

انقلاب دیجیتال در صنعت بیمه

با بکارگیری هوش مصنوعی در صنعت بیمه باید در انتظار چه تحولاتی باشیم ؟



مریم حسینی

مترجم

گزارش

تحولی نوین در صنعت بیمه در حال وقوع است! هوش مصنوعی، که روز به روز نقش پررنگ‌تری در کسب‌وکارها ایفا می‌کند، اکنون به یکی از عوامل کلیدی در تغییر ساختار سنتی بیمه تبدیل شده است. شرکت‌های بیمه با بهره‌گیری از این فناوری پیشرفته، در تلاشند تا خدمات خود را نوآورانه‌تر، کارآمدتر و مشتری محورتر کنند. اما آیا این تغییرات می‌تواند تجربه بیمه‌گذاران را متحول کند؟

صحت درباره آینده تقریباً هر صنعتی بدون اشاره به هوش مصنوعی دشوار است و صنعت بیمه (به‌ویژه بیمه‌های خصوصی) نیز از این قاعده مستثنی نیست. فناوری هوش مصنوعی، وظایفی را که معمولاً توسط انسان‌ها انجام می‌شود مانند جمع‌آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل آن‌ها و استنتاج، خودکار می‌کند. هوش مصنوعی زمانی بهترین عملکرد را دارد که بتواند حجم عظیمی از داده‌ها را پردازش کند. با در اختیار داشتن این داده‌ها، متخصصان صنعت بیمه به دنبال راه‌هایی برای استفاده از هوش مصنوعی جهت بهینه‌سازی فرایندهایی مانند خدمات مشتریان، تشخیص تقلب، ارزیابی ریسک، قیمت‌گذاری و فروش هستند. بر اساس آمار، ۷۹ درصد از نمایندگان ارشد این صنعت، با از پلتفرم‌های هوش مصنوعی استفاده کرده‌اند و یا قصد دارند در شش ماه آینده از آن بهره‌برداری کنند. بهره‌گیری از هوش مصنوعی در صنعت بیمه هنوز پدیده‌ای نوظهور است، اما با پیشرفت این فناوری، شرکت‌های بیمه به‌طور فزاینده‌ای از آن برای نوآوری در محصولات، خدمات و فرایندهای کاری خود استفاده می‌کنند. این تغییرات نه تنها به تحول صنعت بیمه کمک می‌کند، بلکه تجربه مشتریان را نیز بهبود می‌بخشد.

تأثیر هوش مصنوعی در صنعت بیمه

صنعت بیمه به‌طور سنتی رویکردی واکنشی داشته، به‌طوری‌که روندها و الگوهای کلی را شناسایی کرده و بر اساس آن‌ها تنظیماتی انجام می‌داد. هوش مصنوعی، با قابلیت پردازش حجم عظیمی از داده‌ها برای استدلال، یادگیری و حل مسئله، این صنعت را به سمت رویکردی پیش‌فعال مبتنی بر پیش‌بینی و پیشگیری سوق می‌دهد. این فناوری پیشرفته نه تنها قابلیت متحول کردن کوچک‌ترین فرایندهای این حوزه را دارد، بلکه تأثیرات فوری و چشمگیر آن در شش حوزه کلیدی صنعت بیمه به‌وضوح قابل مشاهده است:

۱. خدمات مشتری

نقطه تماس با مشتری همواره یکی از جنبه‌های کلیدی در فرایند بیمه محسوب می‌شود. پیشرفت‌های فناوری در این حوزه پتانسیل آن را دارند که تجربه کاربری را قابل دسترس‌تر کنند. این پیشرفت‌ها تعامل با مشتریان را آسان‌تر و سریع‌تر می‌کنند و فشار ناشی از پاسخ‌گویی دستی به درخواست‌های فردی را برای شرکت‌های بیمه به‌طور چشمگیری کاهش می‌دهند.

دستیارهای مجازی، از قبیل ربات‌های گفت‌وگو، می‌توانند در هر زمان -چه روز و چه شب- با مشتریان تعامل داشته باشند، سؤالات رایج را پاسخ دهند و اطلاعات پایه‌ای ارائه کنند. ربات‌های گفت‌وگو همچنین می‌توانند قابلیت‌های پیشرفته‌تری برای پاسخ به سؤالات مشتریان و آغاز فرایندهای خسارت فراهم کنند.

