



金融服务创新



魏 江 胡胜蓉 等 著

创新管理与持续竞争力丛书

金融服务创新

魏 江 胡胜蓉 等 著

教育部“跨世纪优秀人才支持计划”
浙江大学“创新管理与持续竞争力”
国家哲学社会科学创新基地

资助出版

科学出版社
北 京

内 容 简 介

本书围绕如何建立金融服务创新管理体系这个主旨,研究金融服务创新的基本概念、特征、类型和轨迹,系统分析金融服务创新过程的一般模型和内在机理,提出并建构基于模块化的金融服务创新机制,分别分析金融服务创新的基本影响因素和模块化创新的关键因素,结合大量案例和实证分析,对我国目前金融服务创新的现状、问题进行剖析,提出构建金融服务创新体系,提升金融服务创新能力的对策建议。

本书是对金融企业服务创新管理理论的探索,可供从事金融管理研究、金融服务研究和金融创新研究的学者和学生阅读参考,更能为金融企业的管理层提供实际指导。

图书在版编目(CIP)数据

金融服务创新 / 魏江等著. —北京: 科学出版社, 2015

*创新管理与持续竞争力丛书

ISBN 978-7-03-043510-3

I. ①金… II. ①魏… III. ①金融—商业服务—研究 IV.

①F830.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 040136 号

责任编辑: 魏如萍 / 责任校对: 李 莉
责任印制: 李 利 / 封面设计: 无极书装

科学出版社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

北京通州皇家印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2015 年 3 月第 一 版 开本: 720×1000 1/16

2015 年 3 月第一次印刷 印张: 14 3/4

字数: 285 000

定价: 64.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

“创新管理与持续竞争力丛书”

编委会

顾 问 许庆瑞 马庆国

主 任 吴晓波

副主任 陈 劲 魏 江 顾新建

委 员 (按姓氏拼音排序)

蔡 宁 杜 健 郭 斌

金 珺 石涌江 寿涌毅

张 钢 郑 刚 朱 凌

总 序

“十二五”伊始，我国进入了经济发展方式转变、结构转型和产业升级的关键期。特别地，随着全球金融危机影响的不断深化，经济的结构性缺陷和创新能力缺乏的痼疾进一步显现，加快转型升级和创新发展，建设创新型国家，已经成为关系到我国经济和社会可持续发展成败的重大国家战略之一。

“创新管理与持续竞争力”研究是兼容战略管理、技术管理、营销管理、信息管理、组织行为理论、项目管理、人力资源管理、财务管理、系统分析以及产业经济学等经济科学的集成式管理科学学科领域。随着创新经济理论、新制度经济学、技术变革经济学、技术创新管理学、组织学习与学习型组织理论、知识管理学等理论的不断发展和成熟，围绕创新管理和持续竞争力的相关理论与现实问题研究已经成为当代管理学、经济学、社会学、教育学乃至工学的重要学术研究领域。而在当前全球化背景下，中国经济社会所进行的大规模制度变迁和产业升级、发展模式转变，为开展相应的重大现实问题导向的理论前沿研究提供了极其肥沃的土壤，孕育着实现具有世界性学术前沿意义的重大理论创新的历史机遇。

当前，创新管理领域出现了四大趋势，即开放式创新的出现、创新的全面化、用户驱动的创新、设计驱动的创新。近两年创新发展研究的焦点，越来越转向全球化背景下的创新体系建设、面对全球竞争的产业和企业技术创新能力建设、应对全球竞争的产业转型升级等学科交叉性的前沿问题。

在实践中，中国经济在取得巨大成就的同时，资源消耗型增长模式所形成的隐患加速突显。三大瓶颈严重地制约着中国向现代化迈进的步伐，即过度依赖重度消耗自然资源（尤其是矿物质能源）和人口资源所形成的“资源瓶颈”；缺乏自主知识产权，过度依赖外来技术和外资的“拉美化”增长所导致的“自主知识产权瓶颈”；当代科技革命所要求的现代管理范式转变与大量企业和部门的基础管理水准仍低于泰勒制科学管理要求的双重“管理升级瓶颈”。显然，没有创新的推动，中国国家、区域、产业和企业各层面上的竞争力就无法提升，就不能形成真正的持续竞争力。

为此，实现中国经济发展模式必须实现重大的战略性转变：一是竞争力基础的转变，即从自然资源的密集消耗向知识资源的创造性应用转变；二是资源利用途径的转变，即从封闭环境下的区域性资源消耗向开放环境下的全球资源共享转变；三是创新模式的转变，从引进、模仿性创新向原始性创新、突破性创新、完

