

# 逢甲大學學生報告 ePaper

## 數位碎片化保單平台

### Digital fragmented insurance policy platform

作者：陳雅蓉、官佳儀、蔡婷宇、許芯慈、盧妙智

系級：財務工程與精算學士學位學程三年級、財務工程與精算學士學位學程三年級、財務工程與精算學士學位學程三年級、數據科學碩士學位學程一年級、數據科學碩士學位學程一年級

學號：D0955375、D0955315、D0955138、M1106965、M1118353

開課老師：陳彥志

課程名稱：金融保險科技專題

開課系所：金融學院碩士綜合班

開課學年：111 學年度 第 2 學期

## 中文摘要

透過對國內保險公司所提供的相關產品進行觀察，我們發現國內旅遊保險商品存在一系列問題，這些問題嚴重地限制了旅客的保障體驗。這些問題涵蓋了險種限制、申請理賠困難、購買流程複雜、高昂的保費、低購買率以及激烈的競爭環境。而我們的研究旨在深入分析這些問題，同時提出更為優越的解決方案，並且關注相關的市場機會。

為了解決國內旅遊保險市場所面臨的困境，我們提出了一個具有創新性的數位碎片化保單平台方案，旨在提升消費者體驗並增強保險公司的競爭力。通過對國內旅遊保險市場的目標客群和市場規模進行分析，我們對市場問題提出了針對性的解決方案，包括平台特點、優勢和推動理由，同時參考了國外成功案例以證明其可行性。此外，我們還提出了合作與合併、保障項目擴充以及與其他保險類別的結合等改善方案，同時對未來發展進行了展望。

總之，我們的研究旨在解決國內旅遊保險市場所存在的問題，同時為保險業開創更多的發展機會。透過數位碎片化保單平台方案以及其他相應的改善方案，我們期望提升消費者的保障體驗，同時增強保險公司的競爭力。這些措施有望在實踐中產生積極的影響，並推動更多創新和進步。

### 關鍵字：

1. 保險業創新
2. 國內旅遊保險
3. 創新保險產品
4. 碎片化保單
5. 數位保險平台

## **Abstract**

Through observing the relevant products offered by domestic insurance companies, we have identified a series of issues with domestic travel insurance products that significantly constrain travelers' protection experience. These issues encompass restricted coverage types, difficulties in claims application, complex purchasing processes, high premiums, low purchase rates, and intense competitive environments. In light of these circumstances, our study aims to thoroughly analyze these problems, propose more superior solutions, and explore relevant market opportunities.

To address the challenges faced by the domestic travel insurance market, we propose an innovative solution: a digital fragmented policy platform. This solution aims to enhance consumer experiences and bolster the competitive edge of insurance companies. By analyzing the target audience and market size of the domestic travel insurance market, our research offers targeted solutions to market problems. This includes platform features, advantages, rationale, and references to successful overseas cases to validate its feasibility. Additionally, we suggest improvement strategies such as collaboration and mergers, expansion of coverage offerings, and integration with other insurance categories. We also provide a forward-looking perspective on future developments.

In summary, our research seeks to address the issues present in the domestic travel insurance market and simultaneously create more opportunities for the insurance industry. Through the implementation of a digital fragmented policy platform and other relevant improvement strategies, we aim to enhance consumer protection experiences and reinforce the competitiveness of insurance companies. These measures are expected to yield positive impacts in practice, fostering innovation and progress.

## **Keyword :**

1. Digital Insurance Platform
2. Domestic Travel Insurance
3. Fragmented Insurance Policies
4. Innovative Insurance Products
5. Insurance Industry Innovation