۲. دعاوی

تأثیرات هوش مصنوعی در فرایند پردازش دعاوی تنها به نفع مشتریان نیست، بلکه مزایای قابل توجهی برای شرکت‌های بیمه به همراه دارد. این فناوری پتانسیل بالایی برای کاهش زمان پردازش دعاوی دارد و می‌تواند این فرایند را کارآمدتر، دقیق‌تر و شفاف‌تر کند.

کاهش زمان پردازش دعاوی به معنای صرفه‌جویی قابل توجه در هزینه‌های عملیاتی برای شرکت‌های بیمه است. این صرفه‌جویی نه تنها از کاهش هزینه‌های دستمزد ناشی می‌شود، بلکه دقت بالای محاسبات انجام‌شده توسط هوش مصنوعی نیز به کاهش

گزارش

در سال‌های اخیر، هوش مصنوعی **AI به یکی از محورهای اصلی تحولات فناوری تبدیل شده است. شرکت‌های بزرگ فناوری جهان، از جمله متا، آمازون، آلفابت و مایکروسافت در رقابتی تنگاتنگ برای توسعه و گسترش فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی قرار گرفته‌اند. رقابت به حدی شدید است که پیش‌بینی می‌شود این شرکت‌ها در سال ۲۰۲۵ بیش از ۲۳۰ میلیارد دلار در این حوزه سرمایه‌گذاری کنند. رقم مذکور نشان‌دهنده افزایش قابل توجه نسبت به سال ۲۰۲۴ است که در آن مجموع سرمایه‌گذاری‌ها حدود ۲۳۰ میلیارد دلار بود. این گزارش به بررسی ابعاد مختلف این سرمایه‌گذاری‌ها، دلایل آن و تأثیرات احتمالی بر صنعت فناوری و اقتصاد جهانی می‌پردازد.**

بر اساس گزارش‌های منتشر شده، شرکت‌های فناوری بزرگ جهان قصد دارند در سال ۲۰۲۵ بیش از ۲۳۰ میلیارد دلار در حوزه هوش مصنوعی سرمایه‌گذاری کنند. این سرمایه‌گذاری‌ها عمدتاً در زمینه توسعه مراکز داده، زیرساخت‌های هوش مصنوعی و پیشرفت مدل‌های یادگیری ماشین متمرکز خواهد بود. آمازون با اختصاص ۱۰۰ میلیارد دلار بیشترین سهم را در این سرمایه‌گذاری‌ها دارد. این شرکت قصد دارد بخش عمده‌ای از بودجه فوق

DeepSeek

و آینده هوش مصنوعی

رونمایی از مدل R1 شرکت DeepSeek در ژانویه ۲۰۲۵ تغییرات قابل توجهی در بازار هوش مصنوعی ایجاد کرد. این مدل که هزینه و قدرتمند به رقیبی جدی برای مدل‌های پیشرفته مانند Google و OpenAI تبدیل شد و ارزش بازار شرکت‌های فعال در این حوزه را کاهش داد. ظهور DeepSeek فرصتی برای تأمل در جهت‌گیری‌های آینده هوش مصنوعی است و درس‌هایی برای مدیران کسب‌وکار به همراه دارد.

• از تشخیص الگو تا حل مسئله

در سال ۲۰۲۵، سیستم‌های هوش مصنوعی با توانایی استدلال، برنامه‌ریزی و عملکرد خودکار ظهور خواهند کرد. این تحول به دلیل پیشرفت مدل‌های استدلالی و آماده‌بودن عامل‌های هوش مصنوعی برای استفاده در دنیای واقعی و وابستگی به یادگیری تقویتی (Reinforcement Learning) ممکن شده است. مدل‌های نسل قبل مانند GPT-4 در تشخیص الگوها عالی بودند، اما مدل‌های جدید مانند DeepSeek o1-mini و OpenAI R1 از Copilot o1 و GPT-4o می‌کروسافت، توانایی حل مسئله به روشی سیستماتیک را دارند. این مدل‌ها می‌توانند موارد پیچیده‌تری مانند حل مسائل ریاضی را با شکستن آن‌ها به مراحل کوچک‌تر و استدلال گام‌به‌گام انجام دهند.

