

# 新周期 新动能 新标杆

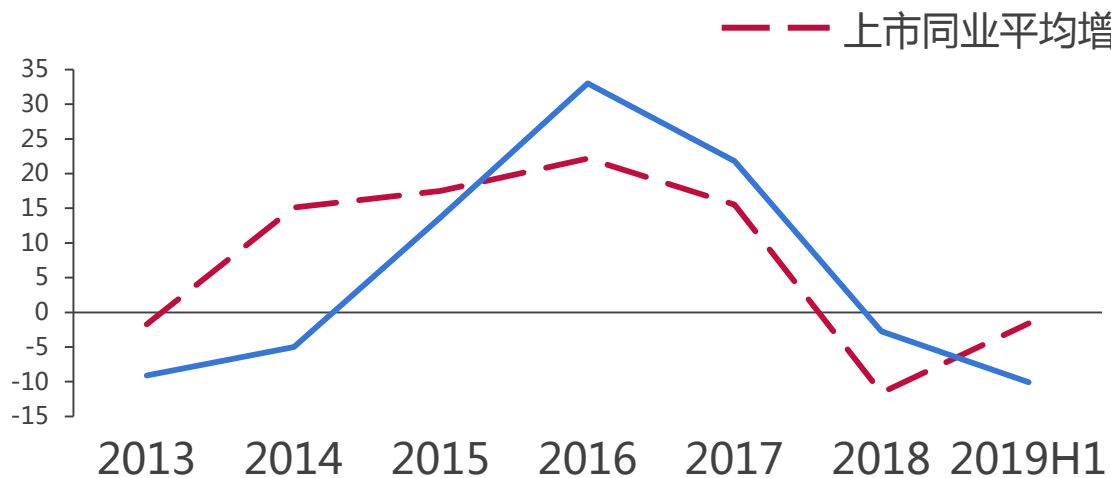
2019.10.31



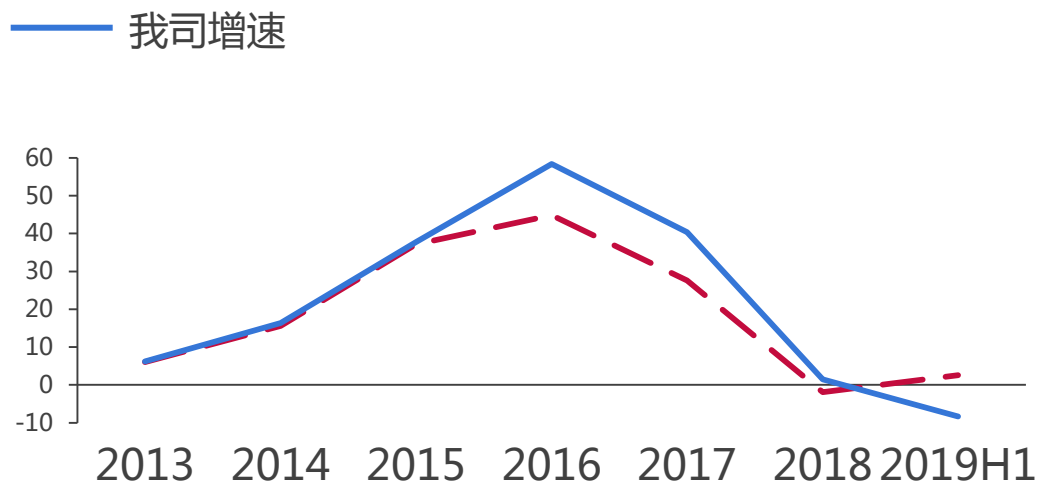
# 太保寿险过去转型发展取得良好成效，当前又迎来新的发展周期

- 在上一轮寿险发展周期，太保寿险坚持价值可持续增长，积极推动战略转型，实施“两个聚焦”的业务发展策略，取得了良好成效。当前寿险业内外部环境发生深刻变化，太保寿险迎来新的发展周期

