合规成本。例如随着“偿二代”的实施，银保监会对数据报送质量提出了更高要求，在合规数据报送工作上，运用RPA技术能够助力保险公司实现第二代偿付能力报告的填制、审核、测算以及报送的自动化，提高工作效率。除此之外，保险科技的应用能够帮助保险公司快速响应监管提出的工作要求，这在当前快速变化的外部监管形势下尤为重要，例如2020年6月银保监会下发《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》，要求对平台销售保险产品的交易行为进行记录和保存，对险企而言，如何更低成本、更加快速的部署合规业务系统决定了企业的市场竞争力。**运用科技手段提升保险公司合规能力的应用也被称为“合规科技”，艾瑞总结，保险公司发展合规科技的价值具体体现为强化与监管机构的连接、快速响应政策要求、提升企业合规内控。**

保险合规科技发展价值



强化与监管机构的连接

- ✓ 监管信息自动生成及报送
- ✓ 数据实时加密传输
- ✓ 大数据应用穿透式监管



快速响应政策要求

- ✓ 偿二代数据报送要求
- ✓ 可视化回溯系统建设
- ✓ 智能双录系统应用



提升企业合规内控

- ✓ 风险预警与管控
- ✓ 业务流转数据监控
- ✓ 异常交易识别

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

第三章

细分业务场景的科技应用价值

03

细分业务场景的科技应用价值

Application Value by Segment

细分业务场景的科技应用价值

遵循第一性原理，保险科技在寿险、健康险、车险业务多点落地

无论人身险公司还是财产险公司，在发展保险科技的过程中都应当遵循“第一性原理”，即找出保险业务开展过程中最基本的东西，将事情压缩至根本实质，而这也符合监管回归保障本源的初衷。**对保险公司来说，如何为客户提供更好的保障服务是其根本目标，为达到这一目标，要求保险公司将客户置于业务中心，通过对数据价值的提炼，围绕用户需求进行产品设计和创新，在客户旅程的每个阶段考虑如何提供更简单、自动化的交互过程以及更加个性化的服务。**

近几年，保险科技在寿险、健康险、车险领域的应用不断成熟落地并开始展现其潜在价值。可以看到，除了提升系统能力以外，由于各类业务的核心诉求不同，保险科技的切入点也略有不同。

