



保险业 2025 展望

在充满不确定性的未来降低风险

IBM 商业价值研究院

预防即服务，有备无患

认知和“边缘计算”能力的大范围普及已经达到临界规模，其影响是长远的，但是对保险行业业务模式的影响还不能下定论。通过场景研究我们发现，对于保险公司而言，有些活动绝对不会令他们后悔 – 无论结果如何，也无论最终采用何种解决方案来处理风险管理业务 – 都可以确保他们在市场拥有一席之地。

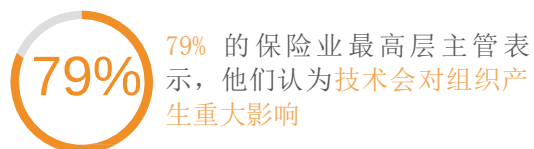
执行摘要

自希腊人在发动战争或开展商业活动之前请示神谕开始，算命先生和占卜师的生意便兴隆至今。不管是在个人生活还是在商业交易中，我们都希望洞悉即将发生的事情，做到未雨绸缪。现如今，预言已经从巫术变成了科学，但是正如丹麦古谚语所说“预言实属难事，涉及未来时更甚”。¹ 在本执行报告中，我们尝试一探“魔法水晶球”的奥秘 – 帮助保险企业为将来做好准备。

本报告基于 IBM 商业价值研究院在过去几年开展的一系列保险行业及最高层主管调研，并结合了与主题专家和保险行业高管开展的大量非正式对话和讨论。

我们研究了两大主要技术浪潮 – 认知计算和系统分散化 – 这二者将对各行各业中企业的未来产生重大影响，当然也会波及保险企业以及他们的客户。然而，这些技术的采用模式存在很大的不确定性，所以我们需要根据这两大浪潮的各种可能结果制定出场景规划。

1. 如何部署认知技术 – 是作为通用工具还是作为专有工具部署？
2. 运营和决策在分布式模式的“边缘”进行，还是通过常见流程集中进行？



对这些问题的回答将影响各行各业的价值链，影响个人和组织的互动方式，影响他们看待风险的方式，并且影响保险行业未来的需求：

- 在“群体经济”场景中，具备自我组织能力的智能分布式系统能够有效划分职责，确定风险
- 在“集中智能”场景中，通过由专家系统扩充丰富人类智慧，帮助优化销售、服务和索赔决策，使风险预测将变得高度专业化
- 在“万物互联”场景中，物联化系统重点关注风险评估、风险管理和风险反馈
- 最后，在“快者生存”场景中，认知和边缘数据变成了一场“军备竞赛”，深入投资的竞争者将建立难以逾越的领导地位。

接下来，我们将讨论保险企业的合理后续步骤，指导他们采用认知和分布式计算以及一些“不会后悔”的措施，为将来做好准备，而不是刻意去关注结果。

四种可能的未来

多年来，我们一直在追踪最高层主管所关注的主要力量。对于保险行业的领导来说，目前的当务之急非常明确，即增加利润、应对监管和市场力量的变化以及运用技术这三大要素。²

在过去，保险企业将技术视为专门应对市场变化和监管变化的一种手段。而现在，他们越来越将技术当作自身产品和业务模式中不可或缺的一环。技术不仅成为一种威胁，帮助新的竞争者入侵行业，同时也提供了契机，支持保险业务突破传统的行业界线。

