

## 國泰金控生成式 AI 應用專題企業實習主題及職缺

- **專題題目：**AI HR 客服機器人
- **應用場景：**HR 需要回答大量員工常見但重複的問題，處理效率低下影響員工體驗及行政效率。
- **解決方案：**

項目	說明
建構知識庫	將常見問題及答案整理進結構化知識庫，並引入生成式 AI 進行優化。
智能聊天助理	部署基於生成式 AI 的 HR 智能助理，員工可通過內部通訊工具（如 CTeam+、Teams）發問，助理可即時解答並提供具體步驟。
自學功能	當助理無法回答時，記錄問題並提醒 HR 更新知識庫，助理自動學習新內容，不斷提升準確率。

- **預期效果：**
  1. 減少 HR 手動回覆的工作量，提升行政效率，進而提升關鍵業務的正確性。
  2. 提升員工的問題解決速度，進而提升員工體驗。
  3. 針對廣泛的問題給予基礎知識性的架構，進階的問題導流至 HR 專家給予更細緻的諮詢。

- **實習單位：**

為人力資源部及數據暨人工智慧發展部跨部協作，職位說明詳下頁附錄。

部門	主要工作職責
人力資源部 (2 名)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 應用場景規劃與探索</li><li>2. 生成式 AI 應用開發與整合</li><li>3. 跨部門協作</li><li>4. 學習與實驗</li></ol>
數據暨人工智慧發展部 (1 名)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 生成式 AI 專案模型/架構研究與測試</li><li>2. 數據處理與特徵工程。</li><li>3. 專案實驗與分析</li><li>4. 業務場景應用探索</li><li>5. 技術研究與趨勢追蹤</li></ol>

## 【附錄 1】生成式 AI 人資實習生職位說明

- **職缺名稱：**生成式 AI 人資實習生 (應用規劃與開發)
- **實習單位：**國泰金控 人力資源部
- **預計人數：**2 名
- **職缺目的：**此職位旨在結合生成式 AI 技術與實務應用，培養未來金融科技領域的創新型人才。透過參與企業專案與學術課程，協助探索生成式 AI 在實際業務中的應用場景，推動技術創新與價值落地。
- **主要工作職責(列舉)：**

項目	內容
應用場景 規劃與探索	分析金融業務流程中生成式 AI 應用於人力資源領域的可能性，針對企業需求提出創新解決方案，並制定應用場景的策略建議與實施路徑。
生成式 AI 應用開發與整合	協助人力資源相關工作場景的生成式 AI 應用設計與開發，包括流程優化、工具整合或模組設計，提升 HR 效率與精準度。
跨部門協作	與企業導師及相關部門進行需求訪談與問題討論，將需求轉化為可行的 AI 解決方案，並協助內部培訓或知識傳遞。
學習與實驗	積極參與大學端開設的「從零到壹的 AI: 理論，應用與金融科技產業鏈結」課程，並結合企業實際需求，進行探索性研究與問題實驗。

- **專業能力需求：**
  1. 能快速理解問題背景，梳理問題及流程並進行邏輯推理，提出可行的解決方案。
  2. 對生成式 AI 及相關技術 (如 NLP、數據分析) 具備基本理解，並能通過學習資源快速掌握新的技能與工具。
  3. 能以簡潔且具說服力的方式表達技術方案，與不同背景的團隊進行有效溝通。
  4. 擅長從多角度探索問題，提出創新且具前瞻性的解決方式。
- **相關經驗需求：**
  1. 對於生成式 AI 相關應用有熱忱者為佳。
  2. 曾有應用生成式 AI 解決問題經驗者為佳。
  3. 需具備英文聽、說、讀、寫能力。

## 【附錄 2】生成式 AI 技術研究實習生職位說明

- **職缺名稱：**生成式 AI 技術研究實習生
- **實習單位：**國泰金控 數據暨人工智慧發展部
- **預計人數：**1 名
- **職缺目的：**結合國泰內部需求，與政大共同培育具備 AI 專業素養、生成式 AI 應用能力、建置 RAG 系統的人才，提早經營潛在人才庫。
- **主要工作職責(列舉)：**

項目	內容
生成式 AI 專案模型/ 架構研究與測試	1. 協助設計、訓練和優化生成式 AI 架構，以解決特定業務場景需求。 2. 負責對生成式 AI 模型進行性能測試和結果分析，並提出改進建議。
數據處理 與特徵工程	1. 清洗、處理與準備模型所需的結構化和非結構化數據。 2. 協助進行特徵提取與工程設計，確保數據質量及其適用性
專案實驗與分析	1. 參與生成式 AI 技術應用實驗，針對生成的結果進行分析和評估。 2. 編寫報告，協助團隊了解技術落地的效益和挑戰。
業務場景應用探索	1. 積極協助與業務單位合作，理解實際業務需求，並建議生成式 AI 技術的應用方式。 2. 協助將生成式 AI 應用於客戶洞察、風險管理或行銷分析等領域。
技術研究 與趨勢追蹤	1. 研究生成式 AI 領域的最新技術與工具，並協助團隊彙整創新解決方案相關資料。 2. 定期進行技術分享，幫助提升部門技術能力。

- **專業能力需求：**
  1. 數據分析與程式開發能力：熟悉 Python、R 等數據分析工具，能進行結構化與非結構化數據的處理與分析，並對生成式 AI 相關技術（如 NLP、深度學習）有基礎了解。
  2. 結構化思考與問題解決能力：能快速分析業務需求，提出具體、可行的解決方案，並有效執行。
  3. 簡報製作與溝通表達能力：熟悉簡報工具，能清晰呈現專案成果，並以穩健台風與流暢口條進行說明。
- **相關經驗需求：**
  1. 若有相關實習經驗者佳。
  2. 若有相關技術或專案管理證照者佳。
  3. 需具備英文聽、說、讀、寫能力。