

從知識經濟看保險未來發展

致理技術學院保險金融管理系系主任 陳 瑞先生

前 言

在 21 世紀的環境，有幾個特徵：第一是全球化的經濟，由過去的經濟自由化、國際化，直到現在的全球化。第二是數位 e 時代，即從電腦時代、資訊時代、網路時代，一路進步到無線網路時代；使得企業 e 化的腳步從電子學習、電子商業、電子商務，大步邁開到行動商務。這讓原來單純的資料，變成有用的資訊，進而轉化成知識，成為智慧，更累積成知識資本。第三是知識管理，60 年代的企業無不以成本為導向，70 年代則以品質為導向，80 年代以全球為導向，90 年代重視創新管理，21 世紀則邁向知識管理。第四是新經濟，從傳統的經濟，演化到數位經濟，以及知識經濟。易言之，過去傳統的經濟與現在的新經濟，其特徵無論在交易範圍、經營導向、競爭優勢、生產要素等，都有顯著的差異，本文以現代知識經濟體系的特質與知識管理的意涵，展望未來保險發展趨勢。

知識經濟體系建構於知識管理與資訊

一、知識管理

知識管理就是架構一套系統，透過科技 (Technology) 結合人 (People) 與知識 (Knowledge)，隨著分享 (Share) 的次數增加，逐漸邁向知識價值化之目標。故其層面非常廣，至少涵蓋知識策略、知識選擇、知識轉換、知識累積、知識整合、知識創新、知識分享、知識資產、知識價值、知識槓桿利用等要素。而其目的就是要不斷地創造知識，擴散新知識，共同享受新知識，以強化企業或組織的競爭力。故它至少需具備：專業知識 (Domain Knowledge) 與資訊知識 (IT Knowledge)。

二、企業 e 化

1. 企業內部流程 e 化：從公司產品的設計研發、製造、量產、庫存管理等，整體串連，對內資訊共享、流程自動化，以知識管理為基礎，建構流程改造思維；對外則透過 e 化鞏固客戶關係，做到即時互動。當然，e 化途徑若內部資源不足或考量經濟等因素時，亦可尋求網路業者協助。
2. 電子商務化(e-commerce)：就是以電子方式生產、配銷、行銷、銷售或遞送商品或服務。分為 B2C(Business-to-Consumer)、C2B(Consumer-to-Business)、C2C(Consumer-to-Consumer)、B2B(Business-to-Business)等幾種常見的交易模式。唯需注意的是，隨著電子商務的廣泛應用和不斷深入，傳統企業在"e"化的進程中必須徹底打破原有的管理模式和管理體制，創新地審視企業經營過程，重新構建企業的業務流程，才能適應瞬息萬變的市場。
3. 行動商務化(M-commerce)：是「利用手持的行動設備，藉由不斷地持續上網（Always-on）且高速的網際網路連線，進行通訊、互動及交易等活動。」，簡單地說，行動商務（M-Commerce）就是在行動通訊器材上（Mobile Device）上執行電子商務（E-commerce）。其市場演進詳如圖 2-1。

