

AI 來襲，保險業該如何借重產學合作 加速培育人才？

陳泳霽

富邦產物保險股份有限公司人力資源部專員

國立臺灣師範大學科技應用與人力資源發展學系在職碩士專班研究生

一、前言

在 18 世紀工業革命的時代，人工智慧（Artificial Intelligence，簡稱 AI）已成為世界領袖、全球企業老闆討論的焦點，在過去的幾年裡。世界各地的金融機構持續對 AI 進行大規模投資及研究，而相關政府單位及監管機構也積極努力為解決重大問題 AI 所帶來的改變，其不確定性和快速成長帶來了全球恐慌。

過去近一年裡，許多議題都圍繞著金融服務領域的人工智慧研，各項研究都明顯說明長期下來，人工智慧發展的影響可能遠比我們最初設想的更具衝擊性和變革性，尤其是對我們習慣的傳統模式正悄悄的加速改變，未來發展已經不是場電影也不再是夢想。

二、AI 發展對保險業衝擊更甚過往

麥肯錫對 2030 年保險業進行了深度前瞻性研究（Jacques & Eric & Susan & Peter & Anna & Amresh, 2018），其結果顯示出保險產業價值鏈將會發生巨大的變化，科技發展加速了金融業的破壞式創新，而 AI 的發展更對銀行、保險、證券等傳統金融業的商業模式，帶來全面性的衝擊，長遠來說，卻是對保險業衝擊最大。

近年來金融科技觸發的金融數位變革，帶動客戶消費行為模式之轉變，也顛覆過往的金融服務。在數位化時代，許多保險業務將被自動化、機械化取代，金融機構之產品、服務流程、行銷、風險管理等經營型態已面臨轉型，這已成了金融業必須面對的重要課題，然而相對應的專業人才需求則會增加，就業市場的需求型態轉變。一直以來「人」是保險業最重要的資產，從業人員須隨時掌握市場最新脈動以及科技應用實務；既有的人員必須設法適應金融科技時代所創造的新的服務模式，而欲進入此就業市場的人員則必須瞭解需求模式的改變從教育著手，方能在變局中找到致勝之關鍵策略。

三、傳統大學教育難以符合產業所需

金融產業一直在數位應用方面占有最重要的地位，根據麥肯錫的研究報告分析銀行與保險業在 2030 年後，對人力技能的需求會明顯的不同。保險業特別是

在預測風險和客製化方面，會有 AI 潛在需求。

近年來臺灣也積極跟進呼喊發展 AI 的口號，可是卻忘了現今的臺灣教育上，較少培育其所需之跨界及跨業的人才，以往的大學教育多數為單一專門領域，如財務金融相關、保險風險相關、資訊管理或工程相關，也因為臺灣金融科技發展起步較慢，市場規模也較小，所以要如何同時具備金融領域知識以及資訊科技，在近兩年來才被學校、企業及政府重視並加速經營。

相較歐美國家早在 2015 年開始，就體認到科技繼續以驚人的速度進行且改造商業環境，商務教育需要創新，以跟上快速的變化。所以陸續開辦金融科技專業學程，將財務、資訊、營業、管理各種科學的綜合應用，雖說各大專院校已積極成立金融科技專班，但在相關跨領域或跨界師資人數有限較難聘得，故擴展速度亦同受限。

四、人才培育速度不及需求，缺口仍存在

金管會金融科技辦公室也推估出 106-108 年保險業金融科技（包含 AI）人才平均每年新增需求 74~195 人，相較於平均每年新增供給 184 人，在景氣情勢保守或持平的情況下，新增供給顯高於新增需求，但在景氣樂觀的情況下，人才供給略顯不足，據調查結果顯示 51%業者認為當前人力不足，但亦有 44%業者認為人力供需現況尚屬均衡；另相較於銀行業、證券業、投信投顧業及期貨業等其他金融業，保險業需較多的金融科技人才（國家發展委員會，2017）。

對保險業來說，欲運用大數據的資料蒐集跟分析、App 的程式開發、使用者介面（UI）的設計，以了解客戶使用行為等，皆需要資訊科技相關領域的專才協助。數位金融時代中，保險業所需要的是具備數位技能、商業頭腦、管理能力集於一身的複合性人才，要想在這波競爭浪潮中脫穎而出，複合性人才的培養將是重點（資誠，2017）。

以現今教育剛起步要接軌的狀態下，根本供不應求，企業在覓不到人才的短期情況下，對外除了祭出高薪搶才，不惜成本聘僱國外專業人才，對內則是進行人才轉型策略及人員派外受訓，但這樣的作法並非長久之計，還是需要從教育層面下手，多管齊下才能一解人才缺口之困境。

