

客戶行為大數據分析及運用

財金所碩二 周庭瑋 R07723079

賴昌作協理一開始先與我們分享許多數據應用的實例，如：利用 NBA 球員的身高、體重與進球率等來預測其個人績效與得分，而透過預測球員的未來績效可計算出最適當的簽約金以及薪資，為球隊的資金作出最有效的分配；另一例子為利用非結構化資料觀測球員心理素質，像是透過 Twitter 推文來判斷球員的情緒，以推測未來在球場的表現，進而調整球團的管理策略；最後也舉例了音樂串流平台 Spotify 背後的推薦系統演算法，提供客戶精準的個人化推薦歌單，帶來良好的用戶體驗。協理透過列舉幾個生活化的實例，讓我們了解到數據分析多元的應用情境，許多創新的想法令人跳脫原先的思考框架。

保險公司提供的商品與服務為其帶來可觀的數據流量，除直觀可想到的保戶個人相關資料、客戶購買紀錄、各通路銷售狀況，實際上連業務員訓練過程與銷售方式、客戶服務核保理賠過程產生之記錄，甚是客戶在網頁的點擊行為、於平台上的試算結果都能拿來運用，而有了好的數據分析模型，行銷手法也從過去的先有產品才找客戶，轉變成為特定族群設計商品的精準行銷，此外，還能依照相關資訊為客戶作分群，並針對高資產族群推薦與銷售產品，便可提高銷售成功率與銷售收入；另一方面也能根據手中的客戶類型將業務員、通訊處作分群，而公司可針對不同類型業務員提供個人化訓練，有效地進行業績預測管理。綜觀上述，大數據分析除了能探索一些有趣議題的答案，若運用得當還可為企業帶來無窮的商業價值。