# 目次

中文摘要 .....	1
英文摘要 .....	2
第壹章 緒論 .....	4
第一節 研究動機.....	4
第二節 研究目的.....	4
第三節 研究範圍.....	4
第貳章 問題與機會分析 .....	4
第一節 問題分析.....	4
第二節 解決方案與市場機會 .....	5
第三節 結論.....	6
第參章 目標客群與市場規模分析 .....	7
第一節 目標客群.....	7
第二節 市場規模與數據.....	8
第三節 結論.....	8
第肆章 解決國內旅遊保險市場痛點 .....	9
第一節 引言.....	9
第二節 解決方案：數位碎片化保單平台.....	9
第三節 改善方案.....	11
第四節 結論.....	14
第伍章 為何比現有解決方案更優越 .....	15
第一節 競爭優勢.....	15
第陸章 商業模式 .....	17
第一節 商業模式圖.....	17
第柒章 預期效益評估 .....	18
第一節 民眾與保險公司角度.....	18
第二節 結論.....	19
第捌章 結語 .....	20
參考文獻 .....	21

# 第壹章 緒論

## 第一節 研究動機

隨著數位轉型浪潮的興起，傳統保險模式正受到質疑，而數位保險作為一種創新模式嶄露頭角。本研究的動機在於探索基於碎片化保單的數位保險平台如何重新定義保險業務，並評估其對消費者和保險公司的影響。透過此研究，我們尋求深入理解數位保險的優勢、挑戰以及可能帶來的全新商機。

## 第二節 研究目的

本研究旨在分析基於碎片化保單的數位保險平台，探討其商業模式、競爭優勢以及對消費者與保險公司的效益。透過深入瞭解這一新興保險模式，我們旨在提供洞察力，幫助業界了解數位保險的潛在價值與影響。

## 第三節 研究範圍

本研究將聚焦於碎片化保單的數位保險平台在國內旅遊保險領域的應用。著重探討其商業模式、競爭優勢以及對消費者和保險公司帶來的效益，並限定於國內市場情境進行分析，不包含其他保險類別或國際市場。

# 第貳章 問題與機會分析

本章為國內旅遊保險市場的問題與機會分析。全章分為三小節，第一節尋找問題並分析，第二節討論解決方案與市場機會，第三節則做一個小結論。

## 第一節 問題分析

### 壹、險種限制

部分國內旅遊保險只覆蓋特定的風險，例如意外傷害、突發疾病等，對於其他風險如旅行取消、行李遺失等則沒有相應的保障，無法完整提供旅行相關保障。

## 貳、申請理賠困難

實際理賠中存在種種限制，例如必須提供大量文件證明、報案時間有限等，理賠流程會給旅客一定的困擾。

## 參、購買流程複雜

一些國內旅遊保險的購買流程較為繁瑣，需要填寫大量信息並且可能需要在網站或者 APP 進行多次操作，對於不熟悉網絡操作的旅客來說可能會帶來一定的不便。

## 肆、保費高昂

由於國內旅遊保險的風險較低，有些保險公司對於國內旅遊保險的保費較高，這可能會增加旅客的負擔。

## 伍、購買率低

國內旅遊保險的購買率偏低，多數仰賴旅行團的強制險。然而，在海外旅遊時，民眾更傾向於自行購買。

## 陸、競爭者眾多

市面上的國內旅遊保險種類繁多，保障範圍、賠償金額、理賠流程等各方面也存在著差異，對於消費者而言有時難以取捨。

# 第二節 解決方案與市場機會

## 壹、提供全面保障

由於國內旅遊保險存在險種限制的問題，一些保險公司可開發提供更全面保障的產品，涵蓋旅行取消、行李遺失等其他風險，以滿足旅客更多樣化的保障需求。

## 貳、簡化購買流程

由於購買國內旅遊保險的流程複雜，一些保險公司可以開發簡單易懂的購買

流程，提供快捷、便利的購買體驗，吸引更多的旅客購買保險。

### **參、提供即時理賠**

解決理賠流程中的限制和困擾，碎片化保單能夠依據旅客需求提供不同的保障項目。理賠過程透過網路及手機應用程式即時進行，減少文件準備與提交程序，提高效率和便利性。

### **肆、推出成本效益高的產品**

推出成本效益更高、更有保障的產品，是保險公司提高顧客滿意度和保險購買意願的重要策略。透過提供更全面、更靈活的保障方案，例如增加意外傷害保險、擴大旅遊保險保障範圍等，讓顧客感受到更貼心和周到的保障。

