

理財聊天機器人案例研究

人工智慧聊天機器人是現代許多行業不可或缺的一樣助手及工具，經過自然語言處理能過快速推斷出顧客想要詢問的疑問種類，即時回饋資訊以便減少人工處理的步驟，實際操作過許多銀行的聊天機器人發現其實能夠應付的項目很有限，但如果將機器人使用在幫顧客在背後運算千萬多種投資組合，回饋給顧客一個機率，或是提出更建議的投資方案，我認為才是最理想的理財機器人運用方式。天有不測風雲，之所以需要運用保險理財即是年輕人開始工作後需要面臨的問題，如何為自己的下半生提供最理想的生活品質、如何防止突然面臨重大疾患又沒有足夠的資金去運用及處理接下來的費用，是我們新世代年輕人需要好好思考和規劃的問題，因此就如同學長說的，藉由一些問卷和互動，就可以間接透露出每個人對於投資組合的風險評估，規劃出一套最理想的投資組合，我認為這個才是人工智慧應用在聊天機器人最有價值的地方。

聊天機器人透過對話式介面提供即時方便的服務，相較於網頁或 APP 多了雙向互動以及個人化需求的滿足，而人工智慧可以擺脫人為失誤與情緒因素，做出以數據、數值條件為基礎的理性決策，且能學習人類的思維讓下一次的判斷更加正確。除了有透明化的投資組合與收費方式，更能符合個人投資習慣，提供使投資人輕鬆操作、方便追蹤績效的理財方式，這樣的理財服務逐漸受投資人喜愛，未來聊天機器人與 Fintech 會如何應用結合，產生革命性的創新服務，值得我們繼續發展和期待。