



上海保险消费者特征分析

每个人在人生的不同阶段会存在不同的忧患意识，随着目前竞争的加剧，这种忧患意识愈发强烈，根据不同年龄段需求和消费的相似性，我们将人群划分为三个年龄段：

18-27 岁年龄段的消费者，有刚走出校园的大学生，也有一定工作经历的职业手，通常没有什么家庭负担，但他们面对相同的问题——事业发展。

28-37 岁的消费者，一般是已经刚刚初建家庭，或有了三口之家，而在事业上也初有建。但即便如此，他们仍然会感到身上的担子更重。尤其是男性，有着更多的家庭责任。他的事业是否成功，直接影响到整个家庭的稳定，事业上要不断进取，才不至于被社会淘汰，而该年龄组的女士们则更为孩子的成长担忧。

对于 38-55 岁年龄的消费者，历史的原因给这一代人烙上了阴影。他们中相当一部分人的学历不高，缺乏技能和再奋斗的资本，只能安于现状，拿固定的工资，希望家庭平平安安，他们更关注自己身体的健康状况，同时把希望寄托在下一代身上。

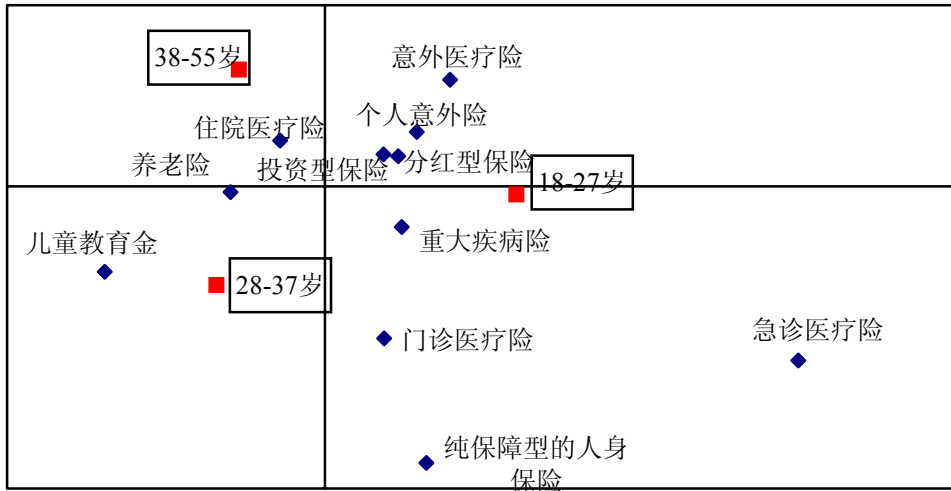
正是由于具有这样的差异，我们在对上海市进行商业保险调查中发现各年龄段的消费者对各险种的态度各不相同：

