



2026 年保險業 自動化現況

從實驗邁向執行

執行摘要

保險業已悄然跨越關鍵的分水嶺。

過去十年間，AI 大多停留於業務的邊緣——試驗計畫、概念驗證及創新實驗室雖展現技術潛力，卻鮮少能重塑實際工作方式。那個時代已然終結。截至 2025 年底，大多數保險公司已在生產環境的某些環節部署生成式 AI。高階主管們如今關注的焦點，不再是 AI 是否適用於保險業，而是如何將其轉化為持久的營運優勢。

這種思維轉變極為重要。其反映出承保機構、經紀人、授權承保代理（MGA）及再保險公司之間達成的一種廣泛共識：僅靠漸進式自動化和獨立的 AI 工具並不足夠。真正的機會在於重新思考端對端旅程（涵蓋客戶、經紀人及營運），並讓 AI 的角色從提供建議進化為主動執行。AI 必須具備行動能力。

這正是代理型 AI 展現身手的時刻。

代理型 AI 代表著 AI 技術的演進。這種 AI 能在已定義的護欄內、跨系統且在人工監督下執行任務。若運用得當，代理型 AI 可協助保險公司減輕員工的工作負擔：審核投保申請、分流索賠案件、編排文件收集、管理例行服務互動，以及協調過去難以自動化的複雜多步驟程序。

在本文中，我提出了三大論點：

首先，代理型 AI 不僅僅是「另一個聊天機器人」，而是一種能讓保險公司最終縮小 AI 洞察與營運行動之間差距的機制。

其次，最大的收益來自將代理型 AI 套用於整體旅程，而非孤立的使用案例，尤其是保單持有人旅程、經紀人旅程，以及幕後那些深度依賴人工或外包的程序。

第三，價值實現速度、監管能力與架構靈活性不再可有可無的選項。保險公司需要在數月（而非數年）內獲得成果，並且需要具備可觀察性、合規性與韌性的 AI 系統，以因應模型、法規和業務優先順序的變化。

本白皮書的目的並非推銷 AI 未來的願景，而是為高階主管提供一個務實的思考方式，探討代理型 AI 如何重塑保險工作，以及如何在 2026 年從實驗階段轉向實際執行。

2025 年標誌著「AI 實驗階段」的終結

如果說 2023 年和 2024 年是探索期，則 2025 年便是接受期。

跨越不同業務線與地理區域，保險公司達成了一個共同結論：

AI 不再只是配角，而是正成為未來三至五年內塑造成本結構、客戶期望與差異化競爭優勢的決定性力量之一。

多股力量的交織，使得這場變革勢在必行。

生成式 AI 已從新奇嘗試轉變為營運必需品。董事會與高階主管團隊不再爭論 AI 是否重要，而是開始討論 AI 應優先運用於何處。在許多組織中，生成式 AI 已透過理賠支援、聯絡中心、核保輔助及文件密集型作業，讓客戶與員工切實有感。

與此同時，經濟環境幾乎沒有留給企業延遲行動的空間。持續的災難性損失、通貨膨脹和競爭壓力不斷壓縮利潤空間。

客戶與經紀人期望獲得更快速、更透明且更數位化的體驗，而且不希望因此增加人力成本。單純增加人手已不再是可行的解決手段。

到 2025 年底，大多數保險公司都已展開實質性的 AI 活動，其差異僅在於這些活動的實際推進程度。

許多組織已累積一系列的試驗計畫：文件摘要工具、第一時間損失通知（FNOL）分流實驗、用於服務團隊的聊天機器人、早期核保 Copilot。部分團隊取得了實質的局部成功，但在規模化應用時，卻出現了似曾相識的模式。

