



آینده پژوهی فرصت‌ها و چالش‌های احتمالی صنعت بیمه

مدرس:

دکتر محمد حسن ملکی



چکیده طرح

❖ این تحقیق با هدف آینده‌پژوهی صنعت بیمه، به شناسایی فرصت‌ها و چالش‌های پیش‌رو پرداخته است. ابتدا ۳۳ پیشران مؤثر در هفت دسته (اقتصادی، فناوریانه، محیطی، قانونی، اجتماعی‌فرهنگی، حکمرانی، ساختاری) از طریق مرور پیشینه و مصاحبه با خبرگان شناسایی شد. سپس با استفاده از تکنیک دلفی فازی، این پیشران‌ها غربال شدند و ۸ پیشران کلیدی با عدد دیفازی بالاتر از ۰.۷ برای اولویت‌بندی انتخاب شدند. مهم‌ترین آن‌ها شامل همکاری اینشورتک‌ها با بیمه، تحلیل داده‌محور با کلان‌داده، نفوذ فناوری‌های نسل چهارم و سیاست‌های رگولاتوری بودند.

❖ در ادامه، با روش مارکوس و دیمتل، پیشران‌ها اولویت‌بندی و اثرگذاری آن‌ها ارزیابی شد. سپس با تمرکز بر دو پیشران کلیدی، چهار سناریو برای آینده صنعت بیمه تدوین گردید. این سناریوها توسط خبرگان بررسی و با روش ماباک ارزیابی شدند. در نهایت، سناریوی سوم به‌عنوان محتمل‌ترین آینده صنعت بیمه انتخاب شد.

بیان مسئله

❖ شرکت‌های بیمه در راستای مأموریت خود، نقش پشتیبان اقتصاد و توسعه ملی را ایفا می‌کنند و باید عملکردی همسو با سیاست‌های کلان کشور داشته باشند. این شرکت‌ها با بهره‌گیری از داده‌ها، به تحلیل رفتار مشتری، پیش‌بینی کلاهبرداری و روندهای سودآوری می‌پردازند. از مهم‌ترین فرصت‌ها و چالش‌های پیش‌روی صنعت بیمه، فناوری‌های نوینی چون بلاکچین، هوش مصنوعی و خدمات دیجیتال هستند که شعب سنتی بیمه را تحت تأثیر قرار می‌دهند. به‌ویژه پس از همه‌گیری کرونا، روند دیجیتالی شدن، استفاده از هوش مصنوعی در پردازش خسارات، تحلیل فایل‌های دیجیتال، و اهمیت امنیت سایبری و کار از راه دور، سرعت گرفته و به یک ضرورت تبدیل شده‌اند.

بیان مسأله

❖ فناوری بلاک چین به عنوان یکی از ابزارهای کلیدی در ارتقای امنیت سایبری و اجرای قراردادهای هوشمند در صنعت بیمه معرفی شده که می تواند مطالبات بیمه ای را به صورت خودکار رصد و به روزرسانی کند. همچنین، با گسترش روند دیجیتالی شدن، اپلیکیشن های موبایل به ابزار مهمی برای ارائه خدمات بهتر به مشتریان و سنجش تعامل آن ها تبدیل شده اند و نقش واسطی میان بیمه گر و بیمه گذار ایفا می کنند.

❖ از سوی دیگر، شبکه های اجتماعی به دلیل هزینه پایین، دسترسی مستقیم به مشتریان و قابلیت داده کاوی، فرصتی مهم برای شرکت های بیمه جهت بهبود ارزیابی ریسک، کشف تقلب و ارتقای تجربه مشتری به شمار می روند. در کنار این تحولات فناورانه، بی ثباتی اقتصادی در کشورهای در حال توسعه مانند ایران، به ویژه در نرخ ارز و تورم، فضای تصمیم گیری را برای شرکت های بیمه و بیمه گذاران نامطمئن کرده و اهمیت تحلیل دقیق فرصت ها و چالش های آینده این صنعت را دوچندان کرده است.