善的自主知识产权体系构建等自主创新模式转变。

浙江大学创新管理与持续竞争力研究中心是“985 工程”国家哲学社会科学创新基地，是我国创新管理领域的重要研究基地，以其最早在国内开展技术创新管理和持续竞争力研究，形成了体系化的丰硕研究成果和广泛的国际协作网络著称。创新基地现有全球化制造与创新，创新管理与政策，服务创新与发展，电子商务与新兴产业，非营利组织创新与管理，知识、专利和标准战略等六个研究所，拥有管理科学与工程国家重点学科及企业管理、公共管理等省级重点学科，覆盖 5 个博士点、2 个博士后流动站。在中国电子科技大学、宁波理工学院等建有分基地。

围绕“构筑大平台，凝聚大团队，承担大项目，培育大成果”为核心的“985 工程”建设指导思想，创新管理基地已基本形成了特色鲜明的研究平台，拥有一支具有重要国际影响的研究团队，并聘请了来自斯坦福大学、剑桥大学、华威大学、莱斯大学等的多位国际知名学者为“浙江大学光彪讲座教授”。在承担国家级重大项目、国际重大合作项目等高水平研究方面不断取得重要的突破，取得了包括成功获批国家重点学科、国家社会科学基金重大项目在内的一系列重大建设成果。

基于长期脚踏实地的实证研究，针对改革开放以来的重大现实与理论问题，创新基地在以企业为主体的技术创新管理研究与探索中，创造性提出了以“二次创新—组合创新—全面创新管理”为主线的原创性创新管理理论和范式，形成了独特的以中国实践为基础、与国际理论前沿接轨的中国特色创新管理理论体系，为我国企业的有效创新管理实践，为各级政府自主创新相关政策的设计、制定和执行，提供了重要的科学依据，对推动我国技术创新理论的发展与实践作出了突出贡献。

针对我国当前面临的产业转型升级与社会贫富加速分化的重大挑战，从 2008 年起，由浙江大学创新基地的研究团队牵头，与中国科学院专家、印度创新管理专家组成课题组在国内率先开展了对欠发达地区“创新推动包容性发展”的研究，并取得了丰富的阶段性成果，在国内外引起了重视。“包容性发展”问题涉及面较宽，从静态的视角看，要从提供更合理的分配政策入手，使底层民众能够更为公平地参与发展利益的分配。而从动态的视角来看，则更应重视如何提升边缘社会群体和欠发达经济区域参与主流经济发展的创新能力。在该领域的开创性研究进一步显示了浙江大学研究团队在创新管理领域中的开拓、务实精神和走在时代前列的引领作用。

近年来创新基地搭建了一流的国际创新合作网络。与剑桥大学制造学院、MIT 斯隆管理学院、哈佛商学院、斯坦福大学管理科学与工程系、西北大学凯洛格商学院、百森商学院、法国 EM 里昂商学院、马里兰大学商学院、隆德大

学商学院、CIRCLE、SPRU、加拿大 IDRC 等国际一流高校、机构及海尔集团、中集集团等领先的创新型企业等建立了紧密的学术合作关系，将中国的研究更积极有效地融入国际主流学术网络，形成了“以四个联合研究中心为依托，以三大系列国际会议为平台，以紫金创新论坛和青年创新论坛为特色”的产学研结合的国际一流创新合作网络。

“四个联合研究中心”是指浙江大学—剑桥大学“全球化制造与创新管理”联合研究中心、浙江大学—海尔集团“创新管理与持续竞争力”联合研究中心、浙江大学—中集集团“创新管理与持续竞争力”联合研究中心、浙江大学—美商 IEG 集团“创新与创造力开发”联合研究中心。

“三大系列国际会议”是指本基地主办的技术与创新管理系列国际会议 (IS-MOT)、全球化制造与中国 (GMC) 国际会议、中国创新学术网络国际会议 (CICALICS) 等三大系列国际会议。

“十一五”期间，创新基地与科学出版社合作，在国内推出了“创新管理与持续竞争力”系列丛书，现已经出版 11 部，形成了以“二次创新—组合创新—全面创新”为核心的较为完整的原创性中国特色创新管理理论体系，为建设创新型国家提供了智力支撑和决策参考。

