

出國報告(出國類別：視訊會議)

2022 年參加日本財團法人國際保險振興會(FALIA)「個人人壽保險之數位轉型」線上研修班報告

服務機關：金融監督管理委員會保險局

姓名職稱：科員 詹書昀

派赴國家/地區：臺灣(以視訊會議方式參加)

出國期間：111 年 9 月 7 日至 9 月 9 日

報告日期：111 年 12 月 1 日

摘要

隨著新世代的來臨及技術創新，消費者的行為正在發生變化，此外，有跡象表示，近年 COVID-19 疫情影響對於人們價值觀的改變是持久的，並且有可能成為當前商業環境之先決條件，數位轉型是現今各行各業都須面臨到的議題。

本次研習主要為第一生命保險集團(Dai-ichi Life Holdings, Inc.)及旗下第一生命保險股份有限公司(The Dai-ichi Life Insurance Co., Ltd)、第一前線生命保險股份有限公司(The Dai-ichi Frontier Life Insurance Co., Ltd.)，就日本保險業數位轉型之情形，分享保險機構、銀行通路數位轉型之商品及銷售策略，並就各國所面臨到的問題及對策進行小組討論。此外，本次研習中，亦有討論到數位轉型之中期構想(包括：數字化及數位化轉型、多樣性、破壞性創新)，並由第一生命的講師分享該公司保險業對於數位轉型時所發展出的相關案例(如：文書工作自動化，使用 RPA、擴大自動化範圍，使用 AI-OCR、使用聊天機器人進行與查詢有關的工作)。

鑒於大數據時代的來臨，金融創新技術層出不窮，數位轉型亦是我國保險業會面臨的議題，透過本次研習的分享，瞭解日本保險業數位轉型的方式、策略及難題，都非常值得做為我國保險業數位轉型時之借鏡，亦可作為我國對於未來保險發展規劃及策略方向參考。

目次

壹、研習目的及過程.....	1
貳、研習重要內容.....	3
一、日本壽險業環境變化及數位轉型概況.....	3
(一)日本壽險業環境的變化.....	3
(二)日本數位轉型概況.....	5
二、數位轉型之產品發展及策略.....	7
(一)銀行通路數位轉型.....	7
(二)保險機構數位轉型.....	8
三、第一生命之保單服務及數位轉型.....	9
參、研習心得及建議.....	11

壹、研習目的及過程

日本公益財團法人國際保險振興會(FALIA)於 2022 年 9 月 7 日至 9 月 9 日，舉辦 3 天「個人人壽保險之數位轉型」線上研修班(“DX for Individual Life Insurance” Course)，講師主要為第一生命保險集團(Dai-ichi Life Holdings, Inc.，以下簡稱第一生命)及旗下第一生命保險股份有限公司(The Dai-ichi Life Insurance Co., Ltd，以下簡稱第一生命保險)及第一前線生命保險股份有限公司(The Dai-ichi Frontier Life Insurance Co., Ltd.，以下簡稱第一前線生命保險))之主管。課程安排如下：

日期	研習課程
9 月 7 日	<ul style="list-style-type: none">➢ 數位轉型及各通路產品策略 (Channel Strategy with DX and Product Strategy of Each Channel)➢ 第一生命對於數位轉型之銷售策略 (Sales Strategy of a Life Ins. Company with DX)
9 月 8 日	<ul style="list-style-type: none">➢ 銀行通路數位轉型之商品及銷售策略 (Products and its Sales Strategy with DX for Bancassurance)➢ 保險機構數位轉型之產品發展及策略 (Product Development and Strategy with DX for Independent Agents)
9 月 9 日	<ul style="list-style-type: none">➢ 第一生命之保單服務及數位轉型 (Policy Service and DX in a Life Ins. Company)

本次 FALIA 辦理之「個人人壽保險之數位轉型」課程，參與學員總計31人，包含我國 7人(本局、財團法人保險事業發展中心、臺銀人壽保險股份有限公司富邦人壽保險股份有限公司 及中華郵政股份有限公司各 1 人、國泰人壽保險股份有限公司2人)、孟加拉 2 人、馬來西亞 2 人、巴基斯坦 1 人、菲律賓 2 人、斯里蘭卡 5 人、泰國 5 人、土耳其 1 人、烏茲別克 5 人、越南 1 人，共 10 個國家之監理官、保險公司或相關組織之人員。