### **伍、提高保險產品的可比性與優化設計**

提高保險產品的可比性，讓消費者更容易做出選擇，同時優化產品設計，提升其吸引力。

### **陸、培養保險意識**

強調意外事件無地域限制，提高公眾對風險管理的意識，從而提高對國內旅遊保險的重視度。

### **柒、市場機會**

這些問題為保險公司帶來了多重市場機會。通過提供全面保障、簡化購買流程、即時理賠、推出成本效益高的產品，以及培養保險意識，保險公司可以提高市場佔有率，滿足旅客對保險的多樣化需求。

## **第三節 結論**

國內旅遊保險市場存在著多重問題，同時也孕育了各種市場機會。透過創新的產品設計和服務提升，保險公司可以解決現有問題，達到旅客的需求，在競爭的市場中備受矚目，並成功取得優勢地位。

## 第參章 目標客群與市場規模分析

本章為國內旅遊保險市場的目標客群與市場規模分析。全章分為三小節，第一節探討目標群眾，第二節觀察市場規模與數據資料參考，第三節則做一個小結論。

### 第一節 目標客群

#### 壹、 多樣的目標客群，包括以下主要類別：

##### 一、 自由行旅客：

自由行旅客通常需要獨立完成旅遊的所有安排和行程，對於旅行的保險需求也較高，因此他們可能成為國內旅遊保險的重要目標客群。

##### 二、 商務旅客：

商務旅客需要經常出差，因此對於旅行的保險需求也較高，他們可能更關注旅遊保險的理賠速度，以確保出差期間的安全和保障。

##### 三、 家庭旅客：

家庭旅客通常有較多的行李和物品需要攜帶，因此對於行李遺失和其他風險的保障需求較高，他們可能更關注保險的保障範圍。

##### 四、 短期旅客：

短期旅遊的旅客，他們多半認為風險較小，或是小資族較希望能節省旅費，進而忽略保險的重要性。

##### 五、 長期旅客：

長期旅客可能會出現突發疾病等情況，對於保險的需求較高，而且他們可能需要購買長期的保險，因此保險公司可以為他們提供符合需求的保險產品。

##### 六、 自駕旅客：



自駕旅客通常會租用或自己開車前往目的地，面對路途風險、意外事故和車輛故障等問題，因此對於車險的保障需求也較高。此外，自駕遊客的行程和路線安排可能比較多變，因此需要具有彈性和個性化的保險產品。

## 第二節 市場規模與數據

### 壹、 國人國內旅遊概況：

表 1.：國人國內旅遊概況表

項目 \ 年別	2017	2018	2019	2020	2021
國人國內旅遊比率(%)	91.0	91.2	91.1	88.4	83.8
平均每人旅遊次數(次)	8.70	8.09	7.99	6.74	5.96
平均停留天數(天)	1.49	1.49	1.51	1.54	1.45
國人國內旅遊總旅次(千旅次)	183,449	171,090	169,279	142,970	126,027

資料來源：交通部觀光局

根據交通部觀光局的數據，過去五年國人旅遊的平均次數約為 150,000 次，停留天數通常只有 1-2 天。近兩年受疫情影響，旅遊人數下降，但預計隨著政策的放寬，旅遊人數將回升。

國內旅遊意外事故：內政部統計顯示，截至 2020 年底，國內旅遊意外事故共計 13,348 件，其中交通事故占 58.5%，顯示了意外風險仍然存在。

國內旅遊保險市場：保險業監理委員會的資料指出，2018 年國內旅遊保險市場保費收入為 8.6 億元，2019 年增長至 9.5 億元，增幅約 10.5%。預計隨著國內旅遊市場的擴大，市場規模將繼續增加。團旅遊保險佔市場的 80%，為主要的保險產品之一。

## 第三節 結論

綜合分析市場數據和趨勢，國內旅遊保險市場的目標客群涵蓋了自由行旅客、商務旅客、家庭旅客、短期旅客、長期旅客和自駕旅客等不同類型。市場規模在近年有穩步增長，雖然受到疫情的波及，但隨著旅遊市場逐漸回暖，保險需

