



创新创业管理丛书

金融新服务开发： 荷兰银行和保险公司实证研究

[荷] 帕特里克·韦尔默朗 (Patrick A.M. Vermeulen) 著

李靖华 黄秋波 等译

Organizing Product Innovation in Financial Services:
How Banks and Insurance Companies Organize
Their Product Innovation Processes



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

014008704



创新创业管理丛书

F835.63

02

金融新服务开发： 荷兰银行和保险公司实证研究

[荷] 帕特里克·韦尔默朗 (Patrick A.M. Vermeulen) 著

李靖华 黄秋波 等译



F835.63
02



北航

C1695282



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

金融新服务开发:荷兰银行和保险公司实证研究 /
(荷) 韦尔默朗著;李靖华等译. —杭州:浙江大学
出版社,2013.12

书名原文:Organizing product innovation in
financial services: How banks and insurance
companies organize their product innovation
processes

ISBN 978-7-308-11319-9

I. ①金… II. ①韦… ②李… III. ①金融—商业服
务—研究—荷兰 IV. ①F835.635

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 060970 号

浙江省版权局著作权合同登记图字:11—2013—10 号

Organizing Product Innovation in Financial Services: How Banks and
Insurance Companies Organize Their Product Innovation Processes

© 2002 Patrick Alexander Maria Vermeulen

金融新服务开发:荷兰银行和保险公司实证研究

[荷] 帕特里克·韦尔默朗(Patrick A. M. Vermeulen) 著
李靖华 黄秋波 等译

丛书策划	朱 玲
责任编辑	朱 玲
封面设计	十木米
出版发行	浙江大学出版社 (杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007) (网址: http://www.zjupress.com)
排 版	杭州中大图文设计有限公司
印 刷	杭州杭新印务有限公司
开 本	710mm×1000mm 1/16
印 张	16.5
字 数	305 千
版 次	2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-308-11319-9
定 价	48.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式:0571-88925591;<http://zjdxbs.tmall.com>

内容提要

本书英文版原名为《金融服务业产品创新：银行和保险公司是如何组织产品创新过程的》，是作者 Patrick A. M. Vermeulen 在其博士学位论文的基础上修改出版的。本书总结了 20 世纪 90 年代左右欧洲金融服务规制放松背景下，荷兰金融企业进行新服务开发在组织管理上的经验教训。作者调研了荷兰的 14 家银行和 25 家保险公司，并将其中 3 家作为本书的重点案例研究企业。主要基于“关键成功因素”研究范式，从新服务开发过程出发探究其独特性，得到金融新服务开发在组织结构、组织文化、信息技术三大方面存在障碍的结论。本书对新服务开发关键成功因素的研究，深刻地刻画了服务企业轻型项目小组开发模式情境，鉴于对此领域的研究长期被忽视的现实，该研究具有里程碑意义。本书描述的情形也与我国目前的情况十分相似，中国目前也正处于一个金融业应用的广度和深度获得极大提高、金融业高速发展的阶段。但产品开发能力仍处于较低的水平，金融企业微观的新服务开发管理活动严重地受制于宏观的市场监管环境等因素。因此，本书的翻译出版对我国相关学者、研究生、金融从业者，应该都具有一定的启发和借鉴意义。

总 序

创新创业管理研究趋势

创新是人类经济社会发展的原动力,本质上是一种生产方式的改变。自熊彼特提出创新的理论以来,创新的实践和理论发生着不断的变化。一个基本的趋势就是,随着问题复杂性和环境动态性的提升,创新活动所涉及的资源日益广泛,从技术领域扩展到组织领域,从企业内部扩展到企业外部,从制造业扩展到服务业等。因此各类新兴研究主题不断涌现,如开放式创新、分布式创新、创新网络、组织创新、服务创新、全面创新管理、基于利益相关者的创新管理,等等。概言之,创新的涵盖范围已日益广泛。

与此同时,熊彼特创新活动的主体“创业者”^①,也逐渐成为人们关注的目标。创业活动因其机会导向、不拘泥于资源约束条件下的快速行动、富于创新并积极承担风险等本质特点而不同于常规的企业经营活动。学者们从早期关注创业者个性特征转变到关注和解剖创业活动过程,进而剖析创业活动的内在规律;从关注个体创业延伸到对公司创业、非营利组织乃至社会创业的研究工作上;从关注绩效到关注机会;从习惯与大企业的比较转变到创业活动及新创企业群体内部的比较研究^②。概言之,创业的研究情境也日益丰富。