• نقطه عطف اقتصادی هوش مصنوعی

هزینه توسعه DeepSeek R1 حدود ۵.۵ میلیون دلار است که احتمالاً فقط هزینه آموزش را شامل می‌شود و هزینه‌های زیرساخت و استقرار را در بر نمی‌گیرد. حتی با در نظر گرفتن این هزینه‌ها، توسعه DeepSeek R1 مراتب ارزان‌تر از مدل‌های رقیب مانند Google و OpenAI است. اما مهم‌تر از هزینه‌های توسعه، هزینه‌های استنتاج مدل هاست. کاهش این هزینه‌ها، مانند مدل‌های DeepSeek R1 و Llama، می‌تواند رقابت را افزایش داده و پذیرش کاربران را تسریع کند. این روند مشابه کاهش قیمت‌ها در بازار محصولات الکترونیکی است.

• هوش مصنوعی متن‌باز

ظهور DeepSeek R1 از نظر اقتصادی قابل پیش‌بینی بود، زیرا پروژه‌های متن‌باز همواره چالش‌هایی برای راه‌حل‌های اختصاصی ایجاد کرده‌اند. در حوزه هوش مصنوعی، مدل‌های اختصاصی مانند OpenAI و Google هنوز در قابلیت‌های چندوجهی و امنیت پیشتاز هستند، اما مدل‌های متن‌باز مانند DeepSeek R1 فاصله خود را در زمینه استدلال متنی کاهش داده‌اند. مدل‌های متن‌باز، به دلیل هزینه کمتر و انعطاف‌پذیری بیشتر، برای کاربران جذاب‌تر هستند. به عنوان مثال، مایکروسافت بلافاصله پس از رونمایی از DeepSeek R1، آن را به سرویس Azure خود اضافه کرد. این اقدام نشان‌دهنده حرکت بازار هوش مصنوعی به سوی ساختاری متنوع و حضور چندین بازیگر رقابتی است، نه مدل «برنده همه چیز را می‌برد.»

• یک توفیق غیرآمریکایی

یکی از جنبه‌های جالب توجه در مورد DeepSeek R1 توانایی چین در کاهش فاصله خود با آمریکا در مدل‌های پیشرفته هوش مصنوعی است. به‌رغم محدودیت‌های صادراتی آمریکا در زمینه نیمه‌های هوش پیشرفته، این موفقیت نشان‌دهنده تمرکز محققان چینی بر بهینه‌سازی الگوریتم‌ها به جای اتکال صرف به قدرت محاسباتی است. چین با وجود محدودیت‌های داده‌ای و خروجی‌ها، توانسته مدل‌های زبانی بزرگی تولید کند که در رقابت‌های جهانی عملکرد خوبی دارند. این موفقیت‌ها حاکی از استعداد بالای محققان چینی و نوآوری‌های الگوریتمی آن‌هاست.

• سرمایه‌گذاری ادامه‌دار در AI

با وجود ظهور DeepSeek R1، شرکت‌های بزرگ فناوری در غرب مانند مایکروسافت، متا، گوگل و آمازون به سرمایه‌گذاری‌های کلان خود در حوزه هوش مصنوعی ادامه خواهند داد. مدل‌های متن‌باز جایگزین کامل مدل‌های اختصاصی نخواهند شد و تقاضا برای سخت‌افزارهای پیشرفته و زیرساخت‌های ابری همچنان بالا خواهد بود. علاوه بر این، نگرانی‌هایی در مورد ریسک عرضه نیمه‌های پیشرفته وجود دارد، زیرا بیشتر این قطعات در تایوان تولید می‌شوند. با توجه به تنش‌های بین آمریکا و چین، شرکت‌های بزرگ غربی احتمالاً به دنبال ذخیره‌سازی قدرت محاسباتی خواهند بود. ظهور DeepSeek R1 نشان‌دهنده تحولات عمیق در حوزه هوش مصنوعی است. با پیشرفت‌های مداوم در مدل‌های استدلالی و عامل‌های هوش مصنوعی، سال ۲۰۲۵ شاهد لحظات تعیین‌کننده‌ای خواهد بود که اقتصاد و جامعه را به‌طور اساسی تغییر خواهند داد. مدیران کسب‌وکار باید این تحولات را به دقت زیر نظر داشته باشند و در س‌های این دوره برای هدایت سازمان‌های خود در عصر جدید هوش مصنوعی استفاده کنند.

