

# 2022-2028年中国保险行业呼叫中心行业市场专项 调研及发展策略分析报告

报告大纲

## 一、报告简介

智研咨询发布的《2022-2028年中国保险行业呼叫中心行业市场专项调研及发展策略分析报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<https://www.chyxx.com/research/1109172.html>

报告价格：电子版: 9800元 纸介版：9800元 电子和纸介版: 10000元

订购电话: 010-60343812、010-60343813、400-600-8596、400-700-9383

电子邮箱: sales@chyxx.com

联系人: 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、报告目录及图表目录

智研咨询发布的《2022-2028年中国保险行业呼叫中心行业市场专项调研及发展策略分析报告》共九章。首先介绍了保险行业呼叫中心行业市场发展环境、保险行业呼叫中心整体运行态势等，接着分析了保险行业呼叫中心行业市场运行的现状，然后介绍了保险行业呼叫中心市场竞争格局。随后，报告对保险行业呼叫中心做了重点企业经营状况分析，最后分析了保险行业呼叫中心行业发展趋势与投资预测。您若想对保险行业呼叫中心产业有个系统的了解或者想投资保险行业呼叫中心行业，本报告是您不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录：

### 第1章 保险行业呼叫中心产业界定及数据统计标准说明

#### 1.1 呼叫中心界定及形态概述

##### 1.1.1 呼叫中心定义

##### 1.1.2 呼叫中心分类

##### 1.1.3 呼叫中心功能

##### 1.1.4 呼叫中心存在形态

###### (1) 呼叫中心形态

###### (2) 呼叫中心不同形态优劣势分析

#### 1.2 保险行业呼叫中心界定及建设意义

##### 1.2.1 保险行业呼叫中心界定

##### 1.2.2 保险行业呼叫中心建设意义

#### 1.3 保险行业呼叫中心产业分类

#### 1.4 保险行业呼叫中心产业所归属国民经济行业分类

#### 1.5 本报告研究范围界定说明

#### 1.6 本报告数据来源及统计标准说明

### 第2章 中国保险行业呼叫中心产业宏观环境分析（PEST）

#### 2.1 中国保险行业呼叫中心产业政策（Policy）环境分析

##### 2.1.1 保险行业呼叫中心产业监管体系及机构介绍

###### (1) 保险行业呼叫中心产业主管部门

- (2) 保险行业呼叫中心产业自律组织
- 2.1.2 保险行业呼叫中心产业标准体系建设现状
  - (1) 保险行业呼叫中心标准体系建设
  - (2) 保险行业呼叫中心现行标准汇总
  - (3) 保险行业呼叫中心即将实施标准
  - (4) 保险行业呼叫中心重点标准解读
- 2.1.3 保险行业呼叫中心产业发展相关政策规划汇总及解读
  - (1) 保险行业呼叫中心产业发展相关政策汇总
  - (2) 保险行业呼叫中心产业发展相关规划汇总
  - (3) 保险行业呼叫中心产业重点政策规划解读
- 2.1.4 国家“十四五”规划对保险行业呼叫中心产业发展的影响分析
- 2.1.5 “碳中和、碳达峰”愿景对保险行业呼叫中心产业的影响分析
- 2.1.6 政策环境对保险行业呼叫中心产业发展的影响分析
- 2.2 中国保险行业呼叫中心产业经济（Economy）环境分析
  - 2.2.1 中国宏观经济发展现状
    - (1) 中国GDP增长情况
    - (2) 工业经济增长情况
    - (3) 固定资产投资分析
  - 2.2.2 中国宏观经济发展展望
    - (1) GDP增速预测
    - (2) 经济发展综合展望
  - 2.2.3 中国保险行业呼叫中心产业发展与宏观经济相关性分析
- 2.3 中国保险行业呼叫中心产业社会（Society）环境分析
  - 2.3.1 中国人口规模及结构
    - (1) 中国人口规模
    - (2) 中国人口年龄结构
  - 2.3.2 中国劳动力市场分析
    - (1) 中国劳动力供给规模
    - (2) 中国劳动力发展趋势
  - 2.3.3 中国网民规模及互联网渗透率
    - (1) 中国网民规模
    - (2) 中国互联网渗透率
  - 2.3.4 中国网络通信基础设施建设情况
    - (1) 中国互联网宽带接入端口数量
    - (2) 中国移动通信基站数量