本次課程舉辦期間，因應全球 Covid-19 疫情，為減少跨境移動並避免人與人面對面接觸，所有課程及小組討論均以線上方式進行，課程進行及小組討論之情境如下：

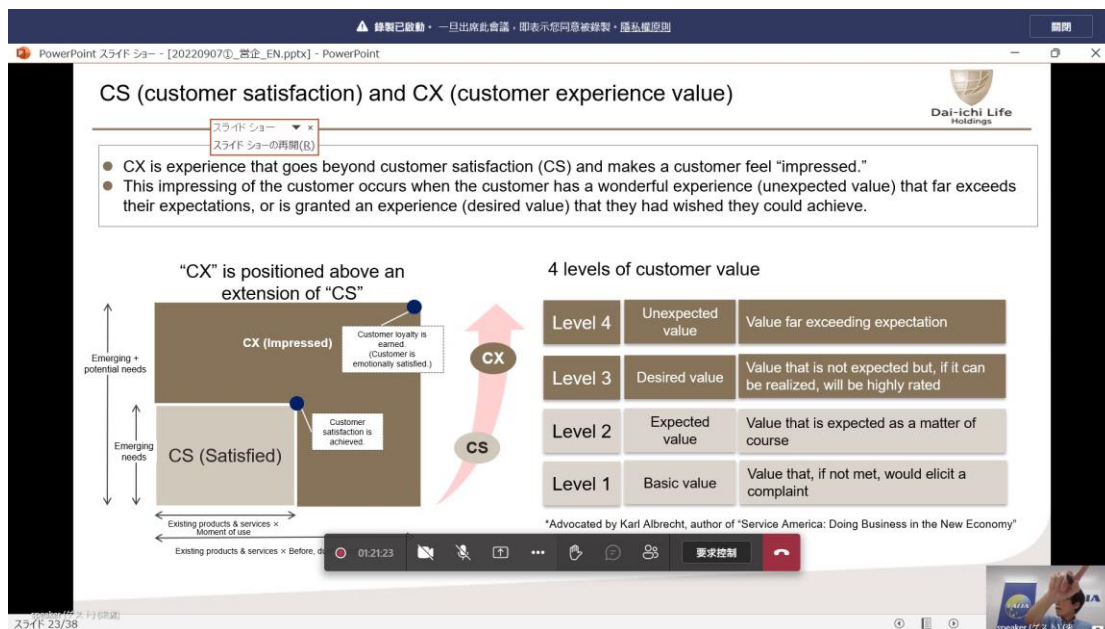


圖 1-1：上課情境



圖 1-2：小組討論情境

貳、研習重要內容

一、日本壽險業環境變化及數位轉型概況

(一)日本壽險業環境的變化

隨著新世代的來臨及技術創新，消費者的行為正在發生變化，此外，有跡象表示，近年 COVID-19 疫情影響對於人們價值觀的改變是持久的，並且有可能成為當前商業環境之先決條件。

其中，外部環境包括，人口的變化(如：新生代的崛起、人們平均壽命延長等)、科技進步(數據分析/數據連動技術的改進、數位設備的發展及多樣化等)、放寬管制(政府金融科技的推廣、放寬網路投保之管制等)。而顧客行為之變化包括，COVID-19 疫情之影響(提高個人和家庭對健康的認識、更加注重健康及安全等)、消費行為之變化(數位轉變蒐集資料、消費行為由面對面改為非面對面接觸等)。

