

姚棋馨副總與郭逸翔經理暢談產險理賠 AI 進化論與四大重塑¹

淡江大學風險管理與保險學系 EMBA 於 114 學年第二學期開設「保險業前瞻經營講座」，旨在促進學術與實務交流，特邀保險業界權威人士分享實務經驗。

第四場聚焦 AI 於產險理賠應用之講座中，國泰產險姚棋馨副總經理與郭逸翔經理以一場關於產業本質「大哉問」破冰—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在於數據統計與資訊落差下的風險分散；然而隨大語言模型(LLM)附帶強大算力與演算法席捲而來，產業正處於從「數位化(追求速度)」至「AI 化(追求智慧)」關鍵分水嶺。

不只工具升級，更是「四大重塑」企業變革

講座中明確指出，AI 的導入絕非單一部門的 IT 專案，而是環環相扣「四大重塑」含：消費者重塑、分工重塑、流程重塑與人員重塑。當 AI 具備思考、編輯甚至輔助決策能力，保險業整體工作型態將發生本質上改變。

同仁的角色將從單純「執行者(Doing)」躍升為「監督者與決策輔助者(Overseeing)」，如同副總所言：「人的價值是跟隨人的定位。」在 AI 時代，若能掌握人機協作的節奏，即可能凸顯人(你)的價值。

理賠前線實戰淬鍊，從看見痛點到架構治理

在具體落地層面，公司發現理賠單位豐富的資料架構與實戰經驗，為跨部門專案推動提供了絕佳範本。從最初業務單位(BU)提出痛點，至 AI 團隊提供解方，其中充滿了挑戰與磨合。如在「AI 報告生成」的應用上，團隊必須克服模型幻覺、對齊報告品質，並透

過「報告生成使用率」、「潛在需求量」與「儲備報告利用率」等具體營運指標來追蹤成效。這證明企業必須先有紮實的數據轉型與資料治理，AI 轉型才可能真正落地發揮戰鬥力。

聞雞起舞，凝聚共識是無法被複製的優勢

面對在人力、組織、公司與心態的「數位落差」，企業推動 AI 必須經歷「共識、培力、賦能」三階段，這段歷程可生動地以「聞、雞(基)、起、舞」四部曲來實踐。

首先必須具備敏銳嗅覺，以「聞」洞察外部趨勢與內部痛點；接著整備資料、架構、治理與算力等「基」礎建設穩紮穩打；隨後 IT、數據/AI 與業務一「起」跨界協作，串接前後台與流程；最終達成全員與 AI 共「舞」，形塑協作文化並實現決策、體驗與風控價值。

雖然導入初期難免面臨內部阻力與技術瓶頸，但先行者在克服挑戰過程中所淬鍊出之思維與共識，將轉化為競爭對手難以模仿且無法速成的核心優勢。

AI 沒有對錯，只有適用與否

這場演講不僅是理賠技術升級的實力展示，更為跨部門協作與營運流程優化，勾勒出清晰的轉型藍圖。堅持於科技與人性的交匯點上持續深耕，我們將重新定義產險服務的核心價值。



2026/3/17 姚棋馨副總(前排左三)與郭逸翔經理(前排左二)、何佳玲主任(前排左四)與同學合影

¹淡江大學風保系 EMBA 114 學年第二學期保險業前瞻經營講座第 4 場，邀請國泰產物保險姚棋馨副總經理與郭逸翔經理蒞校演講。