## 我司与上市同业新单保费增速（%）



## 我司与上市同业新业务价值增速（%）



# 寿险业进入高质量发展新周期已成为行业共识

- 随着寿险市场的逐步成熟和客户需求的不断升级，行业将步入以高质量发展为主线的新周期，需求端、供给端、运营端将发生深刻变化



# 需求端：高净值、潜在银发消费者、Z世代三大客群崛起，催生新消费需求

- 社会财富积累和人口结构变化推动市场需求不断演进，未来高净值、潜在银发消费者、Z世代将崛起为重要客群，催生新需求，消费行为和习惯也在变化



**高净值客户**  
追求财富保值



**潜在银发消费者**  
保障需求升级



**Z世代**  
呈现新消费行为

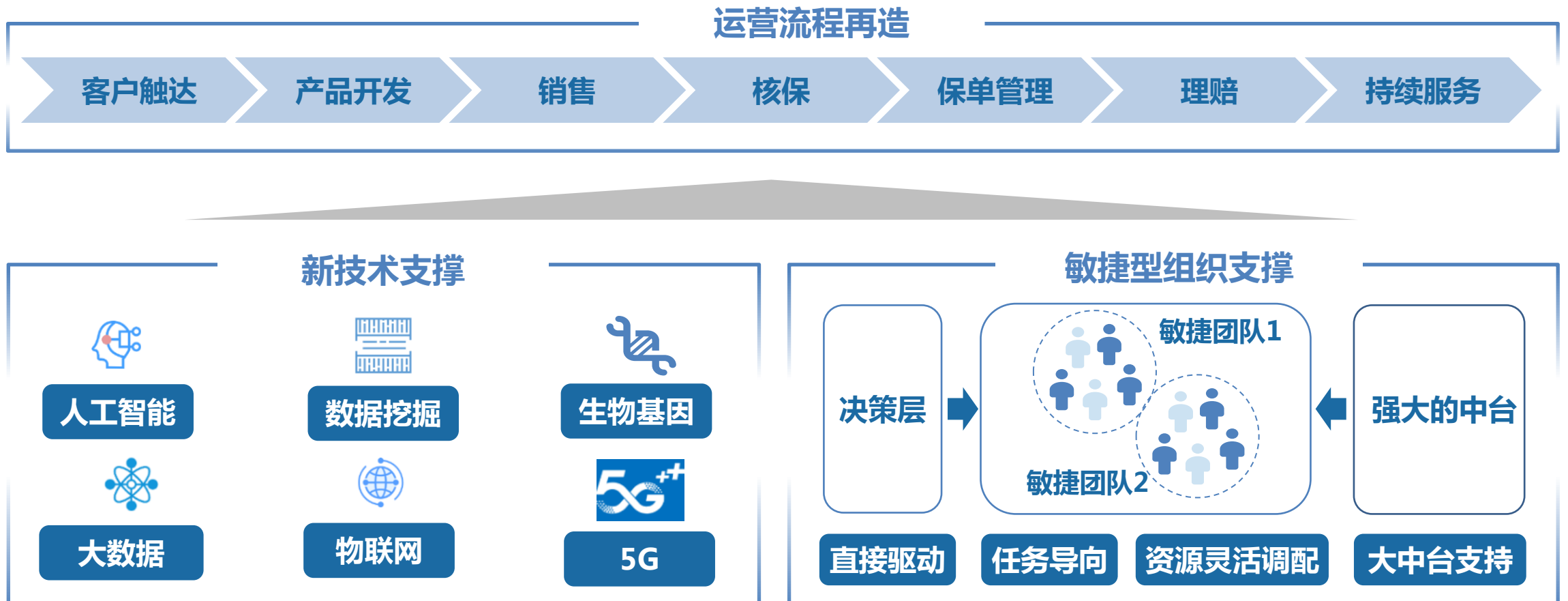
# 供给端：销售渠道更趋多元，产品开发更敏捷，客户服务向全场景延伸

- 销售渠道仍将以专属代理人为主，但呈现多元化趋势，互联网渠道、专业中介等也具有较大的发展空间。寿险公司需要更敏捷的产品开发流程，并且整合上下游产业链，推动精准服务