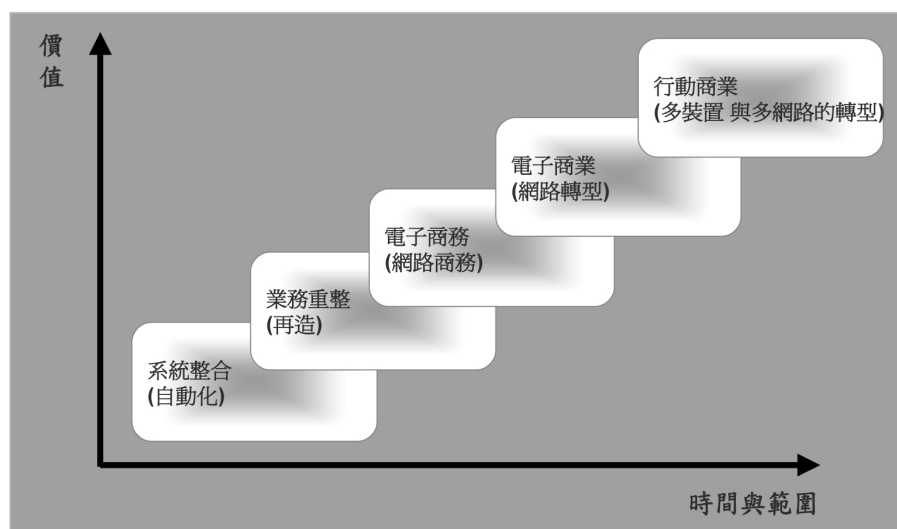
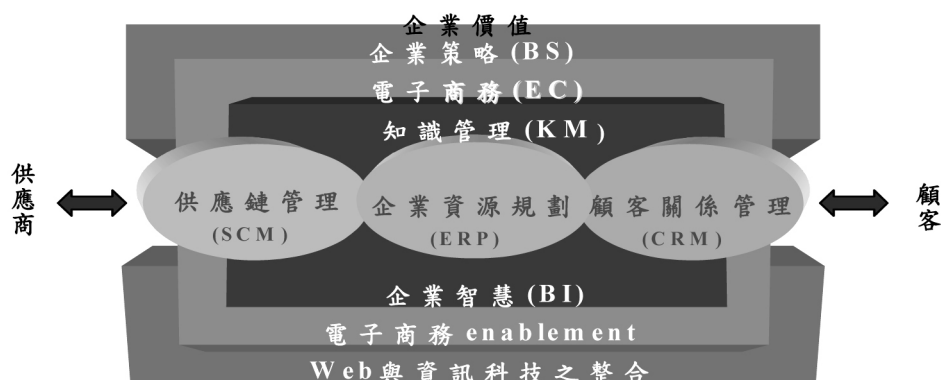


圖 2-1 行動商務市場演進圖

整體而言，企業 e 化在產業的應用範圍無遠弗屆(如圖 2-2)，其價值也可強化企業競爭力；節省成本、提升效率；累積資料從事知識管理；電腦記錄正確資料減少舞弊；提升企業整體形象等。



資料來源：產業電子化白皮書

圖 2-2 產業電子化主要應用範圍圖

三、知識經濟(Knowledge-Based Economy)

經濟合作與發展組織（OECD）『1996 年科學、技術產業展望』報告：知識經濟是…「建立在知識和資訊上的生產、分配和使用之上的經濟」。其意義在於直接建立在知識和資訊上的激發、擴散和應用上的經濟，創造知識與應用；知識的能力與效率凌駕於土地、資金等傳統生產元素之上，成為支持經濟不斷發展的動力。而 OECD 在 1999 年也揭櫫知識密集型服務業包括：運輸倉儲及通信、金融保險不動產、工商服務、社會及個人服務等產業。

有趣的是，從工業經濟的衍生也可呼應知識經濟之未來，例如蒸汽機的發明引發了工業革命，之後建造了鐵路，活絡了工商業的發展，也造就了工業經濟時代。同樣的，電腦的發明帶動了資訊革命，之後建構了網路，活絡了電子商務的發展，也造就了知識經濟時代的來臨。(如圖 2-3)

