

武汉大学金融学博士文库



保险企业 创新能力问题研究

An Exploration on

Innovation Capability of Insurance Companies

■ 潘国臣 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

本书获武汉大学金融研究中心资助

武汉大学金融学博士文库



保险企业 创新能力问题研究

An Exploration on

Innovation Capability of Insurance Companies

■ 潘国臣 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

保险企业创新能力问题研究/潘国臣著. —武汉:武汉大学出版社, 2006. 7

武汉大学金融学博士文库

ISBN 7-307-05225-3

I. 保… I. 潘… III. 保险业—企业管理—研究
IV. F840. 32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 111116 号

责任编辑:沈建英 责任校对:刘欣 版式设计:支笛

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:武汉凯威印务有限公司

开本:880×1230 1/32 印张:10.125 字数:213千字

版次:2006年7月第1版 2006年7月第1次印刷

ISBN 7-307-05225-3/F·1004 定价:16.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

武汉大学“金融学博士文库”编委会名单

(按姓氏笔划为序)

叶永刚	卢汉林	田 玲	江 春
刘思跃	李 琼	何国华	张东祥
赵何敏	胡炳志	黄 宪	潘 敏
魏华林			

总 序

20 世纪末期以来，随着信息技术的快速发展及其在金融领域的广泛应用，国际金融市场上金融创新层出不穷，金融管制日益放松，全球金融体系发生了深刻的变化：传统的以商业银行为主体的金融中介机构在全球金融体系中的地位相对下降，经济主体的金融活动越来越趋向于市场化，资本市场在金融体系中的地位和作用迅速提高。与此同时，现代经济学理论也发生了根本性的变化：传统的以完全竞争为前提的市场均衡理论逐渐被不完全竞争下的市场均衡理论所取代，信息经济学、交易费用经济学、博弈论、代理理论、契约理论等经济学理论和研究方法获得了快速的发展。

金融活动的市场化和金融体系的变化，经济学理论和研究方法的发展及其在金融学理论研究中的广泛应用，改变了传统金融理论的分析范式和框架，丰富和发展了现代金融理论的内容：一方面，不同经济主体在不确定性条件下如何进行跨期的最优资源配置决策的研究日益成为现代金融学理论探讨的主题，资产定价、公司金融、有效市场、行为金融、银行管理和风险管理等成为现代金融理论最为核心的内容，金融理论的研究日益市场化和微观化。另一

方面，以经济主体投融资行为决策为主要研究内容的微观金融理论的发展也对传统的宏观金融理论提出了挑战，货币经济理论、汇率理论、金融中介理论、金融监管理论以及金融与经济发展等宏观金融理论在吸收现代微观金融理论新的研究成果和研究方法的基础上，也取得了长足的发展。

我国的经济及金融正处于巨大变革的重要历史时期，实践的变革和发展需要理论的指导，并为理论研究提供动力和源泉。本着学习、吸收和借鉴现代金融学研究成果和研究方法的态度和勇于探索、严谨求实的精神，在武汉大学出版社的支持下，我们金融学学科团队编辑和出版了这套丛书，以期能够对我国金融学理论研究和改革实践的创新及发展有所裨益。

武汉大学金融学有着悠久的历史。中华人民共和国成立前后，以留学归国的杨端六教授（伦敦大学）、李崇淮教授（耶鲁大学）和周新民教授（哥伦比亚大学）等为首的一批学者在当时国内金融学界具有较高的学术地位。1952年，受中国人民银行总行委托开办的银行专修科专业标志着武汉大学金融学科的正式创建。改革开放后，武汉大学是国内综合性大学中最早恢复金融学科的重点大学之一。在中国银行总行的支持下，武汉大学于1983年开办了“国际金融”专业，随后又相继开办了“货币银行学”、“保险学”以及“投资经济”等专业，从而形成了完整的金融学科群，并迅速恢复了在国内学术界的影响力。这一时期，周新民教授是国内欧洲货币体系及国际收支问题研究领域的权威学者，李崇淮教授在20世纪80年代初提出“黄金非货币化”的观点和论述，在国内学术界产生了巨大的影