艾瑞以下划分“寿险+科技”、“健康险+科技”、“车险+科技”三个板块分别阐述。

保险科技业务价值篇



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

03

细分业务场景的科技应用价值

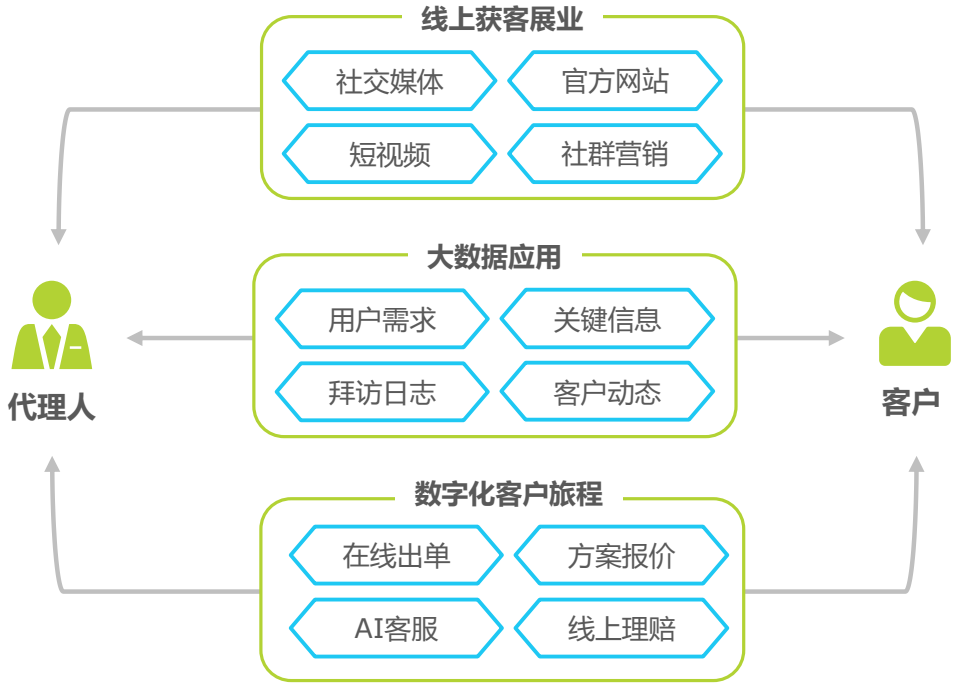
Application Value by Segment

寿险：疫情下的代理人生存法则

代理人展业方式更加多元化，险企线上化运营能力迎大考

受疫情防控的影响，2020年代理人的线下推广活动受到严重阻碍，这对一直依赖于线下面对面展业和签单的寿险业务是极大的冲击。在此背景下，社交媒体、官方网站等数字化渠道成为代理人主要的获客及展业方式，除此之外，自媒体、短视频、社群营销等创新营销方式也相继出现，寿险代理人营销生态呈现多元化发展态势。因此，**疫情迫使寿险代理人开始更多地通过网络渠道与客户进行业务交流并引导客户完成在线投保，而这一过程或许会成为不可逆的客户旅程升级，未来将成为寿险业的“新常态”。**此次营销旅程的线上化不仅使得寿险企业迎来转型的绝佳契机，同时也考验了险企的线上化运营能力。前期重视保险科技投入和数字化转型的企业正在展现出明显的优势，寿险的数字化升级满足寿险业务投保、承保、保全、回执、理赔等功能的线上操作，而更重要的是通过大数据、人工智能的应用，能够为代理人提供用户关键信息、用户需求洞察等决策依据，帮助代理人更有针对性的开展寿险业务，在提升展业效率的同时改善互动质量。

科技赋能下的寿险代理人展业服务闭环



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

03

细分业务场景的科技应用价值

Application Value by Segment

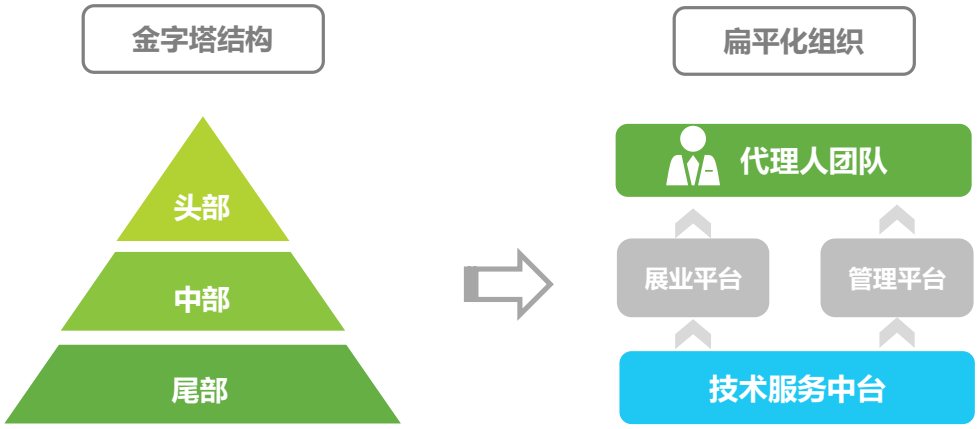
寿险：科技助力企业“破冰”代理人管理难题

摆脱人海战术的枷锁，科技赋能代理人团队扁平化运作

中国代理人队伍庞大，数据统计中国代理人约有900万人，但是对保险公司而言，代理人流失率高、用人成本高、增员选才难仍然是困扰企业经营和管理的难题。究其根本原因，传统代理人团队呈现的是金字塔结构，即少数顶部代理人或管理者能够从中尾部代理人的佣金中抽取提成，这种臃肿的组织架构和分配模式直接导致了大部分一线代理人获得感较弱、收益低下。在过去很长一段时间内，金字塔结构的代理人团队都是适配中国寿险业高速增长环境的重要支撑，但进入稳增长时代及保险科技时代，这种组织结构将不再适合未来行业发展。