一、各年龄段对险种的需求和已购买的情况不尽相同：

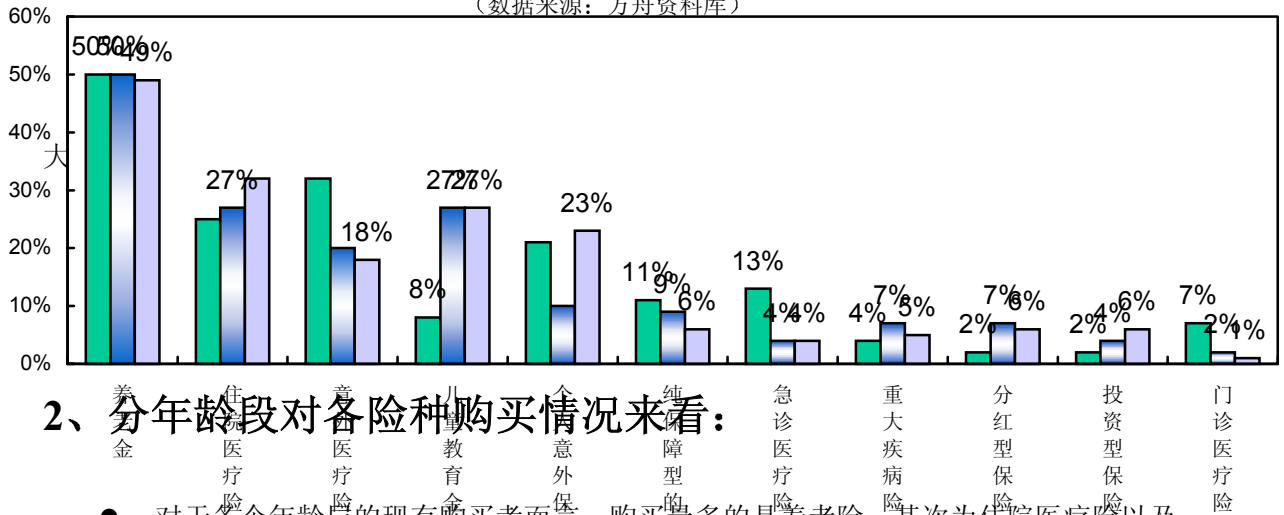
1、各年龄段消费者对各险种的需求：

在被问及目前最需要购买哪些保险时，不同年龄段的被访者体现出了不同的需求特点。下图是根据消费者调查的数据，进行的对应分析结果。

图 1 不同年龄段消费者对各险种的需求



(数据来源: 方舟资料库)

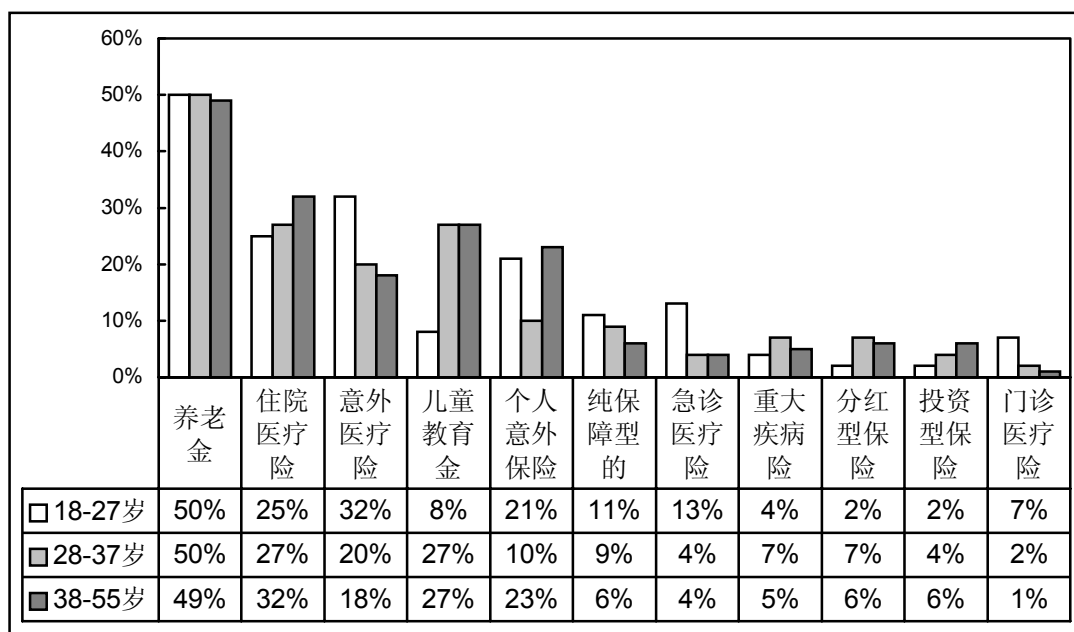


2、分年龄段对各险种购买情况来看:

- 对于各个年龄层的现有购买者而言，购买最多的是养老险，其次为住院医疗险以及意外医疗险；
- 各年龄段的购买者选择意外医疗险的比例存在较明显的不同，年轻人对此最为关注；
- 儿童教育金的需求度在 28—37 岁的人群中最受关注，因为他们往往就是面临“家中有孩初长成”而必须要考虑高额教育费等问题的人群。18—27 岁的人群多为快乐的单身汉，孩子的教育费用对他们来说还是个比较遥远的问题。
- 投资险与分红险是刚刚推出的新险种，在消费者心中的认知度还比较小，加上他们自身保障功能等方面的因素，目前的需求程度还比较小，但现在正越来越受关注。