至于创新与创业的关系,一般认为,创新泛指“创新成果被商业化的价值实现过程”,而创业则特指“创建企业的过程”。前者完全可以在已有的企业组织框架内实现,不一定涉及企业组织制度的建设;而后者则必然要涉及企业组织

① 在英文中“企业家(精神)”、“创业者”与“创业(精神)”都是 entrepreneur(entrepreneurship)。

② 张玉利等,《创业管理》,北京:清华大学出版社,2010。

制度的建设。从熊彼特“生产函数”的角度来分析,“创新”主要是通过改变函数的自变量来建立新的生产函数,而“创业”则必须通过改变函数式来建立新的生产函数^①。近年来,涉及两者关系的研究日渐增多。

本丛书跨越这两个交叉的领域,结合创新创业中一些新的、具体的情境和问题展开。丛书由浙江工商大学相互交叉重叠的两个中心承担,其中技术与服务管理研究中心以创新研究为主、鲍莫尔创新研究中心以创业研究为主^②。

浙江经济社会发展与“两创”战略

浙江工商大学地处浙江省省会杭州市。浙江省作为中国经济社会最发达的省份之一,依靠从计划经济向市场经济体制转轨过程中改革的先发优势及民间活跃的制度创新,形成了以乡镇企业、个体私营经济、专业市场和块状经济为特色的区域经济社会发展模式,全国闻名。但发展到今天,也存在很多挑战。如发展速度虽然很快,但资源要素和环境承载力的制约却不断加大;块状经济发达,但产业层次较低,高技术产业和服务业比重低;企业市场意识强、应变速度快,但技术创新和研发能力相对较弱,产品技术含量低,等等。浙江经济面临着如何继续保持全国领先的巨大挑战。

因此,2007年6月浙江省第十二次党代会作出“创业富民、创新强省”重大决策(以下简称“两创战略”)。同年11月,浙江省委十二届二次全体(扩大)会议作出决定,按照科学发展观的要求,扎实推进“两创”战略,加快建设惠及全省人民的小康社会。该战略强调全面推进个人、企业和其他各类组织创业与再创业,全面推进制度、科技等方面的创新,建设全民创业型社会和全面创新型省份,推进经济社会又好又快发展。

国家自然科学基金委管理学部倡导,管理学研究应“顶天立地”,即努力保持理论前沿性和实践结合性^③。浙江发展的“两创”战略,恰好与浙江工商大学技术与服务管理研究中心和鲍莫尔创新研究中心的研究主题契合。我们长期

① 刘健钧. 创新、创业与创业经济. 中国创业投资与高科技, 2003(6): 35~37.

② 盛亚为技术与服务管理研究中心主任;李靖华为技术与服务管理研究中心副主任、鲍莫尔创新研究中心主任;黎常为鲍莫尔创新研究中心副主任兼秘书长;俞荣建为鲍莫尔创新研究中心副主任。

③ 该观点首先由美国亚利桑那大学徐淑英教授在国内倡导,后被国家自然科学基金委管理学部采纳。

以来始终密切关注企业创新实践,近年来又加入鲍莫尔全球创业研究网络,开始将“两创”加以结合。此外,伴随着与国外研究机构的交流和合作,中心研究也开始从纯微观的层面向中宏观政策层面扩展,从纯管理学向与经济学、社会学结合相扩展,以及从纯定量研究向定量与定性相结合扩展。这些对于理解处于转型发展背景下的浙江实践,展开有灵魂、可持续的研究,都具有深远的意义。

可以说,置身于浙江省这样一个经济社会发展的环境中,中心和团队成员都深感幸运。这里是中国发展的“实验室”,有最新鲜的实践,每天都在发生着最生动的故事。这些都引发我们的思考,鼓励我们的探求。

浙江工商大学的创新创业研究

浙江工商大学的创新创业管理研究,主要传承浙江大学管理学院许庆瑞院士的创新管理研究学脉。其中创新管理研究又分为技术创新和服务创新,创业管理研究则主要沿着威廉·鲍莫尔的企业家理论展开^①。我们的标志性研究是对企业技术创新利益相关者的长期研究。将技术创新管理从关注创新过程中的活动、关注创新过程中活动的主体,进一步推进到关注创新过程中活动主体的权利。此外,我们提出的基于大规模定制的服务创新理论,用以化解现代服务业生产率悖论、应对服务业与制造业的融合趋势,在服务创新研究领域颇具特色。

研究主要以校 A 级研究机构——技术与服务管理研究中心(以下简称中心)和全球鲍莫尔创新网络中国节点之一——鲍莫尔创新研究中心为依托展开。^② 其中,涉及的主要学科有技术经济及管理博士学科^③、技术经济及管理硕

