

美國安卓樂資本(Andra Capital)董事長 林家振董事長 保險業的AI轉型與創新應用

前言：站在歷史的轉折點與產業的十字路口

2026年3月3日晚，淡江大學EMBA的教室內座無虛席。保險業同仁、學界師生齊聚，共同迎接一場定義未來十年產業格局的對話。主講者林家振教授（Jonathan Lin），以其橫跨國際投資銀行、私募基金、高科技併購以及學術界的跨界背景，帶著全球科技最前線的觀察，為台灣保險業揭示一個即將到來的全新世界。

林教授的實戰經歷豐富，他曾任職於AT&T台灣財務長、瑞士信貸、德意志銀行等機構，主導多項改變產業競爭結構的跨國併購交易。他與台灣保險業淵源尤為深厚，曾協助第一銀行併購明台產險組成第一金控；在一、二次金改期間，扮演國泰、富邦等以保險為主體的金控收購銀行（如世華銀行、台北銀行）的關鍵橋梁；更親自參與安泰人壽出售案，並見證2008年金融海嘯時，全球保險巨頭AIG因過度投資CDS與次貸商品，從潛在的銀行買家轉為必須出售南山人壽的歷史轉折。

這些深具歷史縱深的實戰經驗，使其對於「風險」、「信任」與「企業營運」的本質有著超越技術層面的深刻體察。這場演講是一場關於產險業如何透過AI進行跨部門整合、優化行銷專案落地，並將行銷資源實質轉化為前線業務競爭力的深度策略指導。

一、總體趨勢：AI超級循環的加速與密合

林教授首先以「超級循環」（Super Cycles）為演講定調。若要理解AI對產險業的衝擊，必須先看清全球科技演進的大格局。

（一）越來越快、越來越密的超級循環

回顧人類科技史上的重大進展：1960年代的大型主機、1980年代的個人電腦（PC）、2000年代的行動網路與智慧型手機，每一波技術革新大約引領了十至二十年的循環。在過去，技術從萌芽、成熟到普及，企業有足夠的緩衝期去適應與轉型。

然而，自2022年底生成式AI（Generative AI）爆發以來，科技循環的速度與密度皆創下歷史紀錄。當產業還在消化大型語言模型（LLM）帶來的文字與影像生成能力時，具備自主決策與跨平台操作能力的「AI代理人」（AI Agents），以及與實體硬體結合的「體現智慧」（Embodied AI，如人形機器人）已接踵而來。

在保險業的實務中，這意味著「迭代速度」與「跨通路應變能力」已成為企業的核心競爭力，過往耗時數月的行銷專案企劃與系統開發，未來必須在數週甚至數天內完成。

（二）打破「AI泡沫」的迷思

針對當前金融市場對AI基礎設施投資過剩、可能引發泡沫的疑慮，林教授提出基于一線資本市場的獨到觀點：目前並非泡沫，而是「資本投入的速度與規模，仍遠遠趕不上終端應用對算力與智能的巨大需求」。全球領先的雲端資料中心與科技巨頭對AI晶片（如GPU、LPU）的需求依然處於極度飢渴狀態，這反映出整個AI產業鏈仍處於成長的最早期階段。

美國安卓樂資本(Andra Capital)董事長 林家振董事長 保險業的AI轉型與創新應用

(三)成本的崩潰式下降與技術普惠化

演講中展示一項驚人的數據：AI 模型的訓練與推理成本，正以超越摩爾定律的速度下降（大約每 16 個月減半一次）。林教授預言，AI 的算力與服務將很快從昂貴的資本支出，轉變為像電力、自來水一樣普及且低廉的「基礎維生服務」。對於產險公司而言，這代表著過往只有大型金控才能負擔的精密精算模型、巨量資料分析與自動化行銷系統，將變得觸手可及，中大型產險公司也能藉此武裝自己的行銷與業務團隊。

二、政府與企業新使命：所得、算力、電力與數據治理

隨著 AI 深度滲透社會與經濟體系，林教授預見政府與企業的角色都將發生根本性的變革。

(一)數位時代的維生基礎建設

未來的政府除思考如何因應 AI 帶來的結構性失業、保障國民的「基本所得」外，更必須將「算力」與「電力」視為基礎建設。算力將成為公民與企業參與數位經濟的基本生存權，而穩定且綠色的電力則是支撐龐大算力的燃料。

(二)AI 作為「不知疲倦的超級學者」

林教授生動地將 AI 形容為一位「勤奮的學者」，它具備不眠不休閱讀巨量資料、自我修正、歸納邏輯並主動提議的能力。

對條款複雜、數據龐雜的產險業而言，這位學者能徹底改變跨部門的協作模式。它能瞬間消化歷史理賠數據、市場競爭動態與客戶反饋，協助行銷單位精準定位目標客群，確保跨通路行銷專案的設計既符合精算邏輯，又能直擊客戶痛點。

