

大数据分析保险业的用户及发展分析

文 晶

对外经济贸易大学统计学院, 中国·北京 100029

【摘要】我国保险业在大数据技术的大力推动下迎来了新的发展机遇,但同时也面对一定的挑战。利用大数据技术分析保险业用户需求 and 用户满意度,不仅是保险业科学准确做出决策的重要依据,而且是保险业在新时代实现高质量发展的必然趋势。

【关键词】大数据; 保险业; 发展策略

Big Data Analysis The user and Development Analysis of the Insurance Industry

Wen Jing

School of Statistics, University of International Business and Economics, Beijing 100029, China

[Abstract] Under the strong promotion of big data technology, China's insurance industry has ushered in new development opportunities, but it also faces certain challenges. Using big data technology to analyze the user needs and user satisfaction of the insurance industry is not only an important basis for the insurance industry to make scientific and accurate decisions, but also an inevitable trend for the insurance industry to achieve high-quality development in the new era.

[Key words] big data; insurance industry; development strategy

前言

大数据指的是在数据获取、存储、管理以及分析等方面远超传统数据库软件能力范围的海量数据集^[1]。在数据流转方面呈现出高速特点,在数据类型方面表现出多样化特征^[2]。对于保险业而言,大数据不仅能够改变企业品牌的宣传模式、销售模式,而且能够满足用户在新时期的多元化需求,提升用户满意度。正是由于大数据的诸多优势,促使我国各个行业对大数据趋之若鹜。

1 大数据视域下我国保险业的发展现状

我国自2011年以来保险业逐步进入高速发展阶段,年均增长率总体在10%以上。2017年以后,受行业结构转型等的影响,我国保险业增速逐渐放缓,此后呈增速下降趋势,偶有波动。如表1所示。伴随人们生活水平、消费水平的逐步改善,我国保险业目前正步入高质量发展的转型升级期。

表1 2012年至2021年我国原保险及互联网保费收入和增速情况

年份 (年)	原保险保费		互联网保险保费	
	收入(亿元)	增速(%)	收入(亿元)	增速(%)
2012	14339	8.01	111	245.94
2013	15488	11.2	318	187.62
2014	17222	17.49	859	169.79
2015	20235	20.00	2234	160.06
2016	24283	27.5	2347	5.05
2017	36578	18.16	1877	-20.10
2018	38017	3.92	1889	-0.73
2019	42645	12.17	2696	29.93
2020	45257	6.1	2980	9.53
2021	44900	-0.79	2917	-2.16

数据来源: 中国保险行业协会

在转型升级期,大数据、云计算以及人工智能等先进技术的广泛应用,促使保险业能够精准对用户生活规律、消费习惯等

予以分析,从而实现了对用户需求及风险偏好的精准预测。未来,科技与创新必将成为保险业在转型升级期实现高质量持续发展的必然趋势。然而,当前保险业用大数据分析用户时还存在一定的不足,具体如下:

1.1 保险服务与保险业用户接触少

当前我国部分保险业依然采取传统服务模式。而在传统服务模式下,由于保险公司整体与用户接触较少,致使大部分用户对保险业了解不够,甚至存在错误认知。这对于保险业的高质量发展是十分不利的。在传统服务模式下,通常只有在用户发生保险事故时,保险公司在实际进行理赔时才会对用户予以详细地了解。对于保险期间始终未发生保险事故的用户,保险公司对用户的需求以及满意度程度等的了解是远远不够的。例如,对于此类用户,保险公司是不了解用户对保险公司提供的保险的认可度、心理预期程度以及评价建议等。也就是说,在传统服务模式下,保险公司难以及时且有效获得用户对保险的反馈。而用户反馈不足将直接影响保险公司新产品的研发,甚至保险业的高质量发展。