求可能進一步增加。保險公司可以根據不同目標客群的需求，推出更多元化、靈活性強的保險產品，以迎合市場的多樣性需求。

## 第四章 解決國內旅遊保險市場痛點

本章為解決國內旅遊保險市場痛點之數位碎片化保單平台探討與建議。全章分為四小節，第一節為引言，第二節我們的解決方案為推出數位碎片化保單平台，第三節描述改善方案之方法，第四節則做一個小結論。

### 第一節 引言

保險是現代社會中不可或缺的風險管理工具之一，而國內旅遊保險作為其中重要的一環，在提供旅客安全保障的同時，也面臨著市場痛點和挑戰。本研究旨在探討如何透過數位碎片化保單平台解決國內旅遊保險市場所面臨的問題，提升消費者體驗和保險公司競爭力。

### 第二節 解決方案：數位碎片化保單平台

#### 壹、 方案大綱

本方案專注於國內旅遊保險市場，學習 Lemonade 提出數位碎片化保單平台，以拆分保單成小保單，讓消費者自由選擇保險項目，實現個人化保險方案。此外，平台將提供即時理賠、訂閱制保險、24 小時 AI 人工客服等服務，並加強安全性和隱私保護，提升消費者使用體驗。

#### 一、 數位碎片化保單平台的優缺點

##### (一) 優點

##### 1. 方便快捷：

可以隨時隨地透過平台或 APP 進行保險購買，省去預約業務員、面對面溝通的時間和步驟，提高購買保險的便利性和效率。

##### 2. 靈活選擇：

碎片化保單是將一份保單分成多個獨立的小保單，讓消費者可以根

據自己的需求選擇保險項目，並組合成一份保單，搭配訂閱制可以避免保險重疊和保險缺失，也可以滿足訂閱者不同的需求和預算。

3. 便於管理：

碎片化保單讓消費者能夠清楚明確地了解自己所購買的保險項目和保險覆蓋範圍，也方便消費者管理和掌握自己的保險資訊。

4. 即時理賠：

理賠過程透過網路及手機應用程式即時進行，減少文件準備與提交程序，提高效率和便利性。不僅提高客戶滿意度、增強客戶信任、降低成本、加速理賠進程，對保險公司和客戶都是一個有益的選擇。