五、借重產學合作縮短學用落差，培育即戰力人才

因應 AI 戰，麥肯錫也訪談了美國加州社區學院系統校長奧克里（Wan & Thomas & Bryan & Jonathan，2018），提出了高等教育及人才轉型教育訓練，在

高等教育上希望藉由課程內容傳授產業所之不同的知識技能，並與企業合作協同課程設計，目的是確保所學之技能符合產業所需，以期建立人才引流機制；而對於人才轉型教育訓練方面，則是為公司內部訂定人才培育計畫，提供員工外部學習機會，但在公司計畫上有別於高等教育，是將培訓的重點連結公司策略，如技術創新及解決或改善問題。

有鑑於此，可見在 AI 人才培育應更加深化產業與學校合作的育才機制，自高等教育中發展專業學程，強化職場所需能力，培養職涯發展觀念，也延伸至產學合作、就業學程與企業實習，健全人才培育體系（行政院，2011）。在就學期間即安排與產業間的實務課程，透過實務課程以及學分實習學程，產業亦得以在學生之中，擇優提供實習機會，並更進一步提供畢業後直接進入企業工作，創造學校、企業及學生三贏的成果。

實務教學課程，應依公司發展重點，尋找大專院校相關系所合作，訂定不同的授課主題，並透過產業趨勢資訊、實務分享，同時設計分組專題報告，讓學生能與相關题目的主管互動，由主管經驗分享中結合理論，加深對企業的認識，藉此提升對產業工作的興趣。

學分實習課程，針對參與實務課程中表現優異的同學，提供職場實習機會，而為避免過多勞務作業，應建立實習計畫以切合公司所需，且考量期間有實際勞務，亦應給予實習薪資，以納人才。

擇優聘用，透過產學合作期間，企業可藉由課間觀察及由專題報告的過程中，發掘潛力人才，進而直接留用，亦可達成教育部提倡產學合作畢業即就業的初衷。如此將可無縫接軌，減少企業招募的等待期及降低企業因找到不合適人選而花費的人力成本。

六、結語

落實產學合作結合學術理論與企業實務經驗，使理論與實務彼此相輔相成，同時促進教育界與產業界間之交流，建立企業良好形象，善盡回饋社會之責任。對學校而言，將規劃讓學生於業界進行實習課程，提早接觸職場生活，加強實務技能並學生職場倫理，使學生得以在進入職場之前具備全方位的準備，提升就業競爭力；對企業而言，除了可增進短期作業人力、開發人才建置徵才資料庫外，預期將可為需求單位注入嶄新思維，創造公司新氣象，如此雙管齊下，望能突破人才短缺的瓶頸！

參考文獻

- 江睿智、蕭白雪（2013.3.4）。德企業共識：為社會養人才不怕他走。聯合新聞網。取自<https://vision.udn.com/vision/story/7655/737012>

- 國家發展委員會（2017）。106-108 年重點產業人才供需調查及推估彙整報告。取自
<https://ws.ndc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9hZG1pbmlzdHJhdG9yLzE4L3JlbGZpbGUvNjAzNy84MjI1LzJkMGI2MTE5LTAwOTQtNDZjYi1hZDE0LTNhMTIkOGYZnWQyYS5wZGY%3d&n=MTA2LTEwOOW5tOmHjem7nueUoualreS6uuaJjeS%2bm%2bmcgOiqv%2bafpeWPiuaOqOS8sOW9meaVtOWgseWRii5wZGY%3d&icon=..pdf>

- 資誠聯合會計師事務所（2017）。「2017資誠全球金融科技調查報告」。取自
<https://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/assets/pwc-global-fintech-report-2017.pdf>

- 行政院（2011）。經濟部 2020 產業發展策略。取自
<https://ws.ndc.gov.tw/001/administrator/10/webarchive/1627/b5aa28a1-cde4-424a-badd-02f1a18d5259.pdf>

- Bughin, J. & Hazan, E. & Lund, S. & Dahlström, P. & Wiesinger, A. and Subramaniam, A. (2018). *Demand for technological, social and emotional, and higher cognitive skills will rise by 2030. How will workers and organizations adapt?*
website: <https://www.mckinsey.com/MGI-Skill-Shift-Automation-and-future-of-the-workforce-May-2018.pdf>

- Cheng, W.L. & Dohrmann, T. & Hancock, B., and Law, J. (2018). *The head of California Community Colleges discusses partnering with businesses to train and reskill the workforce and his role in reimagining the current education model through online learning.* website: <https://www.mckinsey.com/Adapting-education-to-the-demands-of-a-rapidly-changing-economy.pdf>