ضرورت تحقیق

❖ آینده‌پژوهی ابتدا در حوزه فناوری‌های پیشرفته مطرح شد و پژوهش‌هایی مانند مطالعه ماستو (۱۹۹۴) نمونه‌ای از این رویکرد هستند. در ادامه، این رویکرد در بخش‌های دولتی مانند نظامی (بورماگلو و ساریتاس، ۲۰۱۷)، نفت (احمدی و همکاران، ۲۰۲۱) و انرژی (استانشین و همکاران، ۲۰۲۰) گسترش یافت. سپس آینده‌پژوهی به سایر صنایع مانند انرژی‌های نو، مسکن، حمل‌ونقل، نساجی و سیمان نیز راه یافت. در بخش خدمات نیز حوزه‌هایی چون گردشگری (به‌ویژه مذهبی) و سلامت مورد توجه آینده‌نگاران قرار گرفته‌اند.

ضرورت تحقیق

❖ علاقه به آینده‌پژوهی به حوزه‌هایی چون حسابداری، مالی، فرهنگ، ورزش، مدیریت دولتی و منابع انسانی نیز گسترش یافته است. در این زمینه‌ها، پژوهش‌هایی درباره آینده حسابرسی، آموزش، بلاک‌چین و فین‌تک انجام شده است. با توجه به خلأ مطالعات آینده‌پژوهی در صنعت بیمه، پژوهش حاضر به بررسی فرصت‌ها و چالش‌های آینده این صنعت می‌پردازد. صنعت بیمه با ریسک‌هایی متنوع از حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، محیط‌زیستی، قانونی و فناورانه روبروست و شناخت این ریسک‌ها برای بهره‌گیری از فرصت‌ها ضروری است.



سوالات طرح

۱. پیشران‌های موثر بر آینده صنعت بیمه از منظر چالش‌ها و فرصت‌های احتمالی کدامند؟
۲. چالش‌ها و فرصت‌های احتمالی صنعت بیمه در هر یک از سناریوهای تحقیق چیست؟
۳. سناریوی محتمل آینده صنعت بیمه از منظر فرصت‌ها و چالش‌های احتمالی چیست؟
۴. راهکارهای مدیریت چالش‌های صنعت بیمه و بهره‌برداری از فرصت‌های این صنعت در آینده کدامند؟



آینده پژوهی

❖ آینده پژوهی مشتمل بر مجموعه تلاش‌هایی است که با استفاده از تجزیه و تحلیل منابع، الگوها و عوامل تغییر و یا ثبات، به تجسم آینده‌های بالقوه و برنامه ریزی برای آنها می‌پردازد. آینده پژوهی منعکس می‌کند که چگونه از دل تغییرات (یا تغییر نکردن) امروز، واقعیت فردا تولد می‌یابد (پدرام، ۱۳۹۲).