5. 24 小時 AI 人工客服：

平台會提供 24 小時的 AI 人工客服，讓消費者隨時能夠解決保險相關的問題，提高了客戶的滿意度。

(二) 缺點

1. 保險項目不完整：

由於消費者可以自由選擇所需保險項目，可能會出現保險項目不完整的情況，使得消費者沒有完全的保障。

2. 複雜風險不適用：

數位碎片化保單平台通常適用於相對簡單的風險保險，對於複雜風險的保險，可能需要業務員進行專業諮詢和說明，才能選擇適當的保險方案。

3. 網路安全和隱私問題：

透過數位平台購買保險，可能會涉及到網路安全和隱私問題，需要平台保證用戶資訊的安全性和隱私保護。

## 二、以國內旅遊保險為主推的理由

(一) 數位化便利性：

透過數位化來提供便利性和改善實體簽約弊端，讓消費者可以輕鬆享受旅程。

(二) 全面保障：

國內旅遊保險可以提供全面的保障，包括意外傷害、財物損失、醫療費用等，可以讓旅客在旅途中享受更完善的保障。

(三) 價格實惠：

相比於國際旅遊保險，國內旅遊保險的保費較為實惠，對於自駕遊客而言，選擇國內旅遊保險更具經濟實惠性。

(四) 快速理賠：

由於國內旅遊保險的範圍較小，所以在理賠時相對更加快速方便，特別是在緊急、需要迅速理賠的情況下，國內旅遊保險的快速理賠速度尤為重要。

(五) 符合國人旅遊習慣：

隨著國內旅遊市場的逐漸成熟，國人的旅遊習慣也逐漸形成。相對於出國旅遊，國內旅遊更為方便，範圍也更小，因此國內旅遊保險符合國人的旅遊習慣。

(六) 優點安心旅遊保障：

疫情時期，國內旅遊更受到青睞，選擇此保險可為旅客提供更多的安心保障。如果在旅途中發生意外或疾病，可以保障旅客的權益，讓他們更安心享受旅遊。

## 第三節 改善方案

### 壹、 合作與合併

與旅遊業者、金融機構等合作，創造更大價值。過去，Lemonade 的創新模型吸引國內外許多保險公司效法，但是實際成功案例很少，而近年 Lemonade 與 Metromile 的合併，是可以發揮範疇經濟綜效的。未來我們也可以與以下企業合

作，共同開發更多碎片化保單產品，提供更全面的保障。

#### 一、 旅遊業者：

跟旅行社、民宿、飯店等旅遊業者合作，提供一站式的旅遊保險服務，方便消費者在旅行前一次性購買所需的保險項目。

#### 二、 金融機構：

跟銀行、信用卡公司等金融機構合作，提供優惠的保險方案和付款方式，增加消費者購買保險的意願。

#### 三、 旅遊 APP：

提供方便快捷的線上購買保險服務，並可根據消費者的旅遊資訊和請求，提供個性化的保險方案。

#### 四、 大型購物中心：

提供方便的保險購買通路，吸引消費者購買保險，並增加商場的營收。

#### 五、 交通運輸業者：

可以跟公路、鐵路等交通運輸業者合作，提供相應的保險方案，增加消費者的安全感和信任度。

因此，我們認為碎片化保險可著重於特定場域，如國旅險，因為其可以針對旅遊期間所面臨的特定風險進行保障，如突發疾病、行李遺失、交通事故等，且價格相對便宜，適合旅客購買。

## 貳、 保障項目擴充

#### 一、 意外傷害保障：

因意外事故導致的身故、殘疾或者醫療費用等。

#### 二、 意外行程取消保障：

因意外、突發疾病等原因導致旅遊行程取消，可以獲得一定賠償。

### 三、 財產保障：

旅行期間財物損失、被盜或損壞等情況的賠償。

### 四、 延誤保障：

因高鐵、火車等交通工具延誤導致的額外費用補償。

### 五、 緊急援助保障：

旅途中突發緊急情況時的救援、醫療、轉院等服務。

### 六、 車險結合：

將國內旅遊保險與車險結合，提供更全面的保障。由於國旅交通事故占總數的 58.5%，因此我們想將碎片化國內旅遊保險與車險結合，提供給已經有購買車險的民眾在旅行期間增加額外的保障，為旅行者提供更全面的保障，其中可以於旅行期間增加以下幾個保障。

#### （一）車體險：

車輛於自然災害、人為因素，如碰撞、被盜、損壞等原因產生的維修費用、賠償責任。

#### （二）乘客意外險：

包括因交通事故導致車上人員受傷、殘疾、身故等所產生的保障。

#### （三）緊急援助保障：

當車輛在路途中發生故障，需要緊急救援時，可以提供相應的救援服務，如拖車、修理等，又或是提供服務協助旅遊行程的繼續。

旅行期間保戶可以根據旅遊需要和預算選擇相應的保險組合，確保在旅行期間得到全面的保障，幫助現行已經有購買基本保障商品。例如，現行已經購買車體險的保戶可以在旅行期間，增加包括前面提到的意外傷害保障、意外行程取消保障、財產保障、延誤保障和緊急援助保障等，讓國內旅遊保險不會因為車禍的發生受到影響。例如，旅行中不管是騎機車或是開車，在發生輕微車禍後，導致

車體損壞因此無法繼續乘坐，可以於第一時間提供備用車服務，讓沒有受傷的旅客繼續行程，確保大家的安全與權益。不管是自駕遊或搭乘交通運輸工具都要注意遵守交通規則，確保行車安全。