响，并成为这一学派的代表人物。

从 20 世纪 80 年代起至今，武汉大学金融学科中的中青年学者迅速成长，经过长期不懈的努力，本学科已形成了一支具有“群体优势、团队优势、学历优势、年龄优势”的学科团队。在制度金融理论、金融中介理论和银行管理、金融工程、国际金融、公司金融、金融市场及保险理论和保险精算等方面构建了较为完整的学术梯队，形成了稳定的学术方向，取得了一系列在国内学术界较有影响的学术成果。迄今为止，本学科共承担国家自然科学基金及国家社会科学基金项目数十项，并多次荣获全国普通高校人文社会科学优秀科研成果奖、全国普通高等学校优秀教材奖、国家级教学奖以及湖北省社会科学优秀成果奖。

目前，武汉大学金融学科共设有金融学、金融工程、数理金融和保险学四个本科专业，拥有金融学、金融工程硕士学位和金融学博士学位授予权，2003 年被湖北省批准为省级重点学科。为进一步凝练学术方向、整合学术队伍、建设创新学术团队，经武汉大学批准，2004 年通过整合校内外学术资源，我们组建了“武汉大学金融研究院”，作为武汉大学人文社会科学重点研究基地，进行金融理论的创新和应用研究以及高级学术人才的培养。

本套丛书的作者均为本学科中最近几年在国内外获得金融学博士学位的年轻学者，其选题来源于他们的博士论文。在丛书的编辑过程中，作者们对其博士论文作了大量的修改和补充，力求反映其研究领域相关研究的最新发展趋势和自己的最新研究成果。尽管每位作者在其各自的研究领域中都做出了艰辛的努力，但我们深知，其研究成果中的不足也是在所难免的。正因为如此，我们希望他们能

够在其各自的研究领域继续大胆探索，勇于创新，以此推动我国金融学理论研究的发展。我们也希望该丛书能抛砖引玉，以期有更多的学者加入到我们的学术团队之中，并不断关心、支持和推动武汉大学金融学科的发展。

武汉大学“金融学博士文库”编委会

摘 要

保险业的发展史就是一部保险企业的创新史。改革开放 20 多年来,在内容丰富的保险企业创新的推动下,我国保险业创造了增长的奇迹。进入 21 世纪以后,保险业的发展进入了新的历史阶段,创新增长模式将由以政府推动为主转换为以企业自主创新为主,企业创新在保险业发展中的作用将更为突出。对保险企业而言,在我国加入 WTO 以后,保险市场开放程度增大,市场竞争日趋激烈,加之放松管制和混业经营等因素,保险企业生存发展的形势越来越严峻,创新对于保险企业的意义更显重大。但是到目前为止,由于在理论上缺乏对保险企业创新问题的系统、深入研讨,因此保险理论无法有效地指导保险企业实践和为国家政策的制定提供参考,导致保险企业创新的实践效果并不理想。本书通过考察和运用战略管理理论、企业能力理论和创新理论等,试图从根源上寻找解决保险企业创新问题的对策。

对保险企业而言,有关创新的所有问题都是围绕着竞争而产生的。要在竞争激烈的保险市场上求得生存和发展,保险企业必须建立自己的竞争优势。根据企业能力理论的研究,保险企业的竞争优势源于核心能力。但是保险企业

在形成自己的核心能力的过程中，由于有限理性，“核心刚性”往往相伴而生。“核心刚性”的存在使保险企业在外部环境发生变化以后不能及时调整以适应环境，最终导致保险企业竞争失败。要避免“核心刚性”陷阱并保持竞争优势，保险企业惟一的出路就是开创持续的创新流，以确保自己能够持续地适应环境，形成持续竞争优势。而要做到这一点，就要求保险企业具有一定水平的创新能力。

保险企业的创新能力是一种组织内在能力，具有路径依赖性、动态渐进性、开放性、竞争性和层次性等特性。保险企业的创新能力受六个方面因素的影响：企业领导、企业文化、企业组织和流程、信息技术、顾客战略以及绩效评估。

第一，企业领导由于对保险企业的生产经营活动和创新活动有决策权和控制权而成为保险企业创新能力的重要来源和影响因素之一。领导和管理，二者在职能上存在巨大的差异，领导职能与熊彼特所说的“企业家”所履行的职能大体一致，即都以创新为主要内容。保险企业领导促进创新的方式主要有两种：一种是通过保险企业领导者强有力的领导而使企业创新得以成功实施；另一种则是通过建立自由-集中型的领导模式，充分激发企业员工的积极性和创造性，从而促进企业全面的创新。