值此“十二五”的新开端，我们针对当前和今后一段时间国际国内经济与社会发展领域面临的新的重大理论与实践问题，结合最新的理论研究成果，推出此新一轮创新管理与持续竞争力丛书。这是创新基地各位研究骨干辛勤努力、踏实工作的创新性成果的最新结晶，它们大多为高水平科研项目的成果，以实证研究为主，务实而不失创新。作者们都力图体现浙江大学多年来一直坚持不懈的“求是、创新”精神，展示自己的真知灼见，与各界同仁分享探索真理的快乐。

中国崛起，以其新时代的鲜明特征呼唤着我们去无畏地探索真理，用科学精神去解开现实中的奥秘，用求是的智慧去揭示中华民族伟大复兴的细节之妙和科学规律。本丛书的出版期望能够起到抛砖引玉之功效，带动国内创新管理相关研究的持续发展，亦期望以此丛书为桥梁，在无边界的研究群落中为更多的同道架起沟通、互动、争鸣、协同的桥梁。

吴晓波

前 言

金融服务业是现代经济的血脉，是推动世界经济增长的巨轮，是新经济增长模式的推进器。作为一个高增长、高附加的产业，金融服务业以其庞大的运作服务体系，在创造巨大产值、利润和税收的同时，保障着经济发展“资金血液”的流动。改革开放以来，特别是近年来，我国金融界发生了历史性的变化，无论是改革的深度、开放的广度，还是发展的速度都是前所未有的，银行、证券、保险业迅速发展，新型金融服务产业不断出现，第三方金融、互联网金融喷发式成长，金融资产质量不断提高，金融体系逐步完善，金融改革加快推进。但总体而言，我国金融服务业的发展仍处于初级阶段，面对日益白热化的市场竞争、越来越严格的监管体制和顾客愈加挑剔的差异化需求，我国金融服务企业在经营理念、商业运行模式、风险管理能力、技术和产品创新能力、个性化服务能力等方面与国外金融服务企业仍有一定的差距，如何提升我国金融服务业的创新能力与竞争能力，已成为整个国家的战略性课题。

创新是一个企业、一个产业和一个国家保持竞争优势的根本源泉。尤其在当前，以大数据、云计算、移动互联网为代表的新一代信息技术快速发展并融合渗透，以电子商务为代表的新业态出现了爆发式增长，为金融业的创新发展提供了难得的机遇。当前，金融服务在创新类型、创新速度和创新突破性上都是空前的，以互联网金融为代表的新业态也成为金融服务创新的引领力量。在这样的背景下，我国的金融服务业必须通过更融合的经营理念、更快速的市场反应和更大力自主创新，才能抢占未来产业发展的高地。因此，对于金融服务创新的研究，是当前学术界、政府部门及企业界高度关注的问题。

金融服务创新是一个涉及范围非常广的研究课题，主要在金融学和管理学两个领域展开，其中金融领域关于金融创新的研究早在 20 世纪 50 年代就已出现，而在管理学领域，金融服务创新的研究则与知识密集型服务业创新的研究密切相关，始于 20 世纪 80 年代末，这些研究从国家、产业、企业和金融技术层面，关注了金融制度创新、金融衍生品、金融新产品扩散、金融创新风险等问题。我国学者对金融创新的研究最早开始于 20 世纪 80 年代，当时少量学者开始关注国外金融创新的发生与发展情况。20 世纪 90 年代，有学者开始尝试探索金融创新的内在机制。进入 21 世纪，金融和金融服务创新问题开始受到学者们的普遍关注，相关文献数量呈几何级数增长。2007~2012 年，国家自然科学基金资助了该领域的 14 项课题研究。然而，这些研究主要集中在探索金融创新和金融制度创新领域，从服务创新的角度探讨金融服务创新的研究十分缺乏，既不利于建立较为完善的金融服务创

新理论体系,也不利于为金融服务企业更好地开展创新管理提供建议。笔者于2002年开始研究服务创新,并将国外该领域的研究成果介绍到了中国,在系统研究过知识密集型服务业整体创新范式的基础上,目前开始更加细致、深入地揭示不同知识密集型服务行业的创新特点。为了较系统地揭示金融服务创新的基本规律,笔者从服务创新理论出发,对金融服务创新的规律进行了大量的理论梳理和实证研究,重点讨论了以下基本问题:金融企业服务创新管理体系如何架构?金融服务创新的绩效受哪些因素影响?金融服务企业如何通过模块化提升创新的效率与质量?如何架构金融服务创新体系,提升金融企业服务创新能力?针对以上问题,本书主要对金融服务创新的概念和分类、金融服务创新现状、金融服务创新的过程、金融服务创新的影响因素、基于模块组合的金融服务创新等进行研究探讨,并在此基础上剖析了金融服务创新的典型案例研究,然后从战略、组织、员工、客户和技术层面提出了提升金融服务企业创新能力的政策建议。基于以上具体内容,本书揭示了金融企业服务创新的一般规律,丰富和发展了金融创新、服务创新理论。