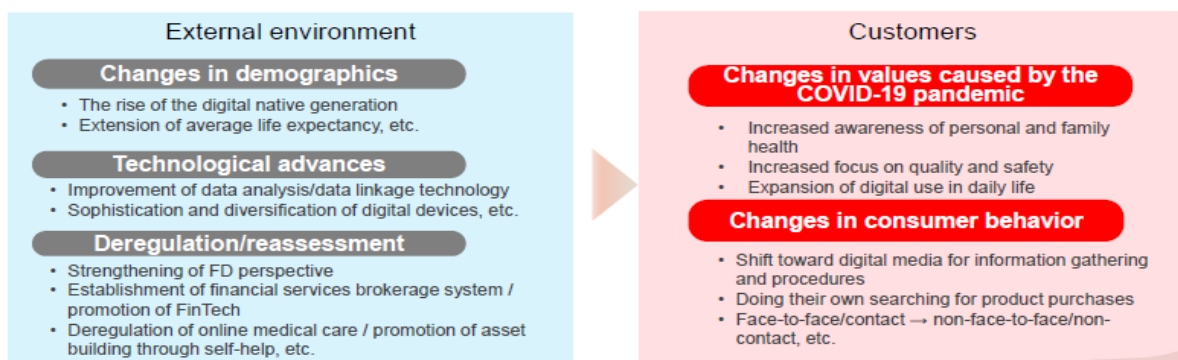


圖 2-1-1：日本外部環境及顧客行為之變化

隨著環境的變化，市場的焦點將著重於具有較高數字素養的千禧一代和 Z 世代(Gen Z，1990 年代中後期後出生)，在 2020 年時，千禧一代和 Z 世代人口已佔總人口數 38%，預計 2035 年將佔 52%，這些千禧一代和 Z 世代的特徵是，傾向於以數字化的方式完成任務(從信息收集到諮詢及採購)，並傾向先收集並比較各種信息後再做出購買的決定。

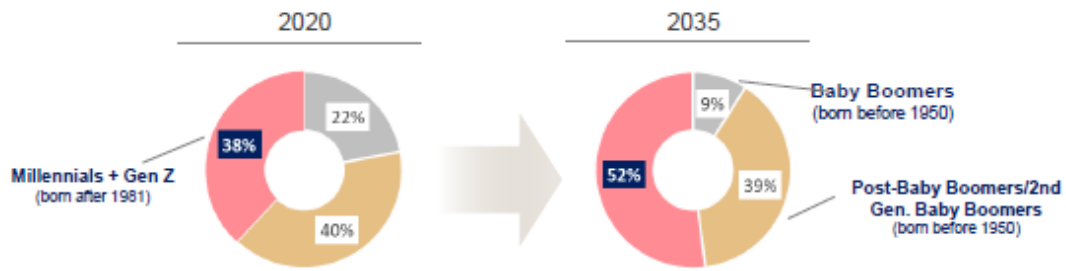


圖 2-1-2：2020 及 2035 人口結構參考圖

(Reference) Who are Millennials/Gen Z?	Millennials	Gen Z
Period of birth	Born 1981 to 1995	Born after mid 1990s
Communication tools	Emergence of internet services and SNS	Development of artificial intelligence, SNS/photos and videos
Values	Reality-oriented "Me Generation"	Future-oriented "We Generation"

圖 2-1-3：千禧一代和 Z 世代之差異

除了新世代的崛起，顧客價值和消費者行為產生變化外，COVID-19 疫情也加速了消費者行為的多樣化，越來越多人傾向於參考外部評估，如：市場上的評論網站和暢銷商品，來購買服務或商品。即使是 60 多歲的老年人中，也每兩個人就有一人使用網路購物。