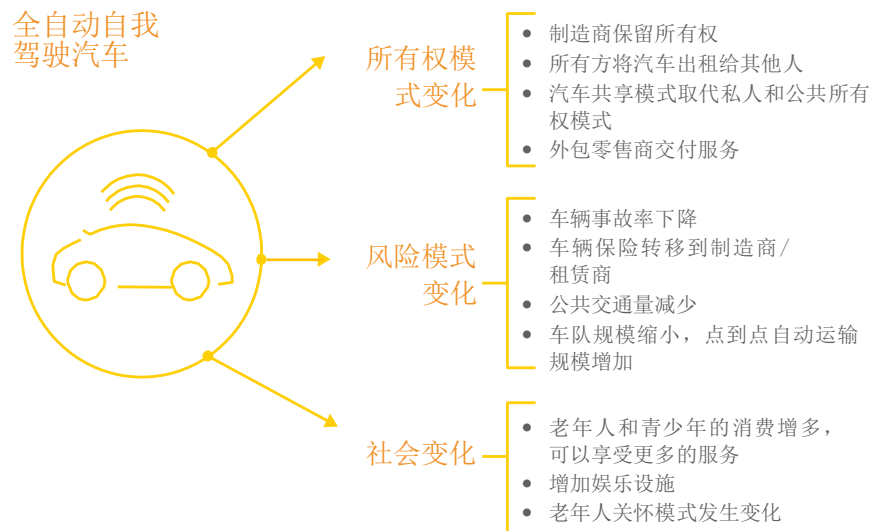
举个例子，可以思考一下一场正在发生的技术变革的潜在影响：向自主或半自动驾驶的转变。随着自动驾驶越来越常见 - 预计在 2020 年将风靡市场 - 它将在众多行业产生重大的连锁反应（见图 1）。这会直接或间接地影响到保险行业。

要解决最高层主管对技术不断提高的关切，就必须面向未来，打造竞争优势。当行业重组势在必行时，应采用怎样的解决方案应对严峻的市场格局呢？最高层主管必须为企业指明未来发展方向，这一点在目前具有前所未有的重要性和紧迫性。为此，他们需要着眼长远。2025 年的世界将会变成什么样子，对于保险行业意味着什么？

我们认为，有两大技术趋势尤其会对各行各业中企业的未来产生重大影响：一是认知计算的崛起，二是系统和决策分散化不断增大的可能性。

图 1

自我驾驶汽车将在许多行业产生连锁反应



来源：IBM 商业价值研究院

在分散化的系统中，低级别的组件负责运行本地信息以完成全局目标，不会对核心组织结构产生影响。设备将会配备传感器和制动器，从而使完全自主运行成为可能。交易安全可以通过电子总账技术（例如，区块链）得到保障。需要建立这种分散化系统的设备已经出现，而且预计数量将呈现出指数级增长态势 – 从 2009 年的 25 亿增加到 2020 年的 250 亿，而到 2025 年预计将会超过 1000 亿。³

认知计算是指新一代信息系统，旨在加快建立、增强和利用人类的专业知识。这些系统能够学习大量知识、有目的地进行推理并自然地与人类互动。它们能够处理各种主题领域的非结构化数据，提供重塑业务流程的契机；我们认为，这些技术到 2025 年将完全成熟。根据 IBM 商业价值研究院 2016 年的调研，90% 业绩出众的保险企业表示他们预计认知技术会对其收入模式产生重大影响，而 71% 则表示他们已经开始使用这些技术。⁴

在描述 2025 年的世界时，我们看到这两种技术的发展就好像“一条路上的两个分岔”。他们的潜在影响非常之大，但是其实施的确切性质仍不确定。

对于分散化，问题在于控制中心位于何处，以及网络有多分散。举例来说，隐私问题、监管或责任所施加的限制都会阻碍设备实现强大的自主能力，推动控制向集中化模式发展。

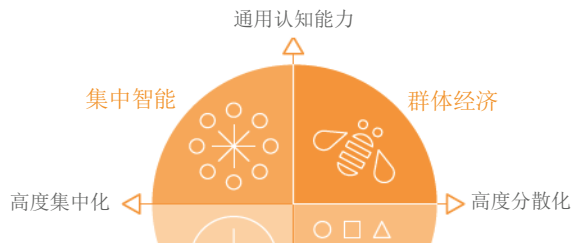
对于认知系统，则会在采用的深度和广度方面存在差异：认知技术是否会发展到自动采集规则并做出决策的水平？是作为专有工具部署，还是作为“必备”的行业通用工具部署？

根据这两大技术趋势以及它们的采用差异，我们确定了四种截然不同的未来场景。我们将这些场景称之为“集中智能”、“群体经济”、“万物互联”以及“快者生存”（见图 2）。

注意，这些场景可以描述所有的行业，而不仅仅是保险行业。但总体而言，这四种场景会对风险产生影响，特别是对于保险行业，我们将在以下部分进行说明。

图 2

分散化和认知技术的不同使用程度将塑造出不同的未来



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_38873