三、AI 代理人：訓練「數位分身」與賦能行銷戰鬥力

演講中最具前瞻性且引發熱烈討論的論點，是「AI 代理人」（AI Agents）的興起。這不僅是個人生產力工具的升級，更是企業重塑業務流程的關鍵。

(一)打造專屬的「數位分身」

未來的職場競爭力，不再僅僅取決於個人的記憶力或操作軟體的熟練度，而在於是否能訓練出一個強大的專屬 AI 代理人。這個代理人將成為個人的「數位分身」，它不僅懂產險專業知識，更能深度學習其工作習慣、專業邏輯與市場偏好。

(二)跨應用的自主執行與橋樑作用

真正的 AI 代理人具備「自主性」（Autonomy）。它能夠理解模糊的自然語言指令，並跨越不同的軟體與系統執行任務。在中期戰略上，AI 代理人將成為行銷與營業單位的最佳整合橋樑。

例如，行銷部門發布新的車險專案後，業務員的 AI 代理人能自動從行銷資料庫中提取重點，結合業務員手上的客戶名單，自動生成千人千面的客製化推銷訊息，並安排最佳的發送時機。這將使總公司的行銷資源，以最高效率轉化為前線業務的實質競爭力。

美國安卓樂資本(Andra Capital)董事長 林家振董事長 保險業的AI轉型與創新應用

(三)獨門驗證機制與信任建立

面對技術普及帶來的身分冒用與詐欺風險（如 Deepfake 語音或影像），林教授建議企業與個人應建立只有「本人與 AI 分身」知道的內部驗證機制（如動態的特定問題與隱含暗號），在享受便利的同時，確保交易與決策的絕對安全性。

四、保險業遊戲規則的重塑：從被動補償到主動預防

林教授明確指出，保險業正站在一個不可逆的結構性轉折點：從傳統的「事後補償者」，全面進化為「主動預防的風險管理夥伴」。這對產險業的商品設計與行銷溝通是一場徹底的顛覆。

(一) 醫療與健康趨勢的引導

以健康險與傷害險為例，真正耗費龐大醫療與社會資源的，往往不是單一的急性治療，而是「亞健康的拖長」與失能臥床期的無效消耗。保險業不能再被動等待事故發生後再理賠，而應透過 AI 數據分析，與醫療、科技產業前移結盟。透過穿戴式裝置進行早期提醒、行為引導與健康介入，降低風險發生機率，這才是社會整體效率最高的路徑。

(二)產險業的動態定價：UBI 與行為反饋

在產險領域，特別是佔比極高的車險，AI 結合車聯網（Telematics）正帶來革命性的變化。林教授舉例，未來的保費不再是一年調整一次的靜態數字，而是可能每週、甚至每天依據駕駛行為即時變動的「動態定價」。這種「即時獎懲」機制完美契合行為科學中的回饋理論，能更快矯正客戶的危險駕駛習慣，大幅降低事故率與理賠成本。

同時，此解決保險業長久以來的「逆選擇」問題：讓低風險、駕駛習慣良好的優質客戶，願意以更公平、更低的價格購買完整的保障。對於行銷企劃而言，這提供極佳的切入點，讓「安全」成為可以量化並獲得實質獎勵的產品賣點。

五、效應與實踐：4X4的保險進化藍圖與全方位行銷人

為將宏觀趨勢落地，林教授為業界勾勒出清晰的實踐指南，包含「四大核心效應」與「四大應用場景」，這也是企業培養「全方位產險行銷人」的重要專業框架。

(一)四大核心效應（量化價值）

1.效率提升 (30%-50%)：自動化流程將徹底改變核保與理賠的時間維度，從傳統的數天、數週，大幅縮短至「秒級」。這將極大程度地優化現行跨通路行銷專案的落地效率。

2.風險控管 (90% 以上)：透過機器學習模型交叉比對歷史數據與外部資料，能顯著提高詐欺偵測率，並在核保端進行更精準的風險篩選。

3.滿意度提升 (20%)：提供 24/7 全天候、多語系且具備情緒感知能力的智能客服，為客戶帶來兼具效率與溫度的服務體驗。

4.創新機會 (15% 以上)：釋放人力資源，讓專業經理人能專注於開發如參數型保險、動態定價等藍海商品。

美國安卓樂資本(Andra Capital)董事長 林家振董事長 保險業的AI轉型與創新應用

(二)四大關鍵應用場景

1.風險預測與精準定價：從大數法則到個體化 AI 的強大算力打破傳統精算依賴「群體大數法則」的限制，轉向「個體化定價」。系統能綜合考量客戶的數位足跡、行為模式與即時環境數據，為每一位客戶量身打造最合適的費率與保障範圍。

2.自動理賠與影像判定：透明高效的競爭核心競爭力 結合電腦視覺 (Computer Vision) 與空間演算法，客戶在發生車禍或財損時，只需透過手機上傳現場照片或影片，AI 即可在幾秒內完成損害評估與「秒級定損」。這不僅降低理賠查勘的人力成本，更將理賠體驗轉化為最強大的品牌行銷武器。

