

出國報告（出國類別：國際課程）

2024年
國際保險振興會(FALIA)
社會經濟迅速變化下之壽險行銷
(Life Insurance Marketing under the Rapid
Socio-Economic Changes)

服務機關：財團法人保險事業發展中心

姓名職稱：林怡利 專員

派赴國家：日本

出國期間：113年9月4日至9月11日

報告日期：113年10月15日

摘要

國際保險振興會（The Foundation for the Advancement of Life & Insurance Around the World, FALIA）為一日本公益財團法人，其主要任務為促進亞洲地區及各國保險業之發展及交流，FALIA 創立於 1970 年，由第一生命保險株式會社（時為第一生命保險相互會社）捐助成立，FALIA 不僅積極參與各項保險研討會，每年更會在日本開設不同課程供亞洲各國保險領域人士再進修並互相交流。

本次出國參加 FALIA 在日本東京舉辦的 2024 年度「Middle Management Course - Life Insurance Marketing under the Rapid Socio-Economic Change」，課程內容主要為社會經濟變化如何影響保險公司的行銷策略，授課之講師皆為於日本從事相關領域之先進或第一生命保險實際從事相關工作之成員，因此可使學員短時間內有效率的理解日本壽險公司在實務上觀察到的社會經濟變化現況及保險業如何因應上述變革所帶來的挑戰與機會，進而確保永續保險的觀念。本次課程學員主要來自臺灣、中國大陸、印尼、韓國、馬來西亞、蒙古、菲律賓、斯里蘭卡、泰國及烏茲別克的保險業者或保險研究機構，共 29 人；除學習不同國家保險市場特別之處，FALIA 更透過小組專案簡報競賽的方式，促使學員有機會瞭解及學習彼此因市場差異造就之不同看法和關注點，提供未來行銷之不同啟發及想像，達成各種層面的交流。

目 次

壹、前言.....	1
貳、快速社會經濟變革下的人壽保險行銷研討會課程概述	2
一、 社會經濟變化	2
二、 保險業應對策略.....	5
三、 因應人口老齡化之創新異業投資案例：SOMPO Care’ s Nursing Care Business	10
參、心得與建議	12
附錄一： 課程及學員組成介紹	13
附錄二：課程情況	15

壹、前言

國際保險振興會（The Foundation for the Advancement of Life & Insurance Around the World, FALIA）為一日本公益財團法人，其主要任務為促進亞洲地區及各國保險業之發展及交流，FALIA 創立於 1970 年，由第一生命保險株式會社（時為第一生命保險相互會社）捐助成立。第一生命是日本第一家相互壽險公司，其創辦人矢野恒太（Tsuneta Yano）曾於德國學習相互保險原理，且二戰後日本保險業接受美國多方面有形及無形的技術援助；於 1962 年，第一生命慶祝其成立 60 周年之際，決定將其從歐美學習的經驗及技術分享給正處於發展階段之其他亞洲國家保險產業，FALIA 不僅積極參與各項保險研討會（如 EAIC、EAAC 等），每年更會在日本開設不同課程供亞洲各國保險領域人士再進修並互相交流。

本次出國參加 FALIA 在日本東京舉辦的 2024 年度「Middle Management Course - Life Insurance Marketing under the Rapid Socio-Economic Change」，講師主要由 FALIA、日本第一生命保險公司(Customer Experience Promotion Dept.與 Responsible Investment Dept.)、第一生命控投公司(Digital Transformation Unit 與 Sustainability Unit Solution Group)、NTT Data Institute of Management Consulting 及 SOMPO Care Inc.(Corporate Planning Dept.)等實際參與經營業務的核心成員主講。

課程內容主要探討社會經濟變化如何影響保險公司的行銷策略，綜述當前影響日本保險業的主要社會經濟變化現況及趨勢以及保險公司面對這些趨勢挑戰所採取的科技應用與可持續發展策略。

