

## 挖掘金融服务的隐藏客户价值

传统金融机构应借鉴学习大型科技公司的重要经验，挖掘隐藏客户价值，助力新的业务增长

**上海与瑞士达沃斯，2018年1月23日** - 全球管理咨询公司奥纬咨询今日发布2018年《金融行业态势》报告。报告指出，传统金融机构必须加速挖掘隐藏客户价值，否则客户的注意力和资金将可能会被大型科技公司夺走。虽然全球最大的金融机构平均拥有近150年的历史，然而在仅仅五分之一的时间里，全球最大的10家消费科技巨头的平均市值已达到了这些巨型金融机构的2.3倍。

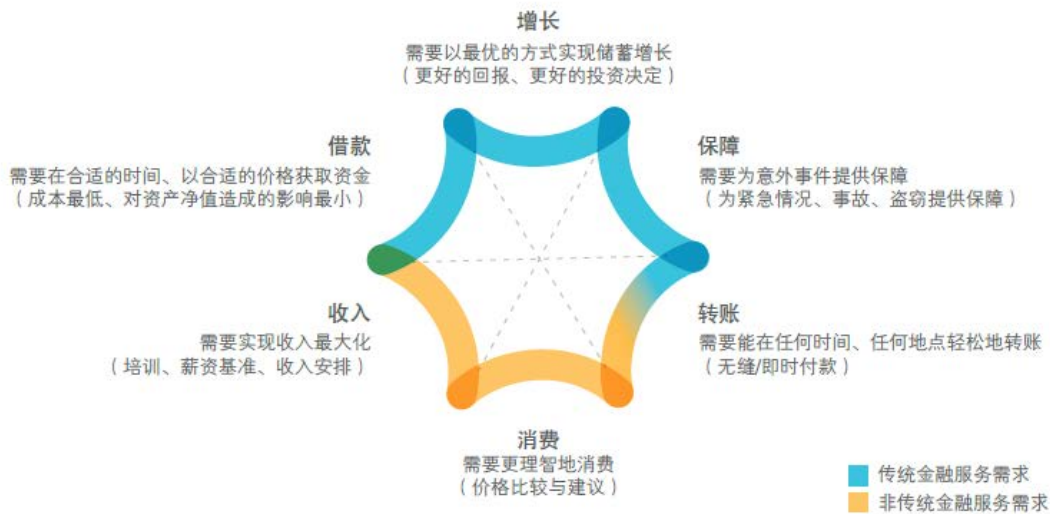
奥纬咨询2018年《金融行业态势》报告的主题为“重塑客户价值”。报告指出，金融危机过去10年，传统金融机构基本已恢复健康，市场环境也得到了极大的改善。然而，针对整个行业的未来发展前景，金融机构的忧虑正日渐增加。

最引人关注的问题是，一批非常成功的大型科技公司正以比金融机构更快的速度，创造出新的客户价值。奥纬咨询董事合伙人兼大中华区金融服务负责人盛海诺表示：“在亚洲，传统消费金融服务市场起初并不太发达，因此蚂蚁金服、腾讯和京东金融等公司取得了跨行业的巨大成功，获得了与传统金融机构相媲美的客户数量。”

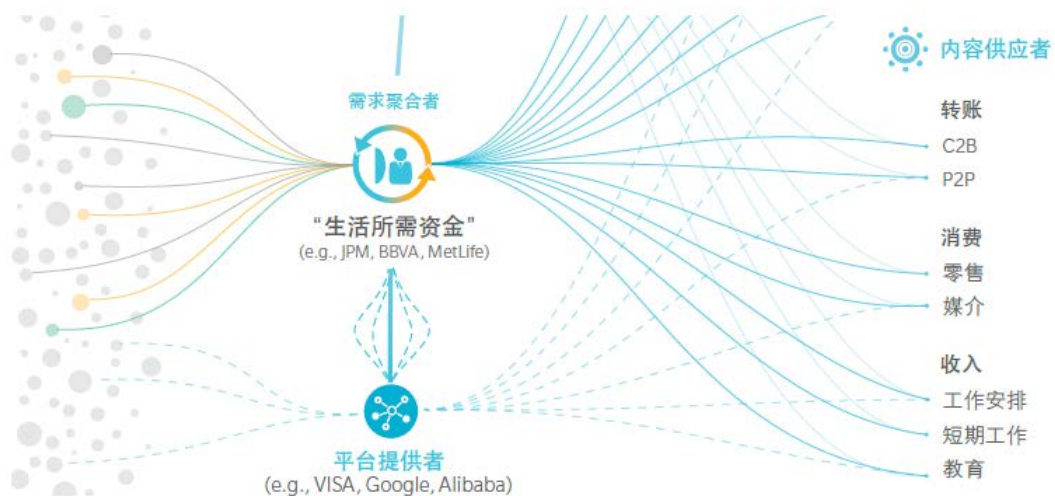
这是奥纬咨询发布的第21期金融行业年度报告。报告以全球大众市场作为研究对象，展示了金融服务领域的隐藏客户价值，并展开一系列的案头研究和实地调查。

奥纬咨询董事合伙人 Peter Reynolds 表示：“对金融服务行业来说，数字化转型与如何挖掘隐藏客户价值是其面临的严峻的双重挑战。无论是业务覆盖多个市场的全球金融机构，还是香港或中国大陆的本土银行，都需要面对这些挑战。传统金融机构通常会关注三大类的金融需求：借款、保障和增长。然而，实际上还有另外三个金融需求：收入、消费和转账。这些都超出了金融机构的传统范畴，但却是客户金融生活中的