保险科技对代理人团队管理的赋能体现在多方面。首先在增员问题上，一些头部的寿险公司通过人工智能的应用，完成代理人的精准甄选和面谈工作，例如人工智能面试系统能够自动核验面试者身份，基于语音识别及NLP技术实现的全流程语音交互开展高并发的智能面谈工作，并最终借助智能评分系统完成工作量庞大的初筛环节，提升工作效率及高留存人员的识别率；而在组织结构调整的问题上，通过保险科技打造的技术服务中台，保险公司能够为代理人提供全方位的业务赋能，另外基于平台化实现的代理人分布式管理模式使得公司有足够的能力驾驭团队，进而推行创新的佣金制度，塑造扁平化的组织架构。

科技赋能代理人团队扁平化运作



层层抽佣，组织架构臃肿，尾部代理人收入低下，脱落率高。

中台驱动一线代理人展业及业务管理，平台化工具打造扁平化架构。

来源：行业交流，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

03

细分业务场景的科技应用价值

Application Value by Segment

寿险：保险科技赋能代理人价值体现

提升代理人综合素质，打造顾问式业务团队

作为寿险第一大渠道，代理人的产能一定程度上决定了寿险企业发展的速度和质量，根据麦肯锡提供的数据，中国保险代理人产能与美国同行相差高达14.6倍，中国代理人产能低下是阻碍行业发展的重要原因。正如前文所述，高脱落率导致代理人团队平均工作年限较短，接触到的专业知识有限，无法作为顾问式代理为客户提供高质量服务。因而，为提升代理人综合素质，除了提供平台化的展业工具、打造扁平化组织结构外，提升代理人培训质量也是另一个关键要点。

保险科技在代理人培训场景中的价值在于实现培训的平台化、智能化。首先，通过远程在线的培训方式，代理人能够充分利用碎片化时间学习产品信息及营销技巧，分享学习成果，而大数据技术的应用能够根据代理人特征智能推荐培训课程，提供“千人千面”的定制化培训方案。除此以外，人工智能的落地为代理人打造了7*24小时的AI陪练和智能问答机器人，帮助代理人进行沉浸式的全方位模拟训练。

综合本节要点，保险科技赋能能够带来代理人留存、代理人产能、代理人展业效率等多方面的价值提升。

保险科技赋能代理人价值体现



来源：行业交流，国泰君安，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

03

细分业务场景的科技应用价值

Application Value by Segment

健康险：全业务价值链的重塑再造

健康险通过技术手段赋能业务全流程的重塑再造

近年来，随着国民健康意识觉醒以及网红产品百万医疗险的爆发，健康险成为保险行业发展最为迅猛的险种。而在客户需求日益多元化、健康险产品更加个性化以及保险多渠道融合的现状下，保险公司未来需要比拼的是产品创新能力、差异化定价能力、风险控制能力及服务延伸能力。

从健康险业务流程来看，投保前客户需要进行风险筛查及健康告知，保险公司获取客户信息完成核保及定价，在理赔阶段客户需要上传医疗单据，保险公司完成核赔及赔付，在传统业务模式下，人工参与的环节较多，整个价值链冗长且低效。

针对健康险价值链存在的诸多问题，目前保险科技应用并不只局限于营销环节，而是更多的通过技术手段改造业务全流程，提升业务效率。例如，在更多维度用户数据的基础上，大数据及人工智能技术能够制定更精准的定价策略，实现“千人千价”；在核保理赔阶段，智能核保应用解决传统保险业务中非标准体的承保问题，提升核保效率；在理赔环节，OCR、深度学习技术能够完成在线的医疗单据识别，提升客户交互体验，缩短理赔周期。

保险科技对健康险全价值链的重塑



产品设计	营销环节	承保	理赔
更加精准的定价策略，更加个性化的保障产品设计。	基于用户画像推荐合适的产品，提升自营平台转化率。	在线完成核身投保、健康告知辅助智能录入、智能核保引擎满足非标准体线上核保。	医疗票据识别、医疗数据直连实现数字化理赔服务，缩短理赔周期。