AI 雖能產生洞察，但大部分工作仍需由人工和傳統自動化流程來完成。

碎片化的技術堆疊使得解決方案難以監管、監控或擴展。風險與合規團隊對可解釋性與控管能力提出了質疑。此外，許多具有前景的試驗計畫往往在成為核心能力之前就陷入停滯。

問題癥結不在於 AI 失效了，而是若 AI 的部署與自動化及營運模式變革脫節，其發展便會觸及瓶頸。

保險業中代理型 AI 的真正含義

「代理型 AI」正迅速成為廣為流傳卻鮮少被明確定義的詞彙之一。對保險業領導者而言，釐清定義非常重要，因為代理 AI 與早期 AI 方法之間的區別並非僅在於語義上的差異，而是在於運作方式。

從實務層面來看，代理型 AI 是指具備感知、推理和行動能力的 AI 軟體代理，這些代理能在明確的護欄範圍內，跨多個應用程式和資料來源代表人類或系統執行任務，並在必要時加入人在迴圈式監督。

AI 代理人不只是能回答問題，更能朝著目標持續運作。

在指定目標（例如驗證經紀人提交資料、分流索賠案件或處理服務請求）後，AI 代理人會規劃一系列步驟，在過程中調用適當的工具，並在記錄系統中執行操作。AI 代理能讀取文件與電子郵件、叫用 API、更新核心系統、撰寫通訊內容草稿，並知道何時應暫停並升級給相關人員。

這與聊天機器人及獨立的機器學習模型存在著實質差異。其區別不在於智慧高低，而在於責任歸屬。AI 代理人會對定義好的任務負責並推動工作進度，而非僅止於提供建議。

這種轉變之所以現在浮現，原因很簡單：必要條件終於齊備。語言模型已具備足夠的能力，可以對複雜文件和非結構化輸入進行推理。

自動化與整合層已趨於成熟，足以在舊有系統中執行可靠的行動。此外，商業壓力日益加劇，漸進式成長已不足以因應現狀。



代理型 AI 已展現價值的領域

保險公司不需要更多的 AI 使用案例清單，而是需要釐清代理型 AI 在哪些領域已經產生可衡量的成果。

無論對於承保機構還是經紀人，代理型 AI 在以下三種旅程中所展現的價值皆最為一致且顯著。

保單持有人旅程： 從報價到理賠

這是許多早期生成式 AI 實驗的起點，也是代理型 AI 現在開始發揮實質作用的領域。

目前，流程中的阻礙十分常見。報價受理來自多個管道，FNOL 的提交內容常不完整；理賠團隊在做出生意義的決策前，必須花費數小時從文件、相片、電子郵件和第三方報告中拼湊出完整的全貌。

代理方法改變了這項工作的形態。

「受理 AI 代理人」能將來自網頁表單、電子郵件及附件的申請內容，標準化為單一結構化視圖。AI 代理人會預先填寫系統資料、標記缺漏資訊，並準備報價草案以供審核。「理賠 AI 代理人」則能擷取來自任何管道的 FNOL、對複雜度進行分類、收集證據並提出後續行動建議，同時透過清晰且具同理心的更新訊息讓保單持有人隨時瞭解狀況。

這些影響並非僅止於理論。保險公司將代理型 AI 套用於理賠與服務旅程的特定環節後，已達成處理週期時間縮短、低複雜度案件直通處理率提升，以及客戶滿意度的顯著改善。其核心差異在於，工作能夠實質推進，而無需每個步驟都等待人工交接。

經紀人旅程： 從投保申請到續保

對於透過中介銷售產品的保險公司而言，經紀人體驗就是商業的門面。業務往來的便利性通常比產品差異性更重要。

然而，經紀人仍必須應對資料重複輸入、回應遲緩及續保程序不透明等問題。代理型 AI 能直接解決這種阻礙。

AI 代理人會監控收件匣與入口網站、對投保申請進行分類、從保險協同作業研究暨發展協會（ACORD）證書及附件中擷取資料，並準備核保人員的初審摘要。對於標準案件，常規批單與服務請求可以實現端對端處理，而複雜的例外情況則會連同清晰的背景資訊與行動建議轉交給人工處理。