### 參、 國外成功案例參考：Aioi Nissay Dowa Insurance

我們主要針對日本"Aioi Nissay Dowa Insurance (簡稱 ADI)"，探析其在台灣市場的適合性，首先，台灣市場對於保險產品的需求非常高。由於人口密度高、交通便利，台灣民眾愛好旅遊的程度也相對較高。因此，ADI 提供的多樣化、可定制化的保險產品可以滿足台灣消費者對於旅遊保險的需求。

其次，ADI 提供的線上購買服務可以讓消費者輕鬆方便購買保險產品，符合台灣人習慣使用網路購物的消費行為，讓消費者可以快速選擇適合自己的保險方案。

最後，ADI 的保險產品不僅覆蓋了醫療保險、旅行取消保險、行李損失保險和意外保險等多種保險項目，還提供了相應的理賠服務，讓消費者在旅遊期間遇到意外情況時能夠獲得及時的幫助和保障。這種全方位、貼心的保障服務也能夠贏得台灣消費者的信任和青睞。

綜上所述，ADI 的多樣化保險產品、線上購買服務和全面的保障服務模式都符合了台灣市場對於旅遊保險的需求和消費行為，因此 ADI 是一家值得借鑒的保險公司。但是針對台灣旅遊市場，我們認為 ADI 的保險項目雖然多樣化，但仍有一些可以改善的空間。首先，有些保險項目的保額可能較低，無法完全滿足某些消費者的需求。因此，可以考慮增加保險項目的保額，提供更全面的保障。其次，可以進一步優化線上購買服務，例如提供更多付款方式、簡化購買流程，提高消費者的購買體驗。另外，可考慮增加多語言的客戶服務，以便更好地為不同國籍的旅客提供服務。

## 第四節 結論

平台能將保險產品碎片化，讓消費者根據自己的需求，挑選最適合自己的保

險產品，避免不必要的保險負擔。同時，還能提供更快速、更方便的理賠服務，提升消費者的滿意度。然而，碎片化保險平台也需要面對一些挑戰，如保險項目的碎片化可能導致保障不完整，需要平台提供足夠的信息和建議，幫助消費者選擇適合的保險方案。另外，碎片化保險平台需要加強網路安全和隱私保護，確保消費者的個人信息得到充分保護。

總的來說，透過數位碎片化保單平台，我們有機會解決國內旅遊保險市場所面臨的問題，提升保險行業的效率和服務品質，同時也能夠為消費者提供更全面、更貼心的保障服務，促進整個市場的健康發展。

## 第五章 為何比現有解決方案更優越

本章探討為何比現有解決方案更優越。全章分為一小節，分析競爭優勢。

### 第一節 競爭優勢

#### 壹、 碎片化保單

平台提供消費者選擇符合其需求的保險項目，可隨時新增或取消，提供更全面、靈活的保障。這種方式提高了客戶滿意度，同時也減少客戶購買不需要的保險項目，降低浪費的支出。

範例：包括意外傷害、突發疾病等風險，還包括旅行取消、行李遺失等其他風險。

#### 貳、 數位化平台

提高客戶購買保險便利性和效率的數位化平台，消費者可以隨時進行申請和查詢理賠進度，省去預約業務員、面對面溝通的時間和步驟。同時，數據化運營和管理可以使保險公司更精確地評估風險、制定保費和理賠政策，提高保險的準確性和效率。

#### 參、 優化平台便利性

優化目前保險公司的線上購買服務，平台增加更多付款方式，簡化繁瑣的購買流程，將資料存儲在區塊鏈上，減少填寫表格的時間。同時，平台使用加密技



術並尊重消費者的隱私權利，提高消費者的購買體驗。

#### **肆、 提高理賠速度和降低理賠門檻**

平台提供友好且快速的理賠服務，及合理保費設定，降低旅客的負擔，提高購買意願。為了提高旅客的保障，平台致力於降低理賠門檻和時間，滿足旅客對於保險的更高期望值，同時提高保險產品的吸引力。

#### **伍、 保障項目與車險的結合**

碎片化國內旅遊保險的保障項目可以提供旅客全方位、靈活的保障與保費合理、便捷快速的理賠服務，確保旅客在旅途中更安心和放心。其與車險結合，發生事故，可第一時間提供備用車服務，確保大家的安全與權益。

