

人工智能赋能保险行业人力资源管理的实施路径

魏佳

三峡人寿保险股份有限公司，重庆市两江新区，401121；

摘要：人工智能技术正全方位地改变着保险行业的人员管理方式。本文主要从系统性的角度来阐述人工智能在该领域具体的实施途径，包含其技术基础、典型的应用场景和关键的实施策略及保障措施。研究表明，人工智能技术可以有效地提高保险行业在人才甄选、人才培养、绩效评价和员工关系维护等各个方面的效率和准确性。但是转型过程中也会遇到由技术集成、数据治理、组织适应和伦理规范等各方面的挑战。保险机构要创建起坚固的技术架构、健全的数据管理体系、培养跨行业的人才并且设定伦理准则，逐步推进人力资源管理的智能化进程，提高组织效率以及市场竞争能力。

关键词：人工智能；保险业；人力资源管理；智能化转型

DOI：10.64216/3080-1486.26.04.074

保险行业属于知识密集型服务行业，它所具有的核心竞争力很大一部分是由人力资源素质和管理水平决定的。目前，人工智能技术的发展和它应用给人力资源管理领域革新赋予了强大的推动力。依靠利用大数据分析技术、机器学习技术、自然语言处理等高新技术，人工智能可以大幅度提高人力资本各个方面管理工作准确度、工作效率和决策科学性。本文主要研究的是保险行业，试图剖析人工智能赋能人力资源管理的系统性实施途径，从技术基础、实践场景、推进策略和风险防范四个方面来构建起一个较为完整的理论框架以及实操方案，从而给该领域的实践提供一些借鉴。

1 人工智能为保险业人力资源管理技术基础

1.1 关键支撑技术

机器学习技术属于智能决策的手段之一，它可以对大量的人力资源数据自行进行分析、发现规律、识别模式，并给出趋势上的预测结果，给人才选拔、绩效评估等提供量化的依据。自然语言处理技术大大提高了人机交互和文本信息处理的能力，可以被用来实现简历智能解析、员工访谈和反馈意见情感分析、智能问答系统等功能。计算机视觉技术给观察和分析赋予了新的角度，用识别员工面部表情、行为体态的方式，辅助进行工作状态评价以及情绪关怀。另外，知识图谱技术可以把保险专业知识、公司的规章制度、岗位技能要求等进行关联和结构化，创建起支持员工培训和知识管理的智能系统。这样多种技术和工具的互相配合，才形成了人力资源管理现代化的技术基础。

1.2 数据治理体系

人工智能模型的效果很大一部分要依靠数据质量

和数量。保险企业要建立一个包含员工人口统计学特征、考勤、绩效、薪酬等传统的结构化数据和工作邮件、沟通记录、项目文档、行业社交平台动态等非结构化数据的全面、统一的数据支撑体系。建立以企业为中心的人力资源数据中台，保证多源异构数据的标准化采集、清洗、融合和存储，给数据的可用性和一致性打下基础。另一方面，要创建起健全的数据治理架构，即制订出详细的数据标准和规范、实行全过程数据质量治理、创立起严厉的数据安全和隐私维护体制，给各种各样的人工智能运用给予可靠的、合规的数据燃料。

1.3 系统集成框架

为使人工智能的能力同现有的业务流程完成无缝衔接，要创建出一个灵活、可以扩展起来的系统集成架构。一般地，该架构可以分成若干个逻辑层次：基础资源层来给云计算、存储等底层算力提供服务；数据管理层对数据进行处理和管理的工作由它来做；智能算法层把各种机器学习模型和分析工具封装起来；业务应用层把算法的能力转化成具体的人力资源功能模块，即智能招聘、个性化学等；最上面的交互展示层为用户创建一个友好的操作界面。通过使用微服务化设计以及开放的API接口，系统各个模块之间可以实现松耦合、灵活编排，有利于保险企业按照自身的成长阶段和发展需要，在逐步推进的基础上完成部署、迭代并扩充功能。

2 人工智能在保险业人力资源管理中的主要应用场合

2.1 人才招聘与甄选的智能化

招聘过程中，人工智能可以大大提高效率、提高人岗匹配的准确性。智能简历筛选系统可以使用自然语言

处理技术,迅速分析大量的简历,根据事先设定好的岗位能力模型,自动完成候选人的初步筛选和排序,从而大大减少人力资源专员的事务性工作时间。视频面试分析工具可以对候选人的面部表情、语音语调、语言内容进行综合分析,辅助评价候选人沟通能力、情绪稳定度等软性素质,给面试官提供多角度的信息。另外,在大数据背景下建立起来的背景调查系统,可以更加高效、全面地核实候选人所具备的教育背景、工作经历等各方面信息,从而减小企业用人风险。利用各种智能工具的综合应用,可以使得保险企业更快、更准确地找到优秀的员工。