1.2 保险产品定价未充分运用数据

现阶段,我国部分保险公司在对保险产品进行定价的过程中,还尚未将大数据技术充分运用其中。保险产品在定价方面同其他商品类似,不仅要对其成本进行考虑,而且要与保险行业竞争状况,保险公司自身定位以及利润额等相结合。其中,以承保风险为保险产品的最直接成本。在传统服务模式下,保险公司对于用于的信息的了解大多来源于首次填写保险和首次询问告知渠道获得,对于用户的日常行为数据较为忽视。而这些数据对于保险公司风险识别、精准定价具有重要意义。因此,在大数据时代下,保险业应结合自身实际情况,利用大数据技术,构建完善的数据体系,实现保险产品的精准定价。

1.3 保险行业存在严重的价格竞争

对于保险公司而言,精准定价是高质量持续发展的重要前提,同时也是企业运营管理中的关键环节。保险产品价格会直接影响保险公司的未来收益,无论是过高定价,还是过低定价,都

会影响保险公司的长远发展。保险行业竞争日趋激烈,有部分企业会通过降低价格吸引用户,尤其是在新冠疫情期间。而这种通过降低价格的恶性竞争方式,不仅会导致保险市场发生混乱,而且会对保险业的转型升级产生不利影响。

1.4 新保险产品推出的效率比较低

对保险的需求会伴随社会经济生活质量的日益提升而逐渐提高。当前保险产品已不再局限于传统意义上的人身险和财产险。在经济高速发展的当下,新兴化、定制化保险逐渐受到用户的青睐,如网络保证金保险、退货运费险以及手机碎屏险等。然而,当前依然有诸多待开发的保险,如产后抑郁险等。相较于国外,我国还并未推出产后抑郁险。新保险产品的推出需要经过保险条款、市场调研以及产品定价等诸多环节,需要的时间也较长。在大数据未充分运用到用户分析的环境下,新保险产品推出效率还处于较低水平,亟待提升。

2 大数据技术在保险业中的应用前景

在大数据时代背景下,保险业与用户数据之间存在密切的关系。通过大数据对保险用户予以分析,不仅是保险业的健康持续发展的内在需求,而且是大数据时代下的时代发展趋势。总之,将大数据技术应用于保险业中对中国保险业的发展具有良好的前景。

2.1 实现保险产品的精准营销

保险公司将大数据用于企业营销中,有助于实现精准营销。这主要是由于大数据的应用能够对用户的实际需求予以深入调研和分析,并对用户的潜在需求进行预测,从而为用户提供适宜的保险产品,并在最大的限度内发挥保险产品的价值。与此同时,还可运用大数据技术为用户提供一对一、面对面的服务,这有助于降低中介营销机构欺瞒拐骗的推销行为,有助于保护用户的合法权益不受侵害,有助于保险公司用户服务质量和满意度的提升。除此之外,大数据技术的运用相较于传统“广撒网”式的营销模式,能够更为精准地进行保险产品信息的推送,实现精准营销。

2.2 推动保险业数据平台建设

保险业中应用大数据技术的最基础环节是进行用户海量数据的采集,并进行用户数据共享平台的构建。然而,当前由于保险公司依然采取传统管理模式,致使部分保险公司还未能实现保单信息、用户信息以及业务信息三者之间的完全对接,从而导致难以对用户需求了解不足。因此,为满足用户需求,应在中国平安、中国人寿等大型保险公司的主导下,联合其他中小型保险公司,共建保险企业用户数据共享信息平台,以促使保险业能够在大数据时代下顺利转型升级。

2.3 促进保险业新产品的研发

目前,我国传统企业相继与大数据、互联网、云计算等新技术、新工具相结合。为满足新时期人们日益增长的多元化需求,新保险产品的研发效率日益受到关注和重视。在保险业保险产品同质化问题日趋严重的今天,各保险公司为在市场竞争压力环境下实现转型升级,高质量发展,大数据技术的应用是必然趋势。大数据的应用能够促使保险公司对用户数据进行有效计算和整理,加速保险业新产品的研发效率,并实现针对性设计,并结合用户实际需求进行新产品的研发,从而提升用户满意度。