貳、社會經濟迅速變革下的人壽保險行銷研討會課程概述

一、社會經濟變化

保險業正面臨著來自人口結構變化、氣候變遷、科技數位化等多方面的挑戰和機遇。保險公司也正積極正面迎戰這些變化，調整其業務及策略模式，以保持競爭力並實現永續保險的觀念。

(一) 全球和日本人口結構變化

全球人口持續增長，預計到 2100 年將達到 100 億。然而，日本正面臨著嚴重的人口減少和老齡化加劇的雙重挑戰。

1. 東亞地區出生率持續下降，遠低於人口替代水平。
2. 預計到 2060 年，日本 65 歲以上人口比例將超過 40%。

Prospect of the decreasing of population and the rising of aging ratio in Japan

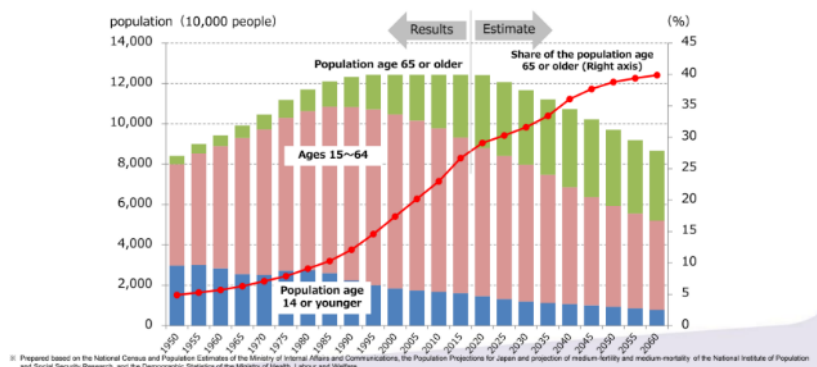


圖 1：日本人口結構變化

資料來源：FALIA 研討會會議資料

3. 對保險業的影響：

- 1) 老年人保險需求增加，例如長期護理保險。
- 2) 年輕人市場萎縮，需要開發新的保險產品和營銷策略。
- 3) 勞動力減少，保險公司需應對人力資源挑戰。

(二) 氣候變遷與生物多樣性喪失

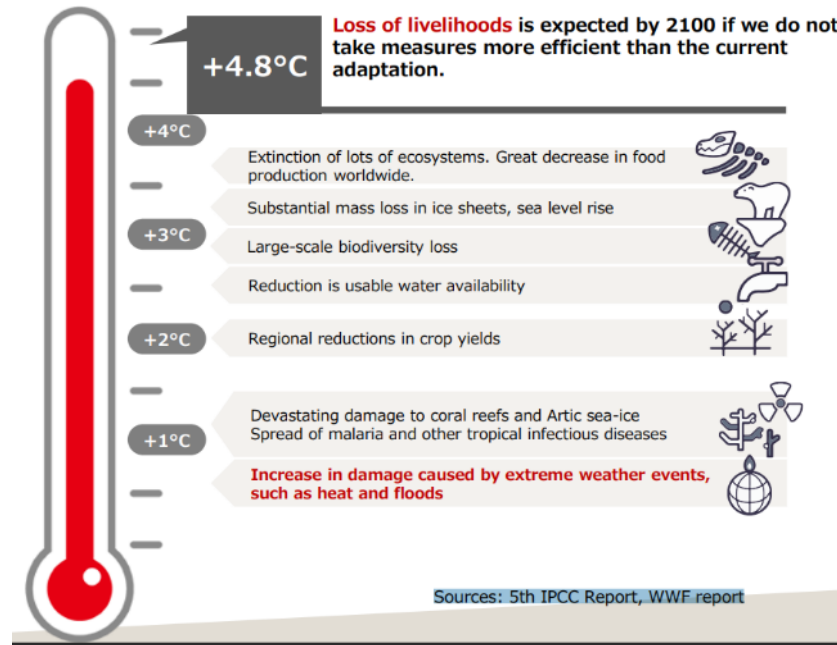


圖 2：全球暖化 vs 生物多樣性

資料來源：5th IPCC Report, WWF report

在過去 300 萬年中，全球氣溫從未超過 2°C，但近年氣溫正在迅速上升，全球暖化和生物多樣性正加劇喪失中，氣候變遷將是未來十年最嚴重的全球風險之一，其影響包括：

