



國泰永續影響力故事三 【培力】以人為本的 AI 賦能，共創未來工作新模式

面對人工智慧技術快速演進與金融產業數位轉型加速，AI 已成為企業創新能力與營運韌性的關鍵基礎，國泰將「AI 力」納入集團培力策略藍圖「重塑員工技能（Reskill）」的核心推動方向，為確保 AI 培力能回應實際工作需求，集團首先透過「AI 準備度調查」，系統性了解同仁對 AI 的認知、使用經驗與學習痛點，作為後續資源投入與設計學習路徑的重要依據。

在能力建構的同時，國泰亦同步打造同仁可安心應用 AI 的環境，建置 AI 學習地圖與工具使用規範，提供清楚的 GenAI 工具指引，確保 AI 應用兼顧合規、資安與負責任使用，透過治理架構、工具導入與人才培育並進，逐步奠定全集團 AI 能力穩健發展的基礎。

隨著 AI 使用體驗與信心提升，AI 在不同業務場域中走入工作日常，同仁最直接的感受是工作方式正在改變。以金控人資部門為例，每月需回應超過 600 件同仁諮詢，透過建立「HR 知識助手」，97% 的常見問題可在 1 分鐘內即時完成回覆，這不僅釋放了人資團隊每月超過 60 小時的工時，更讓員工體驗從等待半天變成即時滿足。在產險理賠場域，「SmartClaim 理賠智能助手」則協助理賠人員快速從海量資料中找出相似案件的賠付標準，使查找時間減少超過 90%，讓專業判斷得以聚焦於高風險與複雜案件，不僅提升作業效率，也強化理賠決策的信任基礎。



啟動認知 x 佈署資源

★ AI 準備度調查

75% 同仁自覺使用 AI 的能力有限；86% 同仁認同使用 AI 可帶來高度效益

★ 建置 AI 學習地圖

依據不同對象規劃對應主題及系統化學習內容，2025 年 AI 力線上必修課程完訓覆蓋率達 93.3%



系統化培訓 x 陪跑引導

★ M365 AI 專才培育

功能講座參與 1,500 人次，深度工作坊參與 120 人次
Free Copilot 參與 1,400 人次，付費版 Copilot 情境學習 700 人次

★ Copilot 集團 AI 實驗計畫

累積近 200 項應用案例

● 序 董事長的話

● 國泰永續影響力故事一：
【氣候】國泰永續金融引擎，策動再生能源價值鏈

● 國泰永續影響力故事二：
【健康】以國泰盾建構精準阻詐防護網

● 國泰永續影響力故事三：
【培力】以人為本的 AI 賦能，共創未來工作新模式

● 0.1 關於國泰金控

● 0.2 永續獎項肯定

1 國泰永續策略與治理

2 氣候

3 健康

4 培力

5 永續金融

6 永續治理

7 附錄



國泰永續影響力故事三

【培力】以人為本的 AI 賦能，共創未來工作新模式

為讓更多成功經驗能被同仁看見、學習與複製，國泰進一步透過「AI × 人 共融無限」為主題的 AI Demo Day，透過線上策展與實體論壇，打造跨公司交流與能力擴散的平台，藉由主題論壇、實際應用案例、使用者經驗分享與跨域對談，讓 AI 不再僅是個別團隊的專案成果，而是成為可被共學、共創與持續優化的組織能力，相關交流亦促進不同單位之間的啟發與連結，加速 AI 應用在集團內的橫向擴散。

從資源佈建、系統化培訓，到 Demo Day 的成果展現與經驗交流，集團內部逐步形成可持續複製的學習與應用模式，使員工能力得以深化，持續累積組織的數位韌性與人才動能。



成果展現 x 擴散影響力

★ AI Demo Day

☑ 結合實體與線上展區，打造跨公司交流平台，吸引近 2,000 人次，整體滿意度顯示對工作具高度助益（9.2/10 分）。

☑ 匯聚 41 個來自不同業務場域的 AI 實例，藉由跨公司分享與應用對照，帶動專案流程優化，實際轉化為營運效益。



■ 透過跨域對談，不同背景的一線同仁交流 AI 應用經驗，讓實務成果在組織中持續擴散。



■ 透過展區互動體驗，實際操作 AI 工具，將專案成果轉化為可理解、可嘗試的方法。

★ 商業影響力

【Agia HR 知識助手】

☑ 97% 的常見問題能在 1 分鐘內自動回應；減少金控人資部門每月超過 60 小時的工時。

【理賠智能工作台】

☑ 每年近 300 萬張的醫療單據，國泰人壽透過 AI 識別與風險標籤，讓低風險案件自動化，高風險案件則交由資深人員專注處理，以 AI 全面升級理賠流程。

【Smart Claim 理賠智能助手】

☑ 解決國泰產險理賠人員需在一年 500 萬篇判決書中大海撈針查找資料的痛點，協助理賠人員節省 90% 以上的查找時間；並透過 AI 發掘可能的團夥詐保，讓詐欺無所遁形。