第二，保险企业文化是保险企业创新的最主要的推动因素。保险企业的整体创新能力主要取决于员工的创造性，而研究表明，员工的创造性又与企业的文化环境密切相联。保险企业文化之所以是保险企业的创新能力要素，主要在于它是一种非正式的控制机制，它既能促进员工之间的交流与合作，还由于存在共同的价值观等而为企业员工提供

了一种一致性。由于创新包含着不可预知性、冒险和不规范的解决方法，传统的一些正式控制机制难以实施有效的管理，因而文化成为有效促进保险企业创新的核心要素。创新型保险企业文化建设是提高保险企业创新能力的重要途径。创新型保险企业文化的建立首先需要在领导层达成共识，在此基础上，采取科学的方法进行设计、培植与巩固。

第三，保险企业创新能力是一种组织内在能力，因此它必然与企业为完成一定的任务而将企业员工组织起来的方式有关，即与企业组织结构、业务流程相关。在新的经营形势下，传统保险企业金字塔式的组织结构因抑制创新而需要变革。保险企业组织变革的趋势是流程化，即在企业组织设计中更强调流程组织的完整性和统一性。一些保险企业实施了一系列以流程化为特征的保险再造（IR）方案，虽然取得了一些成效，但是也存在着局限性。保险企业要获得持续创新的能力，就需要对业务流程实施持续的变革。除了对现有组织的流程化改造，还需要从根本上探讨保险企业组织模式与创新的关系。企业组织模式演进过程划分为六个阶段，即：职能主导阶段→流程敏感阶段→流程驱动阶段→流程主导阶段→基于能力阶段→基于联盟阶段。企业创新能力随着企业组织模式的演进而逐渐增强，到了联盟式企业阶段，企业的创新能力将达到最大。对于一些新成立的保险公司，借助现代科技，可能实现联盟式经营。对于一个传统的保险企业，在当前的经营环境和内部条件制约下，选择流程驱动模式或者流程主导模式，同时注重核心能力，并在适当的时候在某些部门或领域中发展联盟式关系，是现实条件下最优的选择。

第四，信息技术是保险企业创新能力的又一重要来源。由于信息在保险企业的生产和经营管理中扮演着特殊而又重要的角色，导致了信息技术对于保险企业具有特别的重要性。现代信息技术的飞速发展为保险企业增强自身的创新能力提供了绝佳的机会。信息技术增强保险企业创新能力的途径主要有：改变企业组织结构和领导模式，增加员工的知识和学习能力，促进保险价值链上的协作等。为了充分利用信息技术发展带来的机会，保险企业需要进行信息化建设。当前我国保险企业信息化建设的重点是数据挖掘（DM）、客户关系管理系统（CRM）建设和标准化条件下的核心业务系统建设等几个方面，对于当前在信息化过程中存在的问题应当从管理和技术两个层面同时努力、相互促进来解决。

第五，保险企业的顾客服务相关理念和战略是决定保险企业创新能力的重要因素。顾客对保险企业经营的影响具有内生必然性，而且顾客对企业经营绩效和命运的影响越来越显著。为了适应经营环境的变化，保险企业经营不得不实现从“产品中心主义”向“顾客中心主义”的转变。保险企业的顾客服务理念 and 战略不仅解决了保险企业创新目标导向的问题，而且在通过对文化、组织、管理、信息技术等的改革来真正确立“顾客中心主义”的过程中，增强了保险企业的创新能力。保险企业实施“顾客中心主义”战略的重点和关键在于开发和实施客户关系管理系统（CRM）来管理企业与顾客的关系。除了关注最终顾客，保险企业还应当管理好与专业保险中介人、银行等渠道顾客的关系，因为这些机构对保险企业的创新能力有重大影响。

