



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת
בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

מהקוד אל הלב - המהפך בצ'אטים AI

הצ'אטבוטים מתגלגלים מדמות של "עוזר טכני" לתפקיד של "חבר חכם" שמלווה, מרגיע ומארגן את חיי המשתמש - אות ברור לענפים מבוססי-קשר אנושי כמו ענף הביטוח

שנכנס הישר למקום שני הוא "ארגון החיים שלי". הדבר מעיד שהציבור כבר לא מחפש רק תשובות אלא מנגנון חיצוני שינהל משימות, דדליינים ובראות מנטלית. חלוקת משנה זו כוללת אוטומציה של יומן, סיכומי פגישות והצעות לשיפור הרגלים.

• **חיפוש משמעות (Finding Purpose).** בפעם הראשונה מופיע צורך קיומי - ייעוץ קריירה, ניהול משברי זהות ומציאת "צפון" אישי המשמש כמאמן מנטלי שזמין 24/7 וגובר על כל יועץ מקצועי אחר.

• **הטכני והקידוד נסוגו אך לא נעלמו.** קטגוריות Generating Code ו-Improving Code נותרו בחמישייה הראשונה, אך הן מכאנות יותר למפתחים מקצועיים ופחות למשתמש הכללי.

• **הטיה גלובלית לעולמות בריאות ורווחה.** המעבר לאיזון קריירה - בית וולביינג, הכולל תזונה, אימון, ניהול מחלות קפץ למקום 10, והוא משקף מגמה עולמית: שעוני דופק, גלוקומטרים רציפים ומידע רפואי שמחייבים "תיווך אינטליגנטי" לצרכן.

רוב השינויים המוזכרים משפיעים על הלקוחות ועל היכולות לתת מענה בעולמות הביטוח והסיכונים.

למה זה קורה דווקא עכשיו?

• **מודלים מרובי-מודאליות.** שילוב טקסט, קול ותמונה יוצר חוויה שהיא פחות "צ'אט" ויותר "דמות" שמבינה הבעה, סריקת מסמכים ואינטונציה.

• **הנגשת-עלויות.** שירותים מתקדמים של הצ'אטים מאפשרים הרבה יותר במחירים של מנוי חודשי יחסית נמוך, כאשר הערך לתמורה עלה עם יכולות חשיבה וביצוע של הצ'אטים.

• **טרסט בצ'אט אנונימי.** מחקרים עדכניים מראים שרוב המשתמשים מרגישים נוח לחשוף דילמות רגשיות לבוט נטול שיפוטיות והיכרות אתנו, בפרט בקהילות צעירות.

• **לחץ זמן כרוני.** לפי כל מחקר, מקצועות חופשיים ומעמד ביניים-גבוה וצעירים, חווים לחץ יומיומי ולכן הם מעדיפים להוריד עומס קוגניטיבי ולחץ בתחומי ניהול משימות ובראות נפשית.

דוח Top-100 Gen AI Use Cases 2025 של Harvard Business Review, חושף נקודת מפנה: בתוך שנה בלבד עבר מוקד השימוש במודלים גנרטיביים וצ'אטים למיניהם מעיסוקים טכניים-עסקיים אל צרכים רגשיים-אנושיים.

משקל הקטגוריה תמיכה אישית ומקצועית (Professional Support) זינק מ-17% ל-31%, בעוד קטגוריית סיוע טכני ופתרון בעיות (Personal & Troubleshooting & Assistance Technical) נסוגה מ-21% ל-18%. במילים אחרות - הצ'אטבוט שאנחנו מכירים מהפקת דוחות או מכתבת קוד הופך במהירות למעין "חבר חכם" המייעץ, מרגיע ומארגן את חיי המשתמש.

עבור תעשיית הביטוח, המבוססת על הבנת סיכונים אנושיים, שינוי כזה אינו קוריוז טכנולוגי אלא איום-הזדמנות משמעותי: הלוקוחות מצפים לחווית שירות רגשית, מיידית ומותאמת-אישית - בדיוק מה שה-GenAI החדש יודע להציע.