本书内容的研究历时7年多。在研究期间,课题组对45家企业做了典型调查,完成了20个企业的调查报告,部分案例已出现在本书的有关章节中。课题组还与国家统计局经济景气监测中心合作,通过问卷方式对我国30个省(自治区、直辖市)(不包括西藏、新疆、宁夏、内蒙古)的金融服务企业进行了大样本调查,完成了面上调查报告。这些实证研究从一定程度上揭示了我国金融服务创新的现状。正是在大量调查研究的基础上,课题组完成了对金融服务创新过程、创新模式、创新影响因素、模块化创新方式等问题的研究。

在本书的研究过程中,我们得到了社会各界的大力支持。在此要特别感谢教育部“跨世纪优秀人才支持计划”对本书研究内容的资助;感谢国家统计局经济景气监测中心对问卷发放过程的支持。此外,还要感谢中国银行、招商银行、杭州银行、中国建设银行、浙江农资集团有限公司、中德安联人寿保险有限公司、中国工商银行等大量接受我们调研和访问的企业。正是它们的大力支持,才使我们获得了丰富的第一手资料。本书的完成,还有赖于课题组成员的通力合作。他们以严谨求实的科学态度做好研究工作,并且放弃了寒暑假休息时间,深入企业做调查,完成了大量的研究报告和调查报告。本书凝结了全体课题组成员的心血,他们是赵江琦(参与第2章、第3章的研究)、邓爽(参加第7章、第8章和第9章的研究)、王甜(参与第4章的研究)、罗佳驹(参加第5章、第6章的研究)、方奇凤(参与第10章的研究)、寿柯炎(参与整本书稿的修订),在此对他们的辛勤工作和奉献表示衷心感谢。

由于金融服务创新问题涉及金融学和管理学等多个领域,尽管笔者已尽最大努力来做好这项工作,但书中仍存在值得进一步完善与发展之处,敬请广大读者批评指正,也期待各位同仁与我们一道,为建立完善的金融服务创新理论而共同努力。

作者

2014年秋于求是园

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 金融服务创新研究的必要性	1
1.2 我国金融服务创新面临的挑战与问题	4
1.3 金融服务创新研究概述	9
1.4 研究目标和内容	11
第 2 章 金融服务创新的概念与分类	14
2.1 金融服务及其创新的概念界定	14
2.2 金融服务创新的分类与历史	21
2.3 金融服务创新轨迹	27
第 3 章 我国金融服务创新现状	30
3.1 样本与方法	31
3.2 创新调查结果	31
3.3 我国金融服务创新现状总结	39
第 4 章 金融服务创新的过程与模式	40
4.1 金融服务创新过程	40
4.2 金融服务项目创新模式	45
4.3 金融服务创新模式提出	48
第 5 章 金融服务创新的影响因素：以银行业为例	59
5.1 金融服务创新影响因素的相关研究	59
5.2 银行业服务创新的案例	63
5.3 金融服务创新影响因素的总结	75
第 6 章 银行业创新影响因素的实证研究	77
6.1 概念模型和研究假设	77
6.2 问卷设计、数据收集及统计方法的说明	82
6.3 银行业创新影响因素实证研究的统计分析	86
6.4 统计结果分析及模型修正	93
6.5 结果讨论：关键影响因素作用机制分析	95
第 7 章 金融服务创新模块化	97
7.1 金融服务模块化研究的必要性	97