1. 氣候變遷下之極端氣溫、空氣質量下降、水資源短缺和生態系統破壞等，都對人類健康構成威脅。
2. 城市化和土地利用變化加劇了傳染病傳播的風險。
3. 對保險業的影響：
 - 1) 與極端氣候相關的災害保險賠償隨之增加。
 - 2) 保險公司需要開發新的保險產品和服務來應對氣候風險挑戰，例如微型保險以及增強型巨災保險。
 - 3) 積極參與推動永續實務，例如減少碳排放投資，增加投資再生能源和支持永續農業。

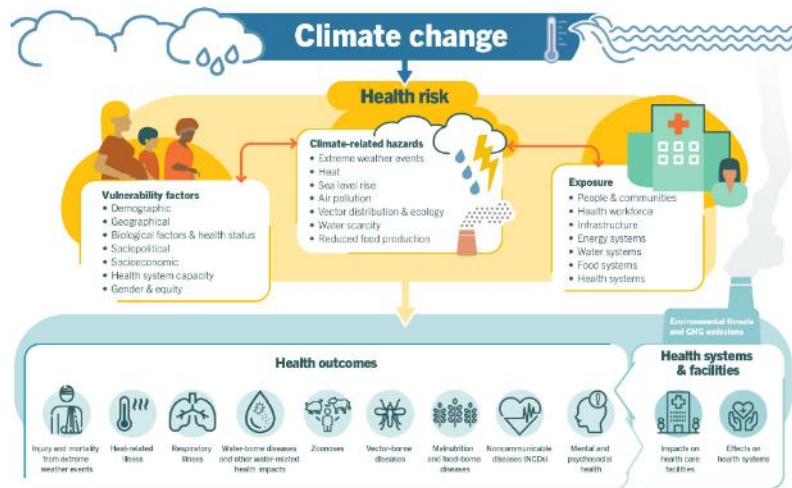


Figure: An overview of climate-sensitive health risks, their exposure pathways and vulnerability factors. Climate change impacts health both directly and indirectly, and is strongly mediated by environmental, social and public health determinants.

圖 3：氣候變遷對健康的影響

資料來源：Climate change (who.int)

(三) 科技數位化

保險科技的發展正在迅速改變保險業，例如：

1. 人工智能 (AI) 被用於分析客戶需求、個性化產品和服務。
 - 1) 客戶希望獲得個性化、透明和便捷的體驗，使用 AI 語音記錄器記錄與客戶的對話，分析對話內容，了解客戶的個性特徵和需求提供差異化建議。
 - 2) 保險公司也正利用 AI 來提高運營效率，從自動化核保到理賠流程，有效改善客戶體驗。例如，人工智能算法可以分析大量數據，以更準確地評估風險，而人工智能驅動的風險模型可以預測索賠概率，幫助保險公司做出明智的核保決策。
2. 區塊鏈技術及其應用為創新保險產品和服務提供了新的可能性。
 - 1) 區塊鏈是一個分佈式數據庫，具有不可篡改、可追溯和成本效益高的特性，可有效提高數據安全性和透明度。
 - 2) 保險業可以利用區塊鏈技術發行以 NFT 形式的保單或證書、創建去中心化的保險平台。