روش آینده‌پژوهی

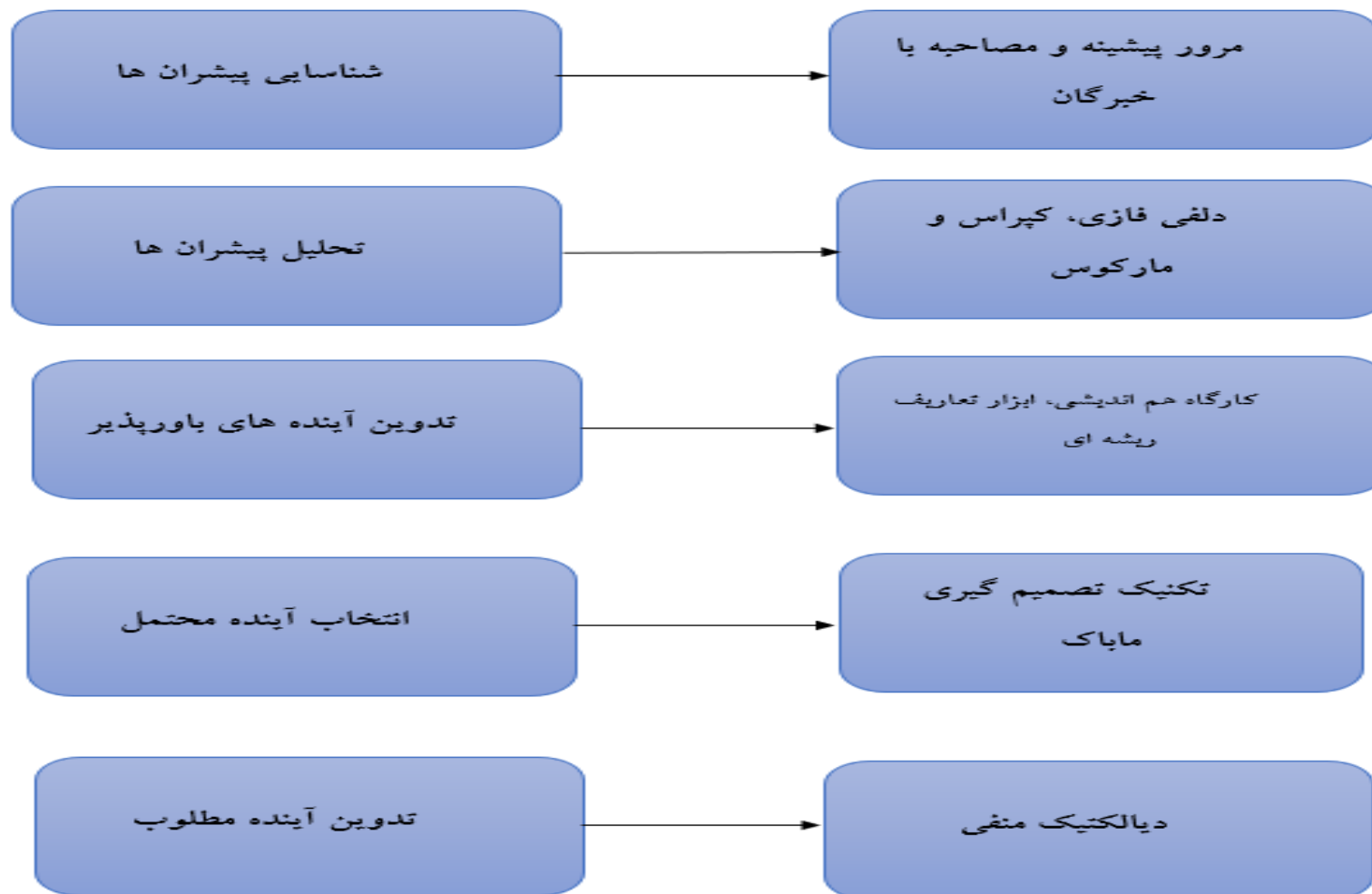
❖ آینده‌پژوهی شامل مراحل شناسایی پیش‌ران‌ها و عدم قطعیت‌های کلیدی، غربال و تحلیل آن‌ها، تدوین سناریوهای باورپذیر و در نهایت انتخاب سناریوی محتمل است. در ابتدا با مرور پیشینه و مصاحبه با خبرگان، پیش‌ران‌ها شناسایی شده و با ابزارهای آماری مانند آزمون بینم غربال می‌شوند. سپس با روش‌هایی مانند عدم قطعیت بحرانی، دیمتل یا مدل‌سازی ساختاری تفسیری، مهم‌ترین عوامل انتخاب می‌گردند. برای تدوین سناریوهای باورپذیر از کارگاه‌های هم‌اندیشی و مصاحبه‌های عمیق استفاده می‌شود و در پایان با تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره، سناریوی محتمل تعیین می‌شود.



