

DOI: 10.13955/j.yzyj.2022.01.10.04

关于科技赋能重构邮政网点保险服务模式的思考

吴旭东¹, 穆长鹤¹, 金晓超¹, 何闹春², 朱书霞³

- (1. 中邮人寿保险股份有限公司, 北京 100808;
2. 中邮人寿保险股份有限公司湖南分公司, 湖南 长沙 410000;
3. 中邮人寿保险股份有限公司河南分公司, 河南 郑州 450003)

摘 要: 随着云计算、大数据、人工智能、物联网、区块链等关键技术的日益成熟, 科技赋能保险已从最初的在线销售逐步拓展到产品设计、定价、风控、核保、理赔等各环节。文章分析了邮政网点保险服务存在的业务痛点, 基于以数字化技术为核心的保险服务模式重构理论, 阐述了我国保险业科技赋能重构保险服务模式的实践, 探讨了邮政网点通过现代科技重构保险服务流程的策略。

关键词: 科技赋能; 保险; 服务模式; 重构

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

中国邮政网点保险业务是依托邮政网络, 为客户提供各种代理保险服务。当前邮政网点代理保险服务模式主要分为线下服务和线上服务, 线下为填写纸质申请, 通过邮保通或传递到保险公司核心业务系统处理; 线上为网上银行和手机银行模式。随着互联网技术和大数据时代的进一步发展, 保险行业的服务竞争也越来越激烈, 亟需通过科技赋能重塑保险流程, 全面提升保险服务。

1 邮政网点保险服务存在的业务痛点

1.1 线下保险服务模式体验效果不佳

线下保险服务方面, 目前在邮政网点邮保通只能办理承保业务和保全撤单, 业务功能较单一。办理承保业务时, 需要填写投保单、产品说明书、转账授权书、投保提示书、业务报告书等各种材

料, 复印身份证明、银行卡等, 还需签名十多次, 整个过程耗时 40 分钟以上, 加上保险条款需使用 20 多张各种纸质单证, 成本较高。

1.2 复杂型承保业务需要线下流转办理

对于大额承保、告知异常或需要体检、超过监管规定年龄的人核件, 无法在网点办理, 填写复杂材料后, 需要流转至保险公司基层机构进行扫描、录入、审核等一系列操作, 整个过程需要 2~3 天。如果需要健康问卷、增补告知, 要下发通知书, 通过保险基层机构下发和打印, 由业务人员与客户联系, 现场对接进行办理, 过程繁琐, 如果为生存调查案件或者问卷内容较多, 可能需要十几天时间, 办理过程长且效率低下。

1.3 保全和理赔服务类业务无法在线受理

目前, 邮保通保全业务仅可以办理当日撤单,

作者简介: 吴旭东 (1976~), 男, 安徽合肥人, 硕士, 经济师, 主要从事保险风险管理、运营模式创新、服务流程优化研究; 穆长鹤 (1980~), 男, 辽宁辽阳人, 主要从事寿险公司运营服务流程优化及保险科技应用研究; 金晓超 (1987~), 女, 河北迁西人, 硕士, 主要从事保险运营管理研究; 何闹春 (1975~), 男, 湖南郴州人, 硕士, 高级工程师, 主要从事项目管理、系统架构设计、运营管理研究; 朱书霞 (1975~), 女, 河南郑州人, 经济师, 主要从事寿险公司运营服务管理研究。

收稿日期: 2021-07-22

本刊网址: yzyj.sjzpc.edu.cn

网上银行和手机银行可以办理线上投保且金额较低的撤单和退保业务，大部分保全业务无法受理。对于理赔业务，需要客户到保险公司柜面办理，另外，客户到其他公司客服柜面办理业务或者填写完成申请资料后需流转到保险公司再办理，花费时间较长，便捷性不足。

1.4 保险业务办理缺少前置风险判断手段

在投保、保全、理赔服务环节，主要依靠员工既往经验和客户资料的详实程度进行风险判断，缺少新兴客户认证技术和风控模型，对客户身份与案件的响应能力较弱，同时缺乏有效的线上智能技术应用，对网点客户风险识别和管理能力较弱。

