



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת

בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

בינה מלאכותית בענף הביטוח: בין יעילות ל"חוב קוגניטיבי" - והדרך לאזן

בינה מלאכותית מביאה שיפור ניכר ביעילות, אך עלולה לגבות מחיר
ביכולות החשיבה והביקורתיות | בענף הביטוח, הנשען על מידע אמין,
מקצועיות ואמפתיה ללקוחות, היכולות האנושיות הן קריטיות

• **היווצרות "חוב קוגניטיבי":** המעבר מעבודה עצמאית לשימוש ב-AI גרר ירידה נוספת ביכולת התפקודית כאשר כלי ה-AI הוסרו. המוח "התרגל" להישען על הבוט, מה שהוביל לקושי תפקודי במצב לא מקוון. כלומר, ה-AI הקל על המשתתפים בזמן אמת, אך גבה מהם "חוב קוגניטיבי" לא קטן, שהתבטא בירידה מצטברת ביכולת החשיבה והזיכרון ברגע שה-AI הוסר.

• **אחידות לשונית וסיכון לבידול שיווקי:** ניתוחי NLP חשפו הומוגניות חריגה בטקסטים שנוצרו על ידי GPT לעומת גיוון בטקסטים שנכתבו על ידי בני אדם. אחידות יתר זו יוצרת "קול רבובי", המקשה על זיהוי טקסט אנושי ועלול להיתפס כספאם או כלא אמין בעיני הלקוחות.

• **עלויות אנרגטיות ו-ESG:** שאילתה אחת ל-LLM צורכת פי 10 אנרגיה ממנוע חיפוש. שימוש נרחב במודלים אלו מעלה משמעותית את צריכת החשמל וכוח המחשוב, מה שפוגע ביעדי ESG והופך למרכז עלות חדש בדוחות החברות. נזכיר את הדברים של סם אלטמן: "כל התודות לצ'אט עולים לי כמה מיליוני דולרים בחודש".

השלכות מעשיות על ענף הביטוח

המחקר מדגיש כי בעוד שהכלים החדשים חוסכים מאמץ וזמן באופן מיידי, הם עלולים לשחוק מיומנויות ליבה קריטיות, בדיוק ברגעים בהם נדרשת מומחיות אנושית ואמינות.

• **הכשרה ולמידה:** שילוב מוקדם מדי של AI בתהליכי הכשרה עלול לצמצם את הטמעת הידע. חיסכון של 25% בזמן הכנת חומרי הדרכה באמצעות AI עלול להתבטל במהירות אם הזיכרון הנרכש דל, מה שעלול להוביל לטעויות חיתום או ייעוץ שגוי שיעלו פי כמה מהחיסכון הראשוני.

• **שיווק ומכירות:** טקסטים דומים שמקורם ב-GPT עלולים לגרום ללקוחות לקבל מיילים מועתקים-ממודל, ובכך להפחית את שיעורי ההמרה והאפקטיביות השיווקית.

בעידן שבו הבינה המלאכותית (AI) הופכת לכלי בלתי נפרד בכל תחומי העבודה, ענף הביטוח ניצב בפני הזדמנויות ואתגרים משמעותיים כאחד. כלים כמו GPT-4 מבטיחים לחסוך זמן ומאמץ, ליעל תהליכים ולשפר את חוויית הלקוח, אך מחקר חדש של MIT (המכון הטכנולוגי של מסצ'וסטס) מציג תמונה מורכבת יותר, ומדליק נורות אזהרה מפני תופעה המכונה "חוב קוגניטיבי". עבור מנהלים וסוכנים בענף הביטוח, הבנת ההשלכות הללו ואימוץ גישה מושכלת, הן קריטיות לשמירה על יתרון תחרותי ועל ההון האנושי היקר.

מחקר "Your Brain on ChatGPT" של חוקרי MIT, בחן כיצד שימוש בכלי AI משפיע על פעילות המוח, הזיכרון ותחושת הבעלות של העובד. המחקר כלל 54 סטודנטים שחולקו לשלוש קבוצות: קבוצה שעשתה שימוש במודל שפה גדול - LLM, קבוצה שהשתמשה במנועי חיפוש, וקבוצת ביקורת שעבדה עם "מוח בלבד". הפעילות המוחית נמדדה באמצעות EEG, ובוצעו ניתוחי שפה, NLP וראיונות עומק.

התוצאות מדאיגות ומעוררות מחשבה:

• **פגיעה בקישוריות המוחית ובעומק העיבוד:** סריקות מוח חשפו ירידה משמעותית בקישוריות האלפא-בטא. ככל שהמשתתפים הסתמכו יותר על כלי העזר של החיפוש והצ'אטים. קבוצת ה-LLM הציגה את הרשת המצומצמת ביותר, מה שהעיד על עומק עיבוד נמוך וחשיבה שטחית. במילים אחרות, ירידה של כמעט 47% בקישוריות העצבית אצל משתמשי ה-AI לעומת קבוצת הביקורת.

• **זיכרון ותחושת בעלות מתפוגגים:** 83% ממשתמשי ה-LLM לא הצליחו לצטט משפט שכתבו דקות קודם לכן. זאת בניגוד לקבוצת ה"מוח בלבד" שהגיעה לדיוק של כמעט 100% כבר בשלב מוקדם. תחושת הבעלות על התוכן שיצרו הייתה נמוכה יותר באופן מובהק בקרב משתמשי ה-AI. המשמעות ברורה: ידע מקצועי, ובפרט ידע מוצרי, עלול להתפוגג במהירות כאשר הבינה המלאכותית מחליפה את תהליך החשיבה והלמידה האנושי.