(四) 醫療照護與疫情

隨著人口老齡化及 COVID-19 等流行病發生，醫療照護的需求不斷增長，遠距醫療服務和靈活健康政策的必要性更被凸顯。

1. 保險公司計劃透過涵蓋更廣泛醫療保健需求的全面健康保險計劃來應對這些挑戰。
2. 保險業更進而投資醫療照護機構，提供更直接的異業結合，建立醫療照護平台，為老齡化提供便捷的服務。

(五) 所得不均和消費者行為改變

收入差距不斷擴大也影響保險負擔能力和可及性。生活在貧困中的人和邊緣化社區能夠負擔得起保險的機會較少，這會使他們容易受到經濟衝擊。保險業正在探索提供這些人負擔得起又能避免其經濟免於衝擊的保險選項，例如微型保險和社區保險計劃。

(六) 監管法規異動

監管框架變化隨著全球社會經濟不斷發展也同步在進行變革，保險公司需適應全球法規框架的變化，並積極參與社會經濟變革，確保公平獲得保險。

總體而言，全球社會經濟變化正在為保險業創造挑戰和機遇。通過了解和適應這些變化，保險公司方可繼續在滿足客戶不斷變化的需求面下發揮至關重要的作用。

二、 保險業應對策略

(一) 可持續保險

1. 聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP FI) 的可持續保險原則 (PSI) 為保險業應對環境、社會和治理風險和機遇提供了全球框架，是聯合國與保險業之間最大的合作倡議。
2. 「可持續保險」是一種戰略方法，通過識別、評估、管理和監控與環境、社會和治理問題相關的風險和機遇，以負責任和前瞻性的方式開展保險價值鏈中的所有活動。



圖 4：Key actions to advance nature-positive insurance

資料來源：Nature-Positive-Insurance-Briefing-Paper.pdf (unepfi.org)

3. 日本保險業積極推動可持續發展案例，例如:

- 1) 第一生命集團 (Dai-ichi Life Group) 將可持續發展作為其新中期管理計劃的核心要素。

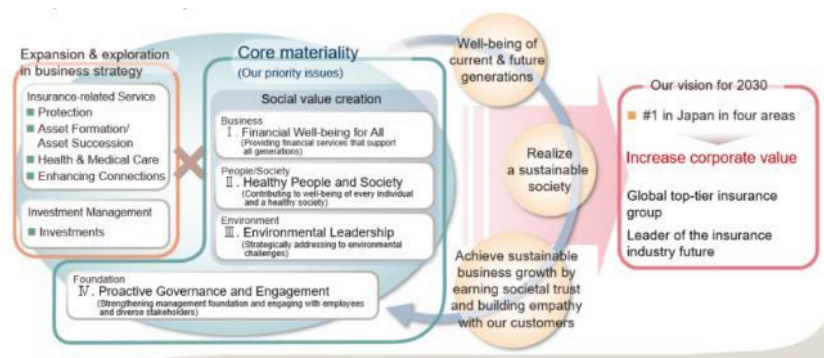


圖 5：第一生命集團可持續發展新中期管理計劃

資料來源：FALIA 研討會會議資料

- 2) 第一生命集團制定了「淨零排放轉型計劃」，旨在通過投資和業務運營實現淨零排放。

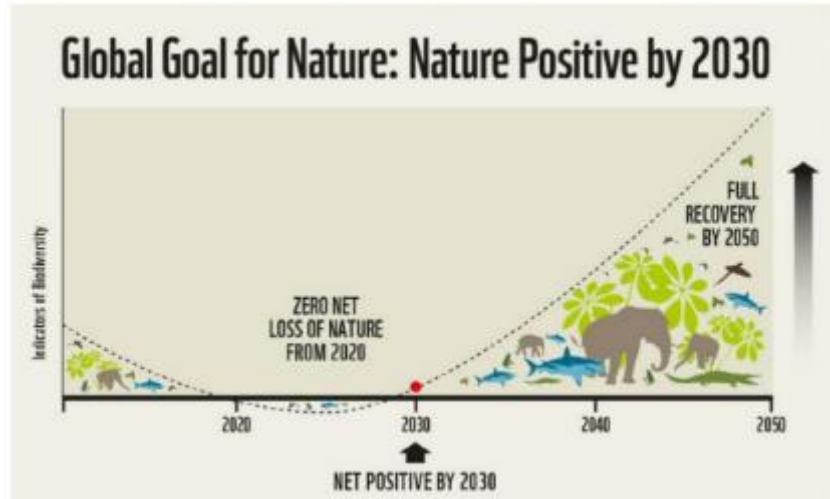


圖 6：Nature-positive by 2030

資料來源：Nature-Positive-Insurance-Briefing-Paper.pdf (unepfi.org)