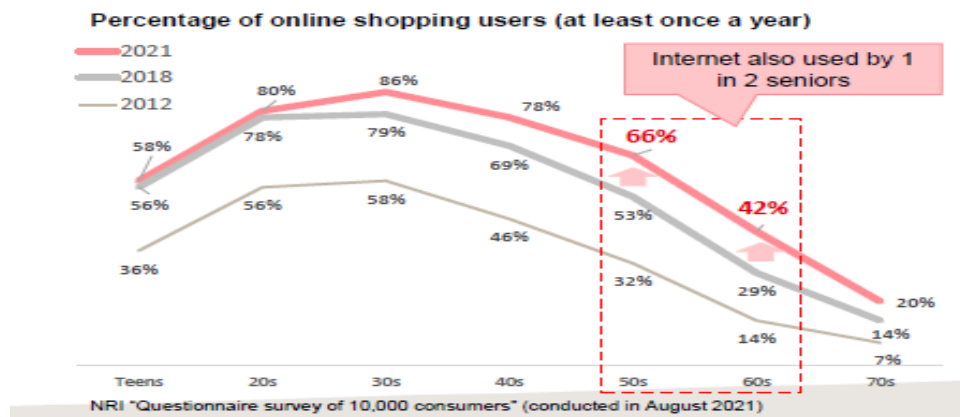


圖 2-1-4：網路購物使用者之變化

(二)日本數位轉型概況

在日本，金融科技不斷帶來社會變革及產品創新(如：以被保險人的健康計算保費之人壽保險、以駕駛紀錄計算保費之車險、1日保險等)，就數位轉型之中期構想共有以下幾項：

1. **數字化及數位化轉型**：改革常規保險池的措施，以往人壽保險之保險費的設定係根據保戶之實際年齡去做計算，惟將年齡作為風險衡量之指標，可能會將實際上不同健康風險的一群人歸類為同一風險池。隨著科技的進步，日本透過大數據及 AI 等技術，以”健康年齡”作為保險費之計算方式，如：根據日本醫療數據中心公司的數據，評估與特定生活方式相關疾病有關的風險，進一步計算出保險費；或是利用公司內部數據或外部數據進行醫療大數據分析，並進一步擴大保險的風險池，使高年齡者亦有機會被同意承保。

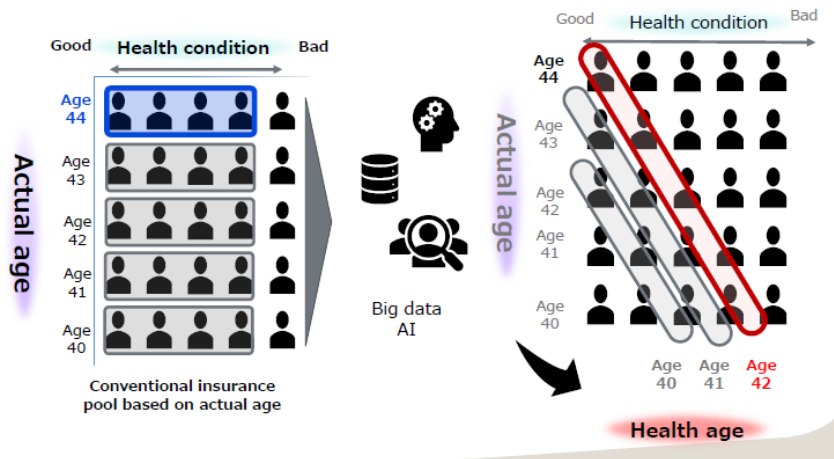


圖 2-1-5：健康年齡計算示意圖

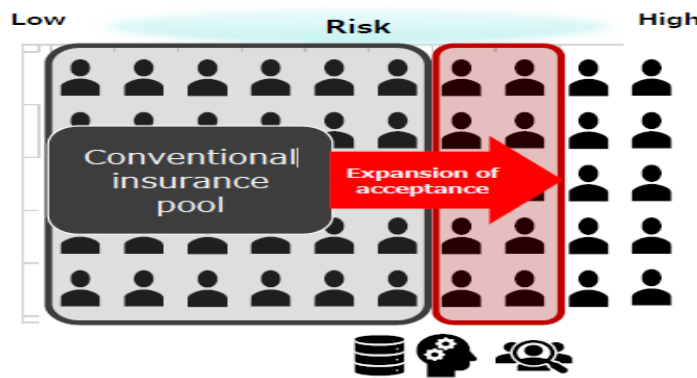


圖 2-1-6：風險池擴大示意圖

2.多樣性：

隨著技術快速發展，社會的變化將更加快速，因此，需要建立一個新的商業模式，除傳統的以現金給付保險金外，將擴展其他服務，如：遠距體驗、疾病預防、品質(提供治療或康復服務)、教育及就業支援、長者援助、死亡準備等。其重點是「幸福」，包括：身體上、精神上、金融上、職業上、關係上、文化上、環境的質量上之 7 個幸福維度。