پایز تحقیق

توصیف	مولفه‌های پژوهش
پراگماتیست	مبانی پارادایمی
کاربردی - توسعه‌ای	جهت‌گیری
اکتشافی	هدف
پیمایشی	استراتژی
آمیخته	روش‌شناسی
کیفی و کمی	روش
آمیخته (استقرائی و قیاسی)	رویکرد
متوالی و موازی	شیوه ترکیب روش‌ها

مراحل پژوهش



جامعه و نمونه

❖ جامعه نظری پژوهش شامل اساتید دانشگاه، مدیران و مشاوران ارشد صنعت بیمه و شرکت‌های بیمه و متخصصین آینده‌نگاری و آینده‌پژوهی بودند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت قضاوتی و مبتنی بر دانش و قضاوت تخصصی خبرگان می‌باشد. لازم به ذکر است حجم نمونه در این پژوهش ۱۵ نفر است. حجم نمونه متناسب در فنون تصمیم‌گیری عددی بین ۱۰ تا ۲۰ نفر می‌باشد. حداقل سابقه فعالیت خبرگان پژوهش در حوزه‌های آینده‌نگاری، آینده و چشم‌انداز صنعت بیمه حدود ۱۰ سال است. ۱۵ نفر از خبرگان در فنون دلفی فازی، مارکوس، کپراس و ماباک مشارکت کردند. در مرحله مربوط به توسعه سناریوهای باورپذیر و مطلوب تحقیق، هفت نفر از خبرگان مشارکت کردند. در مرحله تدوین سناریوها انتخاب خبرگان کمتر و کیفی‌تر به حصول توافق بیشتر کمک می‌کند.

مشخصات خبرگان

جدول ۳-۲. مشخصات خبرگان پژوهش

ردیف	حوزه، تخصص یا سمت	تعداد خبره
۱	اساتید دانشگاه متخصص در حوزه آینده‌نگاری و آینده‌پژوهی	۵
۲	اساتید دانشگاه متخصص در حوزه آینده صنعت مالی	۲
۳	مدیران و کارشناسان ارشد صنعت بیمه	۴
۴	کارشناسان ارشد شرکت‌های بیمه	۲
۵	کارشناسان ارشد استارت‌آپ‌های بیمه	۲



ابزارهای گردآوری داده‌ها

❖ این تحقیق شامل چهار پرسشنامه است که روایی و پایایی هر یک بررسی شده است. پرسشنامه اول، خبره‌سنجی است که بر اساس مرور پیشینه و مصاحبه با خبرگان طراحی شده و دارای روایی محتوایی است. پرسشنامه‌های دوم و سوم، مربوط به روش‌های مارکوس و کپراس هستند که استاندارد بوده و روایی آن‌ها تضمین شده است؛ ورودی آن‌ها، پیشران‌های غربال شده با دلفی فازی است. پرسشنامه چهارم به روش ماباک مربوط می‌شود که آن هم استاندارد و مبتنی بر سناریوهای استخراج شده از پژوهش با مشارکت خبرگان است.

❖ به دلیل مناسب بودن تعداد خبرگان (۱۵ نفر)، پیشران‌ها (۸ مورد)، و سناریوها (۴ سناریو)، پرسشنامه‌ها از پایایی و سازگاری بالایی برخوردارند. همچنین برای تدوین سناریوها، از کارگاه هم‌اندیشی با حضور ۷ خبره و ابزار تعاریف ریشه‌ای استفاده شد که منجر به استخراج نهایی سناریوهای پژوهش گردید.

خروجی دلفی فازی

جدول شماره ۴-۲. خروجی دلفی فازی برای پیشران‌های آینده صنعت بیمه

پیشران‌های آینده صنعت بیمه	میانگین نظرات خبرگان			عدد دیفازی شده
	حد پایین	میان	حد بالا	
میزان هزینه شرکت‌های بیمه در پروژه‌های تحقیق و توسعه	۰/۶۳	۰/۷۹	۰/۸۸	۰/۷۷
الگوهای همکاری اینشورتک‌ها با صنعت بیمه	۰/۷۲	۰/۸	۰/۹۳	۰/۸۲
میزان نفوذ فناوری‌های نسل چهارم مثل اینترنت اشیاء در کسب‌وکارها و زندگی مردم	۰/۷۴	۰/۸۹	۰/۹۶	۰/۸۶
میزان استفاده از تحلیل‌های داده‌ها محور با استفاده از کلان‌داده‌ها در صنعت بیمه	۰/۷۵	۰/۸۴	۰/۹۶	۰/۸۵
الزامات مربوط به توسعه پایدار	۰/۷	۰/۷۸	۰/۹۲	۰/۸
سیاست‌های رگولاتوری فناوری در کشور	۰/۷۹	۰/۸۸	۰/۹۶	۰/۸۸
تقویت تکافل در کشور	۰/۷۲	۰/۸۳	۰/۹۲	۰/۸۲
توسعه سازوکارهای راهبری شرکتی	۰/۷۴	۰/۸۶	۰/۹۴	۰/۸۵