在續保方面，AI 代理人可提前數週開始工作——調閱績效資料、擬定策略草案、提醒經紀人補齊所需資訊——讓核保人員無需在最後一刻倉促行事。

這種方法不僅能加快回應速度、減少來回溝通，還讓核保與分銷團隊能有更多心力專注於客戶關係維護與高價值交易。

手動與外包程序堆疊

第三個機會對客戶而言較不明顯，但在財務上的影響往往更為重大。

在許多組織中，彙總明細表處理、委任授權管理、理賠行政、財務結算及監管報告仍高度依賴人工操作。外包雖有助於管理成本，但也使高度依賴文件的繁瑣工作流程變得根深柢固，並降低了透明度。

代理型 AI 改變了經濟效益。AI 代理人能擷取彙總明細表檔案並進行標準化、標記異常狀況，並生成差異報告。同時可管理理賠行政中的例行後續追蹤，並協調跨財務系統的對帳工作，產出報告初稿以供人員審核。

這並非是要在一夜之間取代合作夥伴，而是要重新建構工作基礎，讓內部團隊與供應商都能在更自動化、可觀察的環境中運作，進而減少損漏、改善控管能力，並釋放人力以投入更高價值的分析工作。

高階主管不可忽視的技術現狀

隨著代理型 AI 從概念走向生產環境，四個現實情況即迅速浮現。

首先，價值實現時間非常重要。董事會與執行團隊期望在 90 至 180 天內，於明確定義的旅程中看到顯著成效。代理型 AI 絕不能演變成耗時數年的科學研究專案。

其次，監管是不可退讓的底線。AI 代理人的每一個行動都必須具備可觀測性與可稽核性。保險公司需要明確的護欄、人在迴圈控管機制，並具備向監管機構與內部風險委員會解釋決策的能力。

第三，自行開發編排系統對大多數組織而言是個陷阱。雖然這看似能掌握主導權，但往往會導致系統脆弱、工程成本不斷攀升，且難以跟上模型與監管法規的快速變化。

最後，架構必須保持靈活性。模型會持續演進，監管預期也會轉變。將業務鎖定在單一模型或封閉生態系統中是一種策略性風險。

成功實現規模化的保險公司皆將模型視為可替換的工具，將 AI 代理人視為產品化的組件，並將編排視為橫跨系統、模型與自動化的受監管層。

2026 年的務實發展路徑

最重要的決策不在於是否採用代理型 AI，而在於如何著手開始。

成功的組織不會從大規模的轉型計畫開始，而是從少數核心旅程、明確的權責歸屬以及嚴謹的學習過程起步。

在最初的幾個月裡，領導者應重點關注阻力最大且量級足以產生顯著影響的領域，建立基礎監管體系，並在生產環境中部署初步代理，而非孤立運作。

在接下來的幾個季度中，他們會將成功的經驗規範化——包括共享文件處理技能、整合模式、可觀測性——同時有計畫地擴展到鄰近的業務旅程。直到後期，他們才會根據真實資料（而非假設），正式確立營運模式與人力資源策略。

其中的共通點是「專注」。只有當代理型 AI 套用於實際工作，在真實的責任歸屬與實際約束條件下運作時，才能真正創造價值。

結語

導入代理型 AI 並非為了追求最新的技術展示，而是要重塑保險業的業務運作方式。

代理型 AI 能減少客戶與經紀人旅程中的摩擦；降低手動與外包程序中的成本與風險；並為員工提供槓桿，讓他們能專注於專業判斷、關係維護與創新，而非重複的協調工作。

這項技術已經足夠成熟。現在的問題在於組織層面：誰來設計旅程、掌管代理、建立能讓這套體系永續發展的監管架構？

能在 2026 年回答這些問題的保險公司，擁有的將不僅是更好的 AI，而是更具競爭力的企業。