重中之重。这将推动企业更好地思考如何满足客户的真实需求。”



想要有效地满足这些需求，企业需要设计主动解决方案。报告从技术解决方案中得到启发，设计出了示意性的 LifeMap（人生蓝图），这是一款针对金融生活的导航工具。只解决功能性的需求，并不足以在未来获得成功。最终的赢家必须把功能性产品与用户体验相结合，利用更为丰富的数据与算法，并通过与生态体系中的其他机构展开合作，打造创新高效、能够动态调整、不断地学习并改进的解决方案。

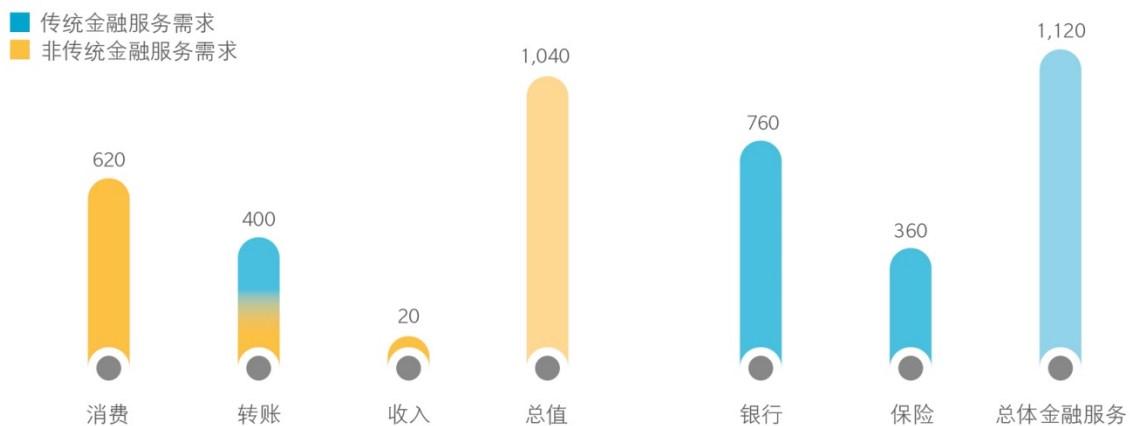


报告发现，在这些新的需求类别中，新型公司已经开始创造新的价值。报告数据显示，自 2010 年以来，美国在借款、储蓄和保障业务方面创造出了 1 万亿美元的新价值，主要来自传统银行、资产管理公司和保险公司。然而，在消费、收入和转账领域，同样创造出了 1 万亿美元的新价值，这主要是由大型科技公司等新型公司所创造的。

## 不同金融需求的市场增长比较

不同类别企业总市值的变化

单位：10 亿美元，2010 年底—2017 年第三季度，仅美国市场



注：该分析专注于内生的市值增长（不包括期内的 IPO 和退市），研究了 2010 年底至 2017 年第三季度在美国证券交易所上市的企业情况。“消费”类别包括了折扣零售商和专注于消费者购买决定的部分需求聚合商。“转账”类别包括了部分专注于支付的传统非银行公司。“收入”类别包括了部分提供教育、培训、人力资源和招聘服务的企业。

数据来源：汤森路透、奥纬咨询

2018 年《金融行业态势报告》归纳了六大重点问题，希望能够为金融服务企业提供切实参考，帮助它们抵御结构性优势衰退所带来的焦虑，包括无风险储蓄收入的占比下降、行业增长滞后以及主要来自大型科技企业的竞争等。

奥纬咨询金融服务执行董事合伙人 Ted Moynihan 表示：“过去的十年里，金融机构努力地恢复到了相对稳健的水平。然而与此同时，那些用于创造新客户价值的技术发生了巨大的变化，大型科技企业正在把控客户消费行为，并获得了丰厚的回报。现在，金融服务机构必须认真学习，采取积极的措施，否则他们只眼睁睁地看着隐藏的客户价值转移到其他行业。”

---完---

欲获取报告中文摘要，请点击：

[http://www.oliverwyman.cn/content/dam/oliver-wyman/asia-pacific/china/zh-cn/Publications/SoFS\\_chinese\\_web.pdf](http://www.oliverwyman.cn/content/dam/oliver-wyman/asia-pacific/china/zh-cn/Publications/SoFS_chinese_web.pdf)

全文英文报告，请点击：

<http://www.oliverwyman.com/our-expertise/hubs/the-state-of-the-financial-services-industry.html>

## 关于奥纬咨询

奥纬咨询（Oliver Wyman）是一家全球领先的国际性管理咨询公司，在全球近 30 个国家的 50 多个城市设有分支机构，拥有深厚的行业经验和在战略、运营、风险管理、组织转型等领域的精深专业能力。奥纬咨询在全球范围内有 4500 多名专业人士，帮助客户优化业务、改善运营、改进风险管理、提升组织绩效，从而抓住最具吸引力的机遇。奥纬咨询是 Marsh & McLennan Companies（纽交所代码：MMC）全资拥有的子公司。如需了解更多信息，请访问公司网站 [www.oliverwyman.com](http://www.oliverwyman.com)，或请扫描下方二维码关注微信公众号，及时了解奥纬咨询的最新动态。

欢迎关注我们