① 前者与英国曼彻斯特大学 MIOIR(Manchester Institute of Innovation Research)和丹麦奥尔堡大学 DRUID(Danish Research Unit for Industry Dynamics)有学术联系,后者与美国纽约大学 Berkley Center for Entrepreneurial Studies 有学术联系。

② 浙江工商大学鲍莫尔创新研究中心的英文名称为 Baumol Center for Entrepreneurial Studies in ZJGSU。

③ 浙江工商大学技术经济及管理博士学科,前身为企业管理博士学科“营销与创新管理”方向。根据国务院学位委员会《关于下达 2010 年审核增列的博士和硕士学位授权一级学科名单的通知》学位〔2011〕8 号,浙江工商大学已获准设立工商管理博士学位授权一级学科。工商管理一级学科下设企业管理、技术经济及管理、财务管理、旅游管理 4 个二级学科。

士学科,涉及的学院级机构有工商管理学院和现代商贸研究中心^①,涉及的省级科研平台主要是浙江省重点文化创新团队——“生产性服务业与区域发展”^②,涉及的校级研究平台还有校级重点研究基地——技术经济及管理。

2005年以来,中心已主持承担国家自然科学基金项目7项^③。中心的学科特色是:第一,鲜明的技术管理(创新管理)基础。目前全国技术经济及管理学科大致分布在两类学校:一是研究传统技术经济评价的学校;二是以现代技术管理为研究对象的学校。浙江工商大学属于后者,这与国际上的技术管理(创新管理)学科相对应。本学科在基于利益相关者的企业技术创新管理主题处于国际前列。

第二个特色是鲜明的服务业应用背景。依托浙江工商大学传统的商科背景,技术经济及管理学科在金融、零售等多服务领域对企业的创新活动展开研究。特别是面对近年来服务业与制造业不断融合的趋势,将技术创新理论运用于商业和服务业研究,基于大规模定制的服务创新研究主题处于全国前列。

中心的发展目标是,在2011—2020年,继续坚持“立足浙江、放眼全球”的学术视野,进行“(理论)顶天(情境)立地”的学术研究,持续奉献中文系列研究丛书和外文国际期刊论文精品,逐渐形成网络化的创新和创业研究的国际领先地位,成为国内特色鲜明的顶尖学术研究机构之一。

中心的网址是:<http://gsgl.zjgsu.edu.cnjsfw>。

丛书的规划

2004年12月中心成立以来,在学术原创和知识传播两方面的学术影响力

① 浙江工商大学现代商贸研究中心为教育部省属高校人文社会科学重点研究基地。

② 主要涉及其子团队“服务创新与服务业转型升级”。

③ 7项国家自然科学基金项目分别是“基于大规模定制的服务产品创新策略研究(70402016)”、“CoPS创新的利益相关者管理模式研究(70772104)”、“新服务开发的前后台知识转移机制及其管理策略研究:知识密集型服务业案例(70972136)”、“基于本土高新技术企业海外嵌入的逆向知识溢出过程、模式和机制研究(71002091)”、“企业社会资本对产学研合作中知识转移的作用机制及结构优化:多层次研究(71102171)”、“CoPS创新风险的生成机理及控制策略研究:利益相关者网络视角(71272142)”、“根植网络治理、升级能力建构与租金攫取绩效:本土代工企业根植升级机理研究(71273238)”。

日渐提升。中心和编委会成员陆续出版了10种与创新创业有关的著作译著^①,其中纳入文库、丛书的5种^②,译著2种^③。2010年12月,中心成为校重点研究基地。以此为契机,为在“十二五”期间集中呈现中心在创新创业方面的研究成果,现组织出版“创新创业管理丛书”。选题来源为国家级和省部级科研项目的研究成果以及国际学术经典,由浙江大学出版社承担出版任务,2011—2015年计划每年出版3~4本。

丛书的选题包括:CoPS创新的利益相关者管理、制度与企业家才能配置、医疗服务接触与创新、金融服务业的产品创新、全球价值链中的零售创新、从技术引进走向自主创新、新服务开发的前后台知识转移、国际新企业网络动态演化、城市创新能力、本土高新技术企业海外嵌入的逆向知识溢出、顾客参与的服务创新、企业社会资本对产学研合作中知识转移的作用、基于知识管理的企业技术创新能力提升、中国流通业商业模式等。相对来说,创新的选题多于创业的选题^④。各项选题均有省部级以上课题研究的支撑,也是作者长期研究的领域。

