



专家洞察@IBV

保险业的颠覆大潮

物联网时代已到来

IBM 商业价值研究院

大规模的变革扑面而来

物联网 (IoT) 正在改变保险业的格局。IoT 涵盖数以百万计具有嵌入式电子装置的物体，无需人工互动即可通过网络传输数据。其规模不断增大，据预测，到 2050 年，将有 1000 亿个互联设备投入使用。¹ IoT 可能成为保险业的颠覆性力量，先行一步的企业如果能够抓住这个机遇，就能建立牢不可破的竞争优势。

降低风险

正如本杰明·富兰克林的格言所述：“一分的预防胜于十分的治疗”，预防问题所花费的成本远比纠正问题的要低。多年来，医疗保险行业为不抽烟者、戒烟者以及积极参加体育锻炼的人群提供折扣优惠。但时至今日，其他保险领域在采用此类计划方面仍然行动缓慢。

幸好有了 IoT，保险公司现在拥有更新、更好的客户数据，可用于衡量客户行为，并根据风险因素提供折扣优惠或要求增加保费。

例如，汽车保险公司传统上会根据若干可公开获得或者易于获得的可变因素，例如信用评分、所在地点、汽车类型、每年驾驶里程数、年龄以及性别，来判断驾驶员的行车风险。这些可变因素提供了足够的洞察，使保险商可以根据历史趋势对个人进行适当地评估。通过整合其他可变因素，保险公司就能够为每个客户量身定制更理想的定价。

由 IoT 遥测技术获取的数据，保险公司能够为很少超速并且始终系安全带的司机提供特殊折扣优惠。

在业主保险领域，IoT 数据可用于向居住者发出预警，帮助及早消除自来水或燃气泄漏隐患，从而避免灾难的发生，同时降低保险公司和参保者的风险。IoT 还可用于帮助检测欺诈性索赔。保险公司可将位置信息和物联网微观气象报告结合，确定财产是否处于遭到冰雹袭击的区域之外。

除具有前瞻思维的传统保险公司使用物联网数据外，还有一批新的竞争对手，也就是所谓的 *保险科技公司 (insurtech)*，也在捕获和使用物联网数据。保险科技公司使用先进技术颠覆保险行业的商业模式，手法与金融科技公司颠覆金融服务行业的完全一样。

商业模式的变化将包括联系发起方。目前，通常在发生交通事故后，客户会联系保险公司以发起索赔。想象一下，如果遥测技术会在事故发生后向保险公司发出警报，情况会如何变化。安全气囊在弹出后，会立即请求紧急服务，并且对保险核算方、修理店和车辆租赁公司发生警报。

当然，使用 IoT 数据会增加隐私问题。如果保险公司发生数据违规情况，会导致客户隐私泄露。最近一项调研的结果表明，60% 的受访千禧一代表示他们会购买连接到物联网的设备，例如冰箱。但当问到是否愿意和保险公司分享数据时，只有 20% 的受访者表示愿意。³

目前，保险公司需要证明客户能够从分享个人数据中受益。激励措施可能包括价格折扣、关联产品、相关服务或体验。

连锁反应

随着从实时 IoT 数据获取实时洞察变得日益普遍，IoT 有望降低财产和意外保险行业的风险。思考一下汽车保险业务的形势。94% 的交通事故被认为是由于人为因素造成的，无人驾驶汽车的研发有助于降低这种保险业务的风险。² 同时，这也提出了一个问题 - 由谁支付保险费用。该由汽车所有者承担责任吗？或者，在大多数情况下，该责任转移至生产商？

留住客户

由于客户对价格比较敏感，一些保险公司希望将物联网设备作为吸引和留住客户的新价值来源。至少已有一家汽车保险公司部署了一种新型连接互联网的传感器，该传感器插入汽车的附件插座中，能够感受撞击。

通过与电话结合使用，可询问司机是否需要帮助。如果司机无应答，则传感器会拨打急救电话，提供汽车所在位置。此项服务收费低廉，而且此设备免费提供给订购者。欧盟（EU）正采取措施，要求在 2018 年 3 月 31 日之前欧盟所有的汽车内均需使用 eCall 技术。⁴

客户和保险公司之间的许多互动都是负面体验的结果，例如汽车事故、洪灾、火灾、失窃或者保险费增加。IoT 正在改变着与客户互动的负面体验，减少对于索赔的重视，更加注重于提供咨询建议。

收入增长

某些企业正运用物联网，探索新的业务模式以增加收入。**Metromile** 是一家位于旧金山的保险公司，计划向行驶里程数较低的驾驶员收取较高的保费。该公司使用车载数据，创建新型保险客户体验，包括跟踪行驶距离、诊断机械故障并发送备用停车警示信息。⁵ 许多保险科技公司开发了多种非常有前景的 IoT 技术，能够为传统的保险公司提供强有力的合作机遇。

还可使用 IoT 量化风险，生成新的收入机遇，而这之前是不可能的。例如，通过安装传感器监控环境状况，例如周围的声音、光线和氧气水平，可能为提高保险商的生产力带来新的可能性。