健康险企业核心竞争力：产品创新能力、差异化定价能力、风险控制能力、服务延伸能力

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

03

细分业务场景的科技应用价值

Application Value by Segment

健康险：“保险+医疗+健康管理“模式延伸传统保险产业链

基于多方数据的充分流转挖掘商业价值，提升全链条协作效率

《“健康中国2030” 规划纲要》中明确指出要鼓励商业保险公司开发与健康管理服务相关的健康保险产品，促进与医疗、体检、护理等机构合作，发展健康管理组织等新型组织形式。可见，在未来中国大健康医疗服务体系中，保险公司将是重要参与者之一，而通过保险科技的赋能构建“保险+医疗+健康管理”生态将成为主要发展方向，其核心在于保险公司深化与医疗机构及健康管理机构的合作，围绕客户提供多方位的医疗健康服务，加强与客户的联结，同时基于多方数据的充分流转挖掘商业价值，提升全链条协作效率。

在“保险+医疗”的模式中，保险机构与医疗机构平台数据打通是关键一环，针对传统理赔难题，双方直连医疗数据能够为客户提供医疗资金垫付、秒级赔付等服务，大大提升用户体验。在双方数字化平台互联互通的基础上，保险公司可以为客户提供在线预约挂号、在线问诊、二次诊疗等附加就医服务。在“保险+健康管理”模式中，保险公司通过自建健康生态服务或者与第三方机构合作的方式提供保险保障以外的增值健康管理服务，包括定期体检、风险筛查、健康干预等，其核心意义在于将保险事后赔付的角色转变为事前预防，从而提升客户健康水平、降低赔付率。另外，保险公司通过对客户健康数据及动态的追踪，能够获取更多有效数据，帮助企业提升风险识别能力。而在整个过程中，保险公司与客户之间的交互频次明显提升，有助于挖掘LTV。

“保险+医疗+健康管理”模式



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

03

细分业务场景的科技应用价值

Application Value by Segment

健康险：保险科技赋能的价值体现

流程自动化、风控反欺诈、更优健康服务是保险科技赋能的主要价值

总结而言，保险科技在健康险领域的落地价值具体体现以下三点。其一，通过提升核保、理赔环节自动化率，满足企业依托互联网渠道开展健康险业务的需求，尤其在疫情期间，保险科技的应用使得保险公司能够对爆发增长的非接触式保险服务需求有效承接，从而实现业绩快速增长；其二，基于大数据接入和反欺诈模型的建立，支持保险企业在线上化业务转型的同时保持高可靠的风险控制能力，减少欺诈损失；其三，提升客户的投保体验，提供更优质的健康服务，从而为企业带来更加长远的品牌价值。

保险科技健康险价值体现

以众安保险的数据为例，保险科技赋能健康险能够实现：

理算自动化率

95%

医院直连赔付案件

时效 **3分钟**

万元以下案件结案周期

缩短 **26%**

理赔风控引擎

减损 **3.3%**

来源：众安保险，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

03

细分业务场景的科技应用价值

Application Value by Segment

车险：综合改革倒逼企业精细化运营

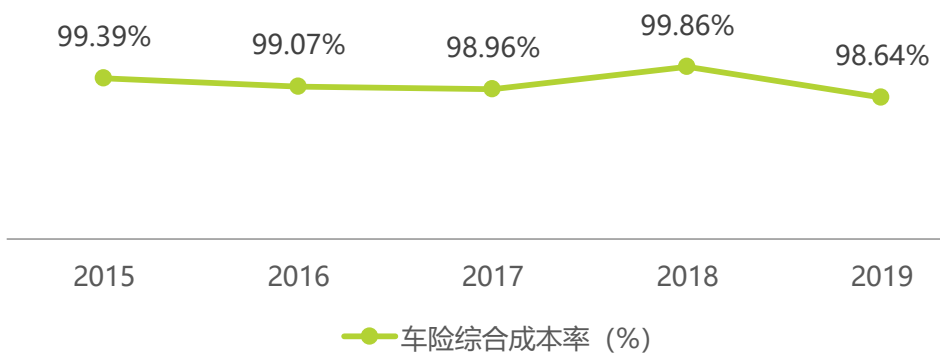
当前监管环境下，精细化运营、优化成本是开展车险业务的必选项

受车险综改、报行合一、新车销量增速下滑等因素叠加的影响，车险行业的变革进入深水区，过去中国车险行业一直处在粗放式竞争环境下，高手续费、高返点、竞争失序是行业常态，这也导致车险经营成本居高不下。由于车险改革逐步放开车险产品的定价空间，实现费率市场化，因此也倒逼保险公司必须通过优化成本、精细化运营赢得市场竞争。艾瑞认为，以科技为支撑点，解决车险业务流程长期存在的痛点是车险企业实现差异化竞争的最优解，而持续推动车险生态智能化、不断提升行业效率是车险企业迈向高质量发展的必经之路，在未来的车险市场中，保险科技将持续扮演重要的角色。