سوابق دعاویی تاریخی، ویژگی‌های جمعیتی مشتریان، روندهای بازار و داده‌های محیطی را به‌سرعت بررسی کنند. این فناوری می‌تواند به‌ویژه در مدل‌سازی پیش‌بینی مفید واقع شود و در ارزیابی خسارت‌ها و پیش‌بینی خطرات آینده نقش کلیدی ایفا کند. به‌عنوان مثال، هوش مصنوعی قادر است به شرکت‌های بیمه کمک کند تا داده‌های اینترنت اشیا (IoT) یا تاریخچه دعاوی یک مشتری را تحلیل کرده و بینش‌هایی ارزشمند در مورد چالش‌های احتمالی مدیریت ریسک و میزان پذیرش ریسک کلی کسب‌وکار به‌دست آورند. این اطلاعات همچنین می‌تواند برای پیش‌بینی مشکلات آینده استفاده شود و به شرکت‌های بیمه اجازه دهد تا راهنمایی‌های شخصی‌شده و پیشگیرانه به مشتریان خود ارائه دهند، پیش از آنکه خسارات عمده‌ای رخ دهد.

ابزارهای هوش مصنوعی در صنعت بیمه

یکی از سروس‌های هوش مصنوعی که می‌تواند برای این وظایف مفید باشد ChatGPT است، یک مدل زبانی توسعه‌یافته توسط OpenAI که بر اساس داده‌های آموزشی خود متنی شبیه به انسان تولید می‌کند. این فناوری پیشرفته ویژگی‌ها و مزایای متعددی دارد، از جمله توانایی درک و پاسخ به ورودی زبان طبیعی، تولید متن با کیفیت بالا برای کاربردهای مختلف و تعامل با کاربران به صورت محاوره‌ای.

علاوه بر این، الگوریتم‌های پیشرفته آموزش و یادگیری عمیق ChatGPT این امکان را فراهم می‌کند که به‌طور مداوم از تعاملات با کاربران اطلاعات کسب کرده و درک بهتری از درخواست‌ها و نیازهای آن‌ها پیدا کند. این ویژگی‌ها باعث می‌شود ChatGPT به ابزاری مؤثر در زمینه‌های مختلفی همچون خدمات مشتری، تولید محتوا و تحلیل داده‌ها تبدیل شود. در واقع، ۷۵ درصد از نمایندگان مستقل به فناوری‌هایی مانند ChatGPT اعتماد دارند تا مشاوره‌هایی در مورد عملیات تجاری خود دریافت کنند. با وجود این، کاربران باید توجه داشته باشند که ابزارهای عمومی و باز ممکن است از اطلاعات محرمانه یا اختصاصی محافظت نکرده و گاهی اوقات پاسخ‌هایی به ظاهر معتبر ارائه کنند که در واقعیت اشتباه باشند.

بیمه‌گران می‌توانند بر اساس نیازها و بودجه خود، از ابزارهای دیگری همچون Jasper، Chatsonic، Chinchilla، Bloom و ChatGPT نیز استفاده کنند. با پیشرفت فناوری، احتمالاً ابزارهای هوش مصنوعی بیشتری ظاهر خواهند شد که به‌طور خاص برای نیازهای شرکت‌های بیمه و دفتر کار آن‌ها طراحی شده‌اند.

مزایای استفاده از هوش مصنوعی

پیاده‌سازی هوش مصنوعی در صنعت بیمه معمولاً فرایند پیچیده‌ای است و بسیاری از شرکت‌های بیمه نگران خطرات امنیت سایبری و خسارت‌های مختلف، از جمله رایانش ابری (Cloud Computing)، خودروهای خودران و رباتیک، شرکت‌ها را مجبور به سرمایه‌گذاری‌های سنگین کرده است. به‌عنوان مثال، تسلا در حال توسعه یک خونه آموزشی به نام Cortex در تگزاس است که برای آموزش مدل‌های مربوط به فناوری‌های خودران و رباتیک انسان‌نما استفاده خواهد شد.