■ 18-27岁 ■ 28-37岁 ■ 38-55岁

图 2 不同年龄段消费者对各险种的实际购买情况



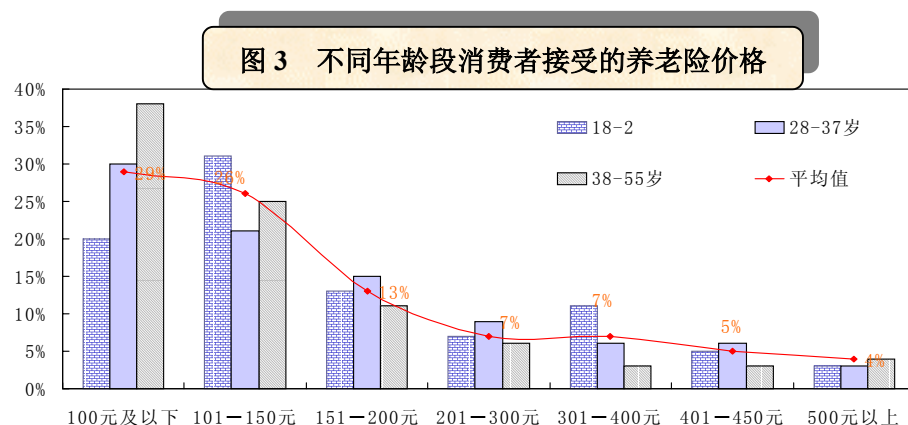
(数据来源：方舟公司调查结果，统计基数：367)

二、各年龄段对各个险种的态度也不尽相同：

1、养老险

1.1、各年龄段接受的价格

在价格方面，普遍希望领取养老金之前月付款 100—200 元。相比之下，年龄越大，愿意支付的价格越低。



(数据来源：方舟公司调查结果，统计基数：600)

1.2、各年龄段消费者对养老险的认知态度：

- 大家认为养老险的首要基本功能是增加退休金收入，以便于晚年生活能更宽裕；还普遍考虑到要尽量解决身后给家庭带来的影响，所以希望还要有一个身故补偿功能。



- 18-27 岁消费者认为：“现在，“养老”问题还为之尚早，自己本身也没有什么家庭的牵绊。主要考虑的是：父母多年来的养育之恩还没有回报，倘若真有不测，不仅会对他们的打击太大，而且自己也心有不甘。身故赔偿金尽管无法弥补遗憾，但好歹能替自己完成一部分未尽之赡养义务。”
- 28-36 岁：“即将结婚或已有幼子，不仅要努力实现自己的人生价值，还要肩负家庭的责任与父母的重托。尤其是刚刚贷款买房者，肩上的压力更加大。所以身故赔偿金能在万一时对家庭、对父母、对自己都有个交代。”
- 37-55 岁：“尽管对孩子已无需太操心，又面临父母退休后的赡养责任等问题。“上有老，下有小”的年龄段面临的问题更多。已有人开始思考身后问题，不希望自己的去世给家人留下太多的负担，能始终保持经济独立。用自己生前购买的身故赔偿金来处理自己的后事，不留遗憾。”

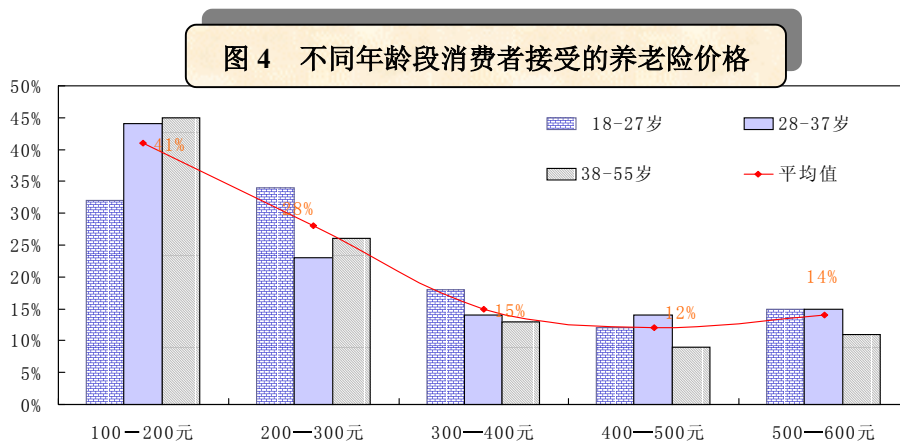
1.3、消费者对养老险的期望：

在日后的保障方面，普遍希望退休后（大约在 50 或 60 岁）立即以 450—650 元/月的金额按月领取。

2、医疗险

2.1、各年龄段接受的价格

对不同的年龄段而言，愿意支付的费用一般是在 100—300 元，而年龄稍大者（28—55 岁）愿意支付的费用集中在 100—200 元。



（数据来源：方舟公司调查结果，统计基数：600）

2.2、认知态度：

大家普遍认为在 46—55 岁以及 60 岁以后两个阶段最需要医疗类险种。前一阶段是人的身体健康每况愈下，但又处于事业的高潮，工作繁忙，两者往往顾此失彼。后一阶段则纯粹是因为岁月不饶人所致。