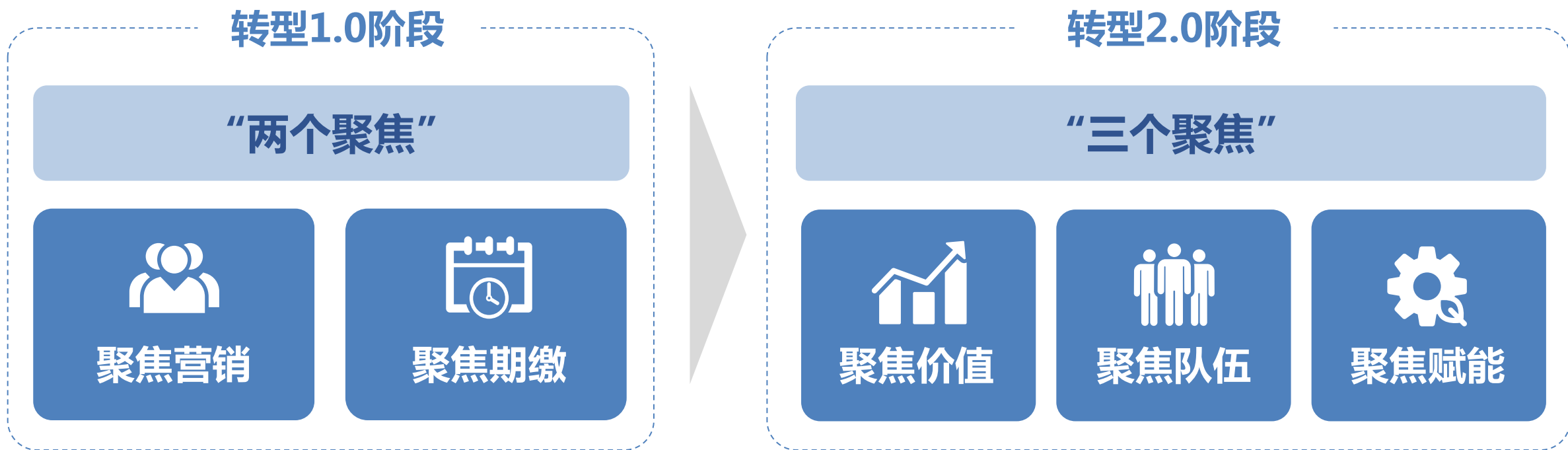


# 运营端：智慧运营日益普及，敏捷型架构成为趋势

- 基于新技术运用推动运营流程再造，以敏捷型组织架构为有效支撑，快速洞察客户需求，把握市场机会，提高运营效率，提升客户体验



# 立足当下，太保寿险将全面推进转型2.0，努力成为新周期转型标杆



# 在转型2.0阶段，公司将实施队伍升级、服务增值、科技赋能，打造新周期发展新动能

- 太保寿险将在转型2.0阶段，加快打造三大新动能，推动营销队伍结构升级，以客户生态圈建设促进服务增值，强化全流程科技赋能，全面加快高质量发展





# 量稳质优，打造关键队伍，推动队伍升级

- 实施队伍分层分类画像与精细管理，打造三支关键队伍，做大核心人力，做强顶尖绩优，培育新生代，推动队伍结构不断优化



分报告一：

量稳质优 打造关键队伍 推动队伍升级

# 当前，代理人队伍发展面临挑战

形势变化“快”

v.s.

队伍变化“慢”

“量”扩有压力

v.s.

“质”升有空间

营销规律仍然经典

v.s.

