

# 國泰產險副總經理 姚棋馨副總經理 產險理賠AI進化論與四大重塑

## 一、典範轉移 \_ 從「數位速度」邁向「AI 智慧」

2026 年產險業正處於一個前所未有的轉折點，姚棋馨副總經理開場即提出一個關於產業本質的「大哉問」：保險業究竟屬於金融業、服務業，還是科技業？。過去，保險業的核心競爭力建立在數據統計與資訊落差下的風險分散，但隨大語言模型（LLM）帶來的算力與演算法席捲而來，傳統的護城河正逐漸瓦解。

在探討保險科技的進程時，副總提醒我們須先釐清「數位化」與「人工智慧（AI）」的本質差異。過去的數位化（Digital）主要依靠流程機器人（RPA）等技術，追求的是「變快（Faster）」與「輕鬆」，解決的是規則明確、高度重複性的勞力密集作業；然而，隨著 ChatGPT 等大語言模型（LLM）的爆發，企業正式邁入 AI 時代，追求的是「變聰明（Smarter）」。AI 具備了理解、思考、編輯甚至輔助決策的能力。保險業長久以來建立在數據基礎與資訊落差上；如今，隨著底層技術的演進，這份資訊落差正被迅速弭平，保險業必須重新定位。

AI 的發展經歷了幾個重要階段：

(一) 專家系統階段（廣義 AI）：由專家定義規則，系統負責執行，如早期的內控稽核與核保風險引擎，通常包含千至萬條明確規則。

(二) 機器學習階段（傳統 AI）：透過專家提供「特徵」，由統計模型「學規則」。擅長處理數值資料與交易紀錄，廣泛應用於信用風險評分與詐欺偵測。

(三) 深度學習階段：神經網路模擬人腦，自動尋找特徵與規則，處理龐大的文字、影像與語音資料，如影像辨識。

(四) 生成式 AI 階段（GenAI）：透過億至兆級的詞彙訓練，直接生成文字、圖片或程式碼。其背後依賴三大關鍵：海量的訓練資料、創新的演算法，以及強大的算力（GPU 與雲端運算資源）。

這場變革引發了企業內部的「四大重塑」：消費者重塑、分工重塑、流程重塑與人員重塑。在工作型態上，同仁的角色正經歷本質上的質變，從單純的「執行者（Doing）」躍升為「監督者與決策輔助者（Overseeing）」。正如副總所言：「人的價值是跟隨人的定位」，掌握人機協作節奏的專業人才，才能在 AI 時代凸顯不可替代的價值。

## 二、聞雞起舞 \_ 建構 AI 文化的系統化戰略

國泰產險推動 AI 的歷程，可以生動地歸納為「聞、雞（基）、起、舞」四部曲，這是一場關於共識、培力與賦能的結構化進度：

(一) 聞（洞察先機）：

透過敏銳的嗅覺觀察外部市場與公司內部痛點。同時深入了解 AI 底層原理與能力邊界，構思最能落地的解決方案，確立轉型是由「目標驅動」而非單純的「流程驅動」。

(二) 基（完善基建）：

這是一段艱辛的歷史。國泰產險曾投入高達 數億元台幣完成核心系統轉換，這份「長期主義」的決心確保了數據資產的乾淨與可用。基礎建設含數據中台、進階分析平台與 AI 治理規範（AI Governance），是 AI 發展的土壤。

# 國泰產險副總經理 姚棋馨副總經理 產險理賠AI進化論與四大重塑

(三)起（跨界協作）：

打破部門壁壘，建立IT、數據/AI 團隊與業務單位（BU）的「黃金三角」。透過戰情室制度，讓不同領域的菁英緊密結合，解決轉型中最常見的流程整合失敗問題。

(四)舞（彰顯價值）：

實現與 AI 共舞，形塑 AI 協作文化，最終實現優化決策品質、提升客戶體驗與強化風險控管三大核心效益。這套戰略框架強調，AI 應用的推動必須經歷「共識（組織準備度）」、「培力（基建與人員準備度）」到「賦能（技術應用與溝通）」的三階段演進。