### 2.3.5 中国电信业务发展现状

- (1) 中国电信业务量
- (2) 中国短信业务收入规模

### 2.3.6 社会环境对行业发展的影响分析

## 2.4 中国保险行业呼叫中心产业技术（Technology）环境分析

### 2.4.1 中国呼叫中心技术发展特点

### 2.4.2 新一代信息技术在呼叫中心建设运营中的应用

- (1) 大数据技术
- (2) 人工智能技术
- (3) 云计算技术
- (4) 5G通信技术

### 2.4.3 保险行业呼叫中心产业相关专利的申请及公开情况

### 2.4.4 保险行业呼叫中心产业技术发展趋势

### 2.4.5 技术环境对保险行业呼叫中心产业发展的影响分析

## 第3章 国外保险行业呼叫中心产业发展现状及经验借鉴

### 3.1 全球保险行业呼叫中心产业发展历程

#### 3.1.1 全球保险行业发展历程

#### 3.1.2 全球保险行业呼叫中心产业发展历程

### 3.2 全球（除中国外）保险行业呼叫中心产业宏观环境分析

#### 3.2.1 全球（除中国外）保险行业呼叫中心产业经济环境分析

#### 3.2.2 全球（除中国外）保险行业呼叫中心产业政治法律环境分析

#### 3.2.3 全球（除中国外）保险行业呼叫中心产业技术环境分析

### 3.3 全球保险行业呼叫中心产业发展现状

#### 3.3.1 全球保险行业发展现状

- (1) 全球保费收入
- (2) 全球保险细分市场结构
- (3) 全球保险行业区域市场结构

#### 3.3.2 全球呼叫中心产业发展现状

- (1) 全球呼叫中心坐席数量
- (2) 全球呼叫中心产业投资规模

#### 3.3.3 全球保险行业呼叫中心产业市场发展现状

### 3.4 全球主要经济体保险行业呼叫中心市场研究

#### 3.4.1 美国保险行业呼叫中心产业发展状况

#### 3.4.2 欧洲保险行业呼叫中心产业发展状况

### 3.4.3 日本保险行业呼叫中心产业发展状况

## 3.5 全球保险行业呼叫中心产业代表性企业案例分析

### 3.5.1 美国Avaya公司

### 3.5.2 美国Aspect公司

### 3.5.3 德国Arvato公司

### 3.5.4 法国Teleperformance公司

### 3.5.5 日本Transcosmos公司

## 3.6 全球保险行业呼叫中心产业发展趋势及市场前景预测

### 3.6.1 全球保险行业呼叫中心产业发展趋势预判

### 3.6.2 全球保险行业呼叫中心产业市场前景预测

## 第4章 中国保险行业呼叫中心产业发展现状与市场规模测算

### 4.1 中国呼叫中心产业发展现状

#### 4.1.1 中国呼叫中心产业发展历程及特征

(1) 中国呼叫中心产业发展历程

(2) 中国呼叫中心产业特征

#### 4.1.2 中国呼叫中心产业企业数量规模

(1) 企业数量

#### 4.1.3 中国呼叫中心产业投资规模

#### 4.1.4 中国呼叫中心产业坐席数规模

#### 4.1.5 中国呼叫中心产业销售收入

#### 4.1.6 中国呼叫中心产业就业规模

#### 4.1.7 中国呼叫中心产业市场应用

### 4.2 中国保险行业呼叫中心产业参与者类型及规模

#### 4.2.1 中国保险行业呼叫中心产业参与者类型及入场方式

#### 4.2.2 中国保险行业呼叫中心产业企业数量规模

### 4.3 中国保险行业呼叫中心产业市场供给状况

#### 4.3.1 中国保险行业呼叫中心产业坐席数量规模

#### 4.3.2 中国保险科技市场发展现状

#### 4.3.3 中国保险行业IT投入现状

### 4.4 中国保险行业呼叫中心产业市场需求状况

#### 4.4.1 中国保险行业市场发展现状

(1) 保险行业保费收入情况

(2) 保险行业各险种保费收入情况

(3) 中国保险行业赔付状况

#### 4.4.2 中国互联网保险行业发展现状

- (1) 互联网保险产品分类
- (2) 互联网保险渗透率分析
- (3) 互联网保险保费收入分析

#### 4.4.3 中国保险中介市场发展现状

- (1) 保险中介的定义
- (2) 保险中介三大主体分析
- (3) 保险专业中介机构数量情况
- (4) 保险中介行业保费收入变化情况

#### 4.4.4 中国保险行业用户特征分析

#### 4.4.5 中国保险行业呼叫中心产业需求现状

#### 4.5 中国保险行业呼叫中心产业招投标分析

#### 4.6 中国保险行业呼叫中心产业供需平衡状况及市场缺口分析

#### 4.7 中国保险行业呼叫中心产业市场规模测算

#### 4.8 中国保险行业呼叫中心产业市场竞争状况分析

##### 4.8.1 中国保险行业呼叫中心产业波特五力模型分析

- (1) 保险行业呼叫中心产业现有竞争者之间的竞争
- (2) 保险行业呼叫中心产业关键要素的供应商议价能力分析
- (3) 保险行业呼叫中心产业消费者议价能力分析
- (4) 保险行业呼叫中心产业潜在进入者分析
- (5) 保险行业呼叫中心产业替代品风险分析
- (6) 保险行业呼叫中心产业竞争情况总结