实施方式亟需迭代

# 打造三支关键队伍，加强体系性推动，实现队伍升级



# 做大核心人力，提升核心人力规模和占比



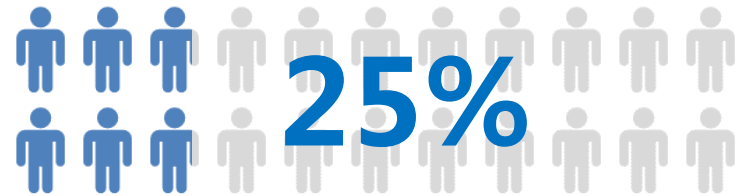
## 核心人力脸谱

- 寻求职业发展的专职代理人
- 具有一定的管理或销售能力
- 认同行业，能长期稳定留存
- 收入稳定且持续地增长

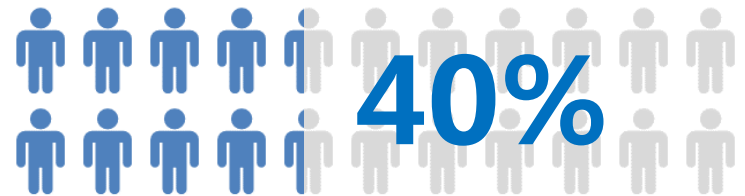


## 未来发展目标

当前



三年后



# 做强顶尖绩优，实现示范引领



## 顶尖绩优脸谱

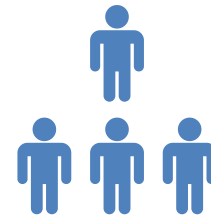
- 主要面向高净值客户群体
- 具备针对高净值客户需求定制保险综合解决方案的专业能力
- 具有个人服务品牌 and 良好社会影响
- 具有行业公认的专业资格认证



## 未来发展目标

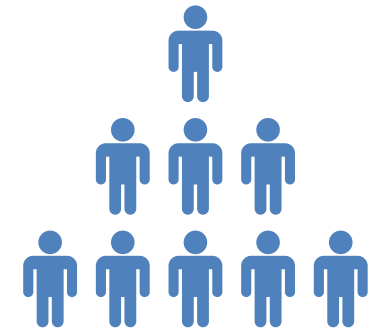
### 全球顶尖绩优队伍人数

600



当前

2000+



三年后

# 培育新生代队伍，形成面向未来的竞争力



## 新生代队伍脸谱

- 更加了解新生代客户需求
- 更加适应数字化销售服务模式
- 学习能力强，更具创造性思维模式
- 期望通过多元渠道实现个人价值

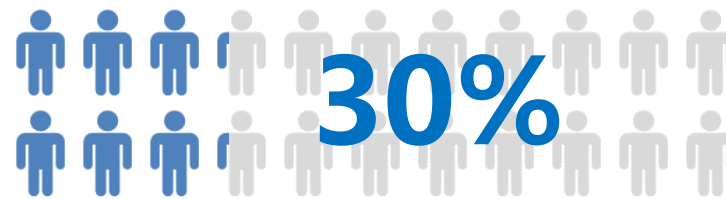


## 未来发展目标

当前



三年后



# 培训体系再造，打造O2O培训模式





# 加强智能化销售支持，提升队伍销售能力

## 智能展业支持



AI保单管家



掌上大师



E锦囊



智能面访

.....

## 智能优增支持



一键通



慧眼测试



AI优增优选



AI能力识别

.....

## 智能服务支持



绩优视窗



知客云库



了如指掌



叮咚助手

.....