保险科技助力车险精细化运营

风险定价	渠道获客	出险理赔
● 通过大数据分析，在原有定价策略上叠加“从人”定价因子，实现差异化竞争。 ● UBI技术获取车辆驾驶习惯、驾驶里程等更多数据信息，提升精准定价能力，打破同质化竞争格局。	● 基于系统中后台赋能的便捷报价、出单、业务管理。 ● 大数据KYC识别优质客群，实现精准获客。 ● 构建与客户的直接联结，打造互联网车险服务生态。	● 基于人工智能的智能定损替代人工作业流程，降低间接理赔成本，解决理赔时效性问题。 ● 建立反欺诈规则引擎，通过对大数据进行关联分析识别骗保行为。

2015-2019年中国车险综合成本率



来源：13精数据库，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

03

细分业务场景的科技应用价值

Application Value by Segment

车险：保险科技赋能的价值体现

远程理赔的应用将大幅降低结案时间，节约查勘成本

在车险业务中，除了渠道成本以外，赔付成本高也是影响企业盈利性的重要原因。造成车险赔付成本高的原因主要有：其一，传统车险案件线下查勘员现场对车辆进行定损，由此带来的间接理赔成本。其二，车险虚假案件带来的欺诈渗漏成本。当前保险科技在车险领域创新应用重点围绕理赔环节展开，随着大数据、人工智能技术的发展，相关创新应用正在车险领域落地。例如基于深度学习、知识图谱技术开发的智能定损工具能够在线判断受损部件、受损程度并精准计算出赔付金额，完成在线赔付。智能定损、远程理赔等应用能够很大程度解放核损查勘人力，降低企业成本，同时在后台大数据风控的赋能下，企业能够更好的识别欺诈和骗保行为，减少理赔渗漏。**目前，智能定损、远程理赔等服务已经逐渐在业内普及，艾瑞认为，基于当前的技术成熟度，大部分5000元以下的非人伤案件及纯外观损伤案件的查勘都非常适合通过保险科技替代，而随着未来5G和车联网的落地，车险行业全面技术赋能同样值得期待。**