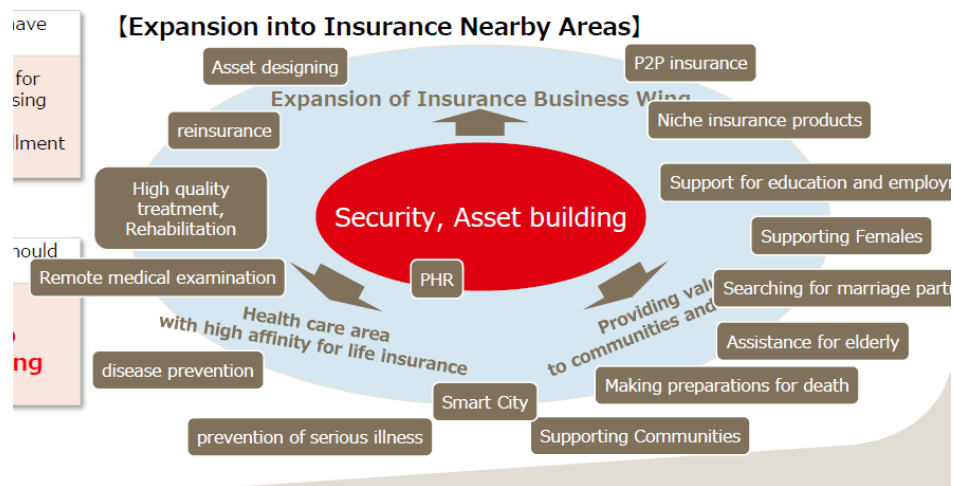


圖 2-1-7：保險擴展之其他服務

就多樣性的例子，日本未來將發展「預測未來醫療成本的人工智能」，其運作方式係通過輸入過去的健康檢查、醫療訪問項目、醫療訪問歷史等，來預測未來的醫療費用。AI 預測後，可讓消費者透過疾病風險評分，辨識未來之風險，並可視化未來的影響後，將低醫療費用。

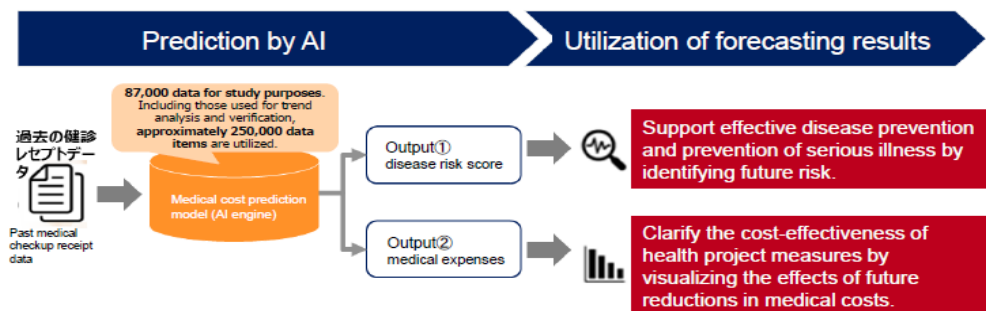


圖 2-1-8：預測未來醫療成本的人工智能示意圖

3.破壞式創新：日本將為人壽保險業務的破壞式創新做好準備，傳統的人壽保險係透過現有人壽保險業務中使用的數據與行為進行交叉分析。未來除透過所有歷史數據外，將加上每日健康護理數據分析、AI、演算法及機器學習等方式，設計具有高精度之新型保險，並發展出個人化保險業務的可能。

二、數位轉型之產品發展及策略

(一)銀行通路數位轉型

銀行通路的銷售目標多為 60 歲以上的老人，許多客戶使用養老基金和存入銀行的儲蓄進行”資產建設”和”資產傳承”，爰提供之商品應著重於儲蓄型產品，且更因注重於風險的控管。資訊科技的發展，使客戶更直接(如：可在網路上直接購買商品)、更方便(如：一站式評估解決方案)的享受服務。此外，透過技術的創新，讓保險公司與代理間超越時間和距離的限制(如：使用數位碼手段支援機構、遠程傳輸高及培訓及諮詢人員)，數位轉型為企業發展之重要動力。