#### **陸、 AI 人工客服**

平台提供 24 小時 AI 人工客服，使消費者隨時解決需要幫助的問題。可提高客戶滿意度，同時也節省等待真人客服的時間和成本。

#### **柒、 合作優勢**

通過與旅遊業者、金融機構、旅遊 APP、大型購物中心以及交通運輸業者的合作，提供更全面、多元化的保障，滿足消費者對旅行保險的不同需求。透過與合作夥伴的互動，取得更低的保費，滿足更廣泛的消費需求，發揮範疇經濟綜效，創造更大價值。

#### **捌、 訂閱制保險**

平台提供每月付款並隨時取消的訂閱制保險，使消費者可以靈活地管理保險並減少因突然取消保險而浪費的支出。此訂閱模式與傳統保險公司不同，是消費者選擇碎片化保單平台的原因之一。

#### **玖、 專注國內旅遊保險**

平台專注於國內旅遊保險市場，增強消費者對國內旅遊保險的市場意識和對其重要性的認知，進一步吸引更多消費者購買此商品。

## 第陸章 商業模式

本章為分析方案的商業模式。全章分為一小節，完成商業模式圖。

### 第一節 商業模式圖

壹、 商業模式圖為策略工具，設計和描述企業商業模式。

關鍵合作夥伴	關鍵活動	價值主張	顧客關係	目標客群
1. 交通運輸業者 2. 旅遊 APP 3. 旅遊業者 4. 大型購物中心 5. 金融機構	1. 碎片化保障項目 2. 大數據風險評估 3. 隨時購買 4. 訂閱制保險 5. 快速理賠	讓消費者挑選最適合自己的保險產品，並提供快速方便的保險服務。 平台可幫助保險公司實現自動化營運、節省成本並提高市場競爭力，透過數據分析精準了解消費者需求	1. 24 小時 AI 解答 2. 客製服務	1. 自由行 2. 商務旅客 3. 家庭旅客 4. 短期旅客 5. 長期旅客 6. 自駕旅客
	<b>關鍵資源</b> 1. 數據分析師 2. AI 設計技術 3. 精算師 4. 保險代理人		<b>通路</b> 1. 網路平台 2. app	目前以遊客為主，未來可推出不同類型碎片化保單，將客群逐漸擴大
<b>成本結構</b> 1. 人力薪水 2. 廠商合作費用 3. 風險評估、研發保險系統建設花費 4. 信息技術成本		<b>收益流</b> 1. 保險費用 2. 投資收益 3. 其他費用 4. 與廠商合作收益		

