



## 智能客服

## 上演“逆袭”之战

金融大模型在智能客服场景的应用正成为行业创新热点，众多金融机构纷纷加大投入，成功引入金融大模型技术，在智能客服领域取得了显著的落地进展。在业内看来，智能客服作为金融大模型的重点领域之一，势必在产品形态、产品功能上发生颠覆性的变化，真正实现有效的、人性化的、具有温度的智能服务。

## 迅速行动

&gt;&gt;&gt;

金融业务领域的客户服务呼叫频次较高，对效率、质量、专业水平等提出了更高要求。提及哪项技术可以有效改善用户体验并提高运营效率，基于深度学习的金融大模型自然当仁不让。以ChatGPT为代表的大语言模型自发布以来，在众多领域产生了广泛的影响。

金融大模型应用于智能客服系统时，可以帮助客服人员或使得AI客服快速准确地回答客户的各种问题。在广阔的应用场景下，银行、保险机构、金融科技公司、证券机构、基金公司等纷纷拥抱大模型浪潮。

“我们成立了行级金融大模型项目组，挑选了一批科技研发能力较强、业务思维相当活跃的人员，共同研究如何将AI大模型更好地应用在银行业务场景里。”江苏苏宁银行相关负责人表示。

不久前，蚂蚁财富平台发布了应用大模型技术的智能理财助理支小宝2.0。支小宝技术负责人陆鑫表示，支小宝2.0版本基于蚂蚁集团的金融大模型研发而成，可以帮助金融机构为用户提供高质量的行情分析、持仓诊断、资产配置和投教陪伴等专业服务。

在保险领域，中国人保、中国平安、中国太保、泰康保险、阳光保险、众安保险等保险公司已经迅速行动，围绕大模型研发及应用进行布局。

一直以来，对于C端用户而言，其对智能客服的感知褒贬不一。诸如“听不懂人话”“答非所问”等吐槽声不断。“大模型技术应用之前，业内的智能理财助理大多为‘检索式AI’，在语意理解、金融问题分析回复和专业服务的提供上存在诸多局限。”陆鑫表示。

那么，大模型在保证用户体验方面如何下功夫？元保保险经纪（北京）有限公司表示，大模型能够进行不同说话风格的训练和要求，在对话过程中判断客户的说话风格和理解能力，来调整大模型切换或口语化或专业化的倾向，尽量满足不同用户的体验需求。

## 多重难点

&gt;&gt;&gt;

尽管金融业各领域内不断出现“吃螃蟹的人”，但整体而言，大模型在金融领域仍处于探索阶段。一家股份制银行责任人直言，目前该行对于金融大模型还处在探索研究阶段。有金融机构也表示，公司在大模型上的应用仍偏实验性质，主要聚焦在客服在内的部分业务端。

“大模型必须有大数据和人力支撑。”中国人寿集团金融科技部总经理董占军在11月19日举办的第一届（2023）保险科技数智大会上表示，大模型一要有足够数据支撑，二要有充足人力对数据进行标注和训练反馈优化。

具体而言，在业内人士看来，金融业务迅速发展迭代，各类知识和业务变动频繁更新，导致大语言模型下的智能客服在业务知识更新和维护方面面临巨大的困难和成本。这一挑战成为目前开发强大智能客服产品的主要障碍之一。由于大语言模型下的智能客服需要应对多种多样的业务需求，这可能导致在服务过程中出现错误的

回复。更为复杂的是，由于其具备业务办理和解决能力，一旦出错，纠正这些错误将会带来巨大的成本。

大模型的挑战还来自生态建设，良性大模型的构建需要行业各方共同努力，以实现各方共享大模型的技术红利。11月10日，在2023金融街论坛全球金融科技大会上，马上消费金融副总理兼CTO蒋宁表示：“大模型技术还没有形成一个连续学习和强化学习的机制，我们要在联邦学习的基础上，发挥群体智慧，来实现互利共赢。特别是在金融领域，各家金融机构要利用自身数据优势，建立起共研、共创、共享的生态机制。”

如何确保数据安全和隐私保护也是金融机构在应用金融大模型时需要重视的问题。一股份制银行责任人表示，法规和合规要求不可忽视。金融行业受到严格的监管和法规限制，大模型的应用必须符合相关的合规要求。模型的使用和决策可能需要进行审计和解释，以满足监管部门的要求。

## 决胜关键

&gt;&gt;&gt;

尽管面临种种难点，金融大模型在智能客服场景的应用仍然具有广阔的前景，并将推动金融行业的创新。业内人士预计，金融大模型将会更加个性化，对客户需求的理解将更加深入。跨领域的合作将进一步推动金融大模型的应用，为智能客服带来更多的创新服务模式。

蚂蚁集团财富保险事业群架构师赖永兴表示，因为AIGC技术在个性化图表、文案、视频等素材生产上的巨大潜能，对提升对客户服务的个性化体验上还有巨大的价值待挖掘。

当然，“弱智能”走向“强智能”的背后，离不开金融机构、技术提供方和监管机构共同努力，加强合作。

在11月19日举办的第一届（2023）保险科技数智大会上，原中国保险监督管理委员会党委副书记、副主席周延礼表示，国家超算中心、数据中心的强大计算和数据存储能力，应被综合利用，推动市场化运行，降低国产大模型的

成本。

此外，对金融业而言，智能客服以外的其他业务端，都值得在金融大模型这一时代背景下重新分析解构、赋能和应用，并通过智能客服这一突破口，向核心业务纵深发展。

金融大模型上演“未来已来”的同时，在为智能客服领域带来更多突破和变革的同时，金融机构如何持续保证为用户提供更高效、个性化、安全的服务体验？

中国信息协会常务理事、国研新经济研究院创始院长朱克力表示，首先，需要确保大模型具备足够的数据和算法支持，以更准确地理解和回答用户的问题。其次，可引入自然语言处理技术和人机对话系统，使智能客服更加智能化和人性化，提高与用户交流的顺畅性和准确性。此外，定期的用户调研和反馈收集也是优化智能客服的重要手段，通过用户反馈来及时改进智能客服的表现。