

科技Talk

报道：本刊 林德成
摄影：本報 黄玲玲

AIA引進AI面試 尋找合適人才變得容易？



▲马来西亚友邦保险首席执行官黄旗兴（左）和代理业务总裁梁志雄认为，AI面试可以有效地挑选出合适人选加入保险行业。

从2023年8月开始，AIA便引进AI面试官，以吸引更多优秀人才加入。AI会综合分析面试者的答案，然后再为公司做初步筛选，让更合适的求职者来面试。

“我们可以24/7进行面试，面试者可以任意选择面试时间。同时还有评分制度，（AI会）根据评分来推荐这个人是否合格，以及这个人是否适合被招募进团队。”马来西亚友邦保险代理业务总裁梁志雄透露，那些通过AI面试的人在4个月之后，其生产力是传统面试入职者的1.5倍。

AI面试会各别针对面试者的学历、工作背景提问，并不会采用同一套问题去询问所有面试者。面试者需事前在线上填写和提交各种文件，然后再提交一个自我介绍视频。随后就可以开始AI面试。

整个AI面试类似线上视讯面试，差别在于没有真人面谈。作答过程需要至少15分钟，面试者需答7道问题，每一道题目有30秒思考，90秒的作答时间。每一次需要对着电脑镜头作答，然后系统会自动录制视频。完成之后，面试者可提交视频。如果表现不好，每一题有3次作答机会。提交完毕后，AI会把评分结果传给负责单位或领导。

梁志雄补充，过去几年AIA一直投入资源在拓展TDA（Technology, Digital, Analytics）策略。有了这些数据分析技术，AI会有更高几率挑选出合适的人选。

在AI不断迭代浪潮下，AI技术已成为各大企业的必备资源，想要市场中脱颖而出，就得迅速转型升级，落实一些创新举措。

与我们生活息息相关的保险业也在适应这股趋势，马来西亚友邦保险（AIA）在4年前便开始探索AI技术方案，以提升营运效率和改善客户体验，当中就包括AI面试官（AI Interview）、AI聊天机器人（AI Talk Bot）和Customer360°服务平台功能。



▲这就是AI面试的操作界面。面试者需要对着电脑镜头作答，然后系统会自动录制视频。完成之后，面试者可提交视频。

▼与传统面试相比，AI面试可以消除各种人为偏见，以中立、公正和更全面的方式评估面试者。



▶AIA在2023年8月份推出AI聊天机器人时，接听率只有13%，现在已经提升到29%。



AI聊天机器人提醒缴款

同时期，AIA也部署了AI聊天机器人——ALEXIS（传统业务）和 AISYA（回教保险），以减轻财务规划师（life planner）的负担。马来西亚友邦保险首席执行官黄旗兴（Ben Ng）说，AI聊天机器人的其中一个任务是提醒客户缴纳保费，确保他们不会逾期断保。

过去真人客服一天只能拨打100通电话，根据AIA数据，AI聊天机器人一天能拨打3000通电话。黄旗兴说，自从推出AI聊天机器人后，有79%的顾客接听后，在24小时内缴付保费。

一般上，顾客会想知道欠款数额、付款方式或最新产品资讯等，这些AI都游刃有余。根据现场演示，AIA聊天机器人采用真人声音，而不是那种机器声音回答，非常流利自然。此外，它也能听懂自然语言，会依据顾客需求实时查询。据悉，AIA事先为AI输入各种客户常见问题，当客户提问，它会自动搜索答案来回答。

万一通话时间超过三四分钟，AI依旧无法解决客户需求，它会询问客户是否要与真人客服交谈，以最快速度解决客户难题。

360度面向了解客户所需

为了推动全面数字化，AIA早年推出了一站式的服务平台AIA Life Planner App（ALPA），用来支援财务规划师。他们可以导入电话簿、安排预约、查看销售记录、客户保单资料等。紧接着，在2021年10月份，他们推出Customer360°功能，可以全方位了解客户所需，量身定制合适的保障计划。

无论是客户更换地址、受益人或信用卡资料，Customer360°功能会向财务规划师发送通知，让他们掌握这些资讯，可以更好地与客户互动。黄旗兴强调，AIA引进AI技术不是为了取代员工，而是赋予财务规划师更多能力和便利。

自Customer360°功能推出之后，ALPA的AI模型已经标记了超过100万名客户。在AI模型帮助下，AI能为财务规划师提供各种指标，去迅速识别和优先考虑有可能需要额外保障的潜在客户，然后与客户联系。

当前及未来会不会运用AI处理保险索赔事项，黄旗兴称，目前还在测试阶段，暂不便透露太多详情。