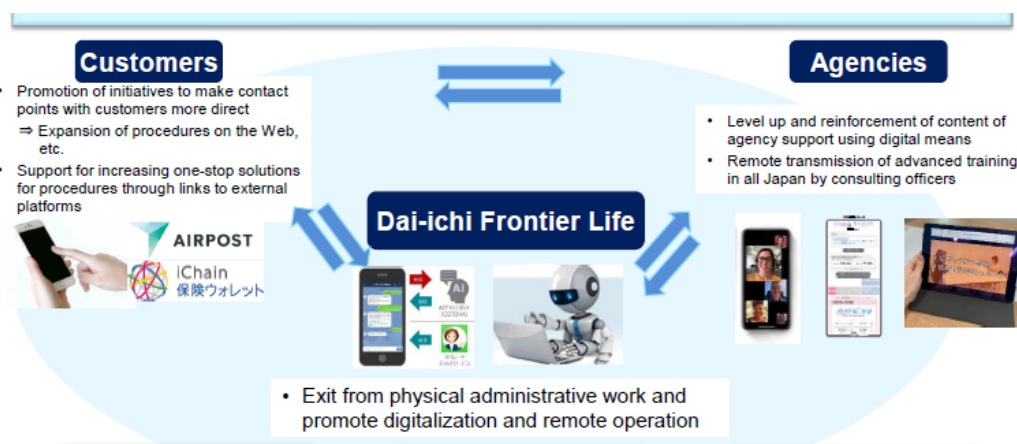


圖 2-2-1：顧客、保險公司、機構之關係圖

另外，利用資訊科技，第一生命推廣代理支援系統及無紙化措施，提高代理人的便利性和生產性，透過平板設備讓顧客無紙化的完成申請程序。並於每個客戶的個人帳戶頁面中，增加：通知書、有關指引、查詢等內容，以提升客戶滿意度及客戶體驗。

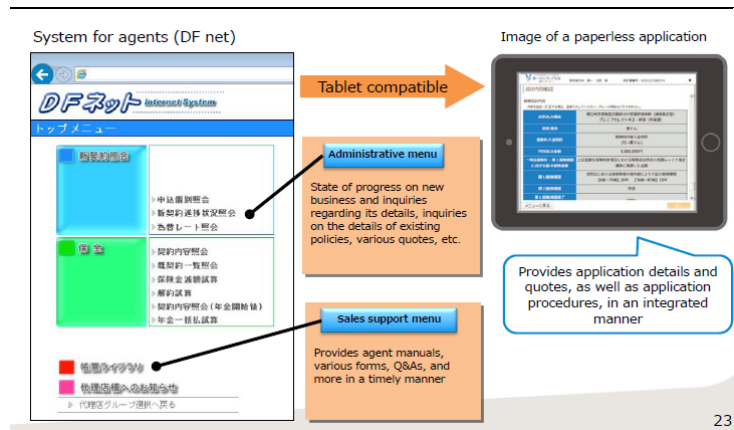


圖 2-2-2：第一生命代理支援系統示意圖

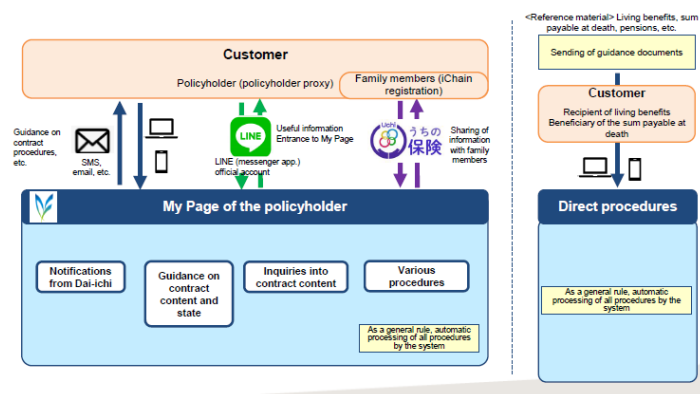


圖 2-2-3：第一生命客戶個人頁面示意圖

(二)保險機構數位轉型

第一生命認為，「好保險」是可以帶來心靈的平靜和滿足，利用新的想法創造保險，並進行創新。如：利用”健康年齡”來表達人們的健康狀況，健康年齡是根據實際年齡及續期時的體格檢查數去計算，其分析之項目包括 BMI、血壓、膽固醇、中性脂肪等。顧客可以在第一生命的網站上查看並確認健康年齡。

另外，受到 COVID-19 疫情的影響，消費者對保險的購買行為意有所改變，透過數位轉型，可以讓顧客於網路上購買保險(從真實到虛擬)，並可以與不同行業進行合作發展(如：醫療保健、醫療行業等)，透過醫療技術的創新，人們可以更有效率的監控疾病，亦可透過大數據反映保險費中的個人風險。