许多保险科技公司开发了多种非常有前景的 IoT 技术，能够为传统的保险公司提供强有力的合作机遇。

IoT 技术具有颠覆性，为
保险商提供了引领创新潮
流的机遇。

直接的行业影响

对于保险行业来说，IoT 的意义不仅仅是增加更多的数据点来衡量风险、留住客户或者增加收入。IoT 技术具有颠覆性，为保险商提供了引领创新潮流的机遇。由 IoT 推动的变革，在应对即将到来的行业转型方面给管理团队带来了更多的压力。

无人驾驶汽车、智慧家居、智慧汽车以及新的业务模式不是即将到来，它们已经到来。保险公司目前可采取若干步骤，为 IoT 的持续发展做好准备。

*1.从小起步；快速学习，迅速发展。*在小范围、可定义的业务领域或地理区域创建概念验证。在开始阶段，与客户就设计进行互动，在整个过程中获取反馈，同时为客户的参与提供奖励。准备好扩展切实可行的想法，摒弃没有前途的想法。

*2.培养 IoT 技能应当成为主要关注点。*尽管有 46% 的受访保险公司高管表示准备在未来 10 年内投资数字互联技术，但只有 34% 表示员工队伍目前具备处理此技术的技能。⁶ 另外只有 49% 的受访者预计从现在起的 10 年后可能会具备此类技能。⁷

*3.与保险科技公司以及保险生态系统中的其他成员创建联盟，加速创新，帮助定义行业标准。*在考虑自己开发还是购买创新技术时，可寻求与保险科技公司合作，填补相关技术空白。联盟有助于加速创新，分担风险，而且花销低于收购成本。联盟可以包括其他保险公司、金融公司，甚至保险监管机构。

4. *考虑客户重视的方面。*在以物联网为导向的低风险未来，保险公司最大的资产可能就是与投保人之间的关系。保险公司必须想方设法，在客户在意的方面提供支持。路线、兴趣点、交通和天气信息可能是汽车保险客户需要的内容。社交媒体无疑是数据金矿，有助于发现并建立客户和潜在客户的共同兴趣群体。研究有助于降低风险的新服务。家庭和汽车安全系统以及网络安全仅仅是两个例子。向能带来最大经济效益的客户提供忠诚度计划和个性化的白金客户服务。

物联网对保险行业的影响正在显现。业务模式将承受越来越大的压力。选择很简单：要么做好准备，迎接改变；要么成为旁观者，最后在中消失得无影无踪。

关于专家洞察@IBV 报告

专家洞察代表了思想领袖对具有新闻价值的业务和相关技术主题的观点和看法。这些洞察是根据与全球主要的主题专家的对话总结得出。要了解更多信息，请联系 IBM 商业价值研究院：iibv@us.ibm.com。

主题专家

Praveen Velichety

副合伙人

IBM 全球企业咨询服务部

<https://www.linkedin.com/in/velichety/velichety@uk.ibm.com>

Venky Rao

IT 高管专家

IBM 技术学会成员，

IBM 企业战略部门

<https://www.linkedin.com/in/raovenky/raove@us.ibm.com>

Edward Calusinski

IBM 研究员兼技术副总裁

<https://www.linkedin.com/in/edward-calusinski-0292307/epcalus@us.ibm.com>

© Copyright IBM Corporation 2017

New Orchard Road
Armonk, NY 10504

美国出品

2017 年 11 月

IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在全球许多司法管辖区域的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能会随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）的保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议条款和条件获得保证。

本报告的目的仅为提供通用指南。它并不旨在代替详尽的研究或专业判断依据。由于使用本出版物对任何企业或个人所造成的损失，IBM 概不负责。

本报告中使用的数据可能源自第三方，IBM 并不独立核实、验证或审计此类数据。此类数据使用的结果均为“按现状”提供，IBM 不作出任何明示或默示的声明或保证。

GBE03897CNZH-00



备注和参考资料

- 1 Pureswaran, Veena, Paul Brody, “Device democracy: Saving the future of the Internet of Things.” IBM Institute for Business Value. July 2015. <https://www-935.ibm.com/services/us/gbs/thoughtleadership/internetofthings/>
- 2 Press release: “NHTSA Data Shows Traffic Deaths up 7.7 Percent in 2015.” July 1 2016. <https://www.nhtsa.gov/press-releases/nhtsa-data-shows-traffic-deaths-77-percent-2015>
- 3 Bieck, Christian, Lee-Han Tjioe. “Capturing hearts, minds and market share: How connected insurers are improving customer retention.” IBM Institute for Business Value. May 2015. <https://www-01.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=XB&infotype=PM&htmlfid=GBE03674USEN&attachment=GBE03674USEN.PDF>
- 4 Temperton, James, “EU requires ‘auto SOS’ in cars from 2018.” Wired. April 29, 2015. <http://www.wired.co.uk/article/eu-ecall-emergency-car-crashes>
- 5 About us. Metromile. <https://www.metromile.com/about-us/>
- 6 Unpublished data from the IBM Institute for Business Value surv2017 Cyberrisk Survey
- 7 Ibid.