2.2 员工培训与发展的个性化

保险产品及服务条款复杂、专业性强,而且市场和监管环境不断发生变化,所以对员工的持续学习能力有很高的要求。人工智能可以赋能创建起高度个性化的员工发展体系。智能学习系统根据员工的岗位职责、现有的技能评价结果、历史的学习数据和职业兴趣来为员工定制出个性化的学习路径和课程资源。利用虚拟现实或者增强现实技术,可以模拟出保险销售面谈、现场查勘、复杂理赔案件处理等高仿真工作场景,给员工提供沉浸式、可重复的实操训练,加快员工技能转换的速度。智能答疑助手或者虚拟导师可以24小时全天候响应员工在学习、工作过程中遇到的各种问题,给予及时的指导帮助,从而明显提高培训的覆盖面和效果。

2.3 绩效管理与激励的数据化

传统的绩效管理存在着评价周期过长、主观因素影响大、反馈滞后等缺点。人工智能驱动的绩效管理系统,用员工工作成果数据(保单销售量、理赔处理时效和质量)、过程行为数据(系统操作日志、客户沟通记录)、360度评价和客户反馈等多方面信息来创建起更全面、客观的绩效评价体系。系统可以对绩效指标实行实时监测和预警,使管理者能及时发现问题或团队或个人业绩变动的情况,并加以干预。另外,利用预测性分析来发现高绩效、高潜力的人才,以及预告有较高离职风险的员工,给人才盘点、晋升激励和留存策略的确定供给了前瞻性数据支撑,使绩效管理真正变成战略落实的工具^[1]。

2.4 员工关系与服务的精准化

人工智能可以提高员工体验、关系管理等方面的作用也非常大。智能问答机器人(HRChatbot)可以在任何时间回答员工对于公司政策、福利待遇、请假程序等各个方面的提问,给员工提供快捷高效的服务。通过对企业内部通讯工具、匿名反馈平台等渠道的文本数据做

情感分析,管理者就可以及时感知到团队或者组织整体的情绪状态,发现潜在的不满或者矛盾的焦点,进而做出相应的干预。系统可以对员工生日、司庆日或者当系统监测到员工长时间高强度工作的时候,自动发出个性化的关怀信息或者福利发放,从而提高员工的归属感^[2]。这些应用使得人力资源管理工作更具有人情味,更精细。

3 保险业实施人工智能人力资源管理的主要策略

3.1 分阶段规划实施路径

推进智能化要采用务实渐进的办法。可以选取一些已有较好基础、有价值的数据来进行试点,例如自动化的简历筛选、在线的入职培训等,尽快看到效果并树立信心。中期根据已有的经验以及数据来对应用范围进行扩大,即把应用推广到复杂的领域中去,例如大数据绩效分析、个性化学习推荐和离职风险预测,并且开始集成各个个人力资源模块的数据和流程。远期目标就是创建一个集成了、智能化的人力资源管理生态平台,为人才全链条的智能决策提供支持。每一个阶段都要设置可以量化的关键绩效指标,并且要建立持续迭代的优化机制,在实施的过程中不断地总结经验教训,优化技术路径和管理流程,保证智能化建设同业务发展保持同步。

3.2 构建复合型组织能力

转型的成功要依靠内部相应的能力建设。必须要提高现有的人力资源团队对于数字素养、业务解读的能力,使他们的工作从业务角度出发去理解并使用数据以及人工智能的工具。另外需要引进或者培养具有人力资源管理、保险业务、数据科学和算法技能的复合型人才,充当业务和技术之间“翻译官”、“桥梁”。组建以人力资源、信息技术、业务等部门为成员的跨职能项目组,这是保证项目符合业务需求、技术可行的重要保障制度,必须确定好团队成员各自的职责范围和协作方式,创建起科学决策机制,提升项目执行的效率和质量^[3]。