這些舉措表明日本保險公司正在積極迎戰可持續發展，並將 ESG 因素納入其業務決策。

(二) 科技應用

保險公司積極利用科技提升客戶體驗，包括：

1. 第一生命集團子公司 Neo First Life 根據「健康年齡」來定價，而非「實際年齡」。

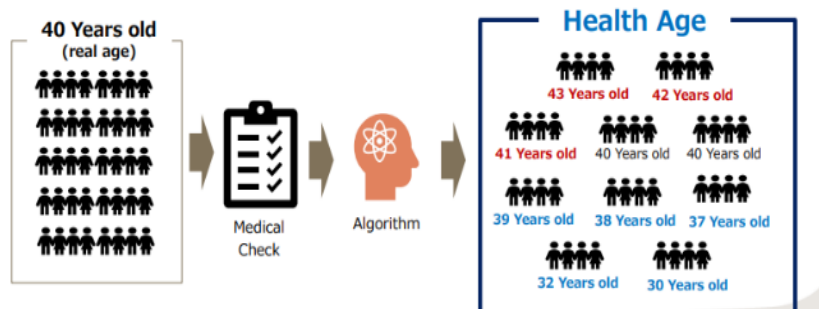


圖 7：保險科技-「健康年齡」保險定價

資料來源：FALIA 研討會會議資料

2. 第一生命利用大數據分析技術擴大核保範圍，通過細分年齡類別和調整數值門檻，擴大糖尿病和肝病患者的核保接受範圍，並簡化其核保標準。

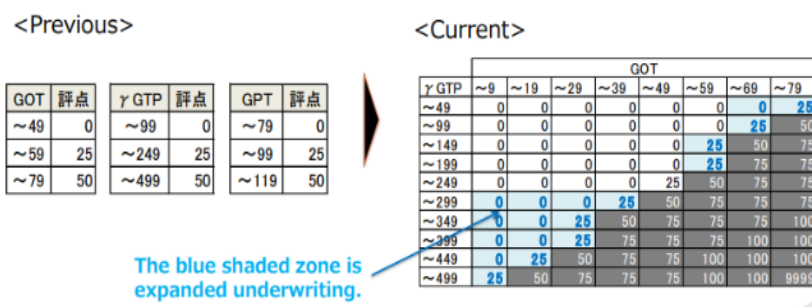


圖 8：保險科技-肝病核保標準

資料來源：FALIA 研討會會議資料

- 眾安保險利用 AI 和大數據技術創建了一個基於交叉銷售的閉環系統，並與合作夥伴建立生態系統，提供多元化的保險產品，以擴大市場份額和客戶群。

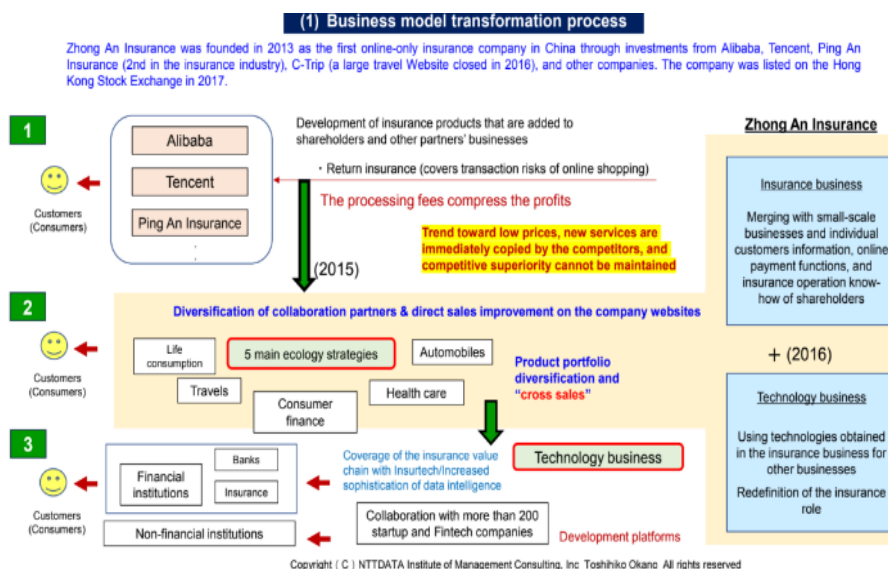


圖 9：眾安保險保險科技商業模式

資料來源：FALIA 研討會會議資料

4. 眾安保險案例分析

- 業務模式轉型：眾安保險的業務模式轉型過程，從傳統保險公司向科技驅動的保險科技公司轉變。
- 生態策略：眾安保險的五大生態策略，包括產品組合多元化和交叉銷售等，以擴大市場份額和客戶群。

- 3) 科技業務：眾安保險的主要科技解決方案和客戶需求，例如利用人工智能和大數據技術實現個性化定價和交叉銷售。
- 4) 海外業務部署：眾安保險在新加坡的生態系統建設，通過與 Grab 和 NTUC Income 等當地企業合作，拓展海外市場。
- 5) 挑戰：眾安保險同一般保險業，需面對數據隱私和資訊安全的問題。

(三) 高齡客戶服務

鑑於日本人口老齡化，保險公司正採取措施以更好地服務高齡客戶，包括：

1. 第一生命利用宣傳手冊，請求家人協助並參與高齡客戶之保險諮詢和簽約過程。
2. 第一生命後續向合約相關方發送通知和提供程序完成通知等，以確保高齡客戶的權益。
3. 第一生命利用宣傳手冊提供典型客戶請求和投訴案例，幫助員工了解客戶需求和提升服務品質，防止因老年人投訴導致信任流失，進而影響後代對保險公司的觀感。

(四) 負責任投資政策

保險公司通過負責任投資支持可持續發展，例如：

1. 第一生命集團承諾通過資產配置促進積極的社會影響，並設定了 2030 年實現 5 兆日元 ESG 主題投資的目標。
2. 第一生命積極參與被投資公司的減排活動，並設定了 2030 年前將投資組合中上市公司排放量減少 25% 的目標。
3. 第一生命制定了「淨零排放轉型計劃」，旨在到 2050 年實現投資組合的碳中和。

三、因應人口老齡化之創新異業投資案例：SOMPO Care's Nursing Care Business

(一) 日本社會環境的變化

1. 人口減少與老齡化：日本人口在 2008 年達到頂峰後持續下降，預計到 2040 年將降至約 9000 萬人。同時，65 歲以上老年人口占比不斷上升，預計到 2040 年將達到 3921 萬人，約占總人口的 40%。
2. 社會福利體系難以為繼：老年人口占比上升導致社會福利支出不斷增加，其中護理費用占比最高，預計到 2040 年將達到 25.8 兆日元，是 2018 年的 1.8 倍。