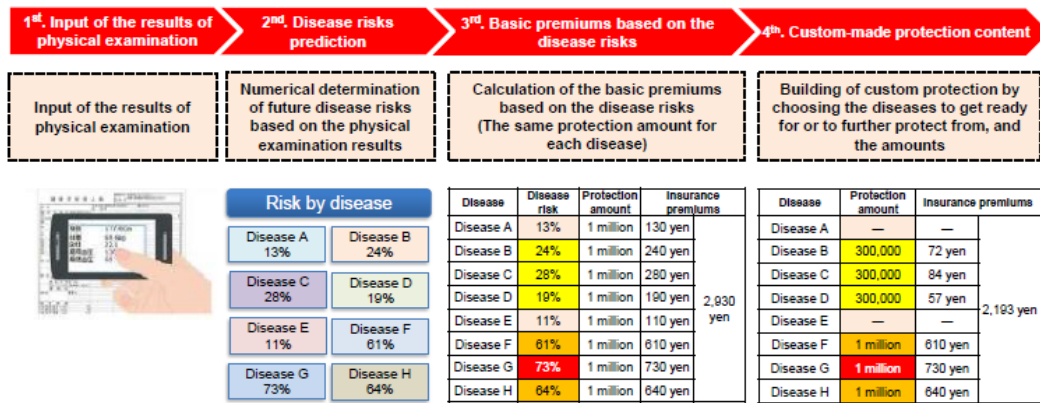


圖 2-2-4：透過醫療技術創性監控疾病並反映保險費示意圖

三、第一生命之保單服務及數位轉型

第一生命對於保單服務及數位轉型，不斷提供創新式的服務，並提供以下案例：

1.文書工作自動化，使用 RPA：RPA 係一套數據驗證的系統。在 RPA 部署前，顧客如需使用銀行轉帳以交付保險費，需透過電話詢問公司服務人員後，由公司服務人員查詢並進行數據驗證後，口頭回復顧客可轉帳之金融機構號碼。在 RPA 部署後，顧客僅需電話通知公司服務人員後，由系統自動進行數據驗證，並以短訊傳送可轉帳之金融機構號碼至客戶手機。透過 RPA 的部署，讓顧客減少約 1 分鐘的電話時間，達到更好的客戶體驗。

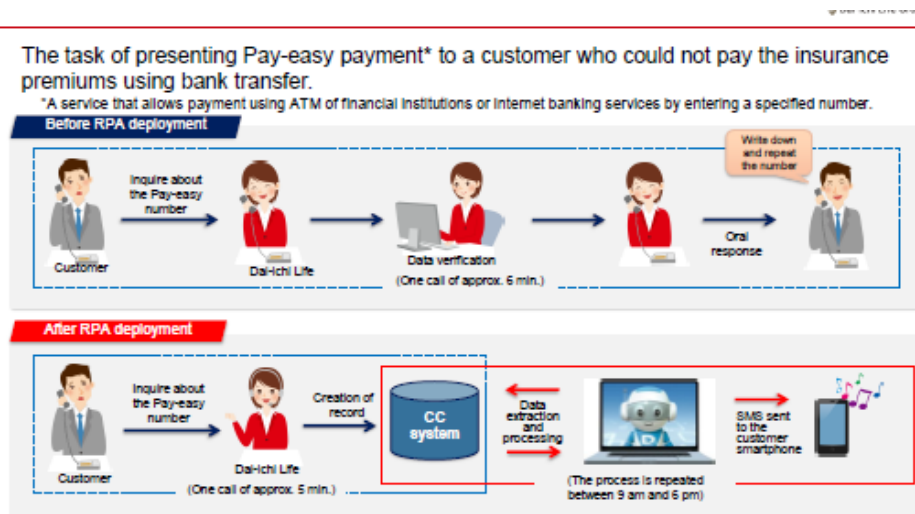


圖 2-3-1：RPA 示意圖

2.擴大自動化範圍，使用 AI-OCR：AI-OCR 係一套可將文件自動化輸入的程式。在 AI-OCR 部署前，對於印刷和手寫的文本(如要保書等)，須由公司工作人員閱讀文件後，手動輸入並檢查。在 AI-OCR 部署後，該程式將自動鍵入文件內容，並執行檢查，