2.3、消费者的期望：

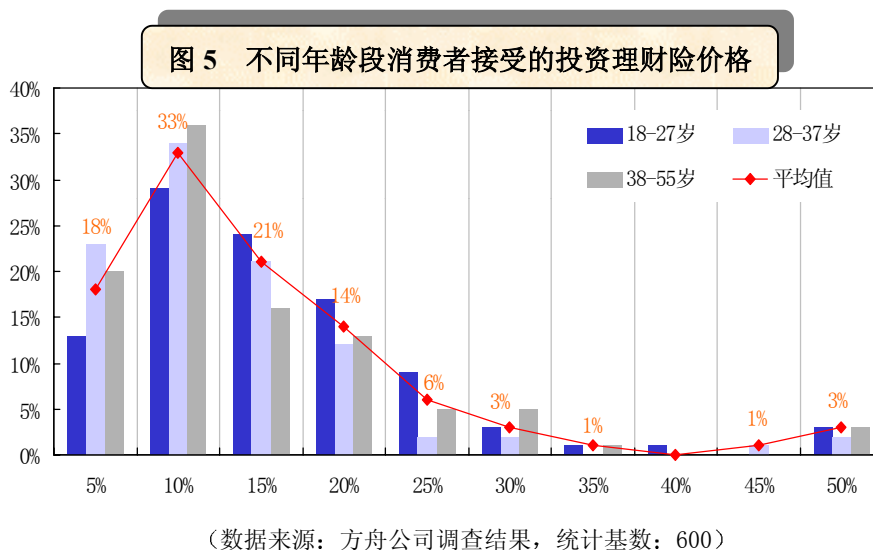
人们对于医疗险需要提供的保障也是集中眼前的实际利益——住院医疗费用补偿及住院期间的补贴两方面。对住院期间补贴费的期望值：150 元/天。

目前市场上绝大部分的医疗险都作为附加险存在，被访者普遍反映这对医疗险的购买很不方便，强烈希望医疗险能够单独购买。

3、投资理财险：

3.1、各年龄段接受的价格：

被访者在回答时普遍倾向于用家中储蓄的 10%来投资。这与被访者的性别、职业、收入等因素没有关系。但从图中可以看出，年龄越大越谨慎，各个阶段的投资额随着年龄的增大比例逐渐减少。



3.1、认知态度：

现代人面对的理财方式越来越多，但最原始最传统的储蓄仍然是大家最常用的方式之一。保险作为一种变相储蓄、理财手段已经开始走入千家万户，成为越来越多家庭的一种有效理财手段。

3.2、消费者的期望：

由于投资保险的风险存在，有部分人以尝试的态度进行购买，期望的缴费期一般在 5 年左右，而对于利润普遍持以较高的要求，高出银行利率 5%—15%。相信新兴的投资险在成熟以后，会成为更多消费者投资的考虑对象之一。



4、意外险：

4.1、接受的价格：

整体而言，消费者对意外险每年愿意支付的费用集中在 100—200 元。

对于综合意外险（一种保费比一般意外险高 20%左右，但无论疾病还是意外导致身残、身故都可获得不同金额的赔偿的保险险别），愿意购买一般意外险的被访者也纷纷表示愿意购买综合意外险，保费比一般意外险高 20%左右的价格能够接受。

4.2、各年龄段的认知态度：

现在社会，人们的风险意识比过去强的多，无论是哪个年龄段的人都有很强的危机感，这也体现在对意外险的普遍接受度上；

人们一般会在以下情况下购买意外险：外出旅游、乘坐飞机、骑自行车或助动车、甚至自己开车。其中，外出旅游是一个相对比较集中的购买动机。

28—35 岁组的人是属于非常理智与要求实惠的，他们对自己投资的回报额有很高的要求。他们普遍欢迎为自己而设的养老险与医疗险，以及为孩子而设的教育储备金和儿童意外险。但对于为自己的意外险，考虑到没有回报，感觉上述险种已经能够保障自己的经济收入及家庭稳定。所以对于一般意外险及综合意外险都没有很强购买意图。

4.3、消费者的期望：

对意外险期望的保额集中在 5—10 万的范围内。