

中国人民大学经济学院以研究生毕业同等学力

申请硕士学位论文写作报告

姓 名：斯媛

资格证号：81040881

专业名称：网络经济

拟定学位论文题目：数字化转型对保险企业培训的影响研究

报告日期： 2021.12.31

一、选题依据

|  |
| --- |
| 1.目的及意义（800字以内）（主要内容：阐述选题要解决什么问题，选题有何理论和现实意义）  面对国家加快5G数据中心等新型基础设施建设进度、整个保险行业各企业也在积极布局数字化转型、新冠疫情倒逼商业模式转型。  市场高速发展驱动着企业间的竞争转化为服务竞争，保险企业为打造自身品牌形象及更好的服务用户，需不断提高业务人员的能力素质以应对当前激烈的市场竞争环境，对员工的业务知识培训成为企业的重点工作之一，而传统培训方式存在方式单一，管理繁琐等一系列问题，使的企业的内训环节落后于市场发展，对于市场需求缺乏更好的服务力。  通过人工智能、大数据、自然语言处理、虚拟数字人、声纹检测等数字化计划或工具在企业员工培训中的重要意义，保险企业员工培训中存在的问题及现状分析，在此基础上，提出数字化转型在保险企业员工培训中的应用对策，希望能够为保险企业提供理论指导和实践依据。 |

|  |
| --- |
| 2.文献综述（3000字左右）（主要内容：做文献梳理和研究动态的综述，归纳已有的研究所做的工作，形成了哪些共识？列举出在哪些问题上仍未形成共识？各种不同的观点是什么？针对目前的研究，你发现了哪些问题想要继续研究？）  近十余年来，人工智能成为企业数字化、产业智能化的主动力，影响金融业态。  首先是基础层，包括数据资源、系统平台、硬件设施等；其次是技术层，所有的大数据的积累在技术层会衍生出来很多不同的应用，比如说基于图像识别、声纹识别、情感分析，机器翻译、自动驾驶等；最后是应用层，把基础的数据储备和技术的积累产品化应用到各行各业，如保险服务厅机器人、智能客服等。那么，人工智能的技术研究如何与企业培训及人才建设进行有机结合？  人工智能的技术研究如何与企业培训及人才建设进行有机结合？  通过AI技术与在职培训的有机融合，带来服务场景和用户体验丰富与升级。  主要有以下四个方面：  第一，智能教学。通过远程的互动教学、VR直播、智能实训陪练等方式来达到学习和训练的要求。  第二，智能学习。通过游戏化轻课让学习的过程变得更轻松，根据不同岗位的职业发展规划智能生成学习地图，让培训更精准。  第三，智能辅助。学员在学习的过程中通常需要人工辅助，但如今人力资源越来越稀缺，只靠人工辅助成本很大。用AI的方式在学习过程提供辅助能很大地降低成本。  第四，智能管理。 AI技术能否把企业的组织管理做得更加顺畅高效？有了数据积累，管理变得更加有章可循，效果也会更加明显。  即便如此，保险企业线上培训，如何解决多人在线学习并发路数限制、语音转写有时间滞后、方言识别，也是未来要去探索、研究的问题。 |

二、研究方案

|  |
| --- |
| 1.论证方法及数据来源（主要内容：说明论证拟采用的方法，如数理模型法、计量分析法等等，以及需要用到的数据及其来源）  论证方法：本文将采用数理模型法、计量分析法  数据来源：中国保险行业协会、中国银保监会 |
| 2.核心观点（主要内容：初步阐述可能得到的观点及结论）  AI技术与职业培训的有机融合，让教学场景丰富化、教学方式多样化、学习个性化，极大提升用户的学习体验。  得益于AI技术加持，在线教育、职业培训在疫情期间规模和热度大大提升，从2020-2025年中国企培行业市场规模预测可看出，热度和规模都处于快速增长的态势。  由于在线学习的优势明显，越来越多的职业人群通过在线学习实现技能提升。  线上化培训平台虽然提升了对员工的培训效率、解决了基础话术的问题，但缺乏个性化正对性训练。未来，智能陪练系统将升级实现“千人千面”，推送个性化培训课程。  旨在从一定程度上解决企业培训的人力成本与服务覆盖的矛盾。帮助业务人员快速掌握业务知识，降低企业培训成本，迎合根本需求。 |
| 3.创新之处（主要内容：简要阐述创新点，比如方法创新、方向创新、观点创新等等）  1）探索情景化的企业培训新模式，具备一问一答的话术训练能力，对业务知识掌握情况全面考核，让学员能主动依据话术和陪练机器人做交互  2）监控学员情况、语速及敏感词的能力，包括话术准确性、话术逻辑性。通过与已有3D数字人的集成，精品课程支持传统文档、音频、视频课件的学习  3）学习地图支持体系化学习，保险知识百科支持一站式知识获取，赋能内外勤培训，助力企业培训转型与升级 |