7.2	模块化及模块化产品架构的相关研究	100
7.3	金融服务产品模块的概念与创模模式	115
第8章	基于模块组合的金融服务创新的机理	134
8.1	基于模块组合的金融服务创新基本过程	134
8.2	三种模式下金融服务创新机理案例研究	136
8.3	三种模式的比较分析	144
第9章	不同模式金融服务业模块化创新影响因素的实证研究	147
9.1	研究模型	147
9.2	问卷、样本及统计方法说明	153
9.3	金融服务业模块化创新影响因素实证研究的统计分析	154
9.4	研究小结	165
第10章	金融服务创新障碍研究：以建行浙江省分行为例	166
10.1	建行浙江省分行金融服务创新基本现状	166
10.2	建行浙江省分行金融服务创新障碍分析	170
10.3	完善建行浙江省分行金融服务创新的对策建议	180
第11章	管理启示与政策建议	192
11.1	战略层面：加强创新战略，完善创新模式	192
11.2	组织层面：优化组织架构，构建“创新型”体系	194
11.3	员工层面：提高专业技能，开阔创新思维	195
11.4	客户层面：履行角色职责，配合服务开发	197
11.5	技术层面：利用信息技术，推进商业模式创新	198
第12章	金融服务创新的研究结论与展望	200
12.1	研究结论	200
12.2	不足与展望	203
参考文献		205
附录		215



第1章

绪 论

1.1 金融服务创新研究的必要性

随着经济的发展,服务业在国民经济中的比重越来越大,而金融服务业作为其重要组成部分,更成为现代市场经济的血脉。金融服务业是各种社会资源以货币形式进行优化配置的重要领域,其健康发展甚至关系到整个国家的经济安全。在 21 世纪,我国金融服务业面临着前所未有的环境变化:已经来临的全球化;信息技术第三次革命;互联网金融的兴起;后金融危机时代金融监管制度的改革。这些变化都为我国金融机构带来了巨大的挑战和机遇。在千变万化的环境中,创新是金融服务业亘古不变的主旋律。金融创新是一个广泛而现实的概念,是贯穿整个金融发展史的创造性活动,是金融服务业发展的主要推动力,也是当前我国金融服务业抓住机遇、应对挑战的关键。

1.1.1 金融服务业是经济社会发展的重要推动力

首先,金融服务业是推动世界经济增长的巨轮之一,是经济形态从传统工业经济发展到知识经济、信息经济的新经济增长模式的推进器。作为一个高增长、高附加的产业,金融业在现代经济的发展中占有重要地位,其庞大的运作服务体系创造了巨大的产值、利润和税收。各国金融业的发达程度常常被看做生产性服务发展水平的典型代表(Dopico, 2001),在一些国家、地区和国际城市,金融业甚至成为最重要的支柱产业之一。在工业化国家,金融服务业产值大约占国家生产总值的 2.5%~13.3%,其就业人数平均约占 4%;在一些发展中国家,金融服务业在国民经济中的比重也超过了 5%(何德旭, 2004)。King 和 Levine (1993)通过对 80 多个国家经济增长的实证分析发现:金融发展指标与人均 GDP 增长率的相关系数为 0.024,即金融发展水平从 0.2(增长最慢 1/4 国家的平均值)上升到 0.6(增长最快 1/4 国家的平均值)时,人均国内生产总值(gross do-

mestic product, GDP)将提高大约 1 百分点。而在 King 和 Levine(1993)研究数据所涵盖的 30 多年间,增长最快与增长最慢的国家人均 GDP 相差约 5 百分点,也就是说,金融发展的差距导致的人均 GDP 差距占国家间总的人均 GDP 差距的五分之一。金融服务业还在国民经济中发挥了基础设施的作用。可以说,强有力的金融服务业是经济持续发展的一个关键因素。

其次,金融服务业作为国民经济中的先导产业,发挥着前瞻性、领导性和驱动者的作用。金融业的创新与发展,不但增加了社会财富,提供了就业机会,更重要的是,它作为各个经济部门各种经济活动中非常重要的中间投入,为借贷双方提供金融中介服务,为各个市场主体分散和管理风险提供条件,为整体经济配置资本资源,并为国内和国际的商业运作提供必要的技术支持。而金融业的先导性不仅仅体现为“中介媒体”作用,更在社会经济生活中发挥着“大脑”支配作用,具体体现为币值支配、利率支配、资金支配、金融资产选择支配和信息支配。同时,“富裕”的金融业具有极强的购买力,它带动了一批具有高附加值的相关产业,尤其是电子商务、高新技术产业的发展。事实上,金融业已成为电子交易和管理系统等高技术产业的最重要的市场之一。