3.客服即銷售：AI 驅動的高品質線索引擎 客服中心將從過去的「成本中心」轉型為「利潤中心」與銷售入口。AI 能整合客戶在不同平台的互動歷史、當下情緒與潛在需求，進行情境式的交叉銷售 (Cross-selling)。例如，當客戶詢問海外突發疾病理賠時，AI 能同步判斷並推薦適合的旅遊綜合險，協助業務員篩選出高意願名單，避免「散彈打鳥」，將行銷資源精準轉化為業績。

4.詐欺偵測與合規監管：數位守門人 AI 模型能敏銳捕捉理賠申請中的異常模式 (如異常的關聯網絡、不合理的醫療單據)，在資金流出前進行攔截，有效降低非必要理賠，確保公司獲利。

六、全球視野與前沿投資佈局

身為私募股權基金合夥人，林教授透過 Andra Capital 在美國矽谷的實際投資組合，生動展示了全球頂尖 AI 技術如何賦能並重塑保險業。

(一)保險科技 (InsurTech) 的破壞式創新：

1.Lemonade：這家美國知名的純網聯保險公司，利用 AI 聊天機器人 (Jim) 處理理賠，創下「3秒內」完成審核、防欺詐檢查並將款項匯入客戶帳戶的驚人紀錄，徹底改寫客戶對保險理賠的期待。

2.Progressive：積極利用 Telematics 車聯網數據，讓擁有優良駕駛紀錄的車主保費得以降幅高達 40%，成功搶佔優質客群市場。

(二)底層技術與基礎設施的賦能：林教授分享了其基金投資的多家關鍵企業，這些企業正是驅動保險業轉型的軍火商：

1.Databricks：協助保險公司建構強大的「數據中台」，打破內部資料孤島，深化單一客戶視角 (Single Customer View) 的洞察。

2.Anthropic (開發 Claude 的公司)：致力於打造具備高度安全性、符合倫理且不易產生幻覺的 AI 模型，非常適合應用於嚴謹的保險客服與條款解析。

3.Scale AI：提供高質量的數據標註服務，這是訓練精準的詐欺偵測與影像理賠模型不可或缺的基礎工程。

4.Groq：開發專為語言模型打造的高速 LPU (語言處理單元) 晶片，讓 AI 的回應速度達到真正的「即時」，支援秒級的文件智能審核與語音客服。

美國安卓樂資本(Andra Capital)董事長 林家振董事長 保險業的AI轉型與創新應用

七、挑戰與界限：AI 使用的倫理底線與數據治理

儘管 AI 展現出無限潛力，但在高度受監管的保險產業中，林教授嚴肅地畫下了一道不可逾越的紅線：「不能解釋的 AI，就不能用於正式決策」。

(一)可解釋性 (Explainable AI, XAI) 的鐵律

保險的本質是契約精神與法律承諾。核保程序如拒保其理由為何、費率調漲依據以及理賠與否的決定，都必須具備堅實的法理依據並能向監管機關與客戶說明。如果 AI 模型是一個無法說明決策路徑的「黑盒子」，即便其預測準確率極高，亦不能直接用於核心業務的最終裁決，以免引發客訴與合規風險。

(二)打破數據孤島，重塑資料基礎

AI的智商取決於其吸收的數據質量 (Garbage In, Garbage Out)。目前許多保險公司內部的產險、壽險、客服、理賠系統各自獨立，形成嚴重的「數據孤島」。建立跨部門互通的數據平台，確保資料的乾淨、一致與即時，是 AI 專案能夠成功落地的先決條件。這也是未來整合行銷與營業單位的底層基石。

八、讓科技懂得風險，讓 AI 成為信任的橋樑

林家振教授在演講尾聲感性地總結：在 AI 席捲全球的浪潮下，許多人擔憂科技會取代人際互動的溫度。但他堅信，「AI 不會取代保險的溫度，而是讓信任變得更精準、更長久。」

保險業販售的從來不是冰冷的合約，而是一份「安心的承諾」。未來的 AI，將協助保險業把這份承諾放大。當科技能更精準地預測並防範風險，人類就能擁有更多餘裕，更安心地去探索生活與事業的可能性。

最後，林教授大聲疾呼，台灣保險業應把握這波 AI 超級循環的機遇。他倡議業界、學界與科技圈應攜手成立「台灣智慧保險聯盟」，共同制定產業的數據交換標準與 AI 倫理準則。唯有透過跨界的資源整合與人才培育，台灣保險業才能憑藉著高質量的數據資產與堅實的科技基礎，在未來的亞洲甚至全球市場中，建立無可取代的領先地位。這場演講，不僅是一次技術的洗禮，更是對全體保險從業人員吹響的創新轉型號角。

本紀實由淡江大學風險管理與保險學系保險經營碩士在職專班研究生宋宜真與碩士在職專班系友楊孝翔共同撰文
美國安卓樂資本(Andra Capital)林家振董事長同意刊登



林家振教授(前排左二)、何佳玲主任(前排左三)與同學合影