2 以数字化技术为核心的保险服务模式重构理论

2.1 完成“以用户为中心，线上线下全触点管理”的重构，实现客户全域在线服务

随着数字化加速，用户和寿险公司接触渠道多样化，接触时间7×24小时，需要用数字化手段把线下业务办理和用户交互的服务，通过官网、微信、App、小程序等全触点进行线上互动，围绕客户旅程，以客户视角重组、重构，实现客户服务全触点、全旅程、全生命周期管理，完成以客户为中心的数字化全域在线服务。

2.2 推动“线上线下相结合，全渠道协同的寿险销售通道”重构，实现精准营销

在整个过程中，全触点管理，将客户交互的所有数据埋点，完成多渠道客户数据整合，实现用户ID打通，360°用户标签画像。围绕客户旅程分析和营销自动化平台，实现客户旅程分析、触点分析、漏斗分析、转化路径、营销画布、活动管理，将客户精准分群，交互场景精准区分，产品、内容、活动精准匹配，实现客户的精准营销。

2.3 大数据科技应用支撑完成数字化承保模式的重构，实现核保前置

客户在购买寿险产品的过程中，在接触、了解、比较、决策阶段，对渠道有不同的倾向性选择。在接触阶段，可以根据客户的职业、收入、身体健康状况和既往出险情况的大数据分析，向客户推荐适合的产品，以全场景的模式为客户进行风险分析，让核保风险判断前置到接触前端，快速响应承

保需求，一对一复杂产品的销售和服务跟进，是未来重要的突破点。

2.4 利用智能科技推动保险服务升级和数字化重构，实现服务敏捷化

建设应用智能化数据模式，在承保服务过程中，通过大数据、人工智能技术从定价、风控、核保环节进行用户需求分析，依托年龄、性别、地区、生活习惯等风险要素，编织多维度核保分析模型，控制风险的同时实现精准定价、身份认证和智能核保；在保全服务上，通过在线认证、影音识别、物联网技术的应用精准确定风险，降低保全资金支付风险，实现在线处理；在理赔上，通过在线识别医疗票据，与医疗网、公安信息网等同步对接，实现数据上链共享，使用智能理赔系统处理并生成理赔方案，引入智能合约后还能做到赔付条款的自动执行，缩短理赔流程，实现快速理赔。

2.5 通过AI技术建立生态化环境，重构服务模式，实现服务延伸

智能AI中台的搭建，会加速完成数字化组织的升级。AI可以虚拟销售训练师，提升销售人员服务水平，虚拟客户服务人员与客户进行在线问答、回访和在线问卷等，实现保险服务场景虚拟化和生态化，同时利用AI技术应用将网点从单纯的支付场景逐渐延伸到生活场景，将保险延伸到投资、健康、体检、药品、医疗、养老等生活场景，保险加生态的打造，会加速寿险业新一轮商业模式的升级。保险将是网点的一种生活方式，全面融入到日常生活，会大大拓宽寿险行业的想象力和空间。

3 我国保险业科技赋能重构保险服务模式的实践

3.1 中国人寿的“数字化平台+智能服务+运营服务”模式

中国人寿2018年开始实施数字化转型，主要包括数字化平台、智能服务与运营服务三部分。

一是搭建全面开放、线上线下一体的数字化平台，快速供给各类线上服务。应用大数据分析客户需求，为客户推荐多层次、系列化的保险保障方案，推出全流程无纸化增员、职场线上运作等数字化队伍管理工具，已建立线上职场3.8万个、线上团队9.4万个。

二是在智能服务方面,中国人寿建成大数据、实时计算、智能语音、人脸识别、深度学习五大人工智能平台,将智能技术融入各个经营环节。转变传统的商业模式,采用平台化、扁平化的经营思维,为客户提供全流程、全渠道、全价值的数字化客户旅程。