2.4 实现精准个性的产品定价

保险产品在定价过程中,不仅要考量宏观政策,而且要对市场波动情况以及用户的行为数据等进行全面分析。而大数据技术的应用,能够促使保险公司在定价时,降低因信息不对称引发的风险。如大数据技术的应用能够及时了解用户的作息规律、日常行为等数据,从而依据用户数据分析结果,制定费率,实现精准定价。对于行为数据长期处于健康的用户,保险公司可通过给予

一定的奖励机制,如制定保费减免等,从而鼓励用户能够继续养成良好的健康行为,以降低保险公司的承保风险。除此之外,还可运用大数据技术,对保险市场的变化情况等予以了解,以通过风险识别进行保费的调整,以提高差别费率。

3 大数据时代下拓宽保险业用户实现高质量发展的建议

尽管大数据在保险业中具有较好的应用前景,但鉴于当前保险业在大数据时代下依然存在监管不力、高用户信息安全风险以及保险产品研发效率低等问题,从而影响了用户的满意度和保险业的高质量发展,因此还需从以下方面予以加强。

3.1 加强监管保证用户信息安全

用户在大数据时代下面临较大的安全风险。如用户信息泄露风险等。而这主要与大数据时代下的安全机制不健全、不成熟有关。对此,立法部门应出台并不断完善互联网信息安全的相关法律法规。监管机构应积极鼓励保险业充分运用大数据技术。而保险公司自身则应重视大数据技术对于用户分析,甚至企业发展的重要性,并加强大数据技术的运用,同时配以健全的安全预警机制。如设置数据安全机构,与合作第三方签署用户信息保密协议等,加强用户信息泄露的预防,以确保用户信息的安全。

3.2 改善保险业反欺诈工作水平

保险公司在实际经营的过程中,保险欺诈是必须面对的普遍问题。因此,为推动保险业更好地利用大数据技术进行用户分析,实现自身的高质量发展,还需持续改善保险业反欺诈工作的水平。如保险公司可通过深度应用大数据,并依托大数据技术建立反欺诈机制,通过大数据的运用及时发展异常数据,有效降低信息不对称,保护用户合法权益。

3.3 提升保险新产品的研发效率

对于保险业而言,用户需求的满足是根本宗旨。而这就需要保险企业充分利用大数据对用户需求予以分析,并进行保险反馈数据的收集,提升新保险产品的研发效率,满足用户的多样化、个性化需求。对此,保险公司在进行用户数据分析时,应与互联网公司展开通力合作,对数据体系予以优化;而在研发新母婴类保险产品时,则应与医院、商场以及宝宝树等机构展开合作,对用户需求进行精准预测,并合理做出市场定位。总之,在新产品研发时,保险公司应与上、下游机构展开合作,提升新产品研发效率。

4 结论

保险业在大数据时代下迎来新发展机遇的同时也同样面临诸多挑战。面对当前保险业的服务与用户接触少、保险产品定价未能充分运用大数据以及新保险产品推出效率低等难以满足保险用户需求的系列问题,应充分并正确认识大数据技术在保险业中的应用前景,并通过加强监管保证保险用户的信息安全,并对保险业反欺诈的工作水平予以改善,与此同时保险业还应注重提升保险新产品的研发效率,从而通过全方位的加强共同推动我国保险业的高质量持续发展。

参考文献:

- [1] 田楚芸, 杨杉. 大数据背景下数据挖掘技术在保险行业的应用研究[J]. 电子世界, 2020(7): 15-16.
- [2] 袁杨钦, 杨杉. 关联规则数据挖掘技术在保险行业的运用研究[J]. 电子世界, 2020(8): 5-6.

作者简介:

文晶(1992-)女,满,天津人,大学本科,对外经济贸易大学统计学院在职人员高级课程研修班学员。研究方向:统计学。