



行业评论

Bhavan Suri + 1 312 364 5341 bsuri@williamblair.com

Joe Schlitter + 1 312 364 8204 jschlitter@williamblair.com

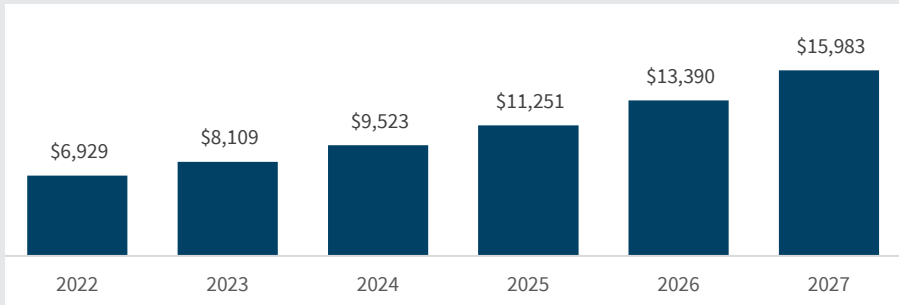
保险技术的 AI 拐点

尽管保险业对拥抱先进AI工具的需求可能比其他大多数行业更为迫切，该领域的公司在这方面的发展却相对滞后。但看来，能够在整个保险生态系统中提供前沿解决方案所需的技术终于到位了。

保险业历来对创新持谨慎态度，但现代核心保单管理系统的大规模普及意味着保险公司和保险软件提供商现在可以轻松获取所需的数据，这些数据有望帮助分析并有可能推动下一代保险软件训练和优化大型语言模型（LLM）的能力。过去孤立的数据孤岛现在可以被打破，跨承保商的整体且庞大的数据集进行综合分析成为可能。通过AI，这些平台以多种方式应对保险承保商面临的¹最大威胁：不断增加的人力成本、日益老龄化的劳动力队伍。

并且由灾难事件驱动的风险频率、严重程度和损失不断增加。此外，保险承保人终于开始拥抱云软件部署——这对于托管AI应用程序至关重要，因为云系统具有可扩展性、部署能力。这些部署特别强调多租户公共云的灵活性以及按需付费的成本效益模式。云系统还提供了更大的互操作性，以支持更高效的承保并改善理赔效率。

风险管理。虽然在云采用方面仍然不如大多数垂直 2022 - 2027 年全球保险业人工智能软件支出(百万) ¹



¹ 2024 年和 2025 - 2027 年的全部是估计值。

软件市场中，保险业在云部署方面的稳步增加使得软件平台更容易在全国范围内推出AI解决方案。

保险行业。保险市场预计2024年“全球AI软件支出将增长17.4%，达到95亿美元，五年复合年增长率（CAGR）为18.2%。”² 因此，在我们看来，预计将出现一场重大的技术变革，到2027年市场规模将达到159亿美元，并且在人工智能原生平台创新方面处于有利位置，特别是在保险行业，将引领该领域下一波的投资浪潮。

交易活动。 **满意吗**

AI 能否帮助人才和客户 新兴保险公司，这些公司在价值链的各个环节都具备了必要的基础设施，可以转向人工智能。其中，行业面临的一大挑战就是人才流失问题，预计未来几年将出现大规模退休潮。这将导致大量的职位空缺，而近期对年轻人的调查结果显示，保险行业并非吸引人选择的职业领域，美国和英国中，仅有不到三分之一的人认为保险行业是一个有吸引力的职业选择。³ 进一步地，保险业可能需要比其他行业更多的专业化员工知识，因此确保离职员工的知识能够被充分替代（无论是由人类替代还是通过其他方式）变得至关重要。

其他方式。保险价值链中的几个关键环节是手动操作、容易出错且非常适合生成式AI的应用。理赔处理尤其耗费时间，主要是因为诸如数据录入和验证等任务极为劳动密集型 and 耗时，这些任务可以通过AI实现自动化。同样，欺诈检测也非常耗时。

具有静态数据集和广泛风险类别的模型也是

需要基于AI驱动的洞察和分析。人才短缺部分原因是由于行业面临的迫在眉睫的问题，包括服务延误、保费上涨、客户满意度下降和留存率降低。数字参与度滞后也导致了净推荐值（NPS）分数下降。因此，在保险业中，客户流失比其他行业更为严重。例如，Accenture的一项调查显示，保险公司降低了其底线。最近的一项调查显示，47%的保单持有人表示，他们的理赔体验不佳，他们对自身服务的满意度也随之下降。⁴