Environment - Expanding Nursing Care Market

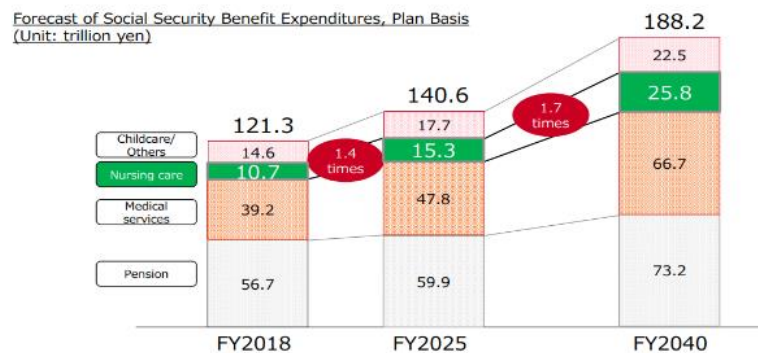


圖 10：日本社會福利體系市場規模

資料來源：FALIA 研討會會議資料

3. 護理需求激增：隨著老齡化加劇，護理需求持續增長。預計到 2040 年，需要護理的人數將增加到 2.5 倍，護理人員供需缺口不斷擴大。

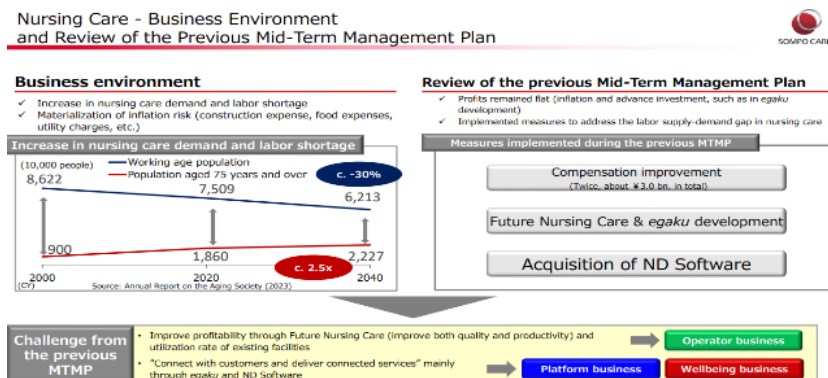


圖 11：日本護理市場供需

資料來源：FALIA 研討會會議資料

(二) SOMPO 進入護理業務的背景

SOMPO 集團的創立理念：SOMPO 集團的前身為成立於 1888 年的東京火災保險公司，集團創立至今見證了日本人口變化趨勢，深刻瞭解社會需求在哪裡。

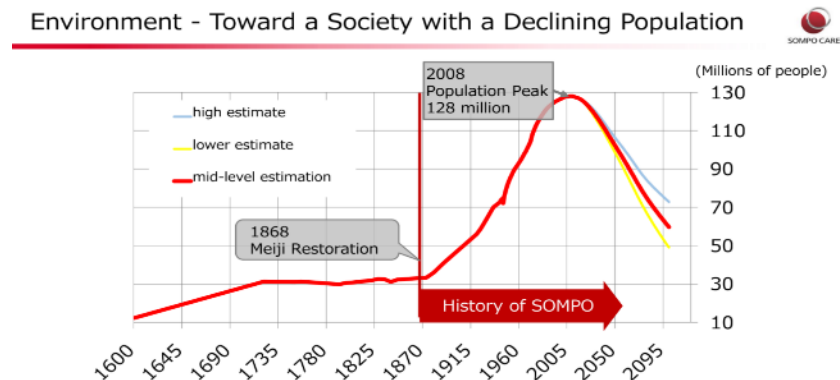


圖 12：日本人口趨勢分布

資料來源：FALIA 研討會會議資料

(三) SOMPO 護理業務的現狀

1. 員工和設施：截至 2023 年 3 月 31 日，SOMPO 護理擁有約 24,936 名員工，設施遍布日本各地，包括 302 個護理機構、147 棟老年公寓和 618 個居家護理服務站。
2. 業務規模和盈利能力：SOMPO 護理在 2023 年的銷售額達到 1,498 億日元，盈利為 83 億日元，在日本上市護理服務提供商中排名第二。
3. 設立「SOMPO Care University」、「SOMPO Care Food Lab」、「未來護理實驗室」：SOMPO 因應人力短缺，通過科技創新改善護理質量和效率，開發對護理接受者和護理人員都具有吸引力的科技並進行統一訓練。