##### 4.8.2 中国保险行业呼叫中心产业市场竞争格局分析

### 第5章 中国保险行业呼叫中心产业链全景解析

#### 5.1 中国保险行业呼叫中心系统架构及产业结构属性（产业链）

##### 5.1.1 保险行业呼叫中心系统架构及使用

- (1) 呼叫中心系统架构
- (2) 呼叫中心系统内产品市场分析

##### 5.1.2 保险行业呼叫中心产业链结构梳理

##### 5.1.3 保险行业呼叫中心产业链生态图谱

#### 5.2 中国保险行业呼叫中心产业价值属性（价值链）

##### 5.2.1 保险行业呼叫中心产业成本结构分析

##### 5.2.2 保险行业呼叫中心产业价值链分析

#### 5.3 中国保险行业呼叫中心产业链上游人才供应市场分析

## 5.4 中国保险行业呼叫中心产业链上游关键设备供应市场分析

### 5.4.1 中国服务器市场分析

### 5.4.2 中国交换机市场分析

### 5.4.3 中国录音设备市场分析

### 5.4.4 其他关键设备市场分析

### 5.4.5 保险行业呼叫中心产业链上游关键设备市场对行业发展的影响分析

## 5.5 中国保险行业呼叫中心产业链上游软件及系统集成市场分析

### 5.5.1 中国保险行业呼叫中心产业链上游软件市场分析

#### (1) 计算机电话集成 (CTI) 中间件市场分析

#### (2) 云计算市场分析

#### (3) 其他软件市场分析

### 5.5.2 中国保险行业呼叫中心产业链上游系统集成市场分析

#### (1) 外拨系统市场分析

#### (2) 交互式语音应答 (IVR) 市场分析

#### (3) 自动化呼叫分配器市场分析

#### (4) 呼叫中心整体解决方案市场分析

## 第6章 中国保险行业呼叫中心产业运营模式及细分市场分析

### 6.1 中国保险行业呼叫中心产业运营模式概况

### 6.2 中国保险行业自建呼叫中心市场分析

#### 6.2.1 呼叫中心自建模式介绍

#### 6.2.2 中国保险行业自建呼叫中心市场发展现状

#### 6.2.3 中国保险行业自建呼叫中心案例分析——生命人寿保险公司

#### 6.2.4 中国保险行业自建呼叫中心市场发展趋势

### 6.3 中国保险行业外包呼叫中心市场分析

#### 6.3.1 呼叫中心外包模式介绍

#### 6.3.2 中国保险行业外包呼叫中心市场发展现状

#### 6.3.3 中国保险行业外包呼叫中心案例分析——深圳天云祥

#### 6.3.4 中国保险行业外包呼叫中心市场发展趋势

### 6.4 中国保险行业托管呼叫中心市场分析

#### 6.4.1 呼叫中心托管模式介绍

#### 6.4.2 中国保险行业托管呼叫中心市场发展现状

#### 6.4.3 中国保险行业托管呼叫中心案例分析——天润融通

#### 6.4.4 中国保险行业托管呼叫中心市场发展趋势



## 第7章 中国保险行业呼叫中心产业市场痛点及产业转型升级发展布局

### 7.1 中国保险行业呼叫中心产业经营效益分析

#### 7.1.1 中国保险行业呼叫中心产业营收状况

#### 7.1.2 中国保险行业呼叫中心产业利润水平

#### 7.1.3 中国保险行业呼叫中心产业成本管控

### 7.2 中国保险行业呼叫中心产业市场痛点分析

### 7.3 中国保险行业呼叫中心产业结构优化与转型升级发展路径

### 7.4 中国保险行业呼叫中心产业结构优化与转型升级发展布局

## 第8章 中国保险行业呼叫中心产业代表性企业案例研究

### 8.1 中国保险行业呼叫中心产业代表性企业发展布局对比

#### 8.2 中国保险行业呼叫中心呼叫集成商案例分析

##### 8.2.1 普强信息技术（北京）有限公司

###### （1）企业发展历程及基本信息

###### （2）企业发展状况

###### （3）企业保险行业呼叫中心业务类型及产品详情

###### （4）企业保险行业呼叫中心主要用户/合作对象

###### （5）企业保险行业呼叫中心业务规划布局动态

###### （6）企业保险行业呼叫中心业务布局优劣势分析

##### 8.2.2 中嘉博创信息技术股份有限公司

###### （1）企业发展历程及基本信息

###### （2）企业发展状况

###### （3）企业保险行业呼叫中心业务类型及产品详情

###### （4）企业保险行业呼叫中心主要用户/合作对象

###### （5）企业保险行业呼叫中心业务规划布局动态

###### （6）企业保险行业呼叫中心业务布局优劣势分析

##### 8.2.3 北京容联易通信息技术有限公司

###### （1）企业发展历程及基本信息

###### （2）企业发展状况

###### （3）企业保险行业呼叫中心业务类型及产品详情

###### （4）企业保险行业呼叫中心主要用户/合作对象

###### （5）企业保险行业呼叫中心业务规划布局动态

###### （6）企业保险行业呼叫中心业务布局优劣势分析

##### 8.2.4 台湾德鸿科技股份有限公司

###### （1）企业发展历程及基本信息

- (2) 企业发展状况
- (3) 企业保险行业呼叫中心业务类型及产品详情
- (4) 企业保险行业呼叫中心主要用户/合作对象