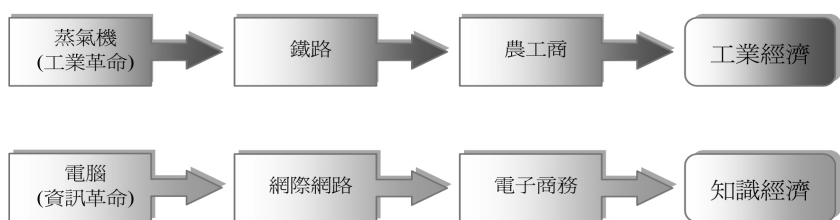


圖 2-3 工業經濟的衍生看知識經濟之未來發展圖

四、E 型政府推動保險電子商務

(一) 服務型政府例示

以歐美先進國家所積極建立的服務型政府為例，其正逐漸以服務取向代替管制取向，另一方面也採取企業型政府的作為，即以效率、品質、彈性、服務、速度、創新服務人民，此時政府需要改造的界面廣泛，除要以新觀念、新思維，主動、積極之態度，建構資訊環境，更要再造工作流程，以引進知識管理。而在我國，若持續由保險局帶頭響應推動保險電子商務，將可成為服務型政府倡導知識經濟的範例，藉由有效擴展資訊科技及運用網際網路，建構完善的網際網路基礎環境(詳參圖 3-1)定能使保險業者在虛擬電子商務各階段流程之推行，更能兼顧效率與效度。

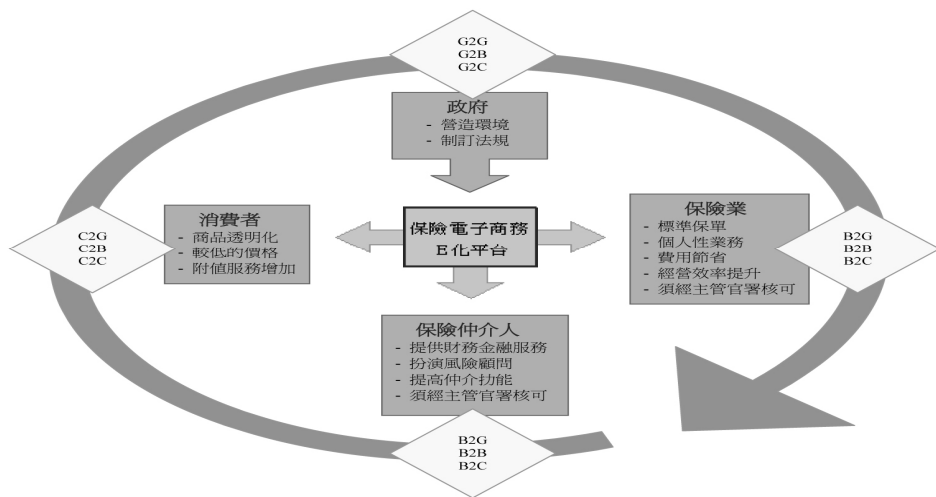
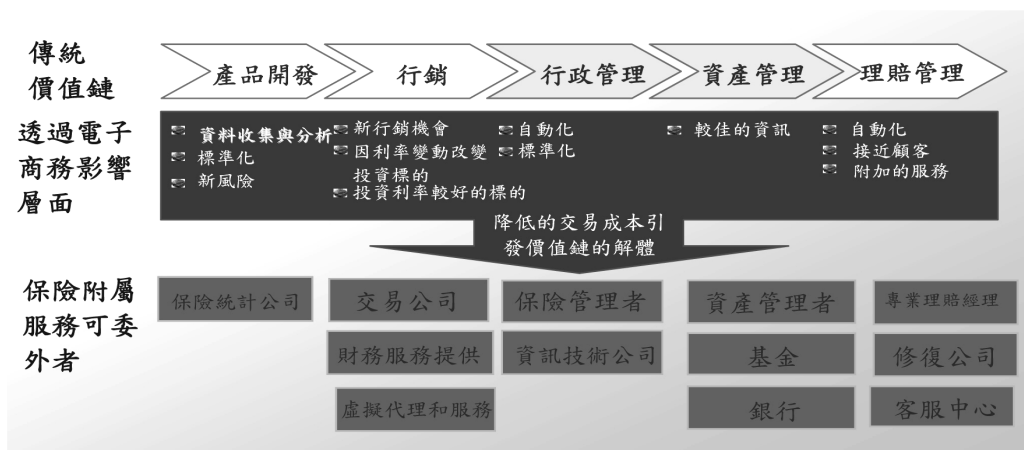


