

The background of the slide features a semi-transparent dark teal overlay. On the left side, there is a close-up photograph of a silver calculator with black buttons. The buttons visible include '5', '6', 'C', '+', 'x', 'Mx', and several others. To the right of the calculator, there is a pile of US dollar coins. A faint, large line graph is also visible in the center background, suggesting a financial or statistical theme.

DATAPOT

Data Analyst Intern

2023 CAR INSURANCE

A report by **Huyen Tran Thi Thanh**

Nội dung

Chiến dịch Quảng cáo Bảo hiểm Ô tô năm 2023

01 Đối tượng và Ý nghĩa

02 Tổng quan chiến dịch

03 Kết quả của chiến dịch

04 Đề xuất cải thiện



Đối tượng và Ý nghĩa

Đối tượng

- Đội ngũ kinh doanh
- Đội ngũ marketing của ngân hàng
- Đội ngũ quan hệ khách hàng
- Ban lãnh đạo cấp cao

Ý nghĩa của báo cáo

Đánh giá hiệu quả chiến dịch quảng cáo bảo hiểm ô tô:

- Cung cấp phân tích chi tiết về đặc điểm khách hàng tiềm năng và hoạt động tiếp thị trong 12 tháng qua
- So sánh kết quả chiến dịch hiện tại với chiến dịch trước dựa vào tỷ lệ thành công kết hợp với các chỉ số quan trọng như số lần liên hệ, thời gian gọi,...
- Đưa ra các giải pháp cụ thể để nâng cao hiệu quả và tỷ lệ thành công của các chiến dịch tiếp theo.

Tổng quan chiến dịch

CAR INSURANCE

4000

Total Customers

10429

No of Contacts

1604

Car Insurance

40.1%

Curr-Success Rate

Outcomes



Communication

cellular

telephone

Education

primary

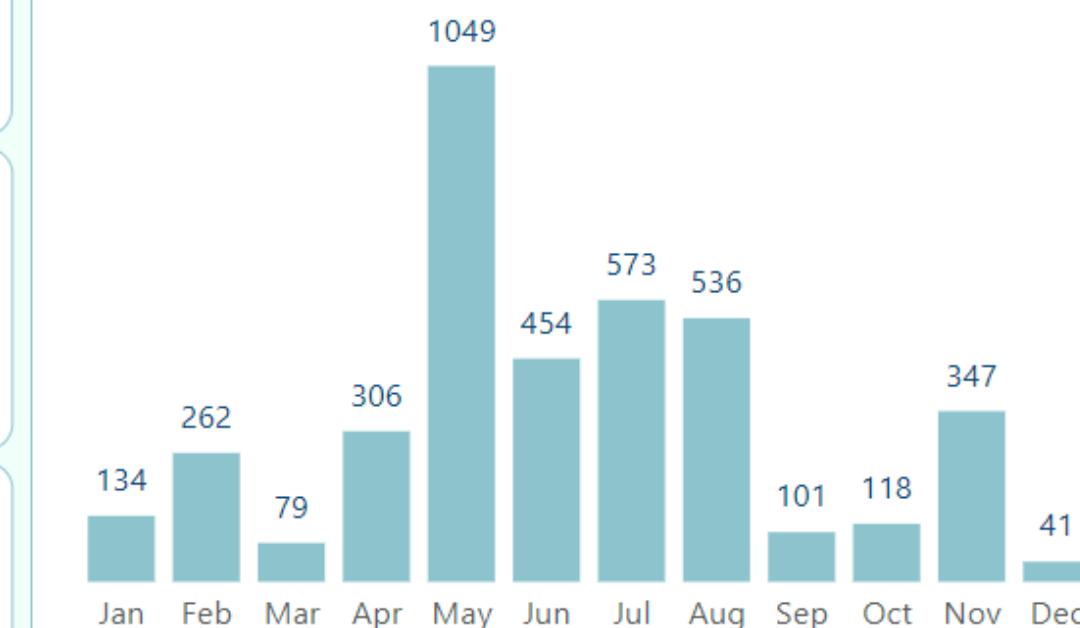
secondary

tertiary

4000

Total Customers by LastContactMonth

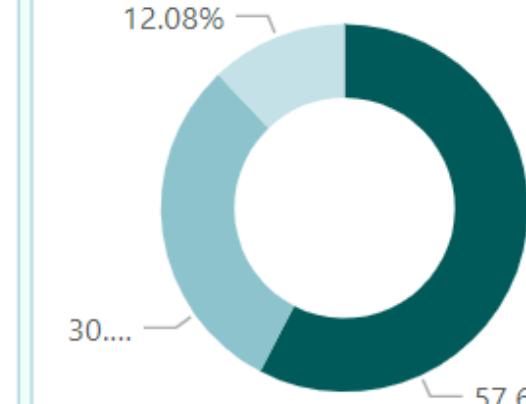
by Last Contact Month



Total Customers

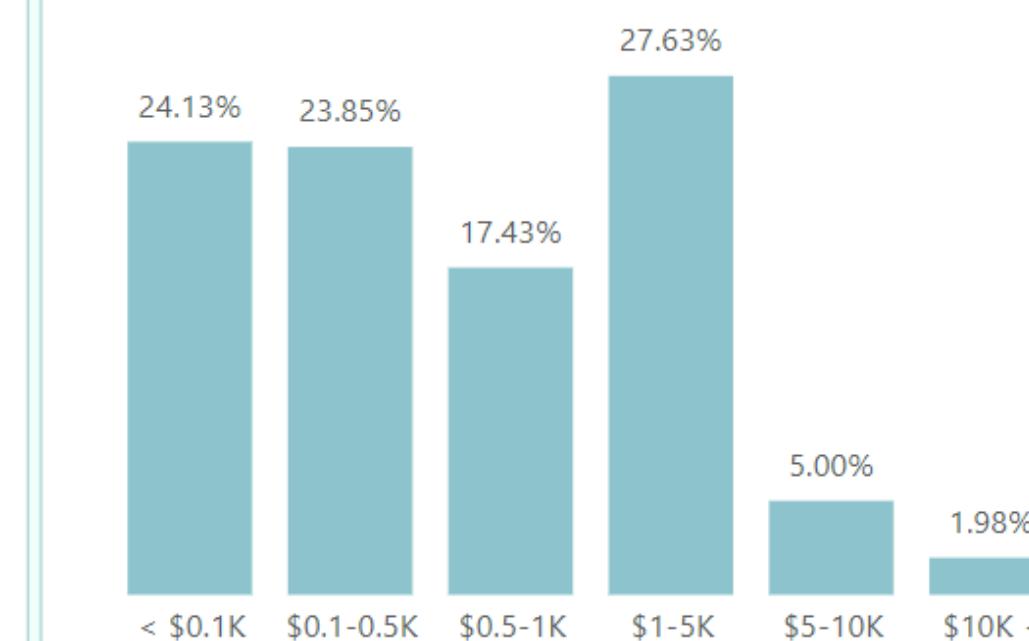
by Marital

● married ● single ● divorced



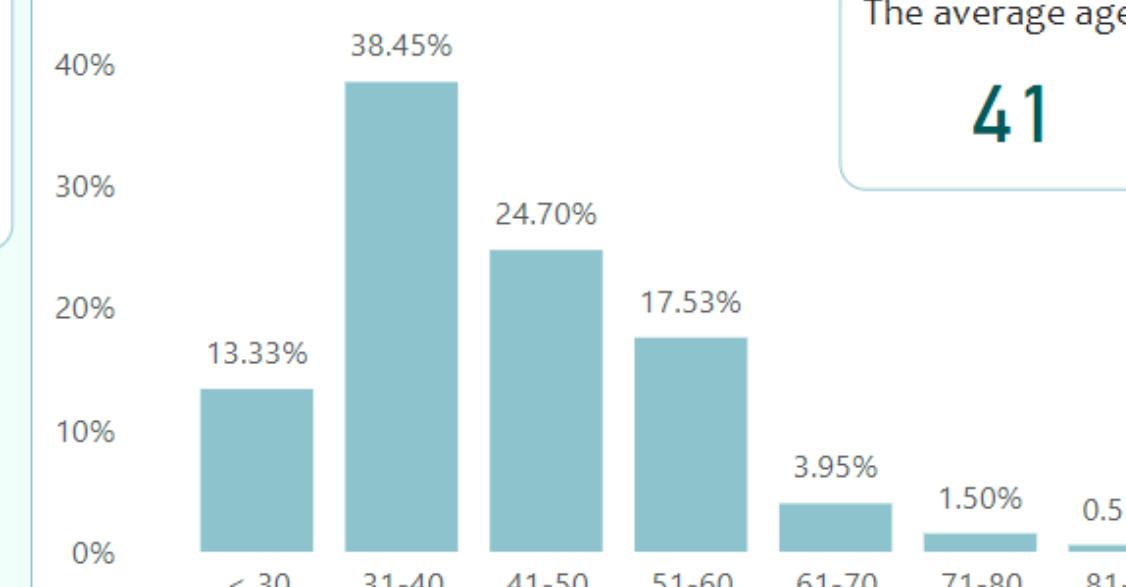
Total Customers

by Balance Group



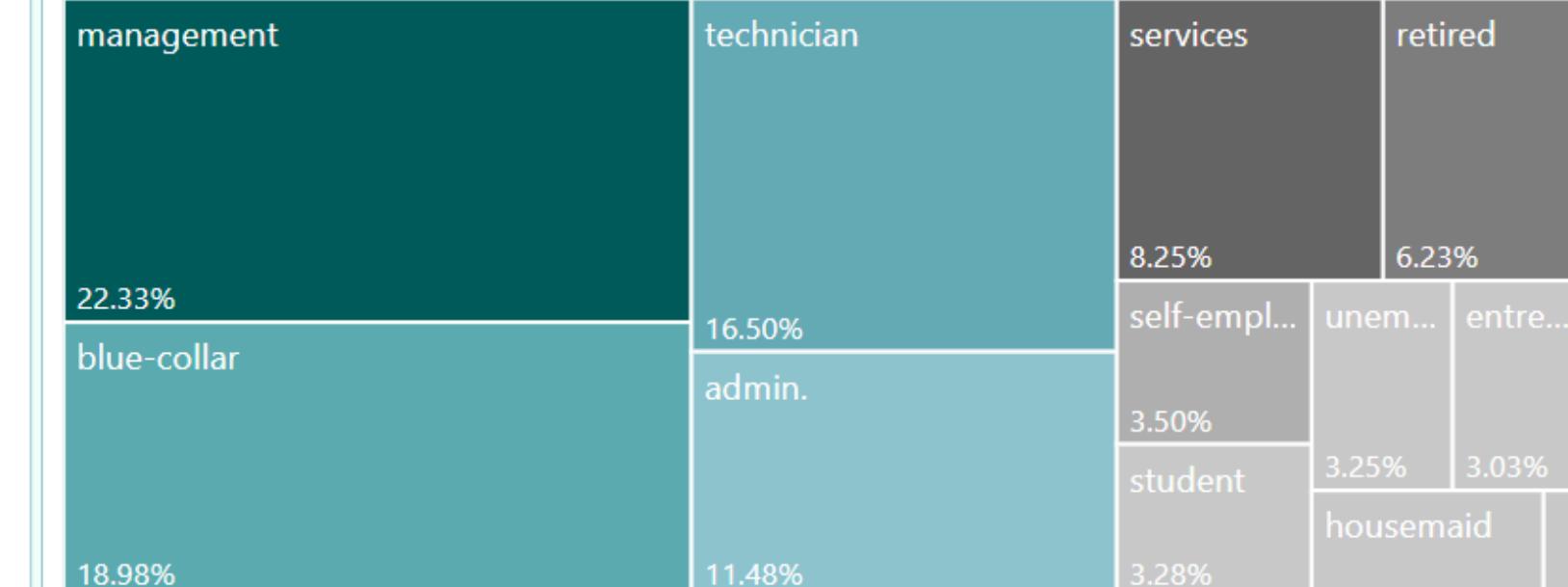
Total Customers

by Age Group



Total Customers

by Job



Những con số đáng chú ý

- Chiến dịch đã tiếp cận được **4000** khách hàng tiềm năng
- Thực hiện **10,429** cuộc gọi trong 12 tháng
- Trong đó **1604** khách hàng đã mua bảo hiểm ô tô, tương ứng với tỷ lệ thành công là **40.1%**



4000

Total Customers

10429

No of Contacts

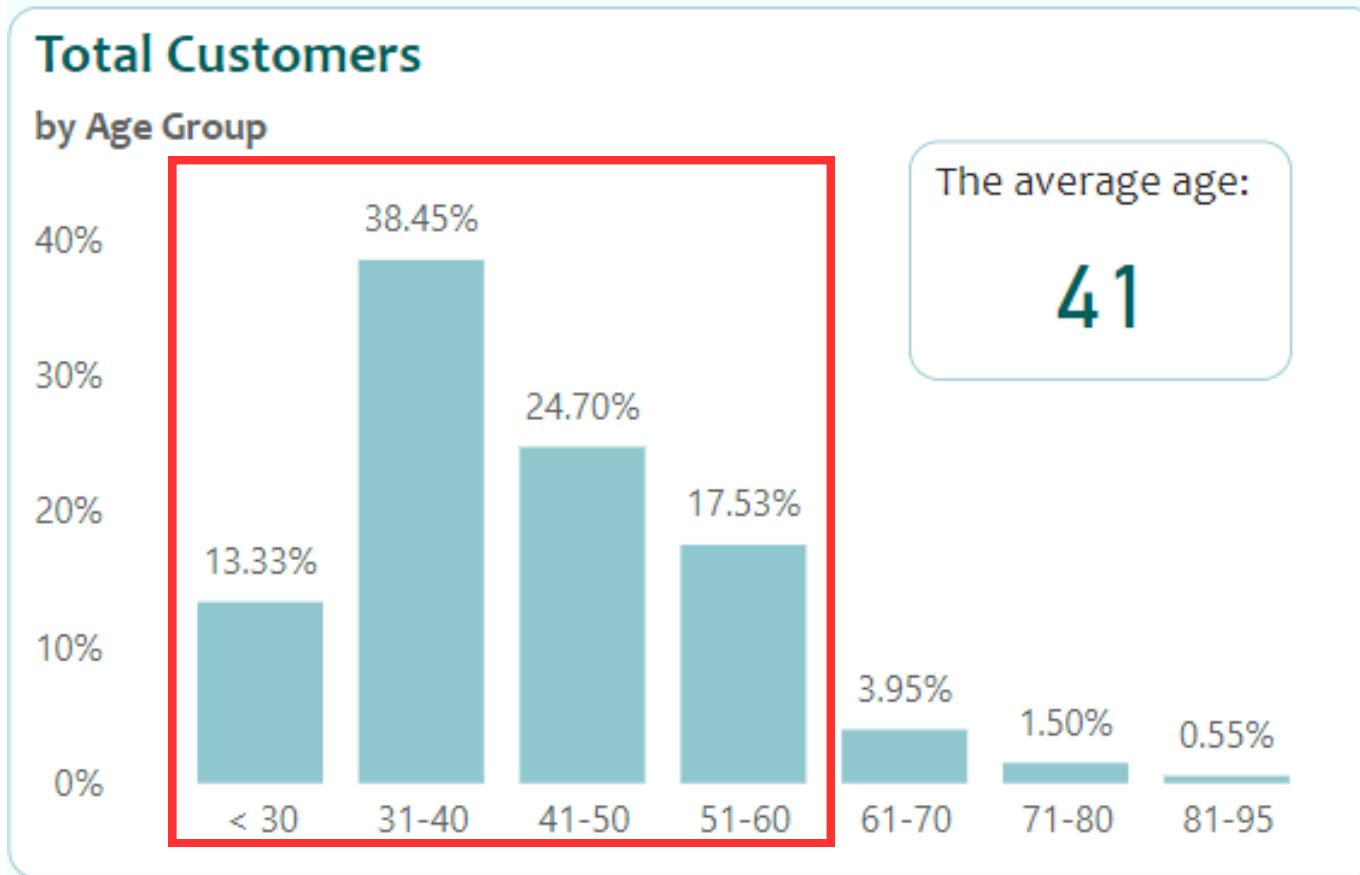
1604

Car Insurance

40.1%

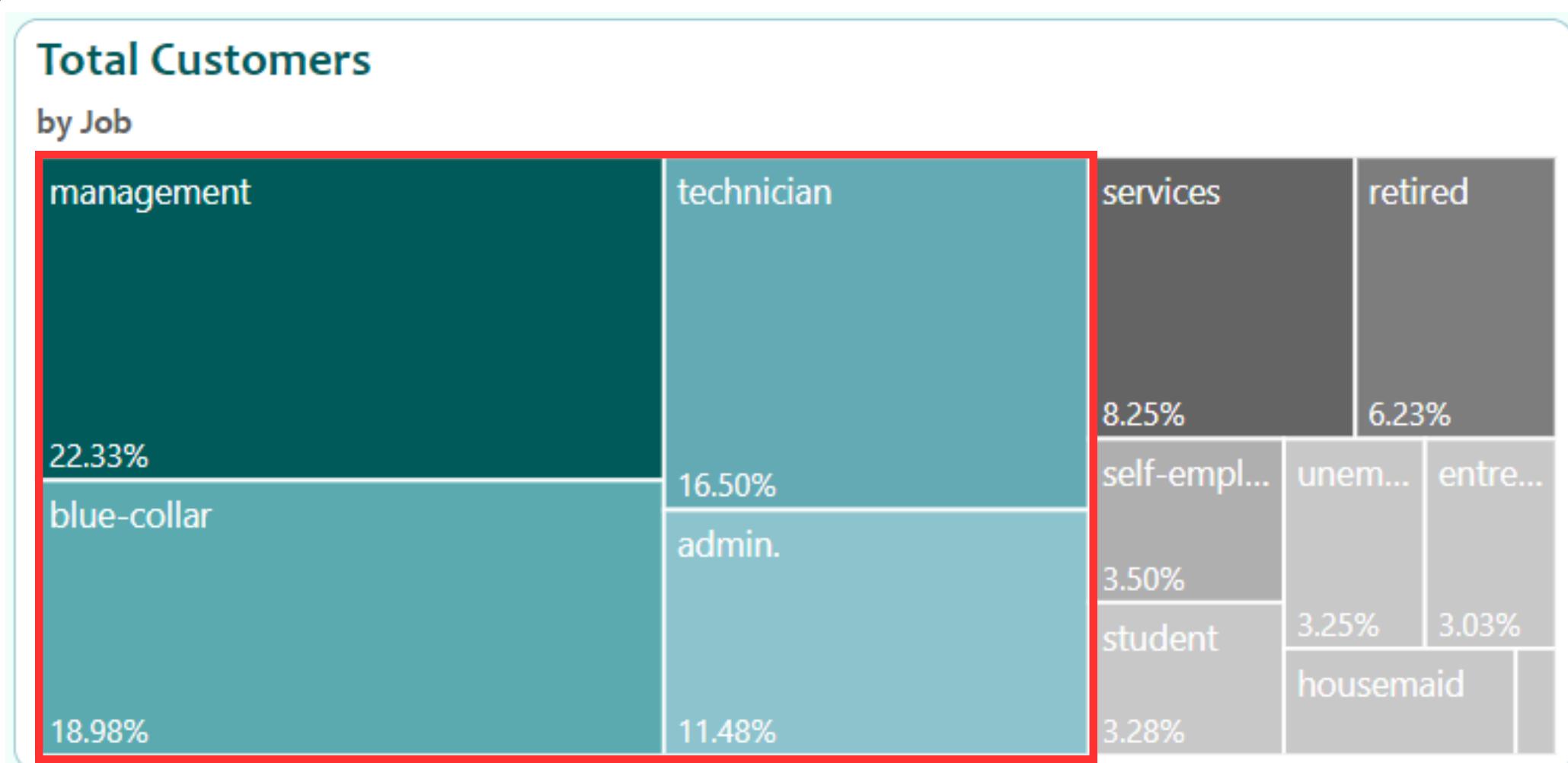
Curr-Success Rate

Đặc điểm khách hàng



Theo Độ tuổi:

- Khách hàng có độ tuổi dưới 60 chiếm đa số, khoảng 95%
- Độ tuổi trung bình là 41 tuổi
- Đây là nhóm khách hàng cần đi lại nhiều => họ sở hữu ô tô và sẽ có nhu cầu mua bảo hiểm



Theo nghề nghiệp:

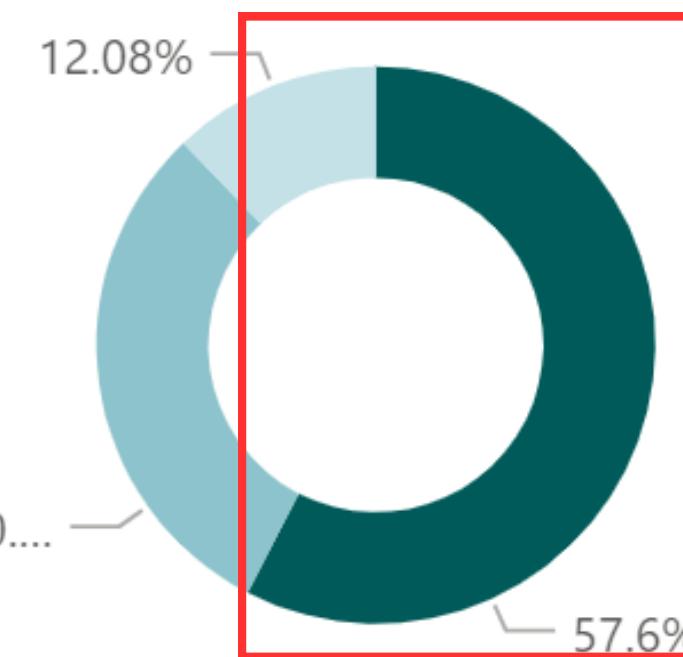
- Nhóm nghề nghiệp phổ biến: nhà quản lý, công nhân, kỹ thuật viên, quản trị viên, ...
- 22.33%** khách hàng là những nhà quản lý => với mức thu nhập cao, họ sẽ sẵn sàng chi trả bảo hiểm

Đặc điểm khách hàng

Total Customers

by Marital

- married
- single
- divorced



Theo tình trạng hôn nhân:

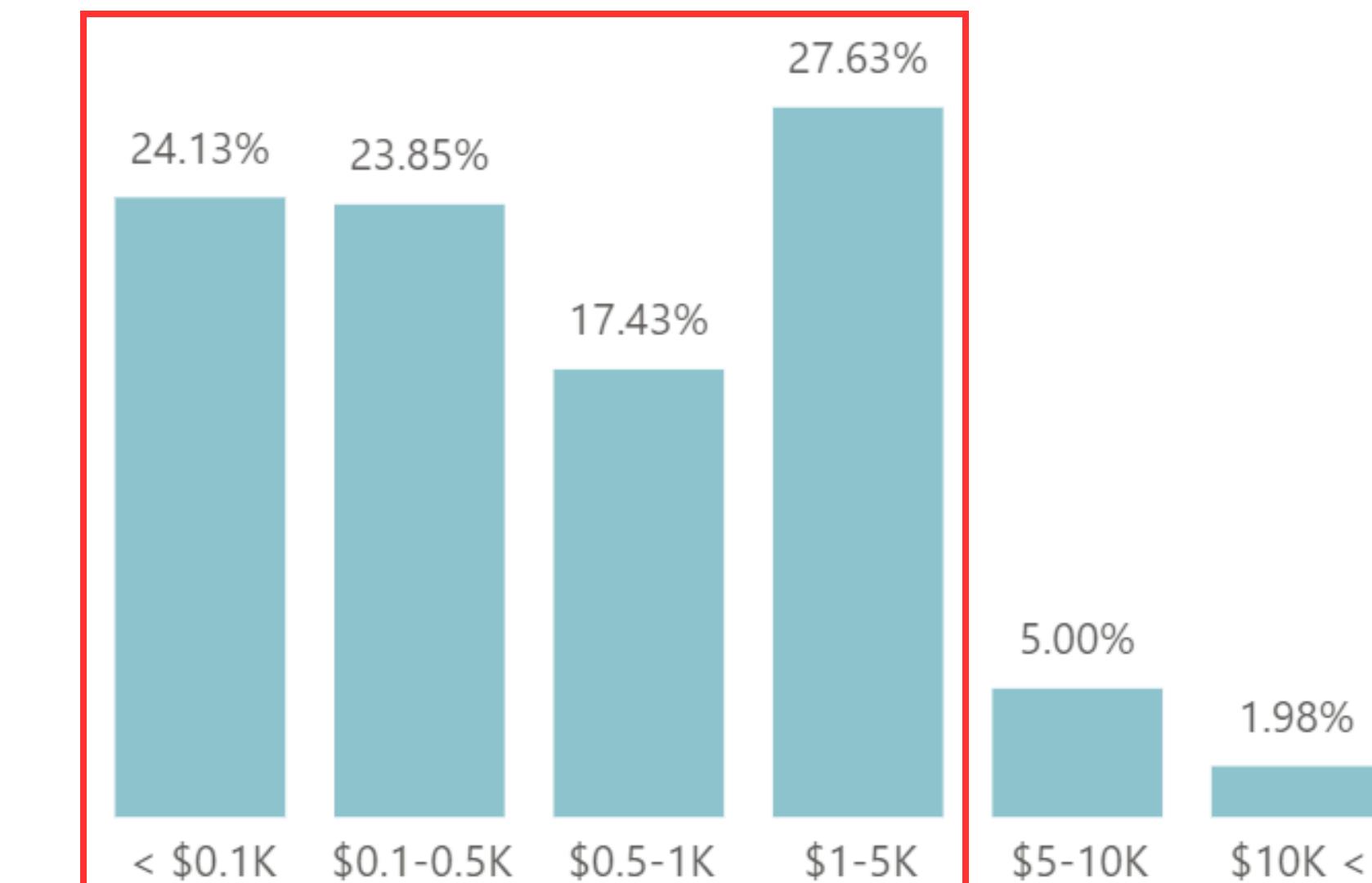
- 57.6% khách hàng đã kết hôn
=> họ đã ổn định cuộc sống và thường có nhu cầu tham gia các chương trình bảo hiểm, như: nhân thọ, sức khoẻ, hộ gia đình (household insurance), ...

Theo trung bình số dư tài khoản năm 2023:

- Hơn 90% khách hàng duy trì số dư tài khoản dưới \$5000
- 27.63% số dư \$1-5k, tương đương 25-125 triệu VNĐ

Total Customers

by BalanceGroup



Đặc điểm khách hàng

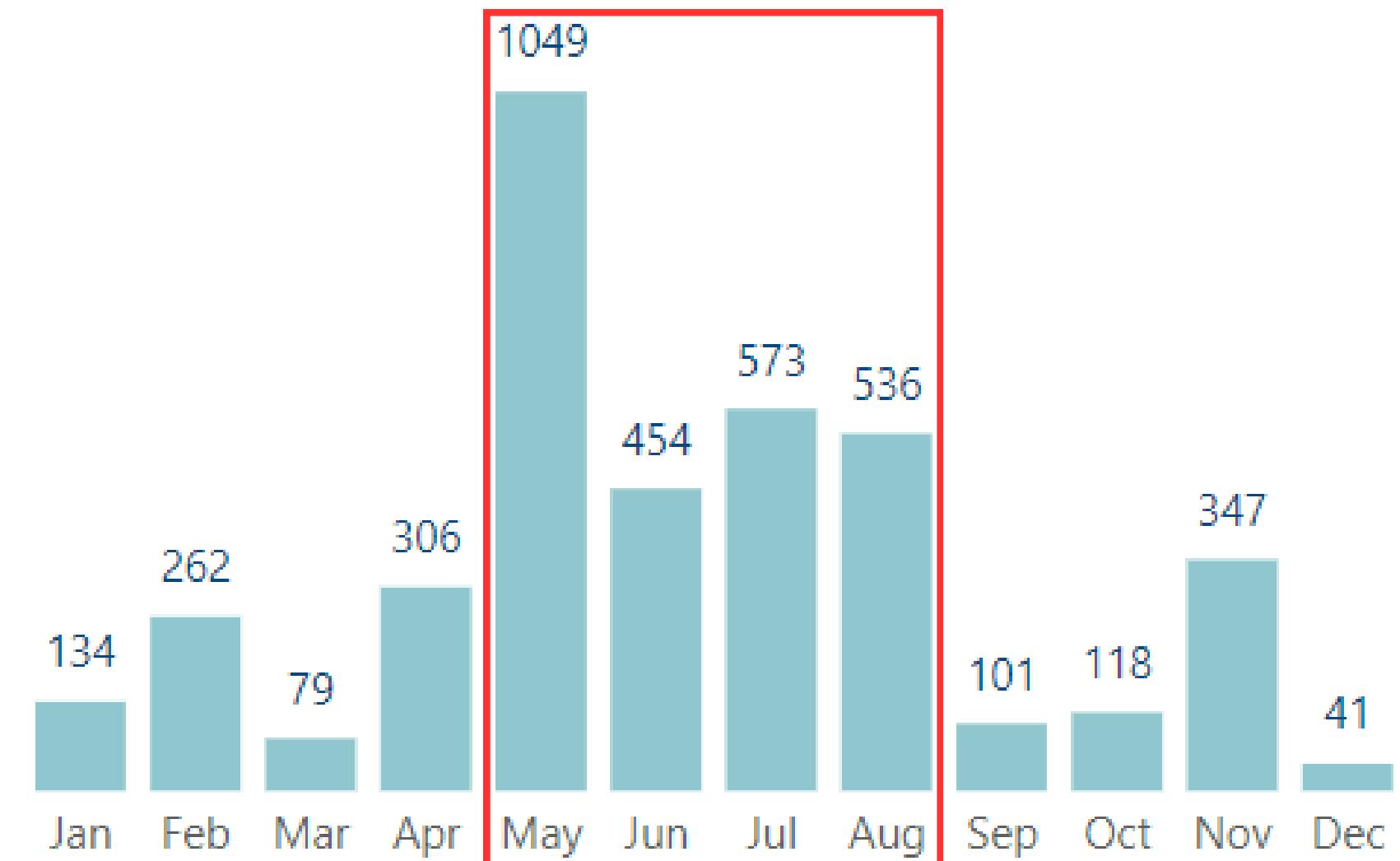
Theo tháng liên lạc gần nhất

Có thể coi như số lượng khách hàng được liên lạc **ít nhất** mỗi tháng

- Giai đoạn tập trung của chiến dịch (tháng 5-8) tiếp cận được một lượng lớn khách hàng
- Khoảng 2500 người, xấp xỉ 62.5% tổng số KH

Total Customers by LastContactMonth

by Last Contact Month



Kết quả chiến dịch

2023 CAMPAIGN

3042

New Customers

1604

Car Insurance

40.1%

Curr-Success Rate

34.03%

Pre-Success Rate

Total Customers and Curr-Success Rate by Age Group

Total Customers ● Curr-Success Rate

2000

1500

1000

500

0

< 30 31-40 41-50 51-60 61-70 71-80 81-95

Top 5 Curr-Success Rate by Job

Total Customers ● Curr-Success Rate

131

student

249

retired

130

unemployed

19

NA

893

management

Car Insurance

by Car Loan

No ● Yes

9.48%

90.52%

Curr-SuccessRate and Pre-SuccessRate by No of Contacts

Curr-Success Rate ● Pre-Success Rate

100%

50%

0%

5

10

15

20

25



Những con số đáng chú ý

3042

New Customers

1604

Car Insurance

40.1%

Curr-Success Rate

34.03%

Pre-Success Rate

3042 KH mới

- Tăng 217.5% so với năm ngoái
- Lượng khách hàng lớn gấp 3 lần
- Chiếm khoảng 76% tổng số khách hàng

1604 KH mua bảo hiểm ô tô

- Gấp 5 lần năm ngoái (325 người)
- Gần một nửa lượng KH mới đã tham gia bảo hiểm

Tỷ lệ thành công 40.1%

Cao hơn so với năm ngoái, nhưng không đáng kể

Tỷ lệ thành công năm 2022 là 34%

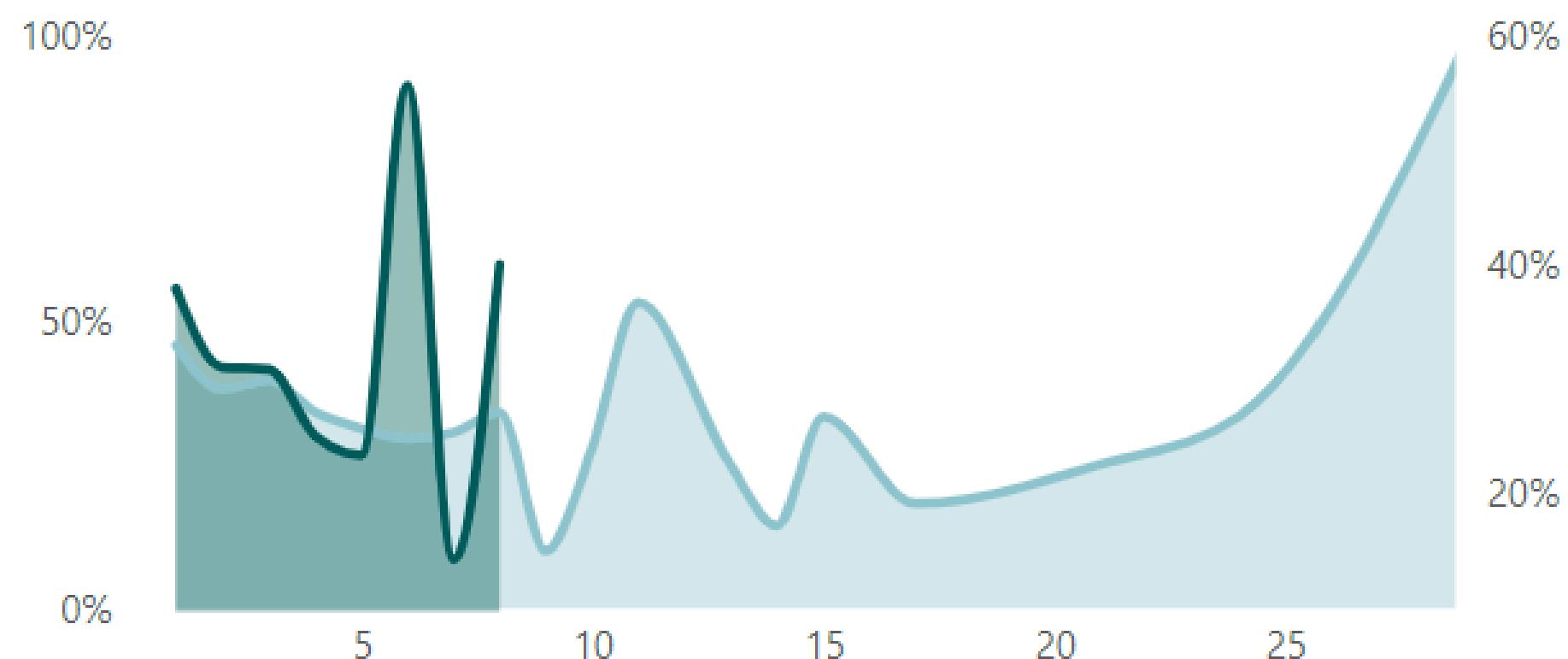
325 trong số 958 khách hàng cũ tham gia bảo hiểm

Tỷ lệ thành công của chiến dịch 2023 và 2022

Curr-SuccessRate and Pre-SuccessRate

by No of Contacts

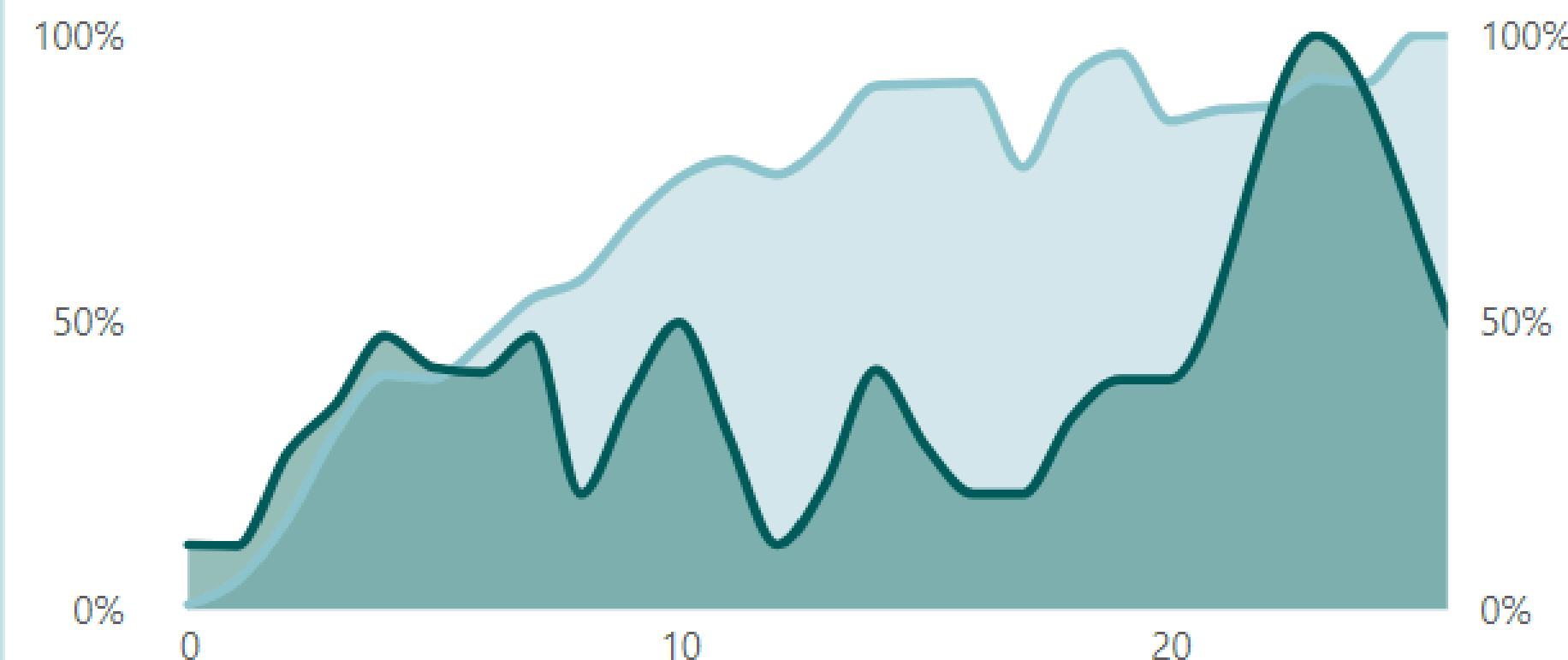
● Curr-Success Rate ● Pre-Success Rate



Curr-Success Rate and Pre-Success Rate

by Call Duration

● Curr-Success Rate ● Pre-Success Rate



Theo số lần liên lạc

- **2022:** Liên lạc nhiều nhất là **8 lần**, tỷ lệ thành công ở cuộc gọi đầu tiên là khoảng **40%**
- **2023:** Liên lạc càng nhiều lần, tỷ lệ thành công càng cao => Ngân hàng đã kiên trì hơn ở chiến dịch **2023**, số lần liên lạc lên đến gần **30**, tỷ lệ thành công cao nhất là gần **100%**

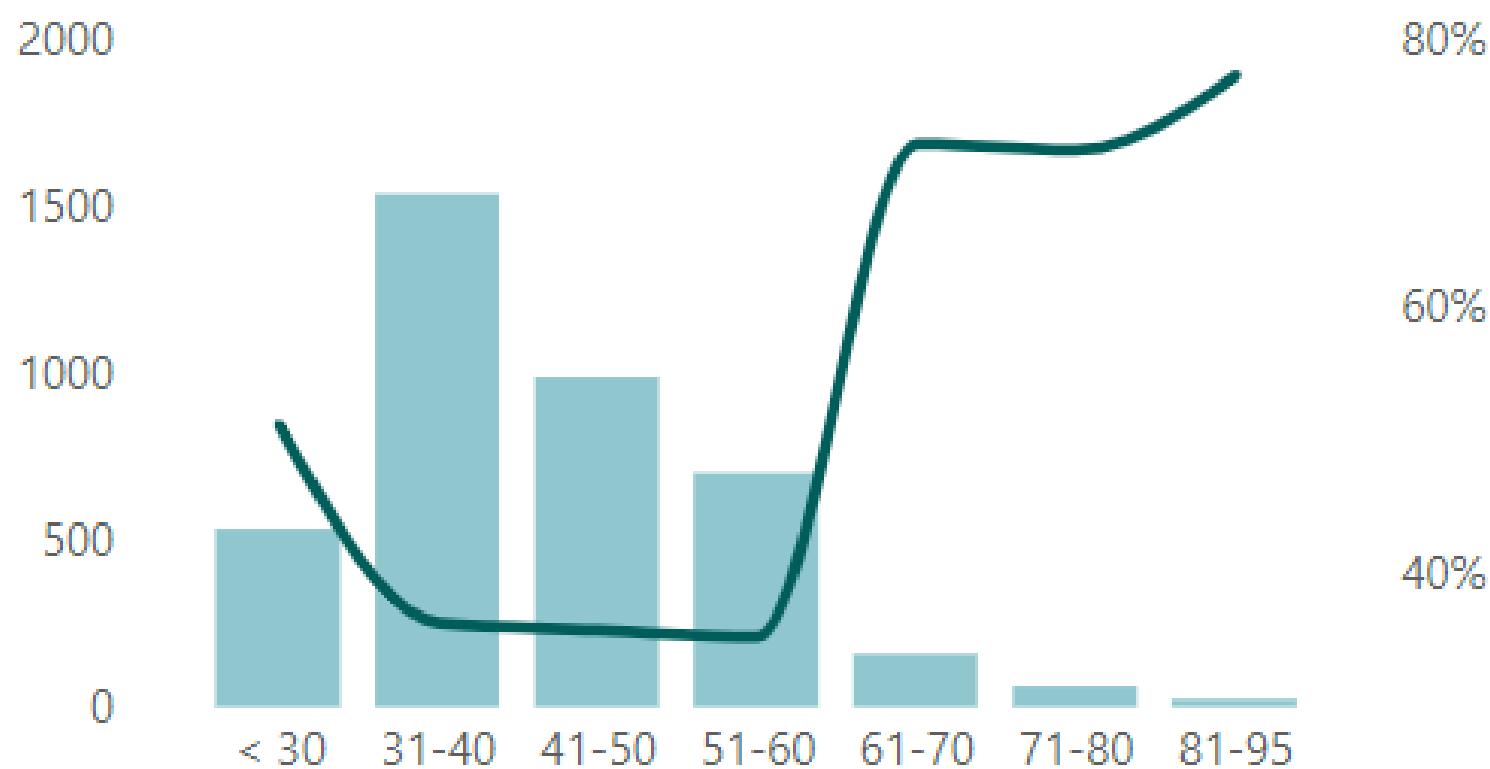
Theo thời gian cuộc gọi gần nhất

- **2022:** Tỷ lệ thành công biến đổi không có xu hướng
 - **2023:** Tỷ lệ thành công tăng rõ rệt. Với cuộc gọi kéo dài trên **10 phút**, tỷ lệ thành công là **100%** với những cuộc gọi kéo dài gần 30p
- => Chất lượng cuộc gọi được nâng cao trong chiến dịch **2023**

Total Customers and Curr-Success Rate

by Age Group

● Total Customers ● Curr-Success Rate



Tỷ lệ thành công theo nhóm tuổi

- Khoảng 50% người dưới 30 tuổi mua bảo hiểm ô tô
- Từ 31-60 tuổi, tỷ lệ mua bảo hiểm chỉ xấp xỉ 20%, rất thấp
- Tăng vọt với nhóm KH trên 60 tuổi, gần 80% thành công

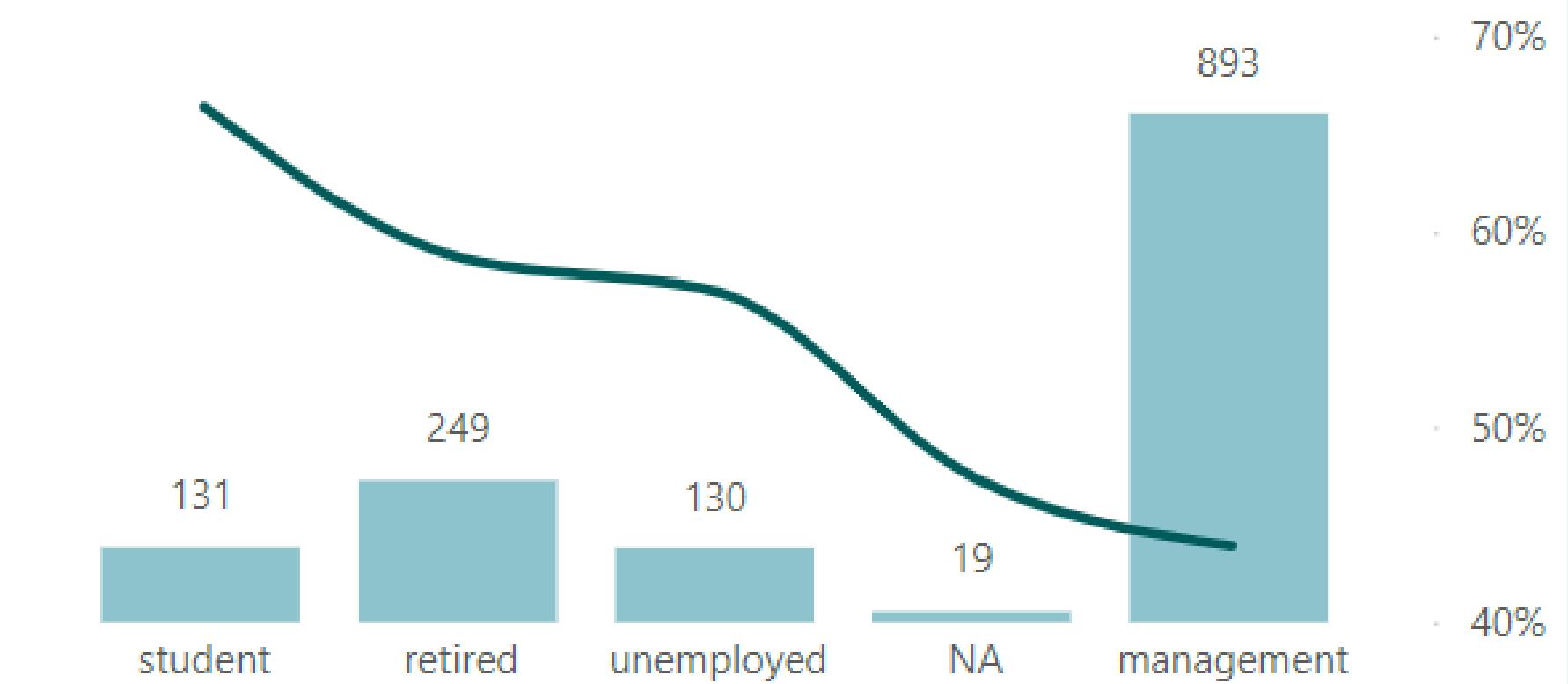
Top 5 nghề nghiệp có tỷ lệ mua bảo hiểm cao nhất

- Sinh viên, hưu trí, thất nghiệp, NA (không rõ) và nhà quản lý
=> Dù ngân hàng đã tiếp cận đúng tập khách hàng tiềm năng, nhưng không khai thác được triệt để
VD: chỉ hơn 40% nhà quản lý tham gia bao hiểm

Top 5 Curr-Success Rate

by Job

● Total Customers ● Curr-Success Rate



Số lượng KH mua bảo hiểm

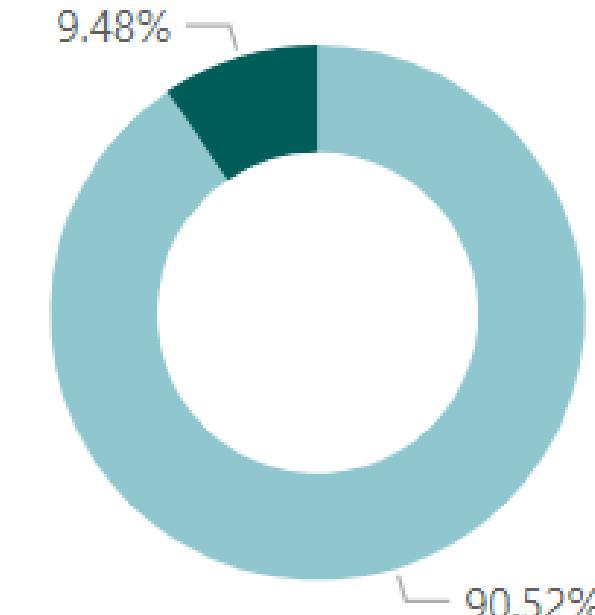
Theo Khoản vay mua ô tô

- Chỉ 9.48% khách hàng mua bảo hiểm có khoản vay mua ô tô với ngân hàng
=> Ngân hàng chưa thuyết phục được nhiều KH có khoản vay mua ô tô tham gia bảo hiểm ô tô, trong khi điều này khá cần thiết, giúp KH cân đối tài chính

Car Insurance

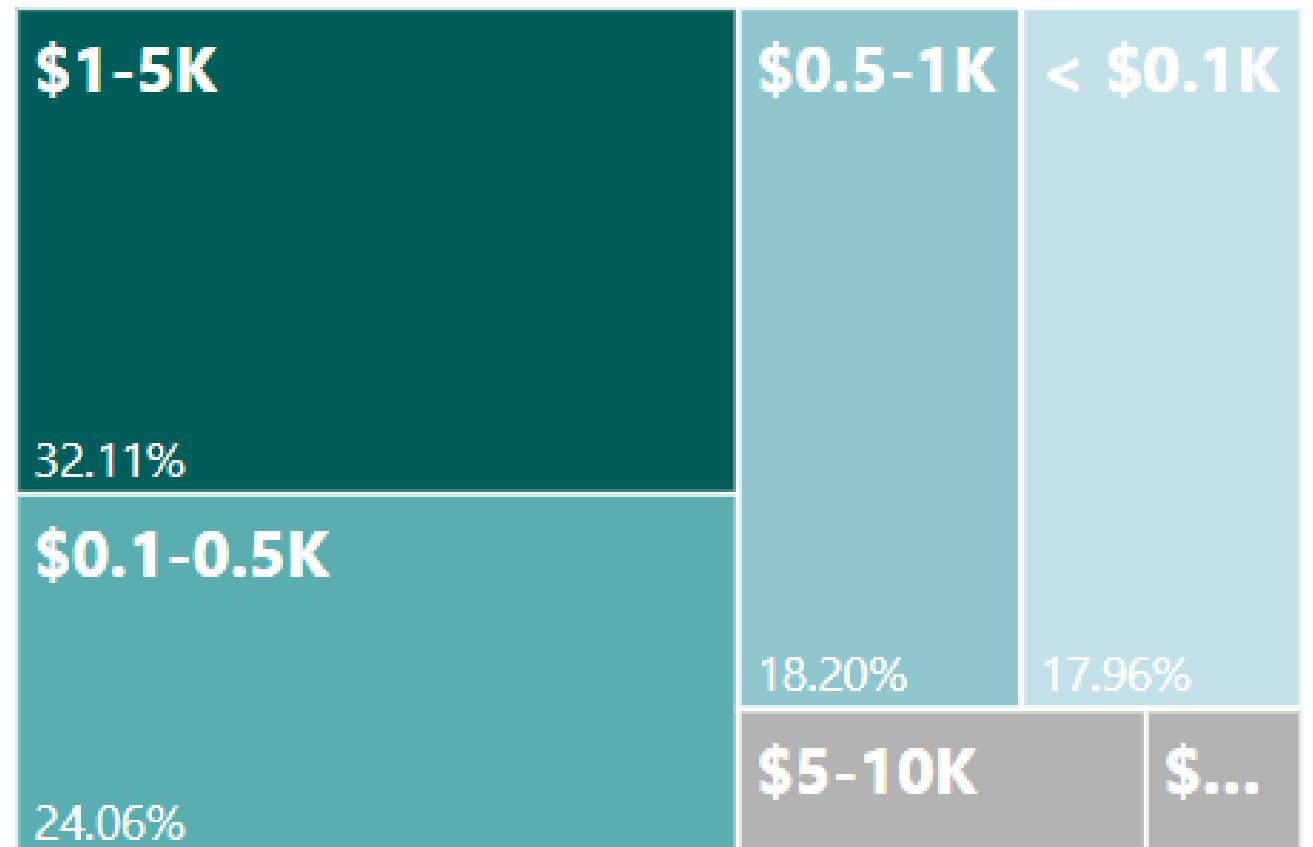
by Car Loan

● No ● Yes



Car Insurance

by Balance Group



Theo Nhóm số dư tài khoản

- Đa số KH đã tham gia bảo hiểm ô tô duy trì số dư ở mức thấp, dưới \$5000
- Trong đó hơn 40% KH duy trì số dư tài khoản dưới \$500, khá thấp
=> Ngân hàng chưa thành công với nhiều KH có số dư cao, họ hoàn toàn có khả năng chi trả cho bảo hiểm



Đề xuất cải thiện

Thiết kế các gói bảo hiểm ô tô phù hợp với độ tuổi từ 31-60

- Thêm điều kiện hỗ trợ tài chính đối với gia đình có con nhỏ hoặc cha mẹ già
- Khẳng định chất lượng dịch vụ (họ thường cân nhắc rất kỹ trước khi sử dụng một dịch vụ nào đó)

Xây dựng lại chiến lược tiếp cận khách hàng về nghề nghiệp + số dư tài khoản

- Các nghề nghiệp có mức thu nhập cao như: nhà quản lý, kỹ thuật viên, quản trị viên,...
- Tìm hiểu lại nhu cầu của nhóm KH này và nhóm KH có số dư tài khoản cao

Thêm ưu đãi bảo hiểm ô tô cho KH vay mua ô tô tại ngân hàng

- Giảm lãi suất cho vay
- Hoặc giảm phí bảo hiểm định kỳ
- Hoặc thêm quyền lợi bảo hiểm

A background image showing a calculator with a digital display showing '6985.00' and a physical numeric keypad below it. The calculator has various function keys like SET, TAX+, TAX-, MC, MR, M-, M+, OFF, and ON/AC. It is placed on top of several financial documents, including a balance sheet and a graph of stock prices. A pen lies across the calculator.

Thank you!