



企業挑戰

成立近一甲子的新光人壽，領先保險業界，是台灣第一個將 AI 簽名辨識系統用在企業流程的保險公司，大幅縮減保單與其附件簽名比對的流程。

轉型

AI、金融科技等新科技浪潮，也推動向來需要倚賴大量人力維護客戶關係的保險業，積極邁向數位轉型。1963 年成立的新光人壽，走過半世紀，為了提供更好的使用者體驗，建立數位競爭優勢，擁抱 AI 顛覆傳統模式。



新光人壽副總經理暨資訊長林國彬（中）與新光人壽 AI 簽名辨識團隊

成果

- 縮短 1/3 以上 AI 模型程式撰寫時間
- 訓練 AI 模型從一個月變成 24 小時
- AI 簽名辨識模型的準確率達 85%
- 大幅縮短行政作業人力成本

業務代表為您服務：

+886 80 001 6888 按 1

註冊告訴我們您的需求：

<https://ibm.biz/BdqM7d>

敬請訪問網站：

<https://www.ibm.com/tw-zh/it-infrastructure/power>

業界首創 AI 簽名辨識系統， 提升企業營運效能

業界首創 AI 名辨識系統，翻轉 舊思維開創新局

台灣 IBM 公司與新光人壽攜手 AI 之旅有成，台灣壽險業首創 AI 簽名辨識系統正式上線啟用。

「發展 AI 應用，需要軟體、硬體和顧問服務一站式導入。我們選擇 IBM，因為新光人壽跟 IBM 合作 40 年以上，加上 IBM 的專業能力和品牌效益，讓我們很放心。」

—新光人壽數位服務發展部資深協理廖晨旭

歡迎造訪



啟動兩階段數位轉型策略

2015 年，新光人壽正式啟動數位轉型，以「行雲流海·數位新光」做為第一階段的數位轉型策略。

新光人壽副總經理暨資訊長林國彬表示：「人生的重大階段，從初入職場、買車買房、結婚生子、樂活退休，背後都有保險，保險嵌入生活中的各個面向，以陪伴但不打擾的方式守護客戶。你需要時，我們就會出現！新光人壽從流程、服務、客戶痛點等方向著手，要讓客戶更有感。」

2014 年新光人壽即成立數據分析小組，隔年建置「理賠風險分析系統」，整合理賠系統相關資料，透過大數據分析推出「理賠壞人模型」，成為第一家應用 AI 做理賠風險分析的保險業。2016 年開始，完成「理賠好人模型」，縮短作業時程，讓優質客戶快速理賠，快速體貼的回應保戶需求。

這段期間，新光人壽透過智能客服、語音辨識、網路投保、官網再造、會員專區等，提供完整的數位服務。

2018 年，新光人壽邁向數位轉型的第二個階段，目標是提升營運效能與客戶

體驗，致力推出讓客戶有感的服務。新光人壽採用 NPS (Net Promoter Score, 淨推薦分數) 取代客戶滿意度調查機制，從客戶角度出發，深入了解影響數位服務的關鍵因素，以此發展數位服務策略，進一步實現以客戶為中心的服務設計。此外，更推出人生設計所實體店面，不推銷保險服務，整合線上與線下，要讓客戶感受有溫度的服務體驗。

AI 縮短簽名比對的流程

為了提升營運效能及客戶體驗，2019 年新光人壽啟動 AI 第二階段相關計畫。新光人壽數位服務發展部資深協理廖晨旭指出：「數位轉型第二階段，我們從圖像辨識著手，優先挑選耗費大量人力和時間的作業流程，讓 AI 協助我們。」

壽險業有大量契約保單，需要人工確認客戶是否已審閱過保單文件，並交叉比對文件簽名是否為本人親簽，龐大、重複的作業流程，耗費行政人員的時間和精神。此外，判斷簽名是否為本人親簽的標準也因人而異，難以標準化，亦缺乏可信賴的衡量指標，誤判更會造成客戶的困擾。

因此，新光人壽開發 AI 簽名辨識系統，能自動找到保單文件中的簽名

頁，並自動比對每份文件簽名與該客戶簽名的相似度，得出可信賴的數值。有了標準化的簽名辨識機制，除了能加速比對文件簽名的流程，減少新光人壽近百位行政人員的負擔，降低簽名判讀錯誤的可能性，更能提升客戶服務體驗，確保每一個保戶的權益能充分受到保護。

該系統採用 IBM PowerAI 平台，能自動找到保單文件中的簽名頁，並自動比對每份文件簽名與該客戶簽名的相似度，得出可信賴的數值，該系統辨識準確率達 85%，結合既有審核程序，能縮減保單文件簽名比對時間，提升營運效能。

新光人壽數位資訊部資深協理傅昭凱表示：「AI 真的可以協助公司內部提升營運效率，增加核保流程效率。」

一站式導入 AI 軟硬體解決方案

廖晨旭說：「發展 AI 應用，是未知領域，最怕陷入成本，需要軟體、硬體和顧問服務一站式導入。金融保險業最在乎信賴，我們選擇 IBM，因為新光人壽跟 IBM 合作 40 年以上，加上 IBM 的專業能力和品牌效益，讓我們很放心。」

「發展 AI 簽名辨識系統，需要有可靠的合作夥伴，熟稔導入 AI 的流程和方法，後續維護也有整套的解決方案，IBM 就是我們最佳的合作夥伴！」

—新光人壽副總經理暨資訊長林國彬

「AI 真的可以協助公司內部提升營運效率，增加核保流程效率。」

—新光人壽數位資訊部資深協理傅昭凱

一開始新光人壽邀請 IBM 做概念驗證 (POC)，IBM 團隊向新光人壽介紹人工智慧高性能運算平台 IBM Power AC922，並開始進行簽收回條、比對要保書等兩項 POC 專案，經過一個月的概念驗證，POC 結果的準確度很高。