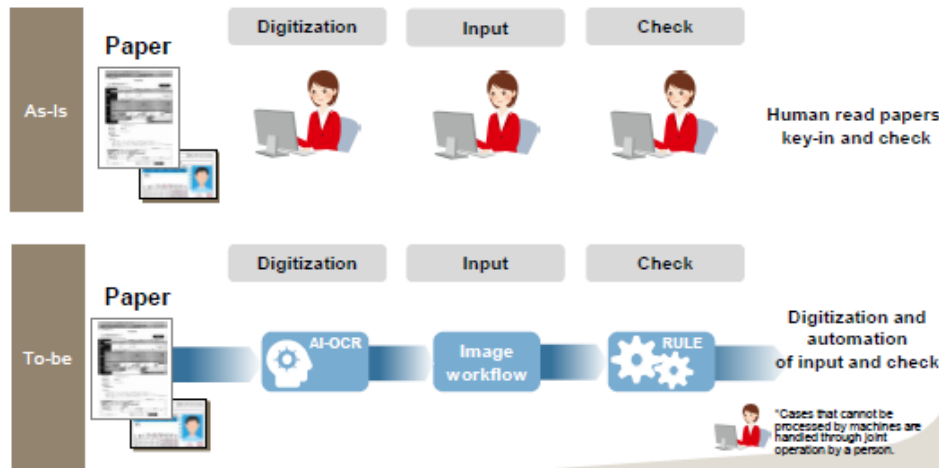


圖 2-3-2：AI-OCR 示意圖

3.使用聊天機器人進行與查詢有關的工作：透過聊天機器人，顧客可以快速且無時間限制的進行簡單的查詢服務，此外，聊天機器人可與 RPA 結合，提供個別契約查詢服務，進一步提高客戶體驗。

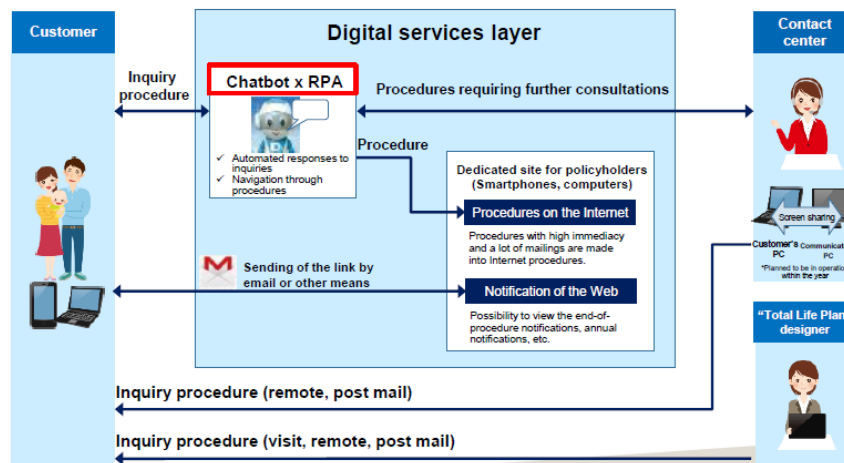


圖 2-3-3：使用聊天機器人查詢示意圖

參、研習心得及建議

隨著科技發展及技術創新，日本的保險業以數位轉型的方式推出新一代的保險服務，不管是透過大數據、AI 學習、機器人客服等新種服務，都和我國目前數位轉型的發展十分相近，而本次透過研討會瞭解到日本保險業透過數位轉型的方式，持續優化保險投保、核保、理賠、客戶服務等業務，該等經驗非常值得提供我國壽險公司及監理機關作為參考。

在這次的研討會中也提到，因 Covid-19 疫情影響，改變了消費者的價值觀及消費模式，日本保險業透過數位轉型，提供保戶線上投保、申請理賠等服務，降低人與人之間面對面的接觸。觀之我國，已有部分保險業提供遠距投保的服務，金融監督管理委員會並於 110 年 11 月 18 日訂定「保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」，和日本的數位轉型不謀而合，都是為了提供民眾更多元、便利的保險服務。

不過在發展金融創新及數位轉型時，風險控管是必不可少的，研討會中提及日本銀行通路、保險機構的數位轉型，多在描述透過大數據、AI 或者機器人等技術，以更科學的方式計算保險費、更便利的方式提供保戶服務。資訊科技的發展雖然能帶來更方便的生活，但也衍生了不同金融問題(如：系統設定錯誤、科技犯罪等)，如何持續透過金融科展與創新為生活帶來便利的同時，兼顧風險控管、消費者權益保護及維持市場秩序等，是我國保險業及監理機關未來將面對到的問題。此外我國是否可以如日本一樣，開放所有保險服務(從投保到理賠)均透過線上、無紙化的服務，是值得探討的。