考虑交换载波。 **专注于保险 AI 原生平台的崛起**

根据截至2023年和另一份Gartner 2024 CIO和技术高管调查的数据，在接下来的12个月内，保险业中使用生成式人工智能（GenAI）的比例预计将上升，已有约6%的行业用户在使用该技术，而另有33%的公司正在部署。关于模型偏见的担忧也日益增加。⁵ 然而，在现有隐私问题的基础上引入AI会使问题更加严重，同时增加对输出依赖、机密性以及知识产权保护和侵权治理框架的挑战。仅5%的保险领域面临这些复杂问题。⁶ 让事情变得更多的公司已经建立了

生成 AI。⁷ 因此，保险公司相对于其他行业在拥抱AI方面进展较慢，而是更倾向于广泛采用其他技术，但令人不意外的是，保险科技领域的许多重要进展现在正临近。或许这些进展将是颇具前景的。

例如，存在一些面向AI的平台，旨在解决特定的保险挑战。这些平台利用预测性AI自动标记高风险索赔并简化索赔处理流程，将简单的索赔快速处理。一家网络安全公司利用AI来定位安全漏洞、模拟网络 breaches 并从整体组合和单个保单的角度量化总体网络安全风险。更广泛的领域内的核心系统任务也在推出生成式AI，作为协作者自动化常规任务，并整合、组织和评估信息。

disparate 数据来源。除了生成式AI之外，将不同的数据来源进行整合也有助于加速深度学习机器学习的进步。这些模型通过对结构化和非结构化数据的训练，能够提供更深入的预测洞察，并基于多种不同的场景更准确地评估风险。结果是提高了

准确性、效率、成本节约和可扩展性。

致力于推动投资和交易活动 自COVID后的高点以来，保险科技领域的市场份额已下滑。2021年，面临的挑战只增不减。然而，在过去几年里，行业独有的特点使得软件——更具体地说是AI——最适合用于这一领域。

解决它们。重要的是，AI 在提高运营绩效、为客户提供个性化的产品和体验以及助力新产品开发和平台增长方面的潜力已经引起了高管层的关注，94% 的保险公司对此表示认同。

复杂且昂贵。承销

CIO 表示采用 AI 将

2. 来源：Gartner，比较保险业的 AI 软件支出，2023 - 2027 年，2024 年 3 月 27 日。“3. 来源：免费合作伙伴 LLP”，再生报告。

4. 来源：埃森哲新闻稿，“根据 New 埃森哲研究。

1. 来源：Gartner，2024年P&C保险公司CIO十大技术趋势，2024年3月18日，Sham Gill, James Ingham, Kimberly Harris-Ferrante。

2. 来源：德勤，“保险领域的AI紧迫性”，2024年3月20日。

3. 来源：SAS研究所，“（注：此处文本被省略，原文中应包含具体信息）”。您通往 GenAI 未来的旅程：保险公司的战略成功之路。

资料来源：德勤，“保险业的AI势在必行”，2024年3月20日。

对未来五年的成功至关重要。可用的 AI 原生平台⁸ 而专门为保险配对行业特定数据和

工作流程是解锁人工智能全部潜力的关键。交易量的重新加速将推动这些平台在整个保险科技生态系统中驱动活动，随着保险公司及其核心系统开始处理更多案件，大型保险科技公司将更倾向于采用先进的AI工具。许多公司在内部开发这些能力方面面临挑战，因此将不得不寻求外部收购以获得最新的技术。

边缘AI工具塑造保险科技sector，请查阅以了解关键趋势。如需更多信息，请联系威廉姆斯。

布莱尔的保险科技团队。

⁸“William Blair”是 William Blair & Company, L. L. C., William Blair Investment Management, LLC 的商品名。威廉·布莱尔国际有限公司、威廉·布莱尔公司和威廉·布莱尔投资管理公司，LLC 都是特拉华州的一家公司，并受证券交易委员会的监管。威廉·布莱尔 & 公司，L. L. C. 也受金融业监管局和其他主要交易所的监管。威廉·布莱尔国际有限公司由美国金融行为监管局(“FCA”)授权和监管。威廉·布莱尔只提供允许这样做的产品和服务。其中一些产品和服务仅提供给位于美国的个人或机构，不提供给或美国以外的机构。该材料已由威廉·布莱尔国际有限公司。受金融行为监管局(FCA)监管，仅针对保险提供商、中介机构、OB 35和OB 6 范围的内容(即与保险交易对手和专业客户)。本文件不得在任何“零售客户”分发或传递。没有人