

# 2024-2030年中国保险行业 呼叫中心市场监测及投资前景研究报告

## 报告目录及图表目录

博思数据研究中心编制

[www.bosidata.com](http://www.bosidata.com)

## 报告报价

《2024-2030年中国保险行业呼叫中心市场监测及投资前景研究报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.bosidata.com/report/V350436C1W.html>

【报告价格】纸介版9800元 电子版9800元 纸介+电子10000元

【出版日期】2024-11-24

【交付方式】Email电子版/特快专递

【订购电话】全国统一客服务热线：400-700-3630(免长话费) 010-57272732/57190630

博思数据研究中心

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。

# 说明、目录、图表目录

## 报告说明:

博思数据发布的《2024-2030年中国保险行业呼叫中心市场监测及投资前景研究报告》介绍了保险行业呼叫中心行业相关概述、中国保险行业呼叫中心产业运行环境、分析了中国保险行业呼叫中心行业的现状、中国保险行业呼叫中心行业竞争格局、对中国保险行业呼叫中心行业做了重点企业经营状况分析及中国保险行业呼叫中心产业发展前景与投资预测。若您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。

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）保险行业呼叫中心现行标准汇总（2）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3.3 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评估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趋势分析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趋势分析第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产业链分析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趋势分析及投资前景研究建议

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趋势预测分析

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前景预警

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前景研究与建议

9.9 中国保险行业呼叫中心产业可持续发展建议

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2023年保险行  
业呼叫中心产业标准汇总图表12：截至2023年保险行业呼叫中心产业发展政策汇总图表13：  
截至2023年保险行业呼叫中心产业发展规划汇总图表14：2019-2023年中国国内生产总值走势  
及同比增速图（单位：万亿元，%）图表15：2019-2023年中国工业增加值及同比增长速度（  
单位：万亿元，%）图表16：2019-2023年中国第一、二、三产业增加值情况（单位：万亿元  
）图表17：2019-2023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  
：2023年中国GDP的各机构预测（单位：%）图表19：2023年中国综合展望图表20：2019-2023  
年中国人口规模（单位：%）图表21：2019-2023年中国人口年龄结构情况（单位：%）图表22  
：2019-2023年中国网民规模（单位：万人，%）图表23：2019-2023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27：2019-2023年全球保费收入相关情况（单位：万亿美元，%）图表28  
：2019-2023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  
：2019-2023年市场保费世界市场份额占比（单位：%）图表30：2023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：<http://www.bosidata.com/report/V350436C1W.html>