تأثیرات اقتصادی و صنعتی

سرمایه‌گذاری‌های کلان در هوش مصنوعی می‌تواند تأثیرات عمیقی بر اقتصاد جهانی و صنعت فناوری داشته باشد. از یک سو، این سرمایه‌گذاری‌ها می‌تواند به ایجاد شغل‌های جدید، توسعه فناوری‌های پیشرفته و افزایش بهره‌وری در صنایع مختلف منجر شود. از سوی دیگر، ممکن است باعث افزایش تمرکز قدرت در دست چند شرکت بزرگ فناوری شود. این امر می‌تواند چالش‌هایی را در زمینه رقابت و انحصار ایجاد کند. همچنین، سرمایه‌گذاری‌های مورد نظر می‌تواند به رشد سریع‌تر بخش رایانش ابری کمک کند. شرکت‌هایی مانند آمازون، گوگل و مایکروسافت انتظار دارند با افزایش تقاضا برای ابزارهای پردازش هوش مصنوعی، درآمد بیشتری خود را به‌طور قابل توجهی افزایش دهند. با وجود این، در کوتاه‌مدت، کمبود عرضه و محدودیت‌های زیرساختی ممکن است مانع از تحقق کامل انتظارات شود.

ناشی از استفاده از این فناوری هستند. برای اطمینان درباره کارایی و امنیت، این فناوری باید به‌ویژه در کاربردهای حساس و با تأثیر بالا قابل اعتماد و دقیق باشد. همان‌طور که دنیای فناوری به سرعت در حال تحول است، مزایای هوش مصنوعی برای صنعت بیمه هر روز بیشتر و آشکارتر می‌شود. برخی از مزایای قابل توجه استفاده از هوش مصنوعی در آنس‌های بیمه عبارتند از:

۱. افزایش بهره‌وری

میزان اطلاعاتی که در تمام کسب‌وکارها و در فرمت‌های مختلف دیجیتال تولید می‌شود، هر روز در حال افزایش است. این رشد بی‌وقفه اطلاعات می‌تواند در صورتی که ساختارمند باشد، بسیار مفید واقع شود. اما اگر ساختار درستی نداشته باشد، مدیریت آن چالش‌برانگیز خواهد بود. هوش مصنوعی با توانایی پردازش و درک سریع و دقیق داده‌ها، می‌تواند عملیات پیچیده را تسریع کرده و با انجام وظایف تکراری و زمان‌بر، کارکنان را از انجام این کارها رها سازد. این امر به کارکنان امکان می‌دهد که زمان خود را به وظایف پیچیده‌تر و استراتژیک‌تر اختصاص دهند.

۲. هزینه‌های پایین‌تر

با افزایش سرعت فرایندها، هزینه‌های مربوط به انجام هر وظیفه به‌طور چشمگیری کاهش می‌یابد. علاوه بر این، رضایت کارکنان زمانی افزایش می‌یابد که بتوانند زمان کمتری را صرف کارهای روزمره و تکراری کرده و بیشتر بر روی وظایف پیچیده‌تر و ارزشمندتر تمرکز کنند.

۳. تجربه بهینه‌شده مشتری

در نهایت، مشتریان می‌توانند از کاربرد هوش مصنوعی در بیمه بهره‌مند شوند. این فناوری باعث می‌شود مشارکت مشتریان ساده‌تر و دسترسی به خدمات راحت‌تر و قابل فهم‌تر شود. مشتریان راضی نه تنها وفادارتر، بلکه باعث جذب مشتریان جدید نیز می‌شوند و این اعتماد و رضایت، برای کسب‌وکار، مزایای بلندمدت به همراه خواهد داشت.