3.3 拓展协同化人才建设

除掉内部能力建设以外,还要拓宽对外部的协作配合。企业应该积极同高等院校、科研机构或者领先的科技公司开展合作,以定制化的人才培养、联合研发等方式来储备未来需要的专业人才。此类合作可以不断注入新技术、新思维,也可以构建起开放创新的人力资源管理模式,给人工智能在人力资源管理中深入应用赋予了可持续的人才和智力支撑,最后促使保险企业的人力资源体系实现整体的智能化升级,依靠创建长期稳定的合

作关系来探究前沿的技术应用场景,从而构成行业领先的人工智能人力资源管理解决方案,提升企业的核心竞争力。

4 在实施过程中存在的风险控制及伦理考虑

4.1 数据安全与隐私保护

人力资源数据里有大量员工的敏感个人信息,它的安全也很重要。企业需要建立起一套比较详细、比较细致的数据安全管理制度,在数据采集、存储、使用、分享和销毁各个阶段对这些制度提出具体的规范,用先进的加密技术和访问控制手段来防止数据被泄露、篡改、滥用。在使用数据来训练模型或者做分析的时候,要遵循最小必要原则,并且对数据进行匿名化、脱敏等处理,切实保护员工的个人隐私权,保证所有的数据处理活动都符合《个人信息保护法》等法律法规的规定。

4.2 算法公平性与透明度

算法无意识地把历史数据里潜藏的偏见(性别、年龄、学历歧视)学过去,从而导致招聘、晋升这样的决定是不公平的。因此,在算法的设计、训练、部署的整个生命周期里要嵌入公平性审查。定期对算法的输出结果进行审计,看有没有对于各个群体存在歧视性的偏差。尽量提高算法决策的可解释性,使关键的人力资源决策(比如为什么不录用某个候选人)可以被理解并加以审视,防止由于算法黑箱而造成的信任危机和管理责任不清。

4.3 人机协同与员工权益

人工智能的本质就是辅助和增强人的能力,并不是完全代替人。在管理实践中要明确人机协同的边界,保证最后的决定,尤其是涉及到员工重大利益的决定,在参考了算法建议的基础上由人类管理者作出。必须尊重员工知情权和选择权,向员工清楚地说明哪些环节用到了人工智能工具、它的基本原理和目的,在可以的时候给予人工复核或者申诉的权利。重视技术变革给员工心理造成的影响,例如自动化带来工作内容的变化或者岗位焦虑,需要依靠积极的沟通、再培训和职业发展计划来加以疏导和应对^[4]。

5 构建长效保障与演进机制

5.1 战略协同与顶层设计

人力资源管理智能化不能只是孤立的信息化项目,而应该紧密地配合公司整体的业务战略和数字化转型蓝图。企业高层要给与充分的支持,将它当作公司级的战略来对待,在资源调配、部门协作等方面予以保证。确定清楚的人力资源智能化管理的愿景与路线图,定出各个阶段的目标、责任者和考核指标,保证转型工作方向一致、步伐一致。

5.2 敏捷文化与变革管理

技术的应用必然会带来工作方式和流程的改变,会遇到来自内部的阻力。所以要培养起一种开放、试错、学习的敏捷文化。通过不断的沟通、培训和示范来使各级管理者和员工明白变革的意义,学会新的工具的使用方法。创建起有效的变革管理机制,及时搜集并处理变革过程中出现的各种问题,激发员工参与优化的过程,把员工由被动的变革接受者转变为主动的参与者和共建者。

6 结论与展望

人工智能正在深度重塑保险业人力资源管理。通过智能招聘、个性化培训与数据化绩效管理等应用,它能显著提升管理效能与战略价值。成功的转型需依托分阶段务实推进、培养业务与技术融合的复合型人才,并始终将数据安全、算法公平与员工权益置于核心,构建以人为本的智能管理体系。展望未来,随着生成式AI、情感计算等技术的发展,人力资源管理的预测性与个性化水平将进一步提高。企业应在技术创新与管理伦理间审慎平衡,积极构建更具韧性、活力的人才体系,以赢得持续的人才与组织效能优势。

参考文献

- [1]刘张帆. 保险行业人力资源管理问题及消解路径研究[J]. 现代营销, 2023, (22): 141-143.
- [2]杨希. 关于保险公司人力资源管理的对策研究[J]. 中外企业家, 2020, (07): 116.
- [3]张辉, 张艳妍, 李弘扬. 新时代保险业人力资源管理的机遇与挑战[J]. 中国保险, 2019, (09): 8-12.
- [4]段玲. 人力资源管理与企业绩效: 基于保险行业上市公司的多案例研究[J]. 三门峡职业技术学院学报, 2019, 18(01): 98-105.