|  |
| --- |
| 4.参考文献（顺序和格式参考模板如下，参考文献应当主要是近5年的相关资料，填写时，删掉以下参考模板）  1. 书  作者姓名（姓在前名在后）、书名（英文书用斜体或下划、中文书用书名号）、版次（如果不是第一版的话）、出版地、出版者，出版年。  中文图书：  中国银行保险传媒股份有限公司，《2020保险业信息化优秀案例精编》，北京，中国金融出版社，2020。  2．期刊  作者姓名（姓在前名在后）、文章标题（引号）、期刊名（英文用斜体或下划、中文用书名号）、卷号和期号、出版年，页码。  中文期刊：  朱禁弢，“[保险业数字化转型迎来加速发展新机遇](https://kns.cnki.net/kcms/detail/detail.aspx?filename=ZGBX202112015&dbcode=CJFD&dbname=DKFX2021&v=o0Eec79-BwwGB3EYkEl7Ml_UxIzO5VvMAXlNkfU1yeigzcJ-5369tWxlHkmODKEF)”， 《中国保险》， 2021年第十二期，50页~53页。  周延礼,魏晨阳,杨修武，“[对保险业数字化转型现状的观察与分析](https://kns.cnki.net/kcms/detail/detail.aspx?filename=JRQH202106025&dbcode=CJFD&dbname=CJFD2021&v=nW3jgiGQuLj4WgBH1oUx4_l7zY07ArK_ZauBQH0K5zf-9NezPeOrbq-Od61g4tkw)” ，《清华金融评论》， 2021第六期  85页~88页。  [潘天佑，“迎接AI驱动的数字时代，保险业准备好了吗？](https://kns.cnki.net/kcms/detail/detail.aspx?filename=ZGBX202112008&dbcode=CJFD&dbname=DKFX2021&v=o0Eec79-Bww6NKwdJx-7febtIRDcdR-iCxfVvSsTfA_gRcHSS7Ozvs-uL8lBUWsb)《中国保险》， 2021年第十二期，30页~31页。  何大勇，“[应对变革,转型升级,即刻启动——保险业数字化转型](https://kns.cnki.net/kcms/detail/detail.aspx?filename=SHBX201901011&dbcode=CJFD&dbname=CJFD2019&v=sOHHt2frpQgM_X-6Rsk-HpUDE0TvBhVR-PAO5K1cujbz69EN27EpXxjWBALECB3m)”《上海保险》2019年第一期，25页~26页。 |

|  |
| --- |
| 5.论文提纲（写到二级标题）  题 目：数字化转型对保险企业培训的影响研究  主题词：数字化 保险 企业培训 人工智能  第1章绪论   * 1. 研究背景   2. 研究意义   3. 研究思路   4. 本文的创新之处与不足之处   第2章 文献综述  2.1基本概念  2.2文献综述  第3章 数字化转型对保险企业培训的现状分析  3.1数字化转型对保险企业培训概述  3.2中国保险企业培训中人工智能应用存在的问题  3.3中国保险企业培训中人工智能应用存在的原因分析  第4章 实证研究方法介绍与设计  4.1 实证研究方法介绍  4.2 变量选取与描述  第5章 结论与对策建议  5.1 研究结论  5.2 对策建议 |