۴. داده‌های کارآمد

متخصصان بیمه با حجم وسیعی از داده‌ها از جمله داده‌های جمعیتی مشتری، اطلاعات بیمه‌نامه، سوابق خسارت، روندهای ارزیابی ریسک و آمارهای اکچوثری مواجه‌اند. با این حال، بسیاری از سازمان‌ها با چالش ذخیره‌سازی این داده‌ها در سیستم‌های مختلف یا پیچیدگی‌های تجزیه و تحلیل آن‌ها روبه‌رو هستند. این مسئله می‌تواند تصویر کلی را در زمان تعامل با مشتریان و ارائه مشاوره‌های مؤثر پیچیده کند. با استفاده از ابزارهای هوش مصنوعی و دیگر فناوری‌های نوین، سازمان‌ها می‌توانند تمام داده‌های خود را در یک مکان متمرکز ذخیره کرده و از مدل‌های زبان بزرگ برای تحلیل کارآمدتر اطلاعات حیاتی استفاده کنند.

۵. کاهش خطای انسانی

تعامل میان متخصصان بیمه و مشتریان همواره شامل چندین ذی‌نفع ورود دست‌ی داده‌ها بوده است که این امر احتمال بروز خطای انسانی در انتقال اطلاعات را افزایش می‌دهد. با بهره‌گیری از هوش مصنوعی، مانند ابزارهای تحلیل اطلاعات مشتریان و پردازش دعاوی، شرکت‌های بیمه می‌توانند فرایندها را تسریع کرده و نیاز به ورود مجدد داده‌ها را حذف کنند، در نتیجه دقت و کارایی عملیات را بهبود بخشند.

پذیرش آینده با هوش مصنوعی

چشم‌انداز کسب‌وکار تحت تأثیر فناوری‌ها و رویکردهای نوین در حال تحول است. همان‌طور که هوش مصنوعی به‌طور فزاینده‌ای در زندگی روزمره صنایع مختلف ریشه دوانده، نادیده گرفتن آن غیرممکن و بی‌معنی است. صنعت بیمه معمولاً به‌روش‌های سنتی عمل می‌کند، اما شرکت‌ها نمایندگان آن‌ها اگر بخواهند به‌روز و موفق باقی‌مانند برای حفظ رقابت و موفقیت، باید خود را با تغییرات فناوری سازگار کنند. فعالیت‌های مهمی مانند دعاوی، ارزیابی ریسک، پردازش و دیگر امور بیمه‌ای همچنان ادامه خواهند داشت، اما امیدواریم که استفاده از هوش مصنوعی در بیمه به بهینه‌سازی بیشتر فرایندها، رویه‌ها، بهره‌وری و سایر جنبه‌های این صنعت کمک کند.

چالش‌ها و نگرانی‌ها

با وجود مزایای بالقوه، سرمایه‌گذاری‌های کلان در هوش مصنوعی با چالش‌ها و نگرانی‌هایی همراه است. یکی از نگرانی‌های اصلی، هزینه‌های بالای این سرمایه‌گذاری‌ها و تأثیر آن بر سودآوری شرکت‌هاست. برخی تحلیلگران معتقدند که این هزینه‌ها ممکن است در کوتاه‌مدت فشار زیادی بر ترازنامه مالی شرکت‌ها وارد کند. علاوه بر این، افزایش تمرکز بر هوش مصنوعی ممکن است باعث غفلت از سایر حوزه‌های مهم فناوری شود. همچنین، نگرانی‌هایی در مورد اخلاقیات و مسئولیت‌پذیری در استفاده از هوش مصنوعی وجود دارد که نیاز به تنظیم مقررات و استانداردهای دقیق‌تری دارد. در مجموع، سرمایه‌گذاری‌های کلان شرکت‌های فناوری بزرگ در حوزه هوش مصنوعی نشان‌دهنده اهمیت این فناوری در آینده صنعت و اقتصاد جهانی است. البته این سرمایه‌گذاری‌ها با چالش‌ها و نگرانی‌هایی همراه است که نیاز به مدیریت دقیق و برنامه‌ریزی بلندمدت دارد. در نهایت، موفقیت این سرمایه‌گذاری‌ها به توانایی شرکت‌ها در تبدیل این هزینه‌ها به نوآوری‌های ارزشمند و سودآور بستگی خواهد داشت. این گزارش نشان می‌دهد که سال ۲۰۲۵ می‌تواند به عنوان نقطه عطفی در توسعه هوش مصنوعی و تحولات صنعت فناوری شناخته شود. پیامدهای این تحولات برای اقتصاد جهانی، بازار کار و جامعه به‌طور کلی نیاز به بررسی و تحلیل بیشتری دارد.

منبع: **cnbc.com**