金融服务业既是现代经济的支柱之一,也是典型的知识密集型服务业。首先,金融服务企业依靠智力活动向社会、客户提供服务,具体表现为智力密集型的方法或解决方案。其次,金融服务业的产品具有较高的知识和技术含量,一种金融产品的推出往往需要金融工程学与多学科知识的结合论证和涉及。最后,金融服务业的运作必须依靠具有专门知识的人才来管理、策划,特别是防范和化解金融风险。知识经济的到来,将给金融服务业带来更大的发展空间,以知识为基础的金融咨询服务将成为金融业的主要利润来源。

1.1.2 创新是金融服务业发展的不竭动力

金融服务业是推动社会经济发展的重要力量,而其本身的发展则有赖于创新的推动。可以说,全部金融发展史,就是一部金融创新史,从 13 世纪汇票的发明到如今金融衍生产品的大量涌现,创新一直是金融服务业发展的不竭动力。尤其是 20 世纪 60 年代末,在北美、西欧等地区的发达国家开始的“金融服务业革命”,更是对整个世界的经济和金融都产生了深远影响。有研究发现,金融服务业产值和在 GDP 中所占比重提高最快的时期,与金融服务创新最活跃的时期大体一致。在金融创新活跃的 20 世纪 70 年代,日本金融、保险和不动产的产值占 GDP 的比重提高了 11.3%,法国提高了 10.7%,大大高于服务业中其他行业的增长率,也高于同期 GDP 的增长率,这充分说明了创新对金融服务业发展的巨大促进作用(李玉泉和王洪彬,2000),尤其是在市场竞争度提升的背景下,创新对金融企业竞争优势提升的意义更为明显(Drew, 1995)。麦肯锡公司(Mc

Kinsey, 2007)针对全球金融企业高管的调查指出:创新已成为金融企业的主要竞争战场之一,金融服务创新对金融企业提高其实现短期和长期业绩目标的能力非常重要。超过70%的金融企业将创新列为公司最重要的战略之一,超过60%的金融企业愿意在创新上做更大的投入。创新对金融服务业发展的具体推动作用主要体现为两方面:一是促进金融机构运作效率的提高;二是促进经营效益的增加。

首先,金融创新造成金融机构的业务多元化。传统的业务分工被打破,金融机构的服务功能不再局限于传统的信用中介和信用创造,除传统的存、贷、结算功能外,还向证券、租赁、房地产、信托等方面拓展,其服务领域大大拓宽。另外,金融工具、金融交易方式的创新使金融机构的渗透力大大增加。一些金融机构过去存在的无法介入的领域、无法提供的服务、无法动员的资源、无法嫁接的风险等问题,通过上述金融创新得到了解决。例如,金融市场的系统性风险、浮动利率和浮动利率下跨国融资的汇率、利率风险等难题,通过期货期权交易、互换交易等创新得到了解决。

其次,金融创新是金融服务的边界扩展,提高了客户满意度。当代金融创新具有密集性和广泛性的特点,创新使金融机构提供的金融商品和服务类型不断增加,并且突破了时间和空间的限制。服务类型的增加和范围的扩展,可以满足客户更多不同的需求。与此同时,创新也加剧了金融机构间的竞争,使金融服务的成本下降、观念革新。越来越多的金融机构都推出以满足客户需求为中心的全方位满意管理,从而普遍提高了金融机构的服务质量,也从整体上提高了消费者对金融机构服务的满意程度。

最后,在当代金融创新进程中,金融机构资产的增长速度和盈利水平不断提高。以金融创新最为活跃的美国为例,1965年美国全部金融机构的资产总额为9 753亿美元,1995年美国全部金融机构资产总额为161 265亿美元,30年间增加了15.53倍。在金融创新过程中,金融机构的经营效益不断提高,最明显的标志就是金融创新引起非资产性收益在金融机构总收益中比重的大幅度提高。同样以美国为例,1980~1982年银行非利息收入占总收入的比重为24%,1992~1994年,这一比重上升为35%,这与20世纪80年代金融创新的外表化趋势是相吻合的。

金融服务创新不但可以带来行业性的革命,更改变了国民经济各行业、各部门的功能配比关系,促使与金融业联系比较紧密的行业、部门进行制度性、结构性改革,以求与金融业的比例关系保持协调。对于我国金融机构来说,2007年金融业的全面开放、外资机构的大量涌入必将造成更为严峻的竞争格局。面对日益加剧的竞争,中国金融企业开始从“资本竞争”阶段跃迁至“创新竞争”阶段(黄隽,2007),金融服务创新正是这一跃迁过程中的核心力量。唯有不断地创新,我国金融机构才能在激烈的竞争中找到立足之本和发展之源。

