

新聞稿

2024-02-01

壽險業第一家！凱基人壽導入生成式 AI 打造頂尖業務部隊

「智能對練 2.0」隨時線上擬真演練、快速彙整資訊 助攻業務即戰力

台灣壽險業 2024 年迎來數位創新里程碑，凱基人壽(原中國人壽)引領業界成為首家將生成式 AI 技術導入業務員「智能對練」系統的壽險公司，透過與時俱進的數位創新科技，打造全台第一支透過生成式 AI 隨時演練，兼具專業力與數位力的頂尖業務部隊。未來，凱基人壽業務員除了能應用生成式 AI 模擬真實情境與客戶需求，隨時提升實戰經驗，培養多元靈活的應對能力外；更將業務員手冊轉化為凱基人壽專屬寶典，透過生成式 AI 快速彙整的功能，協助業務員提高學習效率。升級後的凱基人壽「智能對練 2.0」系統就像是一位永不打烊、隨時在身邊的教練，幫助業務員善用碎片化時間，隨時與 AI 擬真客戶演練，快速累積最佳專業力。

凱基人壽總經理黃淑芬表示，凱基人壽近年來積極以數位賦能培育人才、推動業務通路轉型，包含建立業界首創生物辨識全通路「Smile to Sign 遠距刷臉投保」、成立「遠距 Club 數位賦能指標團隊」等創新作為，造就凱基人壽業務員登錄人數近五年的成長幅度高達 40%，位居壽險業之冠並站穩業界前四大保險公司，且 2023 年業務員第 13 個月定著率為 85.89%，更是蟬聯業界第一。凱基人壽此次導入最新生成式 AI 技術，數位賦能業務員提升工作效能與專業競爭力，期許成為數位革新的領航者。

業界首創應用生成式 AI 技術升級後的凱基人壽「智能對練 2.0」系統具備兩大特色，讓業務員除了擁有主管與團隊資深夥伴的全力支持與協助外，還可隨時對話演練，更精準了解客戶需求。包括：(一)與擬真客戶隨時進行互動式情境對答：生成式 AI 可進行包含性別、年紀、職業、個性、保險需求等自訂條件的擬真客戶設定，業務員可透過隨時演練學習與即時調整，提升洞察客戶需求與應對能力；系統也會根據業務員表現提供回饋機制予主管，以利即時掌握團隊學習績效；(二)快速彙整摘要業務員所需資訊：透過最新生成式 AI 技術，業務員可隨時上線隨問隨答，獲得易懂、易學的內容，更快速掌握商品專業知識與銷售技能，助攻業務員精準滿足客戶需求，提升服務體驗。

此外凱基人壽的各項努力也廣獲國內外肯定，包含「保險業亞洲獎」年度數位創新獎、國家品牌玉山獎-「最佳產品類」等多項大獎肯定，更連續五年獲主管機關評選為「公平待客原則評核」績優業者、連續兩年 NPS(Net Promoter Score, 淨推薦分數)調查取得業界第一名，首度增列數位 NPS 即獲第一名，寫下雙項第一的好成績。