# 建设智慧云职场，提升队伍经营能力

## 云端营销职场



智能催办

智能文档

即时通讯

群直播

多群联播

资料共享

业务专线

智能会议室

数字化人脉

## 智慧云职场



## 机构营销职场



队伍考勤

日志

日程

通讯录

电话会议

视频会议

智能报表

智能人事

审批

## 团队属员管理



智慧营销解决方案

拜访实时追踪

线上远程陪访

团队发展规划

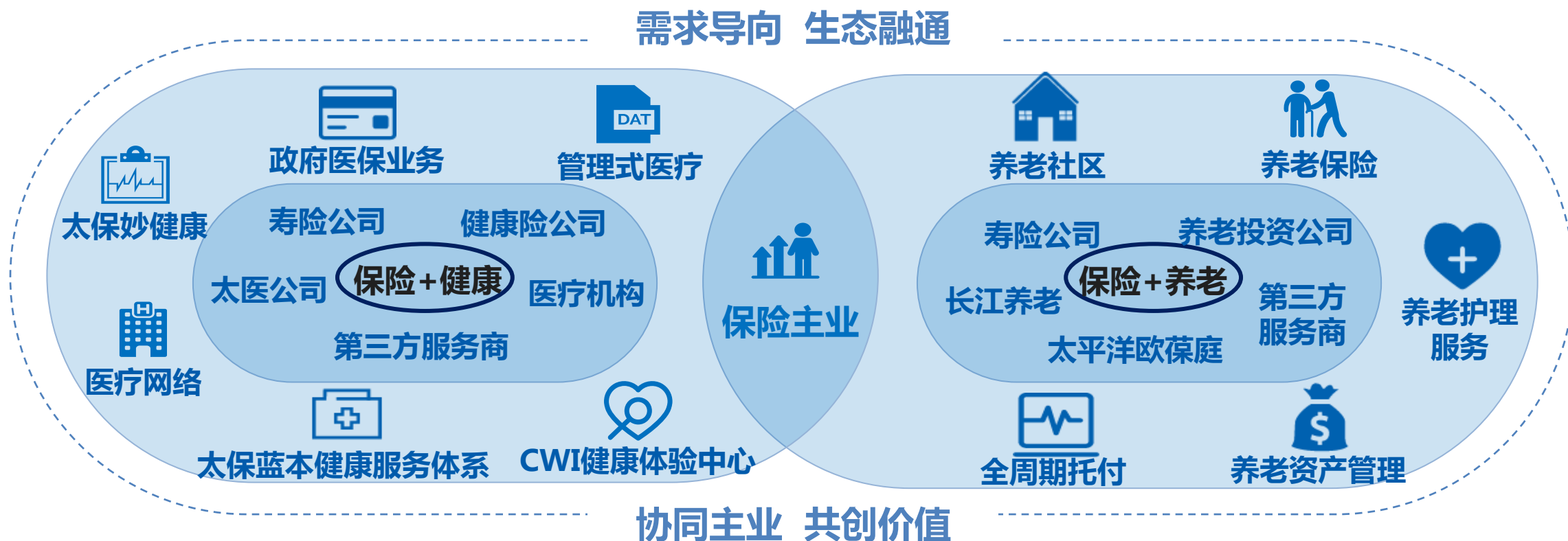
信息监控



返回主报告

# 丰富服务供给，打造“保险+健康+养老”生态圈

- 凸显“太保服务”品牌，以建设“太保家园”为载体，深耕健康养老领域，为客户提供覆盖全生命周期的“保险+健康”、“保险+养老”综合服务，协同保险主业，探索新增长点



# 加强科技赋能，提升服务体验和运营效能

- 以人工智能和大数据等新技术为驱动，升级核保、理赔、客服等运营服务全流程，加快科技能力建设，推动新技术孵化应用，全面提升客户服务体验和运营效能

**↑ 智能核保**



场景全覆盖 交互核保 智能审核 风险识别

**↑ 智能理赔**



数据采集 数据直联 秒级决策 商保快赔

**↑ 智能客服**



灵犀机器人 智享家 销服柜面 融空间

 **创新科研**



 **孵化机制**

分报告二：

科技赋能“太保服务”  
提升“体验”与“价值”