1.2 我国金融服务创新面临的挑战与问题

在历史上,我国最初建立的是高度集中的国家银行体系,由人民银行承担“信贷中心、现金中心、结算中心”的所有职责,银行信贷计划也纳入国家经济计划中,受统一的监督和管理。受当时经济体制和监管制度影响,我国金融服务业的创新在新中国成立后的较长时期内都受到了较大的抑制。1978年,我国金融体系进行了改革,金融业一改往日“朝南坐”的局面,竞争日益激烈,尤其在2007年,我国金融市场进入全面开放阶段,外资金金融企业的进驻更带来了新的挑战,也暴露出不少问题。

1.2.1 我国金融服务创新面临的挑战

随着我国金融市场被日渐开发,内资金融机构的数量、类型在不断增加,同时花旗、汇丰等国外知名金融企业也纷纷入驻,不仅导致竞争日渐激烈,也带来了更丰富的金融产品、服务,从而使我国金融机构面临市场竞争与顾客需求多样化的双重挑战。

我国金融体系改革及全面开放后,金融机构数量不断增多,类型日益丰富,市场竞争日趋激烈。例如货币金融服务业,自1979年3月中国农业银行重新恢复成立打破了传统的大一统金融体制格局后,近年来股份制商业银行迅速崛起,快速做大资产规模,城市商业银行纷纷加快异地扩张(李伟和韩立岩,2008),而2008年后小额贷款公司更如雨后春笋般涌现,繁荣活跃于金融市场,货币金融服务业的竞争已日趋白热化。又如保险业,从1980年,全国仅有中国人民保险公司一家保险公司发展至今,2014年全国已有141家保险公司^①,尤其在20世纪90年代,一批适应保险法要求的股份制和专业商业保险公司成立,使我国保险业的业务领域日渐完善,呈现百花齐放的态势;证券投资基金业亦是如此,不仅客户交易佣金日益下降,而且各家公司纷纷尝试业务多元化,以寻求更大的生存空间。与此同时,2007年我国金融市场进入全面开放阶段,入驻的外资金金融企业在部分业务和市场的竞争优势已经开始显现。在本土化经营的过程中,这些企业有效地规避了营业网点等方面的劣势,更多地依托于先进的管理模式和风险控制能力,着力开发中国金融市场短缺的高端服务,通过服务创新来参与竞争(巴曙松和华中炜,2004),在创新机制、盈利模式、技术规制、监管体制、市场营销等方面对我国金融服务企业形成全方位挑战。此外,近两年开始兴起的互联网金融也正带来金融产品营销通道和服务模式的改变,进而对传统金融营销形成挑战与分流。

^① 数据来源于中国保险监督管理委员会网站, <http://www.circ.gov.cn/web/site0/tab5168/>。

随着我国金融行业内、外部竞争激烈程度的不断加剧,金融企业间的市场竞争逐渐演变成直接争夺客户和满足客户需求的竞争,客户在选择金融服务企业的同时,也越来越强调差异化、个性化的金融产品和服务,这也向我国金融企业的服务创新提出了新的挑战。20世纪90年代已有学者观察到,顾客需求差异化程度的提升,正改变着企业的服务创新行为(Sundbo, 1994)。一些服务企业走上了“个性化”(personalization)的路线,依靠服务接触人员能力以及企业支持资源向顾客提供定制化服务(Gwinner et al., 2005)。咨询服务、法律服务、管家服务等都具有较高的个性化特征(Mors, 2010)。但是这一路线却不太适合金融企业。这是因为,风险与收益对于金融企业来说,比任何行业都敏感。从风险方面看,针对具体客户的特定需求进行专门化的服务创新,可能会使金融企业突破监管和自身风险控制要求,从而带来巨额损失。尤其是2008年金融危机后,政府监管变得越来越严格,使得金融创新受到更多制约。从收益方面看,顾客满意和生产成本都会对金融企业的收益产生影响。金融企业为了提升顾客满意而提供的定制化服务的努力,将会导致固定成本的增长。为了降低生产成本而提供标准化服务的努力,却可能导致服务满意的下降(Anderson et al., 1997)。在这里,顾客满意和生产成本似乎成了一对不可调和的矛盾,怎样在提高顾客满意的同时降低生产成本,进而提升收益已经成为金融企业急于破解的难题(Bergendahl and Lindblom, 2008)。

