



以 AHP 建構保險科技為基礎之服務發展模式

朱培宏

國立高雄科技大學 企業管理系 副教授

史芸萱

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

一、摘要

保險業無論是行銷模式或商業運作都是以人工為主，給予低科技產業之負面觀感，現今灌注 InsurTech 因子，予以轉型之契機。InsurTech 是保險與科技的結合，使保險業能發展出更具多元商品服務，觸及新市場，提供更貼近的服務與體驗。

本研究主要藉由文獻探討找出保險科技服務模型，首先藉由分析層級程序法計算回收之專家問卷，並探討其要素權重排序。根據研究結果顯示建構保險科技服務之模型，不但可以凸顯當前保險科技發展之服務所帶來的便捷，更反應出企業轉型迫在眉梢，進而提供企業決策之參考依據，呼應分析層級程序法之由繁化簡之精神。

關鍵詞：保險科技、分析層級程序法。

二、動機與目的

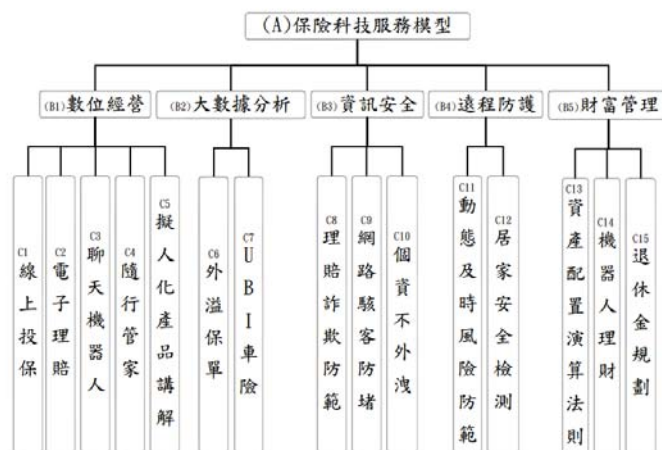
根據《2016 資誠全球保險科技調查報告》來自全球之傳統保險業者及新創保險科技公司管理團隊出席並探討因應此趨勢與布局轉型。

2014 年我國金融監督管理委員會核准開辦網路投保，試圖打造國內保險業者友善發展環境，然國內保險業者是否確切掌握何為亟需導入或轉型之新型態商品服務。因此，本研究透過相關文獻整理，陳列數家國內外已導入保險科技之代表性服務，並根據這些服務，建置本研究之評估層級架構，進一步設計專家問卷後發放，再應用分析層級程序法 (Analytic Hierarchy Process, AHP) 對問卷進行分析，以期找出保險業在衡量導入保險技術時基礎之發展模式。

三、相關文獻與研究方法

保險科技 (InsurTech) 意指保險行業引用新創發展科技來研發新商品與解決營運痛點並提高營運效率。Financial Technology Partners (2016) 針對保險科技對於營管通路、目標市場、資料解析等面向皆需檢視。Nicoletti (2017) 認為保險科技發展

趨勢，分別為移動性、大數據分析、通路、物聯網及區塊鏈之應用。因外，透過相關國內外文獻資料、探討及回顧，探討保險與科技的結合之現況，並依據分析層級程序法之特性發展其樹狀圖。



四、研究結果與討論

本研究針對從事保險之主管級幹部進行分析層級程序法問卷調查，藉由當面訪談與郵寄發放等方式進行，每份問卷經過一致性檢定篩選後，保留有效問卷為 15 份。

根據分析層級程序法計算結果顯示，專家認為保險業者建構保險科技服務模型時，最應考量之前五項因素依序為：「外溢保單」、「電子理賠」、「理賠詐欺防範」、「網路駭客防堵」、「線上投保」。

五、結論

本研究認為臺灣的保險業者面對未來企業發展，應重新制訂企業願景與使命，並趁勢搭上政策順風車，利用科技創新解決營運痛點，提升價值鏈服務品質創造利潤。