- (5) 企业保险行业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业保险行业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.2.5 北京信普飞科科技有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业保险行业呼叫中心业务类型及产品详情
- (4) 企业保险行业呼叫中心主要用户/合作对象
- (5) 企业保险行业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业保险行业呼叫中心业务布局优劣势分析

### 8.3 中国保险行业呼叫中心产业代表性企业呼叫中心经营分析

#### 8.3.1 中国平安保险（集团）股份有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.3.2 天安财产保险股份有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.3.3 中国大地财产保险股份有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.3.4 中国人民财产保险股份有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.3.5 生命人寿保险股份有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.3.6 阳光保险集团股份有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.3.7 新华人寿保险股份有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.3.8 华泰财产保险有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.3.9 信诚人寿保险有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

#### 8.3.10 鼎和财产保险股份有限公司

- (1) 企业发展历程及基本信息
- (2) 企业发展状况
- (3) 企业呼叫中心建设运营情况
- (4) 企业呼叫中心业务功能
- (5) 企业呼叫中心业务规划布局动态
- (6) 企业呼叫中心业务布局优劣势分析

### 第9章 中国保险行业呼叫中心产业市场前景预测及投资策略建议

- 9.1 中国保险行业呼叫中心产业SWOT分析
- 9.2 中国保险行业呼叫中心产业发展潜力评估
- 9.3 中国保险行业呼叫中心产业发展前景预测
- 9.4 中国保险行业呼叫中心产业发展趋势预判
- 9.5 中国保险行业呼叫中心产业投资特性分析
  - 9.5.1 中国保险行业呼叫中心产业进入与退出壁垒
  - 9.5.2 中国保险行业呼叫中心产业投资风险预警
- 9.6 中国保险行业呼叫中心产业投资价值评估
- 9.7 中国保险行业呼叫中心产业投资机会分析
- 9.8 中国保险行业呼叫中心产业投资策略与建议
- 9.9 中国保险行业呼叫中心产业可持续发展建议 (ZY KT)

#### 图表目录

- 图表1：呼叫中心分类
- 图表2：呼叫中心其他分类方法
- 图表3：呼叫中心功能
- 图表4：呼叫中心存在形态
- 图表5：呼叫中心各存在形态优劣势分析
- 图表6：国家统计局对保险行业呼叫中心产业的定义与归类
- 图表7：本报告研究范围界定

图表8：本报告的主要数据来源及统计标准说明

图表9：保险行业呼叫中心产业主管部门

图表10：保险行业呼叫中心产业自律组织

图表11：截至2021年保险行业呼叫中心产业标准汇总

图表12：截至2021年保险行业呼叫中心产业发展政策汇总

图表13：截至2021年保险行业呼叫中心产业发展规划汇总

图表14：2017-2021年中国国内生产总值走势及同比增速图（单位：万亿元，%）

图表15：2017-2021年中国工业增加值及同比增长速度（单位：万亿元，%）

图表16：2017-2021年中国第一、二、三产业增加值情况（单位：万亿元）

图表17：2017-2021年中国固定资产投资（不含农户）变化情况（单位：万亿元）

图表18：2021年中国GDP的各机构预测（单位：%）

图表19：2021年中国综合展望

图表20：2017-2021年中国人口规模（单位：%）

图表21：2017-2021年中国人口年龄结构情况（单位：%）

图表22：2017-2021年中国网民规模（单位：万人，%）

图表23：2017-2021年中国互联网渗透率（单位：%）

图表24：呼叫中心技术发展特点

图表25：全球保险行业发展历程

图表26：全球呼叫中心发展阶段

图表27：2017-2021年全球保费收入相关情况（单位：万亿美元，%）

图表28：2017-2021年全球寿险和非寿险保费收入相关情况（单位：万亿美元，%）

图表29：2017-2021年市场保费世界市场份额占比（单位：%）

图表30：2021年全球区域新增呼叫中心提供坐席就业岗位（单位：个，%）

更多图表见正文.....

详细请访问：<https://www.chyxx.com/research/1109172.html>