شاخص روایی محتوا

جدول ۴-۵. نسبت روایی محتوایی پیشران‌های غربال شده

نسبت روایی محتوایی	پیشران‌های غربال شده
۰/۸۴	میزان هزینه شرکت‌های بیمه در پروژه‌های تحقیق و توسعه
۰/۸۸	الگوهای همکاری ایتشورتک‌ها با صنعت بیمه
۰/۸۶	میزان نفوذ فناوری‌های نسل چهارم مثل اینترنت اشیا در کسب‌وکارها و زندگی مردم
۰/۸۴	میزان استفاده از تحلیل‌های داده‌ها محور با استفاده از کلان‌داده‌ها در صنعت بیمه
۰/۸۹	الزامات مربوط به توسعه پایدار
۰/۸۸	سیاست‌های رگولاتوری فناوری در کشور
۰/۸۵	تقویت تکافل در کشور
۰/۸۵	توسعه سازوکارهای راهبری شرکتی

پیشران‌های غربال شده

جدول ۴-۸. پیشران‌های غربال شده و نهایی پژوهش

پیشران‌های منتخب برای تحلیل نهایی	حروف مخفف
میزان هزینه شرکت‌های بیمه در پروژه‌های تحقیق و توسعه	I_1
الگوهای همکاری ایتشورتک‌ها با صنعت بیمه	I_2
میزان نفوذ فناوری‌های نسل چهارم مثل اینترنت اشیاء در کسب‌وکارها و زندگی مردم	I_3
میزان استفاده از تحلیل‌های داده‌ها محور با استفاده از کلان‌داده‌ها در صنعت بیمه	I_4
الزامات مربوط به توسعه پایدار	I_5
سیاست‌های رگولاتوری فناوری در کشور	I_6
تقویت تکافل در کشور	I_7
توسعه سازوکارهای راهبری شرکتی	I_8