圖 3-1 E 型政府保險服務

茲以下圖(圖 3-2)為例，即可藉由保險業者在虛擬電子商務各階段之重要流程，簡要說明傳統價值鏈如何透過電子商務之影響，並透過委外服務促使保險相關產業的合作發展。



資料來源：NO.5/2000 SIGMA SWISS RE

圖 3-2 保險業者在虛擬電子商務各階段流程圖

(二) 保險電子商務對保險業經營之影響

其實，由政府主導推動保險電子商務，對保險業經營有下列重大之助益：

- 1.提高保險業服務效率及品質
- 2.降低保險業經營成本
- 3.顧客導向之作業流程衍生
- 4.創造新的行銷機會
- 5.附加價值之提供強化競爭力
- 6.顧客價值、員工價值內化為永續之企業價值
- 7.保險業形象提升
- 8.業務經營跨業結盟或集團化
- 9.業務員顧問化
- 10.競爭資訊化、價格化

既然保險電子商務對保險業經營有上述正面之影響，是否有可行的方案可體現其理想，建立保險產業憑證共通平台應為方案之一。

五、電子憑證互通平台加值保險效益

(一) 電子憑證

什麼是電子憑證呢？電子憑證(Electronic Certificate)可視為類似電子印鑑證明，是一組存放於磁片或 IC 卡之檔案，其內容包括：憑證持有人資料、持有人之公開金鑰、憑證有效期限、認證機構單位名稱、…及認證機構針對前述資料之數位簽章 IC 卡可以視為電腦，由此 IC 卡產生私鑰與公鑰，公鑰傳送至 RA(RA, Registration Authority 憑證註冊中心)，並由 RA 轉交 CA(CA, Certificate Authority 憑證機構)，CA 收到後，據以產製憑證交給 RA，RA 再回傳給申請人寫入 IC 卡中。

原來使用電子憑證只可用甲公司的憑證購買甲公司的保險商品，而不能購買別家公司的商品，藉由保險產業憑證互通平台的架構(如圖 4-1)，單一電子憑證可購買不同公司之保險商品，購買保險商品就如同在網路上購物一般的便利，且更為可靠。

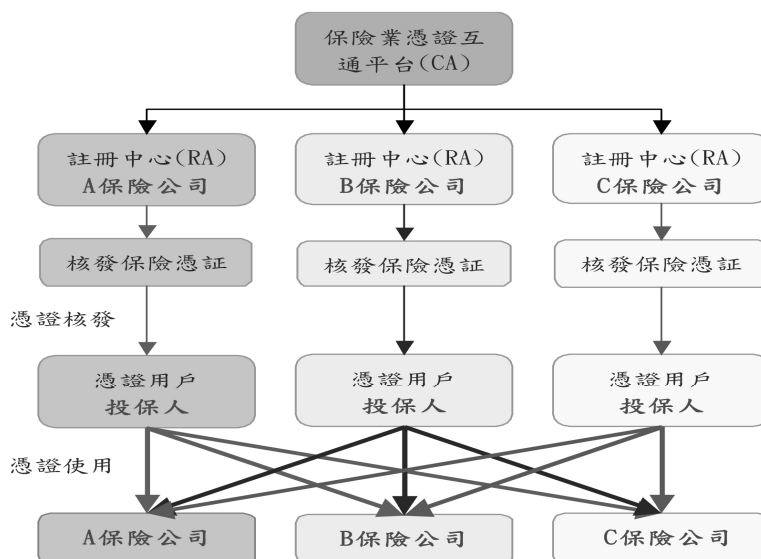


圖 4-1：保險業憑證互通平台流程圖

(二) 共通平台加值效益

保險產業憑證互通平台效益如下：

- 1.提高保險客戶使用的便利性：因為一張憑證，e 網保盡，且憑證效期長，不須每年作憑證展期。
- 2.降低保險公司營運成本：電子保單代替實體保單，可降低印刷，郵寄費，紙本保管等作業成本，且核發憑證免費，使用憑證才付費，何況契約變更 80%皆屬基本資料變更，大幅降低行政作業成本。