保险科技在车险领域的应用价值



来源：行业交流，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

第四章

保险科技发展趋势与展望

04

保险科技发展趋势与展望

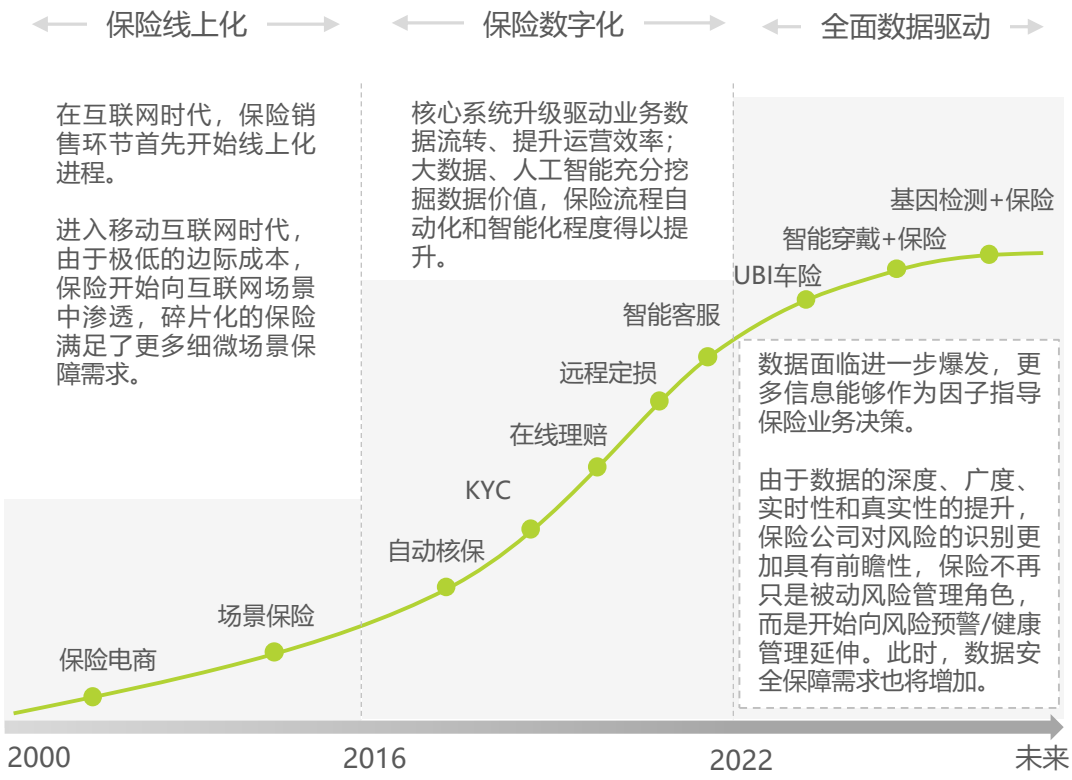
Trends and Perspectives

保险科技发展趋势与展望

保险行业全面数据驱动的时代将会到来

随着更多前沿科技的落地，数据将迎来进一步爆发并成为保险公司最重要的资产，当前阶段限制人工智能及大数据技术真正发挥应用价值的仍然是数据可用性和可获取性的问题，而在未来全面数据驱动的时代，这一问题将得到解决。数据采集上，智能穿戴、车联网等设备提供的数据流能够为保险全业务链提供更加精准丰富的可用数据，例如基于可穿戴设备收集的数据，保险公司能够了解客户的健康状况、死亡风险等，从而指导保险定价及提供健康服务；数据共享上，区块链建立公开透明的可信体系，帮助保险公司、医院等各方参与者达成互信共识，实现数据分级共享；数据传输上，“5G+”解决数据实时性和可靠性问题，更多信息能够用来指导保险各环节决策。同时，未来技术的发展使得保险不再只是单纯发挥被动风险管理的功能，而是能够从事后赔付向事前的风险预警、自动干预等方向延伸，帮助客户降低风险。

