

ارائه چارچوبی کاربردی برای پیاده‌سازی داده‌کاوی در مدیریت و

تحلیل ریسک در بیمه

سروناز چوبدار^۱؛ محمد مهدی سپهری^۲

چکیده

مهمترین اهرم برای کنترل و مدیریت ریسک داشتن اطلاعات کافی از ماهیت و چگونگی ریسک است. در واقع با داشتن اطلاعات مکفی از ابعاد مختلف ریسک، تصمیم‌گیری برای کنترل آن تسهیل خواهد شد. ریسک در بیمه به معنای احتمال وقوع خسارت برای هر بیمه‌گذار و یا متوسط خسارت مورد انتظار برای هر فرد می‌باشد. نتایج حاصل از تحلیل ریسک از طرق مختلفی نظیر قیمت‌گذاری محصولات و بازاریابی و شناسایی مشتریان هدف می‌تواند برای مدیریت ریسک اعمال شود. داده‌کاوی به عنوان ابزار کشف دانش و شناسایی الگوهای پنهان می‌تواند نقش مهمی در این زمینه ایفا کند.

برحسب نوع کاربرد مورد نظر از نتایج تحلیل ریسک، از تکنیکهای مختلف داده‌کاوی می‌توان استفاده کرد. شرکت‌های بیمه می‌توانند بر اساس مقدار ریسک هر بیمه‌گذار (متوسط خسارت)، مقدار حق بیمه را تعیین کنند. بنابراین ابزارهای پیش‌بینی‌کننده داده‌کاوی وسیله مناسبی برای تحلیل ریسک در بیمه خواهد بود. علاوه بر این از طریق روش‌های خوشه‌بندی یا دسته‌بندی با درخت تصمیم می‌توان بیمه‌گذار را برحسب سطح ریسک آنها تقسیم‌بندی نمود و بر این اساس در مورد مشتریان هدف و استراتژی‌های بازاریابی برای گروه‌های مختلف تصمیم‌گیری نمود. در این مقاله، پس از ارائه چارچوبی برای به‌کارگیری داده‌کاوی به عنوان ابزاری برای تحلیل ریسک در بیمه، چگونگی کاربرد داده‌کاوی در بیمه، براساس متدولوژی CRISP-DM و ملاحظات مربوط به مراحل مختلف داده‌کاوی در بیمه بررسی می‌شود. در انتها، بر پایه متدولوژی داوری خبرگان (expert judgment) صنعت بیمه، چارچوبی بدیع برای پیاده‌سازی داده‌کاوی در مدیریت و تحلیل ریسک در بیمه معرفی می‌گردد.

کلمات کلیدی

داده‌کاوی، بیمه، تحلیل ریسک، مدیریت ارتباط با مشتری، حق بیمه

¹ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مهندسی فناوری اطلاعات، دانشگاه تربیت مدرس schoobdar@gmail.com

² مسئول مکاتبات، دانشیار، بخش مهندسی صنایع، دانشگاه تربیت مدرس mehdi.sepehri@modares.ac.ir