相比於競爭對手只能做影像辨識的工作，IBM 的方案完整度、辨識準確度以及平台的延展度都更高，新光人壽便開啟與 IBM 的共創合作，開發 AI 簽名辨識系統。

林國彬進一步表示：「發展 AI 簽名辨識系統，需要有可靠的合作夥伴，熟稔導入 AI 的流程和方法，後續維運也有整套的解決方案，IBM 是我們在 AI 的發展上可信賴的合作夥伴！」

快速訓練 AI 模型

過去新光人壽自行開發 AI 模型，從資料準備、清理、模型開發、訓練、到參數的調整等，需要耗費大量的時間測試與驗證。

傅昭凱指出：「IBM 有完整的深度學習開發平台與軟硬整合方案，讓新光人壽的資料科學家得以快速訓練 AI 模

型，並透過視覺化介面管理所有 AI 模型的訓練紀錄。」

新光人壽的開發團隊使用深度學習建置平台 IBM PowerAI Enterprise (PAIE) 與 PowerAI 運算伺服器，只需將文件資料導入平台，就能開始訓練 AI 模型。高性能設備讓 PowerAI 平台具備極佳的效能，原本訓練 AI 模型需一個月，IBM 顧問團隊協助下，只用 24 小時即可完成。

Power AI 平台上有已開發好的 AI 模型可供運用，新光人壽也能將自行開發的語音、影像辨識、機器學習等 AI 模型放上平台訓練，發展各式各樣的 AI 應用。

其次，新光人壽導入 AI 的過程中，IBM 的 AI 顧問扮演要角，提供專業技術支援，例如協助開發團隊準備 AI 相關的訓練資料，並選用適合的物件偵測、比對之 AI 模型演算法；使用深度學習開發平台，快速進行 AI 模型開發及優化訓練參數。

IBM 專業的系統設計團隊，亦協助新光人壽透過開源工具 MLflow，設計標準化的模型封裝流程及完整的 API 整

合，如此一來，未來就能與其他系統整合，讓 AI 模型得以順利落地應用。

林國彬強調：「透過此專案，我們團隊在跨部合作、專案時程、AI 應用範圍、技術能力，都成長很多。」

AI 簽名辨識系統為新光人壽帶來極大的效益，大幅降低保險業跨入 AI 應用研發的門檻，加速模型開發的速度、縮短概念驗證的時間，整體縮短 1/3 以上的程式撰寫時間。

推展多元化 AI 應用

廖晨旭說：「IBM 是引領我們進入 AI 影像辨識的企業，AI 簽名辨識系統對我們來說，是 AI 應用的起點，未來在所有客戶的接觸點都能應用 AI！」保險業面臨人力流失的現況，數位轉型運用自動化和科技可以補足企業產能。

未來，新光人壽除了持續聚焦核保、理賠的風險評估，也將持續擴大 AI 和深度學習的技術應用，透過 AI 的輔助，以自動化取代大量且重複性高的人工作業，降低行政人員的負擔。以創新研發影像辨識、自然語言、語音解析等技術，讓 AI 情境落地應用。AI 轉型顛覆傳統模式，引領新光人壽翻轉舊思維開創新局。

解決方案


- IBM Power AC922
- IBM SLS AI consultant

聯繫我們


若要進一步了解此個案所採用的 IBM 解決方案，請聯絡 IBM 業務代表或事業群夥伴。

業務代表為您服務：

+886 80 001 6888 按 1

 註冊告訴我們您的需求：

<https://ibm.biz/BdqM7d>

 敬請訪問網站：

<https://www.ibm.com/tw-zh/it-infrastructure/power>

© Copyright IBM Corporation 2021. IBM、IBM 標誌、ibm.com、IBM FlashCore、IBM FlashSystem、IBM Spectrum Storage、Power 和 POWER9 是 International Business Machines Corp. 在全世界許多司法管轄區註冊的商標。其他產品與服務名稱可能是 IBM 或其他公司的商標。IBM 商標最新清單可於下列網站之「著作權與商標資訊」(Copyright and trademark information) 網頁上取得：www.ibm.com/legal/copytrade.shtml。本文件從初始發佈日期開始保持最新，IBM 得隨時變更。並非所有產品與服務都會在 IBM 營運的每個國家或地區供應。文中引用的效能資料和客戶範例僅供示意用途。實際效能結果可能會視特定配置與作業條件而異。本文件中的資訊係「依現狀」提供，不含任何明示或默示之保證，也不含適售性、特定目的之適用性及無侵權之保證。IBM 產品依相關合約條款之規定提供保證。良好安全作法聲明：IT 系統安全涉及透過預防、偵測與回應您企業內外部不當存取來保護系統和資訊安全。不當存取可能導致資訊遭到更改、破壞、不當使用或濫用，或者造成毀損或濫用您的系統，包括用來攻擊其他對象。沒有任何 IT 系統或產品是絕對安全，也不可能有任何產品、服務或安全措施有辦法完全杜絕不當使用或存取。IBM 系統、產品及服務的設計理念是相互組合成一種符合法規的綜合性安全方法，其中必然涉及其他作業程序，另外可能需要運用其他的系統、產品或服務才能發揮最大效用。IBM 不保證任何系統、產品或服務免於或將使您的企業免於任一方的惡意或非法行為。



請回收利用