درجه اولویت پشران‌ها

جدول ۴-۱۰. امتیاز و اولویت پشران‌های آینده صنعت بیمه

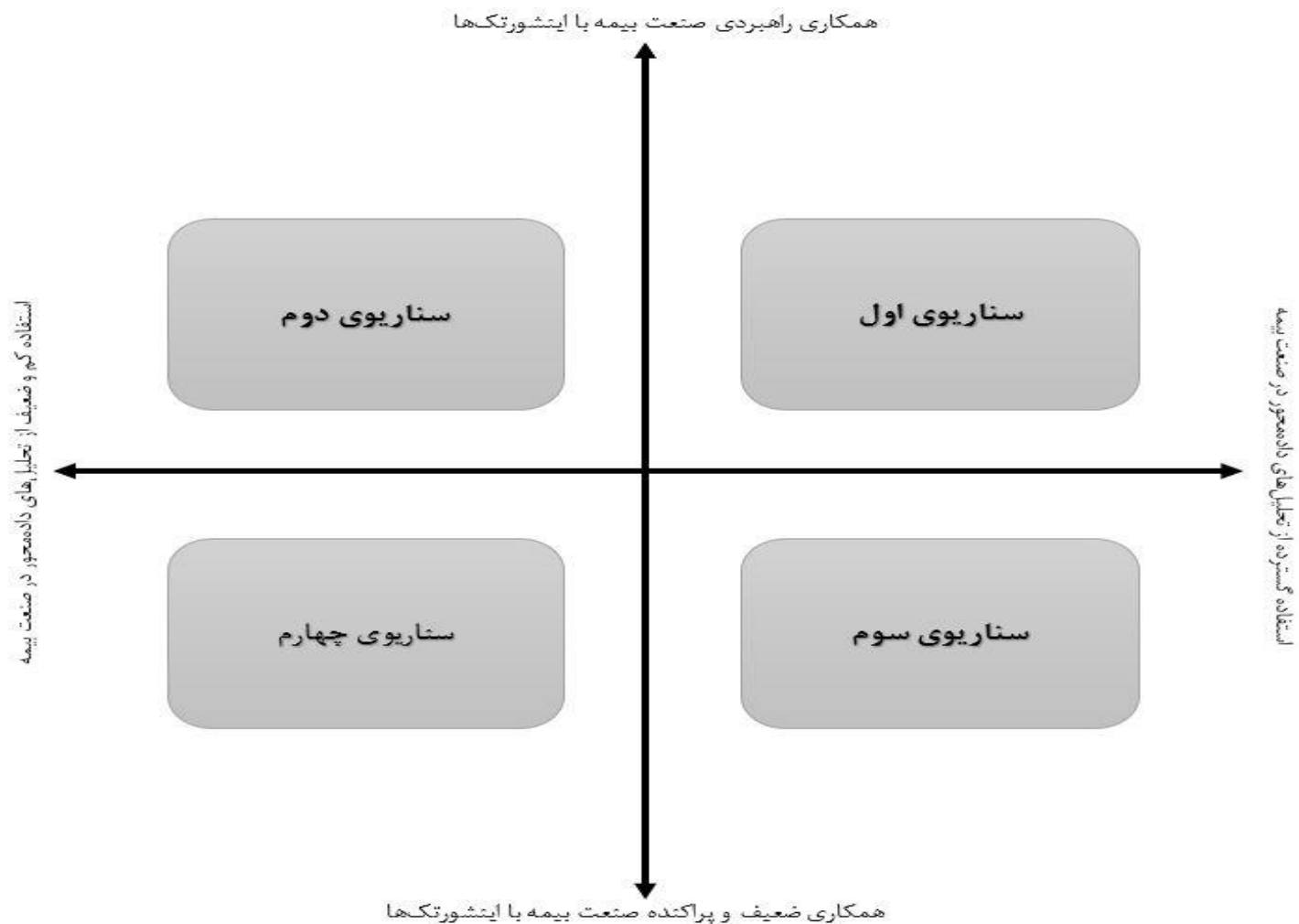
پشران‌های آینده صنعت بیمه	K_i^+	K_i^-	$f(K_i^+)$	$f(K_i^-)$	$f(K_i)$
I_1	۰/۷۶۷	۱/۴۵	۰/۶۵۴۰۳۷	۰/۳۴۵۹۶۳	۰/۶۴۸
I_2	۱	۱/۸۹	۰/۶۵۳۹۷۹	۰/۳۴۶۰۲۱	۰/۸۴۵
I_3	۰/۸۳۸	۱/۵۸۴	۰/۶۵۴۰۰۵	۰/۳۴۵۹۹۵	۰/۷۰۸
I_4	۰/۸۹۱	۱/۶۸۴	۰/۶۵۳۹۸۱	۰/۳۴۶۰۱۹	۰/۷۵۳
I_5	۰/۵۲۹	۱	۰/۶۵۴۰۲۲	۰/۳۴۵۹۷۸	۰/۴۴۷
I_6	۰/۷۸	۱/۴۷۴	۰/۶۵۳۹۴۹	۰/۳۴۶۰۵۱	۰/۶۵۹
I_7	۰/۶۲	۱/۱۷۲	۰/۶۵۴۰۱۸	۰/۳۴۵۹۸۲	۰/۵۲۴
I_8	۰/۷۷۲	۱/۴۵۹	۰/۶۵۳۹۶۷	۰/۳۴۶۰۳۳	۰/۶۵۳