אין ספק שמאז שנכנסו הצ'אטים החכמים לחיינו, השימוש בהם בעלייה מתמדת והפיצ'רים עסקו בעיקר ביישומים העסקיים שמסייעים לנו בכתיבה שיווקית, בניית קמפיינים, ניתוח דוחות ולקוחות, כתיבת קוד ועוד - אך בשנה האחרונה אנו עדים לשינוי מהותי בשימוש בצ'אטים שיכול להשפיע על כל המשתמשים ועל החברות בפרט, ולחברות הביטוח ניתנת הזדמנות ייחודית.

מה באמת השתנה בשנה האחרונה?

מתוך הדוח אנו עדים לשינויים של המשתמשים ממעבר עסקי לייעוץ וניהול החיים תוך התייעצות יומיומית עם מישהו שנתפס כחבר/עוזר שנוח לנו להתיעץ איתו:

• **הדומיננטיות של תמיכה רגשית-אישית.** יכולות תרפיה ועזרה חברית זינק ממקום שלישי ב-2024 למקום הראשון ב-2025. הסיבה: "מודלים אישיים" (Claude 3, GPT-4o) מפגינים סגנון דיבור חם, זיכרון ארוך טווח ו-contextual awareness (מודעות הקשרית) שמאפשר שיח אמפתי כמעט אנושי.

• **עליית הניהול העצמי (Self-Management).** שימוש חדש

המשך בעמוד הבא <<<

• **אתיקה מובנית.** הטמיעו "קווים אדומים": ניטור מילים המעידות על מחשבות אובדניות; הסלמה אוטומטית למוקד אנושי מוסמך; שמירה על אנונימיות במידע החוזר לאקטואריה וניתוח המידע.

סיכום והצעה לדרך המשך

המעבר מ"סייען טכני" ל"חבר נפש דיגיטלי" משנה את כללי המשחק: מהירות, אמפתיה ומענה סופר אישי הופכים לסטנדרט צפוי שילך ויתרחב בביטוח.

ענף הביטוח, אשר במרכזו ניהול סיכונים אנושיים, יכול לצעוד צעד אחד קדימה. לא רק לפצות על אסון, אלא למנוע אותו באמצעות חיזוי התנהגותי וליווי רגשי רציף, ואף לגבות פרמיה.

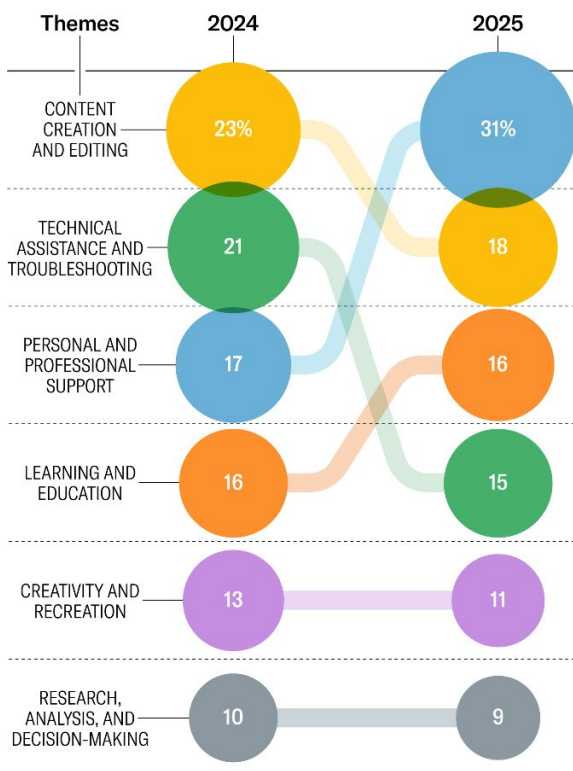
בשורה התחתונה

2025 היא השנה שבה הבוט עובר התנסות (Turing) הפוכה – לא אם הוא "חושב" כמו אדם, אלא אם אנו מרגישים שהוא שם בשבילנו. חברת ביטוח שתאמץ זאת מוקדם, תרוויח נאמנות, דאטה ותדמית חדשנית. מי שתישאר מאחור תעמוד מול דור לקוחות שלא יסתפק רק בביטוח ובפיצוי.