从上述分析可以看出,面对我国金融业日益白热化的市场竞争、越来越严格的监管体制和顾客愈加挑剔的差异化需求,我国的金融企业必须寻求切合自身特点的创新模式。但现实却事与愿违,我国大多数银行、保险、证券企业中,以集成为特征的创新模式仍占主导地位,导致金融企业对顾客的差异化需求并不能准确地把握和区分,所推出的服务创新定位不准、特性不鲜明、同质化现象严重,进而陷入价格战争的窘境。市场竞争与顾客需求的双重挑战正促使着金融企业寻求解决之道。

1.2.2 我国金融服务创新的特征与问题

随着网络技术的运用、监管制度的放松以及市场竞争的日益激烈,我国金融服务业也掀起了创新大潮,近十年是我国金融创新最活跃的时期,各类型的金融企业均对创新给予了高度重视。总体来看,我国金融服务业的创新正在全方位展开,既有金融产品的创新,也有新技术的不断引入,有组织架构的变化,也有市场营销渠道的创新;金融创新的合作化趋势也愈加明显,不但有金融机构间的合作与融合,企业产业与金融服务业的融合也在不断加深(如汽车金融公司、互联网金融等);同时,在创新的主导者方面,政府也正逐步让位于市场,越来越多的创新首先是由市场发现,呈现自下而上推动的创新局面。

然而，在踊跃创新的浪潮之下，我国金融服务业的创新也表现出一些不足之处。一是我国金融服务业创新的模仿性较强(徐志宏，2006)、原创性不足。很多金融服务企业采用拿来主义，有选择地引进或改造发达市场尚比较成功的服务创新成果。这种创新方式尽管较为简捷，但往往是对海外产品简单地、形式性地模仿，缺乏前期对市场的深入调研及对产品在中国开展应有的成本收益测算，风险较大。尤其是一些创新在模仿时甚至背离了原来产品与组织框架的精神实质，仅为了取得概念性的品牌效应，导致创新的实际效果出现较大偏离，创新绩效十分有限。二是不少金融服务业的创新还停留在以争夺市场份额为重点，缺乏系统性和战略性。其具体表现为：金融服务企业创新的战略意图不明确，大多以内部部门为主体，在整个企业层面缺少统一的战略安排，导致创新雷同、各自为战的现象在市场上普遍存在。同时，缺少统一的规划往往导致不同创新间匹配不足，例如，有些组织结构的创新难以落实到产品创新上，一些产品创新也没有从组织结构上给予配合，两者之间存在一定的脱节，从而影响了创新的效果。三是我国金融企业创新效率低下，现有服务创新还远远不能满足客户的需要。目前，企业客户对银行传统需求业务在所有业务需求中的占比呈下降趋势，对银行的各种中间业务需求越来越多(张婧，2006)，但定制化需求对创新成本和效率的影响成为困扰金融服务企业的新问题。纵观这些不足，究其根本是因为我国大多金融服务企业的创新存在三大问题，即服务创新模式不完善、服务创新过程不规范和服务项目创新支持系统有待加强。

1. 服务创新模式不完善

我国金融服务企业创新模式不完善是导致目前创新成果难以满足市场需求的首要原因，具体可以表现在三个方面。

首先，没有树立基于客户的创新导向。在较长时期内，基于金融业的特殊性而采取的保护政策，使我国金融服务业长期处于缺乏竞争的卖方状态(王月霞，1999)，从而导致对客户关系的忽视，对客户反馈的意见置之不理，不能满足客户需求的情况屡屡出现。同样的，在进行金融产品创新或流程创新时，我国金融服务业也很少从客户的角度出发，考虑创新能给顾客带来的价值增值，甚至有时将国外的创新产品或者创新业务直接照搬到我国，而没有从国内的实际情况和客户的切实需求出发，真正能满足客户需求的产品寥寥无几。这样导致的结果就是服务企业虽然花费了巨大的成本来进行一项创新，客户却没有接收到实际效用。作为服务企业，客户满意是其利润的根本来源，在这种创新导向下企业创新的利润和投资回报自然会不尽如人意。反观国外比较成功的金融服务创新，其创新思想都是直接来源于客户，以满足客户需求为创新目的。早在20世纪90年代，当其他银行仍着重于交易时，花旗银行就认识到了客户关系的重要性。花旗银行香港分行通过市场调查发现，香港花旗银行约四至五成的收入来自与中小企业的业