三是在运营服务方面,根据中国人寿公布的2018年报数据,运营服务效能明显提升。无纸化投保应用率达90%,核保自动通过率同比提升10个百分点;理赔全流程自动化通过率同比提升20个百分点,申请支付时效同比提速46%,直付案件量同比增长10倍以上,覆盖5000家医院,实现医疗费用保险金快速给付。

3.2 中国人保的“智·惠人保”数字化战略

中国人保的数字化转型战略定位为“智·惠人保”,实施数字化战略方面,为了强化集团和子公司之间的战略协同,整合线上线下资源,中国人保集团建立前、中、后台三层联动机制,打造集团数据平台、服务管理平台、综合移动平台、综合e化平台和综合接入平台五大平台,从客户体验、业务运营及商业模式三个维度出发,加速推动客户洞察、运营模式、平台生态等九大数字化转型。

3.3 中国平安以“金融+生态”驱动保险业服务重构

中国平安的“金融+生态”服务推动“科技赋能金融、科技赋能生态、生态赋能金融”。重点布局人工智能、区块链、云服务等技术领域,推动保险业务的提质增效。将AI甄选和AI面谈工具应用于代理人渠道,通过AI甄选模型对历史数据进行分析验证,13个月留存代理人的识别率达95.4%;在客户经营方面,“金管家”App全新改版,实现千人千面推荐和分群经营;在客户服务方面,平安寿险应用AI技术大幅提升承保、保全、理赔等服务时效,升级“智慧客服”。

3.4 中国太保推广云端智慧核保理赔服务项目

中国太保加速数字化平台建设,将统一门户“太平洋保险”App打造为全量、实时、结构化的亿级客户保险账户体系。运用深度学习算法,打造多模型融合的语义理解模型,用户可以通过语音或文字聊天方式咨询“阿尔法保险”机器人,了解保险常识,获取个性化保险建议,研发上线移动端

“云调查”产品,采取云地图、移动调查“双录”、人脸识别、远程伤残鉴定等移动新技术,解决过去疑难案件涉及的责任认定困难、远程理赔取证不便等理赔难题,提升团队运营整体效率。

4 中国邮政网点保险服务流程重构的思考

4.1 通过App技术与邮保通融合,打造邮政网点保险数字化服务平台

目前,邮政网点保险服务主要操作系统为邮保通系统及以邮保通为基础的网上银行和手机银行交易平台。交易平台是基于银行数据交易中心系统,无法传递影像件、图片等非结构化数据,因反洗钱需要的影像件传递、电子抄录和签名、在线身份验证等均无法操作,无法做到保险业务全流程线上化处理,需要建立基于邮政网点的App,与邮保通系统配合使用,实现网点人员使用管理、上传影像件、电子抄录、征信认证等功能,做到邮保通无法操作的业务均可以在App上完成,实现全业务线上化操作,自动生成电子业务凭证和申请,重构现有线下交易流程为端对端全流程线上处理,打造出数字化保险服务平台,构建邮政特色保险服务新模式。

4.2 利用在线认证技术验证身份,实现邮政网点客户识别和征信认证

在线认证技术主要有AI智能识别、声纹认证、影音认证和电子签名认证多种技术。目前使用较多的是电子签名技术和影音识别认证,在邮政网点通过App办理业务时,按照反洗钱要求验证客户身份证明,对客户身份证进行拍照,通过光学字符识别技术提取客户身份证信息,将身份证信息上传到公安身份系统验证真伪,验证后再现场对客户拍照进行识别,确认为客户本人办理,再通过电子签名进行征信认证,确认保险业务的授权印鉴符合合同成立要求。声纹安全认证也将在邮政网点后期逐步使用,声纹是身份识别的生物识别技术,同人脸图像识别配合应用,可以办理账户变更、大额资金等安全性要求更高的业务,提升服务体验。