## 三、理賠實戰Smart Claim 三大核心戰力的落地

理賠單位之所以成為 AI 應用的「甜蜜點」，是因為其具備海量非結構化資料的「資料密集」、高頻率人工比對的「判斷密集」，以及詐欺手法多變的「風險敏感」。國泰產險透過 Smart Claim 智能理賠平台，以三大模組賦能理賠轉型：

(一)詐欺偵防：從「規則檢核」到「網路圖譜」

傳統防詐多仰賴僵化的專家規則（如：多次出險），容易產生假警報且缺乏彈性。AI 模型透過 SNA (Social Network Analysis) 關聯網絡，將案件關係人、車輛層層串聯，揭示隱藏的共犯結構。

引入隨機森林 (Random Forest) 模型後，系統能以機率值量化風險分數。更重要的是，為了解決 AI 的「黑盒子」問題，系統導入了 SHAP (SHapley Additive exPlanations) 技術，為決策提供可解釋性（如：告知理賠員風險分數是因為「報案頻率高」而提升），輔助人工精準查證。

(二)體傷估損：為「精神痛苦」建立客觀基準

精神慰撫金的計算主觀且缺乏標準，理賠人員需在 555 萬篇判決書中搜尋雷同案例，宛如大海撈針。團隊透過專家訪談篩選關鍵變數（傷勢、年齡、教育程度等），並創新採用 ChatGPT 進行自動標記判決文本，將 21 個工作日的人工標記壓縮至 3 天，人力成本降低 86%，並結合 UIE 與 UTC 演算法全面截取並解讀判決內文，化為格式化資料表。

(三)理賠報告生成：克服「幻覺」的護欄機制

理賠人員 50% 的行政時間被破碎的庶務占據，撰寫一份非小額簽結報告平均耗時 30 分鐘以上。國泰產險設計了嚴謹的四層處理架構以防範模型幻覺：日誌初篩（提取關鍵）、全局理解（串聯因果）、報告生成（撰寫草稿）、護欄過濾（合規檢核）。為確保規模化品質，更開發「自動化品質模型 (Live Scoring Simulation)」，由 LLM 擔任評分員 (LLM-as-a-Judge)，若品質未達門檻則攔截重產。實證顯示，報告撰寫時間降低了 64%，報告生成使用率高達 97%。

# 國泰產險副總經理 姚棋馨副總經理 產險理賠AI進化論與四大重塑

## 四、信任與治理 \_ AI 規模化的唯一基石

隨著AI應用的廣泛化，全球監理趨勢（如歐盟 AI 法案與台灣金管會原則）正轉向負責任 AI。國泰產險建立了一套堅固的「信任 (TRUST) 框架」，包含三大核心要素：

(一)可追溯 (Traceable)：精確掌握 AI 生成每一項結論所參照的特定文件與資料點。

(二)可覆核 (Reviewable)：系統輸出格式必須讓人類專家能輕易驗證邏輯並進行修改。

(三)可稽核 (Auditable)：維持強健的系統日誌，完整記錄 AI產出、人工修正與最終決策，以備法遵審查。

這套框架將「模型幻覺風險」轉化為「既有作業風險」，由理賠人員做最後把關，建立人機協作的當責機制。

## 五、架構治理、規模化擴張的信任基石是跨部門協作的挑戰

推動 AI 無法單打獨鬥，必須依賴「以架構、治理、技術為基礎」的底層設計，才能將 AI 服務快速支援至商品、行銷、核保、理賠、客服等各個內部業務場景。

在系統架構上，可分為：流程層架構：要無縫將 AI 嵌入工作流程，不增加前線負擔；控制層架構：能落實 AI 治理，含權限控管、隱私資料遮罩、檢核標準等；模型層架構：AI的運算大腦，例如機器學習的風險評分與 GenAI 的文本生成；資料層架構：確保各項的資料「可用、可信、可治理」。