第六，保险企业创新能力的另一个来源要素是绩效评

估。绩效评估在保险企业创新能力体系中处于核心的位置，它对保险企业创新能力的其他五个要素具有很强的影响力。绩效评估是企业管理的一个重要手段和方法，也是企业获得创新能力的一个重要途径。从企业创新能力的角度出发，保险企业应当同时注重整体评估框架和创新评估两个方面。以平衡记分卡方法（BSC）为代表的全面绩效评估方法通过战略管理和激励机制来促进企业的创新能力。对创新的直接评估包括创新总体评估和创新具体项目评估两个方面。在创新总体评估中，尽管一些学者或组织建立了一些创新评估指标体系，但是其中很多指标并不适合保险企业直接套用，保险企业应当根据自身的需要进行必要的综合与取舍。保险企业创新项目评估有利于解决创新过程中如何通过评估克服障碍，使项目得以快速、优质完成的问题，另外也可以对创新成果给予评价。

以上六个方面是从保险企业自身的角度出发探讨创新能力培育的问题。然而在实践中，保险企业的外部市场环境、监管环境及一些相关的制度安排也对保险企业创新能力的培育及其发挥具有强烈的作用效果。由于企业凭借自身的力量难以改变环境，因此在改变宏观环境的问题上能够起积极作用的是政府部门和行业组织。要建立有利于增强保险企业创新能力的宏观环境，政府及相关组织应当致力于完善市场环境、提高监管水平以及建立国家保险创新体系。

关键词：保险 企业 创新 能力

目 录

摘要	1
第一章 引言	1
第一节 问题的提出与研究安排	1
第二节 国内外文献回顾与评价	28
第三节 研究的理论基础	33
第二章 创新与保险企业创新	55
第一节 创新及相关概念	55
第二节 创新理论及其发展演变	61
第三节 创新与保险产业发展	71
第四节 创新与保险企业生存和增长	81
小结	89
第三章 保险企业创新发展的关键——创新能力培育 ...	91
第一节 创新能力与保险企业持续竞争优势的建立 ...	91
第二节 保险企业创新能力的规定性分析	100
第三节 保险企业创新能力体系的确定	108

小结	113
第四章 保险企业创新能力要素之一：企业领导	114
第一节 创新是对保险企业领导的根本要求	115
第二节 保险企业创新活动中的灵魂人物—— 领导者	119
第三节 创新型保险企业中的领导模式	126
小结	131
第五章 保险企业创新能力要素之二：企业文化	133
第一节 保险企业文化是创新能力最重要的来源	133
第二节 创新型保险企业文化的建设	146
小结	153
第六章 保险企业创新能力要素之三：组织和流程	154
第一节 保险企业创新能力的基本载体—— 组织和流程	154
第二节 通过流程再造增强保险企业创新能力	160
第三节 保险企业组织模式选择	167
小结	172
第七章 保险企业创新能力要素之四：信息技术	174
第一节 信息技术对保险企业的深刻影响	175
第二节 信息技术发展与保险企业创新能力的 培育	180
第三节 保险企业创新能力培育的必要举措—— 信息化建设	192
小结	198

第八章 保险企业创新能力要素之五：顾客战略	200
第一节 保险企业顾客服务理念 and 战略的转变 及其意义	200
第二节 实施 CRM，增强保险企业创新能力	210
第三节 保险企业创新能力的重要来源—— 渠道顾客管理	220
小结	233
第九章 保险企业创新能力要素之六：绩效评估	235
第一节 建立有利于创新的保险企业综合评估 体系	236
第二节 保险企业创新总体评估	247
第三节 保险企业创新项目评估	253
小结	257
第十章 完善保险企业创新能力培育的宏观环境	259
第一节 市场环境	260
第二节 监管环境	275
第三节 国家保险创新体系建设	283
小结	288
结论与展望	290
参考文献	292
后记	301

第一章

引言

第一节 问题的提出与研究安排

一、问题的提出

中国保险企业创新能力问题研究是本人博士论文的基本内容，本书是在此基础上修改而成的。本书的研究围绕以下三个问题展开，即：保险企业为什么要重视创新能力？什么是保险企业创新能力？如何培育保险企业的创新能力？本书的研究有其深刻的理论和实践背景。

（一）研究的理论背景和意义

从总体上来看，我们的保险理论研究是比较落后的，而保险理论研究的落后是与保险实践的落后相对应的。在保险理论发展的过程中，出现了几次高潮并取得了阶段性的成果。

首先是“保险商品论”的提出。新中国的保险业是在对旧中国民族资产阶级保险业进行改造的基础上建立的。中华人民共和国成立后，于1949年10月20日成立了新中