

新聞稿

2025-12-11

保險業唯一！凱基人壽獲數位奇點獎肯定創新轉型

「SMART Operation」壽險智能營運模式 以創新及行動實踐「金融大回饋」

凱基人壽落實「We Share We Link」品牌精神，連結 AI 共創人機協作新時代！凱基人壽憑藉「SMART Operation 壽險智能營運—創新 AI 協作營運轉型模式」(下稱「SMART Operation」)，於「2025 數位奇點獎」奪下「最佳商業轉型創新獎」，成為唯一獲此殊榮的保險業者。數位奇點獎為台灣在數位創新應用領域的指標獎項之一，表揚致力於數位創意、技術應用、數據分析，提升客戶體驗的頂尖企業，此次獲獎彰顯凱基人壽在數位應用上的突破，運用科技提升營運韌性與實現普惠金融，獲得評審團高度肯定，更具體響應金管會推動金融科技與「金融大回饋」的政策願景。

傳統壽險業的保單週期作業嚴謹慎密，且高度仰賴從業人員的專業與經驗。凱基人壽的「SMART Operation」，以「眼、耳、口、腦」四大 AI 應用場景為核心，結合通路銷售、保單服務到公司營運實務經驗，開發並導入多項 AI 人機協作智能工具，持續優化客戶保險旅程。凱基人壽總經理郭瑜玲表示，「SMART Operation」透過人機協作，提升工作效率、縮短作業時間，同時降低錯誤及資訊遺漏的發生，除了確保客戶權益，同仁能夠更專注在服務客戶上，帶來更好的保險體驗。

凱基人壽將 AI 技術嵌入投保流程，「口」的「高齡錄音輔助系統宣讀」為首獲主管機關核准開辦之壽險公司。透過標準化的數位語音輔助，確保高齡客戶能獲得一致且清晰的資訊揭露，解決傳統人工宣讀法規時可能發生的口誤或資訊遺漏問題，具體落實普惠金融之精神。另針對龐雜的知識管理需求，導入「腦」的核保、保服、理賠、業務員、客戶智能助理，整合千餘份內部規範、專業領域知識庫，賦能內/外勤人員即時決策能力，加速資訊的查找，縮短服務時間。

此外，凱基人壽開發「眼」的「同意投保影像辨識模型」，透過影像識別即時提醒要保人，避免在重大傷病商品同意書中誤填簽名，有效降低後端照會成本並明確雙方的權利義務。「耳」的場景則是應用地端大型語言模型(LLM)的會議紀錄生成工具，在確保機敏資訊不外流的前提下，大幅提升內勤同仁會議記錄作業效率。

在推進 AI 應用的同時，凱基人壽落實數位治理，強調「負責任 AI」，領先業界完成「AI 治理內部規範」之制定，呼應金管會對於金融業運用人工智慧的核心原則，建立完整 AI 治理權責與風險管理機制，確保科技應用落地時符合倫理與法規要求，樹立標竿。未來，將秉持「We Share We Link」精神，持續深化 AI 應用，擴大服務場景，以科技連結服務，實現更普惠與具有溫度的保險服務。



圖說：凱基人壽推動「SMART Operation」壽險智能營運模式，獲「2025 數位奇點獎-最佳商業轉型創新獎」肯定，由凱基人壽副總經理梁晉嘉(中)率領團隊接受表揚，未來將秉持「We Share We Link」精神，實現具有溫度的保險服務。