丛书的出版所费资金较多,我们有幸得到浙江工商大学校级重点学科和校级重点研究基地——技术经济及管理的资助,也得到浙江省重点人文社科基地——浙江工商大学企业管理学和浙江省重点文化创新团队——“生产性服务

① 5种未纳入文库、丛书的是:盛亚:《企业创新管理》,浙江大学出版社2005年版;缪仁炳:《创业导向的文化根植:基于温州与关中两地的实证分析》,上海三联书店2006年版;盛亚等:《零售创新:基于系统的思想与方法》,浙江大学出版社2007年版;项国鹏:《转型经济中的企业家制度战略能力和企业绩效:浙商实证》,浙江大学出版社2009年版;韦影:《企业社会资本与技术创新:基于吸收能力的理论和实证研究》,浙江大学出版社2010年版。

② 5种纳入文库、丛书的是:陈学光:《企业网络能力——网络能力、创新网络及创新绩效关系研究》,经济管理出版社2008年版,“经济管理学术文库”;盛亚等:《企业技术创新管理:利益相关者方法》,光明日报出版社2009年版,“光明学术文库·当代浙江学术文丛”;李靖华等:《大规模定制化服务创新》,科学出版社2009年版,“服务创新系列丛书”;以及2种译著。

③ 2种译著是:李靖华等:《服务创新:对技术机会和市场需求的组织响应》,知识产权出版社2010年版,“智慧树经管书系——汉译创新管理丛书”;盛亚,李靖华,胡永铨等:《日本零售业的创新和动态:从技术到业态,再到系统》,知识产权出版社2010年版,“智慧树经管书系——汉译创新管理丛书”。

④ 目前已经出版的三部是:《复杂产品系统创新的利益相关者管理》、《制度与企业家才能配置:中国经验》、《医疗服务接触与创新:浙江实证》。其内容提要见本书最后。

业与区域经济发展”的资助,以及其他一些出版基金的资助,在此一并表示感谢!

丛书的出版得到编委会成员的大力响应和积极支持,得到浙江大学出版社的大力支持,特别是朱玲编辑,她已经帮我们编辑出版了多本专著,在此深表感谢!

由于水平有限,错误疏漏在所难免,敬请读者不吝赐教。读者对本丛书的任何意见、疑问、建议、勘误,都请反馈:inno_entr@126.com。

李靖华

于浙江工商大学技术与服务管理研究中心

2012年12月23日

中文版序

在过去的短短几十年里,中国经济获得了巨大的发展,并已成为世界上仅次于美国的第二大经济体(基于购买力平价)。中国的金融业同样成长显著,其四大国有银行也已成为国际金融界的重要角色。随着 2001 年中国加入 WTO,其对外国银行的限制业已取消。此外,NASDAQ(纳斯达克)和 NYSE(纽约证券交易所)也在中国开设了正式的商业机构。这些都使得中国大地上金融业的竞争日趋激烈。

对市场份额的竞争还将持续上升。在西方市场日趋饱和的情况下,跨国银行将寻求金融业在中国的城乡市场,这使得创新变得越来越重要。本书在中国翻译出版的目的即在于,提供一些关于金融新产品开发的见解,以及金融企业在发展过程中所面临的基础性障碍。当然,本书也将给出如何组织这一过程的一些对策建议。

那么荷兰的背景对中国的读者会有什么启示?事实上,荷兰金融部门在 20 世纪 70 年代和 80 年代经历了与中国目前情形相似的一个转型过程。该部门在 20 世纪的那段时间快速成长和国际化,对新对手“开放了边界”。此外,银行和保险公司被允许进行跨业合并。这也对 IT 技术的应用带来巨大影响。因为他们在创新的过程中,严重地受制于 20 世纪 80 年代所采用的 IT 技术。

本书中的案例研究表明,大型金融企业在设计和实现跨部门新产品时所面临的复杂性。这时组织结构和组织文化就凸显出其重要性,它们应该被设计成有利于新产品的开发。此外,金融部门的 IT 技术表现出对银行和保险公司创新行为的决定性作用。本书中的案例也有助于理解怎样才能提升金融企业的创新绩效。我们提供了面向持续创新的渐进优化策略和更激进的策略。

本书的读者主要是从事商业、管理和组织研究的学院派的老师和同学。此

外，金融企业的管理者也可能受益于我们所提出来的那些见解。本书在中国的翻译出版，要感谢浙江大学出版社的伍女士、朱女士和译者李靖华教授、黄秋波讲师、马鑫先生。如果没有他们的动议、投入和细致的工作，本书的出版将是难以想象的，特别是本书能够如此及时地奉献在中文读者面前。

