

科技革新 保險中介人將被取代？（上）

隨着資訊科技的應用愈趨普及，市民已逐漸習慣透過網上渠道選購保險產品和處理保單事宜，尤其在去年疫情高峰期之際，保險從業員與客戶的接觸幾近中斷，令各大保險公司紛紛推出相應措施，如電子投保平台、遙距簽單等科技，滿足客戶的需要。然而，當有關服務變得愈來愈自動化，市場上亦開始有聲音指，保險從業員的角色可能快將被科技取代。到底實情是否如此呢？筆者認為有關想法實是過分憂慮。

的確，受新冠肺炎疫情影響，愈來愈多人期望能以更便捷的方式處理各項保險事宜。根據2020年4月發表的「瑞士再保險新冠肺炎疫情消費者調研」顯示，本港有6成受訪者在選擇保險公司時，最重視其「全程以綫上方式處理其保單的能力」；55%受訪者更希望未來的保險服務在「理賠/付款過程更加快捷」。

人工智能系統有助優化流程

事實上，隨着保險業界引入物聯網（IoT）、大數據技術、人工智能（AI）等新科技後，業界已逐漸將理賠系統化和自動化。

以日本保險業為例，業界龍頭富國生命保險自2017年起，

引入IBM的人工智能系統分析及整合醫療保險索償個案的各項證明文件，並審核賠償金額，令多達34個理賠職位被削減，佔該部門3成人力。該公司管理層認為，以AI協助處理資料蒐集及整合的工作，有助提升理賠效率達30%。

提升效率 騰出資源回饋客戶

從富國生命保險的例子可見，保險公司在數碼化的過程中，部分崗位的人力資源的確有被科技取代的可能，但我們亦不能忽視過程中帶來的優勢，例如保險科技將文件處理工序數碼化、規範化，既可大幅提升效率和降低錯誤率，亦為保險公司解決擴充代理人團隊時須增加後勤人手的困難，長遠更可降低營運成本，令保險公司有更大的空間將資源回饋至代理人 and 客戶身上。

當然，配合上述的發展趨勢，保險代理人亦要因應有關轉變作出調整，始能在行業中持續發展。至於同業應如何善用有關科技提升自身的專業服務水平，下期再跟大家探討。



李冠群

香港人壽保險從業員協會
會長



「保協」成立於1973年，現會員人數超過16,000，是會員人數最多、極具影響力的保險業界組織。

聯絡本欄：info@luahk.org

（資料由「保協」提供）