圖 1.商業模式圖

## 第七章 預期效益評估

本章為預期效益評估。全章分為兩小節，第一節從民眾與保險公司角度去分析，第二節做一個小結論。

### 第一節 民眾與保險公司角度

#### 壹、 民眾角度

##### 一、 提高便利性：

數位保單提供方便的保險購買和理賠流程，同時讓消費者更了解其保險計劃。保單管理功能包括更新個人資訊、付款方式、申請理賠等，使消費者能隨時掌握保險情況。

##### 二、 提高安全性：

數位保單使用密碼、指紋辨識和雙重認證等多種安全措施，確保保險信息安全。存儲和傳輸方式也更可靠，減少遺失、損壞或竊取風險。

##### 三、 節省時間：

數位化節省時間和精力，免去預約業務員和填寫紙質表格等步驟。購買和理賠更為便捷，隨時提交理賠申請，掌握理賠進度。

##### 四、 全面保障：

碎片化保單可根據個人需求選擇保險項目，避免保險重疊和缺失，實現全面保障。

##### 五、 風險轉移：

保險提供財務保障，減輕不幸事件的損失。風險轉移增加安全保障，降低風險造成的損失。

##### 六、 社會穩定：

保險是社會保障制度，減輕個人和企業不幸事件的負擔，降低社會不穩

定因素。透過風險轉移促進社會公平和正義，提高社會福利。

## 貳、 保險公司角度

### 一、 降低成本：

數位保單省卻印刷和郵寄成本，提供更實惠的保險方案。同時降低保單管理、信息處理和理賠等成本。

### 二、 促進環保：

數位保單不使用紙張，減少森林資源消耗，促進環保。減少碳排放和廢棄物產生，展現企業社會責任。

### 三、 提高顧客滿意度：

提供便捷、高效的保險服務，提升客戶滿意度。提供相關知識和技巧，增強客戶對保險公司的信任。

### 四、 客戶關係管理：

數位保單透過客戶資料管理系統收集和分析數據，提高客戶忠誠度。個性化產品和服務，加強客戶溝通和信任。

### 五、 數位化管理：

數據管理提高內部流程效率，提供準確的風險評估和預測，制定適合的保險策略。保持市場競爭優勢，提高企業營運效益。

### 六、 市場競爭力：

數位轉型提升市場競爭力。提供便捷、高效的保險服務，提高客戶忠誠度。降低成本，擴大市場份額，增強市場地位和競爭力。

## 第二節 結論

數位保單的推廣不僅有利於民眾，同時也為保險公司帶來多方面的實際效益。透過提供方便的保險服務，強化企業形象和社會責任感，數位保單將在未來

持續創造價值和機遇。

## 第捌章 結語

本論文旨在探討一個基於碎片化保單的數位保險平台的商業模式與競爭優勢，並評估其對民眾和保險公司的預期效益。透過深入分析，我們得出以下結論：

該數位保險平台以碎片化保單為基礎，融合數位科技優勢，提供了多方面的優越性，如隨時可選擇保險項目、提高理賠速度、強化客戶體驗等。這種靈活性和便捷性不僅滿足了消費者的多樣需求，也在提高市場競爭力方面發揮了重要作用。通過與不同行業的合作，該平台實現了保險服務的多元化，進一步提升了其市場價值，同時也反映了範疇經濟的優越效應。

從民眾角度看，數位保單的推廣將大幅提升保障的全面性和購買的便利性。透過數位化流程，消費者可以隨時管理保險事務，節省時間並獲得更好的客戶體驗。同時，這種方式也加強了風險轉移，降低了個人和社會的風險，有助於社會穩定和公平。

在保險公司角度，數位保單的採用將帶來成本降低、環保、客戶滿意度提升等多方面的實際效益。數據化管理不僅優化內部流程，還提高了風險評估和預測的準確性，增強了市場競爭力。同時，這種數位轉型有助於保持顧客忠誠度，促進客戶關係的長期發展。

總之，這項數位保險平台的商業模式和競爭優勢，不僅滿足了當今消費者多元化的需求，也為保險行業的可持續發展帶來了寶貴的機遇。通過數位科技的融合，我們相信這個平台將在未來持續創造價值，同時也在促進社會穩定和風險轉移方面發揮著重要作用。

## 參考文獻

1. Lemonade Insurance。2023/04/02。來自 <https://www.lemonade.com/>。
2. Aioi Nissay Dowa Insurance (ADI)。2023/04/02。來自 <https://www.aioinissaydowa.co.jp/english/>。
3. 保險業監理委員會 - 保險業資訊。2023/04/06。來自 <https://www.ib.gov.tw/ch/home.jsp?id=48&parentpath=0,4>。
4. 台灣經濟研究院 - 旅遊保險需求之調查與分析。2023/04/06。來自 <https://www.tier.org.tw/forecast/forecast.aspx>。
5. 金管會保險局 - 保險業公開資訊觀測站。2023/04/06。來自 <https://ins-info.ib.gov.tw/>。
6. 行政院主計總處 - 統計資料查詢系統。2023/04/06。來自 <https://nstatdb.dgbas.gov.tw/dgbasall/webMain.aspx?sys=100&funid=defjsp>。
7. GROW(2019)。完整掌握商業模式圖：圖文解析、案例練習及模式圖沒告訴你的事！，2019年11月28日，取自：<https://growthmarketing.tw/business-model-canvas/>。