خروجی دیمتل

جدول ۴-۱۴. شاخص‌های ارزیابی در دیمتل

شاخص خالص اثر	شاخص تعامل	شاخص تأثیرپذیری	شاخص تأثیرگذاری	پیشران‌ها
۰/۱۱۴	۱۴/۵۶۶	۷/۲۲۶	۷/۳۴	I ₁
۱/۱۲۳	۱۳/۹۸۹	۶/۴۳۳	۷/۵۶۶	I ₂
۰/۲۴۶	۱۴/۷۰۴	۷/۲۲۹	۷/۴۷۵	I ₃
۱/۰۶۸	۱۲/۴۱۸	۵/۶۷۵	۶/۷۴۳	I ₄
-۰/۴۵۸	۱۳/۵۵۲	۷/۰۰۵	۶/۵۴۷	I ₅
-۰/۹۳	۱۰/۸۴	۵/۸۸۵	۴/۹۵۵	I ₆
-۰/۰۷۲	۱۵/۱۳۸	۷/۶۰۵	۷/۵۳۳	I ₇
-۱/۰۹	۱۴/۴۹۲	۷/۷۹۱	۶/۷۰۱	I ₈

سناریوهای پژوهش



❖ این تحقیق نشان داد که هشت پیشران اصلی برای آینده صنعت بیمه ایران شناسایی شدند که عبارتند از: میزان هزینه‌های شرکت‌های بیمه در تحقیق و توسعه، الگوهای همکاری اینشورتک‌ها، نفوذ فناوری‌های نسل چهارم مانند اینترنت اشیاء، استفاده از تحلیل‌های داده‌محور با کلان‌داده‌ها، الزامات توسعه پایدار، سیاست‌های رگولاتوری فناوری، تقویت بیمه تکافل و توسعه سازوکارهای حکمرانی شرکتی. پس از ارزیابی و اولویت‌بندی این پیشران‌ها، چهار سناریو برای آینده صنعت بیمه طراحی شد که سناریوی سوم به‌عنوان محتمل‌ترین سناریو شناخته شد. الگوهای همکاری صنعت بیمه با اینشورتک‌ها و استفاده از تحلیل‌های داده‌محور از جمله پیشران‌های کلیدی و با بالاترین اولویت برای صنعت بیمه ایران در آینده هستند. محتمل‌ترین سناریو برای آینده صنعت بیمه ایران، سناریویی است که در آن همکاری‌های استراتژیک با اینشورتک‌ها و بهره‌برداری گسترده از تحلیل‌های داده‌محور نقش اساسی دارند.



پیشنادهای کاربردی

مهم‌ترین پیشنهادهای سیاستی پژوهش عبارت بودند از:

۱. تقویت همکاری با اینشورتک‌ها: صنعت بیمه ایران باید به تقویت همکاری‌های راهبردی با اینشورتک‌ها پرداخته و از فناوری‌های نوین برای مدیریت تحولات دیجیتال بهره گیرد.
۲. استفاده از کلان داده‌ها: پیشنهاد می‌شود که شرکت‌های بیمه به سرمایه‌گذاری در زمینه تحلیل‌های داده‌محور پرداخته و از ظرفیت‌های کلان داده‌ها برای اتخاذ تصمیمات دقیق و استراتژیک استفاده کنند.
۳. توجه به الزامات توسعه پایدار: صنعت بیمه باید در طراحی محصولات خود به الزامات توسعه پایدار توجه کرده و از این طریق فرصت‌های جدیدی برای جذب مشتریان و ارتقای پایداری ایجاد کند.
۴. رعایت سیاست‌های رگولاتوری فناوری: صنعت بیمه باید در کنار تحولات فناورانه، سیاست‌های رگولاتوری مناسب را رعایت کرده و تغییرات سریع فناوری را در چارچوب‌های قانونی و مقرراتی مدیریت نماید.



اطلاعات مدرس

- ❖ استاد تمام گروه مدیریت دانشگاه قم
- ❖ معاون پژوهشی و فرهنگی دانشکده علوم اقتصادی و اداری
- ❖ آینده پژوه



با سپاسی از شما