# 打造“太保服务”品牌，促进服务增效、体验领先、价值提升

## 打造“太保服务”品牌



智慧服务  
提速增效



客户体验  
领先市场



服务价值  
持续提升

# 智慧服务提速增效：打造“核动力”，实现核保服务新模式



**核动力**

打造**全天候秒级**AI核保服务赋能模式

## 对客户

全方位覆盖投保场景  
高精度核保咨询问答  
内外部客户信息采集

## 对公司

7\*24小时不间断响应  
智能审核决策辅助  
预测式核保实现风险预警

**95** %模型一致率

**162** 个核保交互式多轮问答

**100** 种慢性病覆盖病种

**51** 万AI模型处理转核任务数



语义理解



OCR图像识别



机器学习



语言识别



算法模型



知识图谱

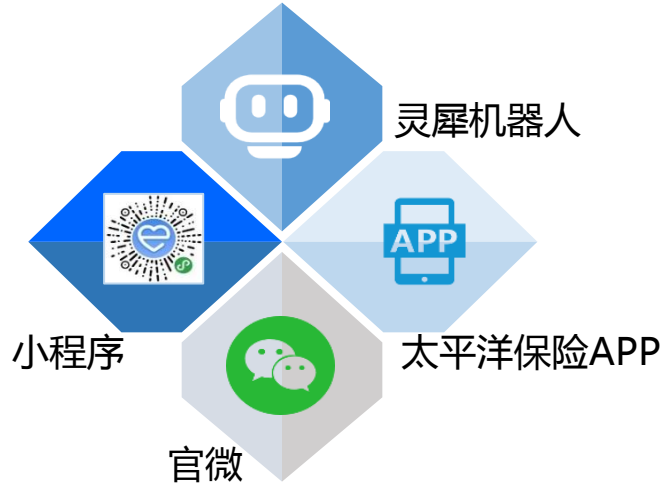


# 智慧服务提速增效：升级“太慧赔”，打造全链条理赔服务体系

## 太慧赔

极快、极简、极省

终端自助理赔



医疗数据交互

- 商保快赔服务新模式
- IOCR数据结构化高效采集
- AI理赔秒级决策模型
- 慢病画像丰富健康服务体系

自助理赔应用率

85%

5小时结案率

90%

理赔最快用时

26秒

医疗交互覆盖医院

1000家

IOCR图像识别率

85%

AI理赔件均决策

3.74秒

慢性病画像覆盖病种

100种



大数据



IOCR图像识别



AI人工智能



数据建模

# 客户体验领先市场：升级客户服务模式，以服务促销售，实现销服一体化



## 场景化应用

- ✓ 远程柜面支持
- ✓ 高端健康体检
- ✓ 私密空间服务
- ✓ 业务智能办理
- ✓ 专属活动定制
- ✓ 沉浸场景体验

## 实现

- ➔ 升级服务标准
- ➔ 增加客户触点
- ➔ 优化服务场景

📍 首家“智享家ISC”门店在深圳正式开业 🤝 服务临柜客户**330万**人次 🖱️ 业务处理**16万**笔 + 加保客户**7680**人 💰 加保保费**2550万**元