(一)傾聽前線，持續迭代

在推廣初期，團隊發現即使 AI 產出了報告，仍有同仁面臨金額缺漏或格式不一的問題。為此，數據團隊與 IT、BU 緊密合作，採取了「擴充核心系統輸入欄位」、「對齊審核標準並自創格式」、「優化模型提示詞」等具體行動方案。同時，建立跨部門的即時回饋群組，確保前線理賠的問題能被迅速解決，真正做到「和業務單位站在一起」的敏捷式開發。

(二)克服數位落差

推動 AI 最大的挑戰往往不是技術，而是「數位落差（包含人力、組織、公司與心態落差）」。部分同仁可能對 AI 抱持疑慮，因此教育訓練與溝通期待至關重要。必須讓同仁理解，AI 的目的是「賦能轉換」，將他們從繁雜的資料整理中解放出來，專注於更有價值的人際溝通與複雜談判。

(三)從 Copilot 邁向 Agentic AI

展望未來，產險業的 AI 應用藍圖將從目前的「輔助型 (Copilots)」(被動等待人類提示，負責起草與總結)，逐步邁向「代理式 AI (Agentic AI)」。

# 國泰產險副總經理 姚棋馨副總經理 產險理賠AI進化論與四大重塑

未來的 AI 將具備自主追求目標的能力，能在嚴格的治理框架及護欄內，自動運行工作流程、進行案件分流甚至簡易的理賠談判，僅在必要時請求人類介入。

## 六、回歸保險初衷，重新定義 AI 時代的「人機共榮」

### (一) 範式演進：從輔助工具邁向自主代理

產險 AI 的演進地圖如今已清晰地展現在我們面前。現階段，產業正處於「輔助型 Copilots」的時代，AI 扮演著被動等待人類提示的角色，負責繁瑣的草稿起草、資訊總結與風險預警。然而，未來將加速邁向「代理式 AI (Agentic AI)」的新紀元，屆時 AI 將具備獨立追求目標的能力，在嚴格的AI治理規範及護欄下，自主運行工作流程、進行初步談判與案件分流，僅在關鍵時刻才請求人類介入。

這場科技競賽甚至可能演變為「AI 2 AI」的全新賽局：保戶的個人 AI 助理將直接對接保險公司的 AI 代理人，實現端對端的自動理賠服務。在這樣的極致效率下，組織的戰略焦點將被迫進行深層移轉。

### (二) 價值核心：在演算法之外，守護「人的溫度」

姚副總在講座末尾感性地提醒，即便科技再先進，「人的溫度」始終是保險服務中無法被演算法取代的核心價值。在車禍發生後的焦慮時刻，保戶內心最深切的需求是同理心與情感的交流，而非冷冰冰的數據回饋。

### (三) 轉型實踐：數據、架構與人才的深度融合

正如簡報中所強調的，「AI 不一定要很複雜」，其成敗關鍵在於能否精準鎖定並解決業務痛點。國泰產險的實戰經驗向我們展示，成功的 AI 轉型並非單純的 IT 專案，而是建立在「數據基礎、IT 架構、業務邏輯」三者高度融合的沃土之上。

以「理賠報告生成」為例，透過建立強健的「信任框架」與「品質預測模型」來強化執行效能。透過推動前線人員從純粹的執行者 (Doing) 轉向監督與決策者 (Overseeing)，我們不僅能有效消弭數位落差，更能穩步培養出具備市場洞察與實戰能力、足以適應未來挑戰的「全方位產險人」。

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賴建儒、余春霏與碩士在職專班系友楊孝翔共同撰文  
國泰產險姚棋馨副總經理同意刊登



姚棋馨副總(前左三)與郭逸翔經理(前左二)  
何佳玲主任(前左四)與同學合影