שימושים נפוצים

Major Gen AI Use Case Themes That Emerged

Use cases have shifted from technical to emotive over the past year.



Source: Filtered.com



המשך מהעמוד הקודם <<<

השלכות אפשריות לענף הביטוח

• **מעבר ממוצר למסע.** כניסה לעידן חדש של חוויה מותאמת אישית המעניקה ערך מתמשך ללקוח. אם הבוט הפך למאמן אישי, פוליסת ביטוח בריאות או חיים איננה עוד "נייר" אלא אקו-סיסטם של ליווי יומיומי. לקוח שיקבל ייעוץ תזונתי וצ'אט טיפול נפשי כחלק מהפוליסה, יראה בסוכן ובחברה שותפי דרך ולא ספקים.

• **ערך מוסף במניעה לא רק בפיצוי.** נושא המניעה הינו תחום מאוד מתפתח וחשוב בבריאות וביטוח. חברות שמשכילות להטמיע Well-Being Bots משפרות סטטיסטית את נזקי התביעה. ניהול סוכרת ואיזון לחץ דם דרך צ'אט מפחית אשפוזים יקרים והוצאות על תביעות וגם מפחית לחץ ממערכת הבריאות.

• **תמחור חכם ומבוסס התנהגות.** הבוטים אוספים דאטה התנהגותית (פעילות, הרגלי שינה, תזונה) ומשכללים את מודל החיתום בזמן אמת. במקרה של ביטוחי חיים, המערכת מציעה פרמיה מוזלת למי שמפגין אורח חיים מאוזן, או שמתיעץ עם בוט על הלחצים שלו, ולכן מפחית סיכונים חדשים שמתגלים בשיחה עם הבוט.

• **חווית שירות מוכוונת-רגש.** בוט אמפתי מונע נטישת לקוחות ברגעי תסכול, כגון תהליכי תביעה ארוכים. בוט רגשי שמסביר, מרגיע ומעדכן בזמן אמת, מצמצם תלונות במוקד השירות.

אתגרים וחסמים

• **הזיות ותלות.** ככל שהצ'אט מתיימר לטפל בנפש או במקרים אישיים, טעות עובדתית עלולה להוביל לנזק אמיתי. נדרש מנגנון Human-in-the-loop, כגון פסיכולוג או רופא אחראי שמפקח על המלצות רפואיות בשלב הראשון.

• **רגולציה וגילוי נאות.** רשות שוק ההון בישראל פרסמה טיוטת הנחיות לשילוב בינה מלאכותית (חוזר חוק הגנת הפרטיות) בתהליכי מכירה וחיתום. סוכן שימליץ על שינוי פוליסה בהתבסס על בוט, יהיה חייב לתעד ולהצהיר על מקור ההמלצה.

• **אחריות מקצועית.** מי נושא באחריות אם בוט טיפולי ממליץ עצה שגויה וקרה משהו ללקוח? פוליסות אחריות מקצועיות לבוטים (Errors & Omissions for AI) הן תחום בתולי אך מתבקש בענף הביטוח.

המלצות אופרטיביות לחברות וסוכנים

• **בוט כפוליסה.** השיקו ריידר דיגיטלי הכולל צ'אט אמפתי לניהול תזונה ולחץ נפשי. הלקוח מקבל ערך מיידי, החברה מקבלת דאטה ומפחיתה תביעות.

• **שירות After-Sale.** חברו את הבוט למסמכי ההצעה והתביעה כדי לזהות חריגות, הרחבות כיסוי בזמן אמת. זה יקל על הסוכן במעקב משימות.