המשך בעמוד הבא <<<

מלמדת את המשתמש איך לתחקר את הבינה המלאכותית בצורה ביקורתית וחכמה.

2. מבחני Off-Bot רבעוניים: ביצוע מבחנים תקופתיים ללמידה ובדיקת ה"חוב הקוגניטיבי". מבחנים אלו בוחנים את "שריר" הזיכרון ומתריעים מוקדם אם ה"חוב הקוגניטיבי" עולה על גדותיו, ומאפשרים בקרה וטיפול בהתאם.

3. ביקורת מדגמית - "אדם בלולאה": בקרת איכות קבועה. לדוגמה, סקירת 5% מהצעות הביטוח, המיילים ללקוחות או מכתבי דחייה על ידי עורך אנושי, שישווה בין גרסת ה-GPT לגרסה מתוקנת ויסמן שגיאות עובדתיות. היעד להצלחה הנו פחות מ-5% תיקונים מהותיים.

4. כללי עריכה אנושיים: כל מסר יוצא חייב לכלול פסקת פתיחה/סיכום שנכתבו במלואם על ידי העובד או הסוכן, בתוספת בדיקת עובדות מול מאגרי החברה. דרישה זו מחזירה את "הבעלות" על הטקסט לעובד ומורידה את ההומוגניות שזוהתה במחקר.

לסיכום: הדרך קדימה

כלי הבינה המלאכותית ימשיכו להאיץ תהליכים, אך המחקר של MIT מהווה תזכורת חשובה שקיצור דרך גובה מחיר במטבע הקריטי ביותר - חשיבה אנושית. בענף הביטוח, הנשען על מידע אמין, מקצועיות ואמפתיה ללקוחות, היכולות האנושיות הללו הן קריטיות.

החשש הגדול אינו רק ניוון יכולות ספציפיות, אלא פגיעה בחשיבה ביקורתית, פתיחות מוגברת למניפולציות ויצירתיות מופחתת כאשר אנשים אינם חושבים לעומק או בביקורתיות. על כן, עלינו ללמוד כיצד להשתמש ב-AI ככלי לתגבור וחיוזוק החשיבה האנושית, ולא להחליפתה. מי שיידע לאזן בחוכמה בין יעילות טכנולוגית לבין שימור הזיכרון, החשיבה הביקורתית והבידול האנושי, ייהנה מיתרון תחרותי משמעותי וימנע מה"חוב הקוגניטיבי" להפוך להפסד כספי ותדמית. זהו אתגר מורכב, אך חיוני להצלחה ארוכת הטווח של כל ענף, ובמיוחד ענף הביטוח שמבוסס על אמינות, מוניטין, מקצועיות ואמפתיה.

המשך מהעמוד הקודם <<<

• **שירות ותביעות:** אף על פי ש-AI מצטיין בתגובה אמפתית מהירה, כדי למנוע טעויות עובדתיות וחריגות רגולטוריות, נדרש "אדם בלולאה" שמאשר כל תשובה קריטית או משמעותית. הסתמכות עיוורת על ה-AI מערפלת את החשיבה הביקורתית ופותחת פתח להטיות או "הזיות מודל", דבר הפוגע באיכות ובאמינות הנתונים ועלול ליצור פגיעה במוניטין ואף תביעות.

• **ניהול סיכונים ו-Off-Line:** במצבי כשל של IT, כגון מתקפת סייבר או הפסקת חשמל, עובדים חייבים לתפקד ללא הכלים שהם רגילים אליהם. במצבים אלו, "החוב הקוגניטיבי" הופך לעלות קשה למדידה וכואבת במיוחד.

המלצות אופרטיביות: לאמץ בחכמה, לא לצבור חוב קוגניטיבי

כיצד נוכל לאמץ את יתרונות הבינה המלאכותית מבלי לצבור חוב קוגניטיבי ולשחוק את מיומנויות הליבה האנושיות?

1. הדרכה מדורגת ומושכלת:

• **שלב א' - לימוד ללא AI:** התנסות "נטו מוח" בחומרים מקצועיים, כגון ביטוח חיים/בריאות ותהליכי חיתום תביעה. זהו שלב קריטי לחיזוק הזיכרון לטווח ארוך ולפיתוח "שריר המוח" הקוגניטיבי לפני ה"קיצור דרך" שמציע הבוט.

• **שלב ב' - יצירת AI מונחית:** שימוש בתבניות GPT מובנות Prompt Book שמחייבות את העובד או הסוכן לאסוף נתונים באופן עצמאי, ורק אז "להאכיל" את הבוט בפרומפטים מובנים ובדוקים.

• **שלב ג' - שילוב חופשי:** רק לאחר שהעובד/סוכן הוכיח שליטה מלאה בחומר (ציון 80% ומעלה במבחנים), הוא מקבל גישה חופשית ל-GPT, תוך הקפדה על עקרון ה-30-70: 70% נוסח מקורי אנושי ו-30% השלמה של ה-AI, בתוספת בקרת עורך. גישה הדרגתית זו