 人工智能

 OCR

 活体认证

 知识图谱

 物联网

 大数据

# 服务价值持续提升：构建“保险+健康”生态，助力客户健康服务增值



## 太保蓝本

- 4项重疾绿通服务，包括重疾专家预约、就医、手术等
- 9项医疗特权服务，包括健康咨询、海外就医、MDT多学科会诊等

## 太保妙健康

- 个人专属的健康互动计划
- “保险产品+健康行为+健康激励”综合解决方案
- “线上+线下”全方位健康保障管理
- 已完成30家分公司试点



- 可配置健康测评
- 互动性智能穿戴
- 远程式健康指导
- 定制化生活方式
- 一对一健康管家

## 健康管理服务输出



专属服务品牌



专属管理平台



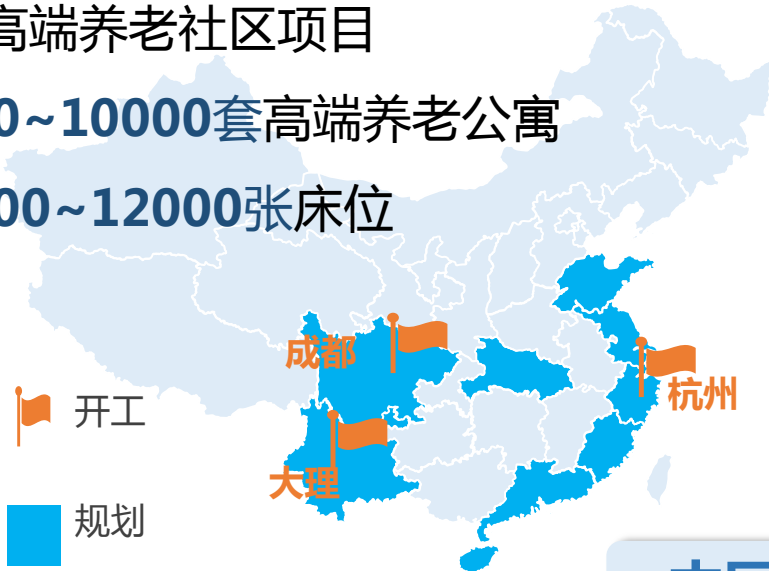
专属服务供应链

# 服务价值持续提升：构建“保险+养老”生态，占据养老专业服务制高点



## 规划“太保家园”布局

- 6个高端养老社区项目
- 8000~10000套高端养老公寓
- 10000~12000张床位



## 提升养老运营服务能力

- 与**法国欧葆庭**深度合作，构建国际一流的运营服务体系



## 中国养老社区2.0



更智能



更绿色



更人文



更健康

# 科技能力建设：以敏捷机制为依托，打造太保寿险创新产出能力

## 敏捷科研

开放合作 科研互联



## 敏捷应用

创新应用 创新模式



## 敏捷交付

敏捷研发 敏捷交付



# 科技能力建设：以敏捷机制为依托，打造太保寿险创新产出能力

## 太保寿险已经形成了自己在AI和数据方面的“大产品线”和“场景应用”



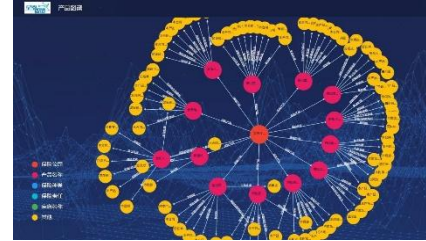
医院部署 = 10家  
柜面部署 > 200台  
人均产能替代 > 158%



生物识别通过率超过 95.2%  
理赔医疗单证票据iOCR率 > 85%



智能回访交互 > 17轮  
日呼出替代率 > 32%  
ASR转义准确率 > 97%  
NLP应答准确率 > 81%



保险专业知识图谱实体 > 11万  
保险专业知识意图 > 3000个



5G网点云柜面实现部署



智能机器人应用



视觉智能应用



语言智能应用



算法工程应用



前沿技术应用



返回主报告

# 面向未来：打造“一体化、平台化、智慧化”的新商业模式

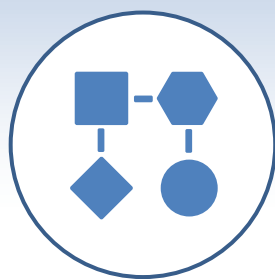
- 服务化和信息化是未来商业社会的发展趋势，太保寿险将着力打造一体化、平台化、智慧化的新商业模式，构建面向未来的核心竞争力

## 打造全新商业模式

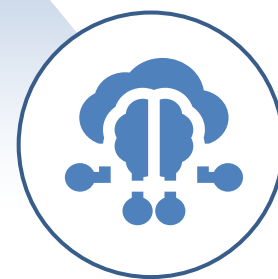
### 商业模式解码



客户产品渠道  
一体化



组织形态  
平台化



运营模式  
智慧化



# 投资者问答

平时注入一滴水



难时拥有太平洋