

本周的保險科技課程主題是客戶數據分析及應用，我認為相當實用，因為在未來幾年，隨著人工智慧發展，數據分析可以說是公司營運必備條件之一。透過數據分析，可以了解客戶習性、優化內部效能以及創造一些新的應用開發。這堂課首先就以籃球員組隊告訴我們數據分析的重要性，透過分析我們可以找出具有潛能的球隊，也可以分析各個球員特質，並以互補的方式完成薪資較低的建隊模式。

轉換至保險業來說，壽險公司可以透過數據分析將客戶分群，南山這裡主要分成四種客群，針對不同種類客群做不同性質的精準行銷，例如：「稀客」客群是附著度較低的客群，但財富收入高，因此需要提供更尊爵的服務來吸引此類客群，開發他們成為「頂客」族群。

除了客戶分群之外，南山也有對業務員進行分類，也是分成四種類型。針對不同類型業務員南山可以找出業務員缺乏之要素，進而加強其缺陷項，使業務員提升能力成為行銷菁英，而南山將數據分析實際應用至客戶及內部員工，也著實收到業績的回報。

我認為數據分析是為來想踏入金融業的必要能力之一，希望能繼續透過這堂課，加強在數據分析、機器學習等方面應用的能力。也非常感謝南山人壽介紹保險科技的實際應用，相信在未来能夠開發更多項的應用，讓生活更便利更有保障。