保险科技发展趋势展望



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

04

保险科技发展趋势与展望

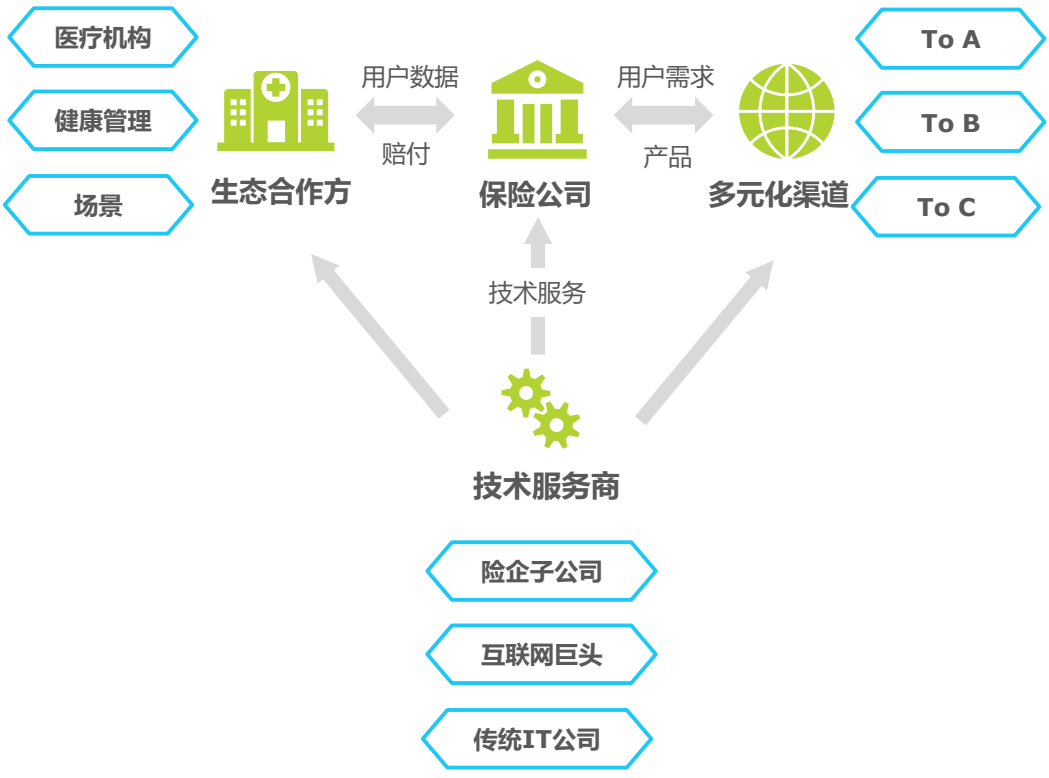
Trends and Perspectives

保险科技发展趋势与展望

未来保险多方参与者合作加深，技术服务商将扮演重要的技术供给角色

保险公司进行数字化转型及发展保险科技的主要方式分为自主研发和第三方合作，从行业情况来看，少数大型保险公司虽然会在未来几年加大自主研发力度，但当前第三方技术服务采购仍然占据重要地位，而中小型保险公司由于资金实力和技术实力相对有限，盲目进行自主研发并非明智之选。随着保险机构科技子公司、互联网巨头、传统IT公司等提供技术服务的保险科技公司涌入，未来机构间的合作的案例将不断增多。一是技术型企业可以通过技术输出满足大多数中小型保险公司业务转型的需求，二是技术型企业之间可能会通过深度合作的方式研发更加成熟的行业解决方案，共建保险科技产业布局。在服务形式上，技术服务商会提供更加轻量化的保险科技服务，以推动中小险企及经代公司转型进程。除此之外，保险公司将会更多的与多元化渠道及生态合作方开展合作，例如与掌握用户诉求的流量平台合作推出定制化产品、与医疗机构打通信息服务，重塑业务流程等。

保险科技发展趋势展望



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2020.11 iResearch Inc.

众安科技介绍

众安信息技术服务有限公司（以下简称“众安科技”）于2016年11月2日正式开业，是众安在线财产保险股份有限公司（简称“众安保险”）旗下的全资子公司。众安科技是一家专注于区块链、人工智能、大数据、云计算等前沿技术研究的科技类公司。聚焦于保险科技在国内外市场的技术输出，助力保险生态客户快速高质的发展，实现保险普惠，致力于成为全球保险行业数字化升级的战略伙伴。

秉承“保险+科技”双引擎驱动创新基因，众安科技为客户提供经过业务验证的技术、产品和行业解决方案，覆盖保险经营中的产品设计、精准营销、核保核赔、服务与运营管理等关键环节，用科技赋能保险价值链。2019年，众安科技签约客户近260家，保险行业存续客户占2018年的73%。在海外市场，已与日本财产保险公司SOMPO、东南亚O2O平台Grab、新加坡最大的综合保险机构之一NTUC Income等知名企业达成合作。

联系我们

官网：http://www.zhongan.io
邮箱： marketing@zhongan.io
联系电话： 021-60276816
地址：上海市黄浦区圆明园路209号真光大楼

众安科技官方微信

公司介绍/法律声明

公司介绍

艾瑞咨询深耕研究咨询领域十八年，为客户解决商业决策问题的专业第三方机构。公司以“为商业决策赋能”为品牌理念，通过研究咨询等专业服务，助力客户提高对新经济产业的认知水平、盈利能力和综合竞争力。在数据和产业洞察的基础上，艾瑞咨询研究业务拓展至大数据研究、企业咨询、投资研究、新零售研究等方向，并致力于通过研究咨询的手段帮助企业认知市场，智能决策。

版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，报告中所有的文字、图片、表格均受有关商标和著作权的法律保护，部分文字和数据采集于公开信息，所有权为原著者所有。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，仅供参考。本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

联系我们

咨询热线 400 026 2099
联系邮箱 ask@iresearch.com.cn
集团网站 http://www.iresearch.com.cn

艾瑞咨询官方微信

iResearch

艾 瑞 咨 询

为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS