

第五章 結論與建議

本研究主要的目的在於利用馬可夫鏈的方法，來尋找出一個最佳轉移矩陣，並且使用此一最佳轉移矩陣來預測生死合險與死亡險的市場佔有率。對於此一最佳轉移矩陣我們可以從中瞭解各公司的契約移轉情形，而本文中亦是使用二種敏感度分析用來做輔助以及更詳細的瞭解(1)各保險公司的到底是要鎖住自己的客戶（提高客戶忠誠度）？或是(2)向各家保險公司進行挖客戶的動作？或是(3)防止自己的客戶流失？或是(4)找尋出各保險公司的最大競爭者為底是誰？(5)或是花心思在開發新客戶？才會使得自己的市場佔有率提高。本研究所做出的結果可以提供三大保險公司在行銷策略上的建議與參考。最後提出未來可繼續進行研究的方向，以供後續其他研究者的參考。

第一節 結論

一、以國泰人壽(1)為例，在使用二種敏感度分析後，所得到了結果如下：

(一)在生死合險的部份

1. 由第一種敏感度分析所得的結果：國泰人壽(1)要有效的使市場佔有率提高最好的方式為避免客戶流失。由(表 4-3-5)可以看出當國泰人壽(1)減少客戶流失的機率時所提高的市場佔有

率都大於提高客戶忠誠度及花心思去挖別家保險公司的客戶與開發新客戶的市場佔有率。

2. 由第二種敏感度分析所得的結果：(1)國泰人壽(1)的最大競爭者為新光人壽(3)。因為國泰人壽(1)的客戶淨流出到新光人壽(3)的機率是最高的，由(表 4-3-6)可以看出。(2)國泰人壽(1)主要是從其他人壽保險公司(4)挖客戶。因為國泰人壽(1)從其他人壽保險公司(4)契約淨流入的比率是最高的，由(表 4-3-6)可以看出。

(二)在死亡險的部份

1. 由第一種敏感度分析所得的結果：國泰人壽(1)要有效的使市場佔有率提高最好的方式為避免客戶流失。由(表 4-6-5)可以看出當國泰人壽(1)減少客戶流失的機率時所提高的市場佔有率都大於提高客戶忠誠度及花心思去挖別家保險公司的客戶與開發新客戶的市場佔有率。

2. 由第二種敏感度分析所得的結果：(1)國泰人壽(1)的最大競爭者為其他人壽保險公司(4)。因為國泰人壽(1)的客戶淨流出到其他人壽保險公司(1)的機率是最高的，由(表 4-6-6)可以看出。(2)國泰人壽(1)主要是從南山人壽(2)挖客戶。因為國泰人壽(1)從南山人壽(2)的淨流入比率是最高的，由(表 4-6-6)可以

看出。

二、本研究所建立之轉移矩陣模型，在預測上有相當的準確度。因此，本研究所建立之轉移矩陣模型，可用來預測未來市佔率之情形，以提供保險公司瞭解相關策略規劃的有效性。

第二節 建議與限制

一、建議

以下將針對研究內容的部分提供一些未來研究的方向及建議：

(一) 對地區做劃分研究：本研究主要是一整體的研究。因此若要瞭解更細微的變化，在未來研究上，可以以地區來作劃分分析，例如北、中、南、東。或是做更進一步的細分，如針對北部又進行各區的細分，例如大安區、文山區…等。相信對於公司想瞭解各地區的市場佔有率的情形有更大的幫助，同時也可以幫助公司針對各地區進行不同的策略規劃，以使公司的資源做有效的運用。

(二) 利用馬可夫鏈進行未來的預測能力，針對個別公司提出策略，並且觀察下一季的實際的市場佔有率，以瞭解馬可夫鏈運用在保險市場上的有效性。

二、限制

(一) 由於各保險公司在有效契約與新契約的各季資料取得相當

不容易，因此本研究所能利用的資料時間較短，對於市場佔有率的預測無法做一長期有效的觀察，相信在日後資訊更加公開化的情形下，對於日後研究者進行研究將會有相當的助益。

(二) 本文受限於資料的可得性，只能以季為單位，而生死合險與生存險大約都是屬於長期性保險，所以若以季為單位，較可能會無法完全符合實際的保險契約特性，若能以年為單位，對此研究的結果會較有一定的準確性。

(三) 由於南山人壽在生存險的部份是完全沒有資料，所以本研究在有關壽險的部份只能對死亡險與死生合險做探討。

(四) 在本研究中，雖然所求得的馬可夫鏈為區域最適解，但是並不是最佳解。因為必須要配合民調來確認其準確性，若能輔以民調，那麼所求得的解才可以稱之為最佳解。

(五) 在本研究中，其假設前一年度與後一年度的是互相有影響的。因為本文所使用的馬可夫鏈，為一階馬可夫鏈，因此，必須假設各季的契約市佔率轉換結果只與上一季結果有關。但實際上契約間轉換的結果，會受到政府政策及法令、公司策略、公司組織調整或是業務人員的屬性及公司通路等各種因素的改變而影響，而且各因素影響時間的可能不止一季，一般也無法明確的衡量；況且，對外界而言，公司內部策略或是組織調整大部份是屬於公司機密，欲詳細了解情況

是很不容易的。因此，只能假設每一季的結果只與上一季結果有關。

(六) 本文的馬可夫鏈為一階馬可夫鏈，只能夠做短期的預測，即預測下一期的結果，所以，隨著所欲預測的時間不同，也必須利用各期的新資料不斷的調整，以獲得新的轉移矩陣，來符合實際變動情況，做出預測。

(七) 生死合險與死亡險易受利率的影響，而使保險件數每年會有大幅度的變化，所以在本研究中並不考慮利率變動的影響。