參、心得與建議

保險公司的永續發展應該是身為業內的我們都關切的議題，人口結構變化、氣候變遷、數位化等社會經濟變化涉及層面廣泛，部分議題甚至是世界各國仍在共同努力尋找最佳的解決方案，保險公司現階段能做的則是盡己之力透過積極調整自身業務模式和策略來保持競爭力，由課程分享可以感受到日本保險公司已認真看待這些未發生的課題，試圖在挑戰來臨前提前作好準備。

日本與台灣無論在社會或經濟上都有著極大的相似點，在人口結構變化上都面臨著出生率持續下降和老齡化加劇的雙重挑戰。故本次課程最吸引個人的課題即 SOMPO Care 分享之「SOMPO Care's Nursing Care Business」，課程中講師提及 SOMPO Care 目前為集團內利潤最低，但投資人力最多的業務，套一句台灣俗語「賠錢的生意沒人做」，但為何 SOMPO 集團還是傾全力動用旗下各項業務板塊協同合作，構建 SOMPO 福祉生態系統，為客戶提供全方位的健康、福祉和財務保障服務。個人分析是該集團從 1888 年創立至今，剛好見證了日本人口及社會由盛轉弱的變化，加上該公司創立理念是「解決社會問題」，故深知公司營運須配合社會需求隨時調整，才不會被潮流淘汰。SOMPO Care 自 2015 年創立至今已有顯著之經營成果。但護理人員短缺、護理供需缺口的隱憂亦伴隨而來，故 SOMPO Care 近年則是積極設立「未來護理實驗室（Future Care Lab）」解決照護產業大量人力不足的困擾，以及提高照護現場的效率，積極導入並活用數位科技；及設立「SOMPO Care University」來因應供不應求的護理人員專業培訓，SOMPO Care 近年亦於海外設立培訓機構培訓護理人員，完訓後則安排這些外國護理人員至日本從業，為日本短缺的護理人員注入一股活水。

如何參考國外經驗，通過與監管機構合作、推動責任投資、加強客戶參與、利用科技和人才培養，更好地服務客戶和社會，為台灣保險業創造一個可持續的未來是身為台灣保險業的一份子應認真思考的方向。

附錄一： 課程及學員組成介紹

課程表

“Life Insurance Marketing under the Rapid Socio-Economic Change “ Course	
Date	Topics
DAY 1	Opening Ceremony “Current Major Socio-economic changes and those impacts to the insurers’ marketing strategies” “Social Security System in Japan” “Leveraging the cutting-edge technologies in the insurance industry”
DAY 2	“Principles for Sustainable Insurance Responding to the Climate Change and Biodiversity” “Universal Health Coverage and Private Medical Insurance” “Trends of Insurtech in China” “SOMPO’s Nursing Care Business”
DAY 3	“SOMPO’s Nursing Care Business” “Measures for Life Insurance Enrollment of Elderly People and Contract Renewal”
DAY 4	“Dai-ichi Life’s Digital Initiatives” “Responsible Investment of Dai-ichi Life Group (Part 1)” “Responsible Investment Report (Part 2)” “Dai-ichi Life Group’s Journey to Net Zero Emissions” “Dai-ichi Life Group’s Sustainability Initiatives”

學員組成

中國大陸	1	菲律賓	4
印尼	4	斯里蘭卡	3
南韓	4	台灣	5
馬來西亞	4	泰國	2
蒙古	1	烏茲別克	1
(合計 29)			

附錄二：課程情況



參訓學員於第一生命總公司合照



FALIA 理事長開業式致詞



小組討論 1



小組討論 2



結業式授予結業證書