4.3 利用AI智能赋能核保风险识别,实现网点数据在线采集和智能判断

保险公司核保是保险业务的重要环节,要对投保客户进行风险识别以确保承保风险符合要求,

在现有网点有客户核保出现异常告知或者大额件、超龄件等，需要客户在网点花费大量时间填写投保资料，若有健康问卷或补充告知，所需时间更长，在网点 App 设立承保功能模块，将人工智能技术应用到流程中，设立在线健康问卷，建立核保智能风险模式，对客户承保风险实现智能识别，对于既往健康资料和补充告知进行数据采集，可实现核保资料快速审查，再将核保数据化信息通过核保引擎进行检索、处理和判定，快速生成核保结论。

4.4 利用 AI 技术构建智能理赔模型，实现网点理赔服务效率大幅提升

邮政网点无法线上受理理赔业务，在网点 App 上利用 AI 技术建立智能理赔模型，分别是智能在线信息录入、智能理赔规则引擎和智能定损识别。智能在线信息录入是邮政网点人员受理客户理赔资料时，融合光学字符识别和自然语言处理抽取、分类技术，实现在线证件识别、医疗票据识别，在线实时智能化票据信息录入，提高票据电子化录入效率；引起智能理赔规则引擎，将风险额度低、发生频次高的理赔案件设定自核规则，同时将医疗费用审查设定在规则引擎中，自动识别医疗费用合理性，较大幅度提高理赔服务效率；对于可以对接医疗 HIS 系统的信息，能够在线智能判断赔偿金额，实现“闪赔”快速服务。

4.5 利用大数据进行反欺诈风险建模，实现对客户精准分析和风控管理

邮政网点办理保险业务时，为防范、快速识别业务风险，基于公司已有的客户风险数据，对接使用中银保信、医疗体检机构和金融消费等数据，在取得授权基础上获取金融、健康、消费等大数据，建立数据管理知识图谱，对多家保险公司多重高额投保、既往多次相同类型出险、不良借贷购买高保额保险等不良行为进行识别，建立反欺诈风险模型，将保险交易行为通过知识图谱进行智能化精准分析，预判欺诈风险，做到在线风险管控。

4.6 利用智能化推荐和云技术个性化服务，实现精准营销和客服续期

在邮政网点的 App 上，根据客户行为历史数据、风险承受能力和资金应用偏好，智能推荐适合的产品，在 App 上设置客户管理功能模块，协助网点人员进行客户管理，支持手动添加客户、通讯

澳大利亚邮政在邮局拓展 银行代办服务

澳大利亚邮政宣布与澳大利亚联邦银行和澳大利亚国民银行签署协议，今后十年将在全国邮局提供两家银行的金融代办服务。

澳大利亚邮政将为代办银行业务持续投资，为所有澳大利亚居民提供安全、可靠的银行服务，尤其是针对农村地区和小企业客户。

协议为数千家持有许可证的邮局及其所有者提供了长期的可持续保证，其中许多邮局都是小企业或家庭开办，他们在服务当地社区方面发挥了重要作用。

（李素满 译）

导入客户，查询客户信息，在节日、生日时为客户发送祝福，根据客户特征制定个性化标签，实现客户分类管理，促进精准营销；同时设置客户投诉管理、续期逾期清单等，利用云技术营销普及化活动推荐到用户，能够让邮政网点客户随时了解和查询，并在线咨询，对于客服和营销信息能够通过云计算处理，帮助用户发现新的信息和延伸服务内容，实现个性化服务。

结语

构建网点服务支撑 App 数字化应用平台，通过科技赋能叠加智能化服务，在解决当前网点服务场景存在的业务处理效率低、客户体验差、风控管理薄弱、对网点管理支持不足等问题的基础上，不断推动运营服务与技术的融合。通过升级邮政、邮储网点的服务工具，促使一线网点人员快速响应客户提出的各种需求，为客户提供全方位、快捷、有温度的服务体验。

参考文献

[1] 李薇. 科技赋能保险业复盘四大上市险企的数字化转型 [EB/OL]. <https://www.163.com/dy/article/FOC7KH-2U05198086.html>, 2020-10-07

[2] 张立申. 浅谈寿险公司分支机构的经营转型与管理创新 [J]. 科技创新与应用, 2013 (11)