中文原文

Patrick Vermeulen
Institute for Management Research
Radboud University Nijmegen
2012 年 11 月

目 录

1 绪 论	1
1.1 研究目标和意义	2
1.2 基本概念和研究视角	4
1.3 环境力量	7
1.4 本书结构	11
2 服务环境	13
2.1 荷兰的金融服务业	13
2.2 服务基础	24
2.3 新服务开发:文献概览	30
2.4 服务特性对新服务开发的影响	34
3 探索金融新服务开发	37
3.1 组织新服务开发	37
3.2 探索性研究结果	49
3.3 初步结论	57
4 案例背景	59
4.1 BanCo 公司案例背景	59
4.2 FinCo 公司案例背景	69
4.3 SureCo 公司案例背景	77
5 新服务开发的障碍	86
5.1 新服务开发障碍的识别	86

5.2	研究假设的初步检验	106
5.3	讨论	109
6	创新障碍的解读	113
6.1	组织结构	114
6.2	组织文化	122
6.3	信息技术	136
6.4	组织变革：一种平衡行为	141
7	创新绩效的提升	144
7.1	为渐进性创新优化工作实践	145
7.2	实现可持续产品创新	151
8	总结和展望	160
8.1	研究问题回顾	160
8.2	理论贡献	168
8.3	未来研究方向	171
	致 谢	174
	参考文献	175
	附录 A1 本书研究方法	197
	附录 A2 新服务开发研究走向何处？Patrick A. M. Vermeulen 路径及其启示	215
	索 引	235
	译后记	238
	“创新创业管理丛书”简介	240

图表框目录

图 1.1	产品创新的流程视角	7
图 1.2	产品开发环境中的主要力量	8
图 2.1	服务分类的框架	28
图 2.2	金融服务企业中的流程	29
图 3.1	部门—阶段模型的一个例子	41
图 3.2	决策—阶段模型的一个例子	42
图 3.3	集成产品开发模型	44
图 3.4	项目团队的运用情况	50
图 3.5	产品开发中最投入的环节(每家公司选取三个选项)	51
图 3.6	构思来源(以公司计数, $N=39$)	52
图 3.7	问题领域及其关系反馈	56
图 5.1	职能化障碍反馈	89
图 5.2	项目型工作障碍反馈	94
图 5.3	观念世界障碍反馈	97
图 5.4	组织文化障碍反馈	103
图 5.5	信息系统障碍反馈	105
图 7.1	特别行动组织	153
图 7.2	超文本组织	154
图 7.3	基于流程的团队组织	155
图 A1.1	范畴的产生	212
图 A1.2	范畴的属性和维度	212
表 2.1	服务和产品的区别	25
表 4.1	核心 SPEED 活动的文档页数分布	66

表 5.1	研究假设的初步检验	106
表 6.1	机械结构和组织结构特征	115
表 6.2	组织文化的定义	123
表 6.3	组织文化的特征	127
表 7.1	三种组织结构变革策略的优点和缺点	155
表 A1.1	实证研究进程总览	198
表 A1.2	不同研究策略的使用	202
表 A1.3	研究涉及公司的规模分布	207
表 A1.4	受访对象分析	208
表 A2.1	Vermeulen 主要论著概要	218
表 A2.2	Vermeulen 组织制度学派研究的访谈引文	225
框 2.1	本书研究的初始预期：第一部分	24
框 2.2	本书研究的初始预期：第二部分	29
框 2.3	本书研究的初始预期：全部	36
框 3.1	总的研究预期	49
框 7.1	优化的主要方面	146
框 7.2	实现持续产品创新的注意事项	152
框 8.1	相关的优化	165
框 8.2	实现持续产品创新的相关方面	166
框 A1.1	敏感性概念	206
框 A1.2	两段非结构化 CLR 项目材料的开放式编码	211
框 A1.3	一个主轴编码的例子	213
框 A1.4	中心现象	214

引文目录

引文 2-2-1	25
引文 3-1-1	43
引文 4-1-1	60
引文 4-1-2	60
引文 4-1-3	60
引文 4-1-4	60
引文 4-1-5	61
引文 4-1-6	61
引文 4-1-7	61
引文 4-1-8	61
引文 4-1-9	61
引文 4-1-10	61
引文 4-1-11	61
引文 4-1-12	61
引文 4-1-13	62
引文 4-1-14	62
引文 4-1-15	62
引文 4-1-16	62
引文 4-1-17	62
引文 4-1-18	63
引文 4-1-19	63
引文 4-1-20	63
引文 4-1-21	63
引文 4-1-22	63