此外，使用保險憑證尚有若干加值效用，如使用網路購買保險之客戶群，可保險業透過核發憑證有效掌握；可與金控結盟，讓使用網路之客群方便轉帳或使用個人資料查詢；也可與(金控旗下)證券及期貨公司結盟，提供網路證券和期貨下單服務；也可與異業結盟提供網路購物服務；甚至與政府財稅中心合作，提供網路報稅功能，其應用不勝枚舉。

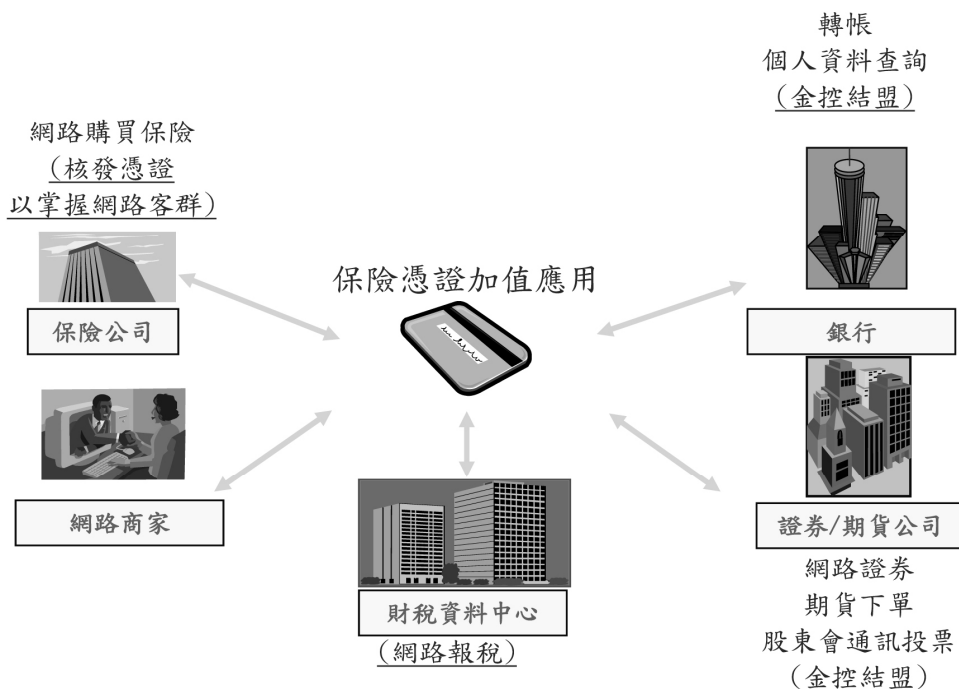


圖 4-2：保險憑證之加值應用

結 語

知識經濟時代，保險業未來發展新思維：

- (一) 知識經濟衍生產業實體面與虛擬面之新風險與機會是保險業未來之挑戰。
- (二) 顧客導向、附加價值提高作為新的 e-作業流程，將具競爭力優勢。
- (三) 委外經營超分工整合作業將為成本控制及服務效率趨勢。
- (四) 組織員工線上學習、知識分享，將成提升績效最佳途徑。
- (五) 全球化的保險風險評估，整合風險之管理將成未來風險管理者須面對的新課程。
- (六) 創新的觀念、作法、經營模式將是未來贏家的選擇。

既然知識管理與保險業未來發展趨勢是密不可分的，值此網路科技蓬勃發展時期，保險業應開始有應用知識經濟的新作法與新思考，才能掌握未來契機，贏得致勝關鍵，建構整合保險之 e 化平台，應為保險業未來發展的新趨勢之一。

消費者擁有一張保險憑證即可透過共通平台在不同保險公司投保，就像銀行跨行提款一樣，其技術可行，只要建置平台交換中心即可。惟不能否認的是，保險憑證的使用頻率，遠不及銀行憑證及證券憑證，普及度也不及內政部的自然人憑證(已發行超過 140 萬張)，而許多保險產品由於期間長、複雜度高，需要核保等介入，難以一張保險憑證就能完成所有的投保程序。因此消費者申請保險憑證的意願、保險憑證與其他憑證的競合、保險憑證的數量規模等等，將是建構保險憑證共通平台最大的挑戰。