

基于SWOT-PEST分析ChatGPT对养老服务金融的影响机制

吕 臻, 张雨涵

扬州大学商学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年4月14日; 录用日期: 2025年4月30日; 发布日期: 2025年6月6日

摘 要

随着全球范围内老年人口比例持续增长这一明显趋势, 金融作为调配资源的核心机制, 其重要性日益上升。为应对老龄化挑战, 养老金融作为关键策略组成部分出现, 目标是优化资源配置、强化养老保障框架、有效风控, 从而为养老行业的稳定发展提供强大支撑。在此大环境下, 金融科技领域, 特别是以人工智能技术(特别是类似ChatGPT的创新)为引领的变革, 为养老金融服务的转型升级探索了新方向。本文运用SWOT与PEST综合分析框架, 探讨ChatGPT技术如何改进养老金融服务, 旨在推动其在该领域的深化应用。

关键词

ChatGPT, 养老服务金融, SWOT-PEST, 影响机制

The Impact Mechanism of ChatGPT on Financial Services for the Elderly Based on SWOT-PEST Analysis

Zhen Lyu, Yuhuan Zhang

Business School, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Apr. 14th, 2025; accepted: Apr. 30th, 2025; published: Jun. 6th, 2025

Abstract

With the clear trend of the proportion of older people continuing to grow globally, the importance of finance as a central mechanism for the deployment of resources is increasing. In response to the challenges of aging, pension finance has emerged as a key strategic component with the goal of

文章引用: 吕臻, 张雨涵. 基于 SWOT-PEST 分析 ChatGPT 对养老服务金融的影响机制[J]. 电子商务评论, 2025, 14(6): 290-295. DOI: 10.12677/ec.2025.1461740

optimizing resource allocation, strengthening the pension protection framework, and effective risk control, thereby providing strong support for the stable development of the pension industry. In this environment, changes in the field of FinTech, especially those led by AI technologies (especially ChatGPT-like innovations), have explored new directions for the transformation and upgrading of pension financial services. Using a comprehensive SWOT and PEST analysis framework, this paper explores how ChatGPT technology can improve pension financial services, aiming to promote its deeper application in this field.

Keywords

ChatGPT, Elderly Services Finance, SWOT-PEST, Mechanisms of Influence

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

据预测,到2050年,全球65岁及以上老年人口将达到16亿,占全球总人口16%,形成前所未有的老龄化局面,对养老体系带来巨大挑战。同时,金融科技正经历科技驱动的变革,特别是自然语言处理(NLP)技术取得了显著进步。ChatGPT作为NLP领域的杰出代表,其人性化的对话能力为养老服务金融开创了创新途径。通过扮演聊天机器人角色,ChatGPT能即时提供便捷的咨询服务,并利用数据分析为老年人定制个性化养老规划,极大提升了服务效率和用户体验。该技术的应用为应对老龄化问题、完善养老服务金融体系提供了强大技术支撑和新颖视角[1]-[3]。

2. 养老服务金融现状

2.1. 老年人消费力增强,金融服务需求多元化

当前,我国60岁以上老年人拥有较强的消费力与财富积累,教育水平高,易于接受新型养老理财产品,且互联网使用能力良好。随着养老保障体系的完善,老年人消费能力增强,带动了养老产品需求增长,金融机构老年客户群体持续扩大,需针对其多样化养老需求创新金融服务。截至当前,我国老年人互联网普及率为43.20%,且2022年后,“60后”群体将大规模退休,他们数字化程度高,投资观念开放,消费力强,为数字化金融带来新机遇[4][5]。

2.2. 传统金融服务未成熟,老年人金融素养亟待加强

养老金融是旨在通过创新金融产品和服务来满足养老金领取者差异化需求的系统性活动。我国养老金融发展尚处于初级阶段,面临众多挑战,尤其是老年人金融素养不足,缺乏基础金融知识,影响其有效利用金融产品[6]。此外,针对老年人的金融产品创新缓慢,市场上多为通用型产品,未充分考虑老年人特点,难以满足其多样化需求[7]。

2.3. 养老产业金融创新工具匮乏,金融服务结构失衡

人工智能助力养老金融,构建智慧养老平台需国家及地方政府强力支持,通过公共服务、技术服务和信息平台建设推动智能养老产业融合。目前,大型金融机构主导服务资源,小型机构受政策、技术和基础设施限制[8]。

3. ChatGPT 技术对养老服务金融影响的 SWOT-PEST 分析

3.1. SWOT 分析

除 SWOT 分析是一种对企业内外的全面、系统的总结,并对其进行分析的一种途径;本文基于当前人工智能 ChatGPT 的快速发展,通过对养老服务金融自身内外因素进行综合分析,分别从优势与劣势、机会与威胁方面进行深度分析的过程。

3.1.1. 优势分析(S)

ChatGPT 作为生成式预训练转换模型,能够分析大量金融数据和市场信息,提升服务效率,辅助金融机构进行风险评估和产品设计。通过精准的数据分析和模型预测,帮助设计出更符合老年人需求、风险更低的金融产品;金融机构借助 ChatGPT 可以自动化处理大量客户咨询和需求,减少人力成本,有助于减少人为错误,提高服务质量和客户满意度,替代部分人工工作,提高运营效率;同时,金融机构可以深入了解老年人的个性化需求,提供定制化的金融产品和服务。这种个性化的服务模式不仅能够满足老年人的需求,还能够增强客户对金融机构的忠诚度和信任度。

3.1.2. 劣势分析(W)

人工智能技术在养老服务金融领域的应用,虽然展现出了巨大的潜力与前景,但当前仍面临着一系列挑战。首要问题在于相关政策体系尚不完善,这直接限制了该领域的发展步伐;部分中小金融机构由于资源有限、技术积累不足,加之缺乏明确的政策激励,其参与度普遍不高,难以有效推动人工智能技术的深度融合与应用。此外,该领域内还存在一定的法律风险和合规问题,这无疑增加了金融机构在实际操作中的顾虑与难度;另一方面,ChatGPT 作为人工智能技术的重要代表,在养老服务金融中的应用日益广泛,然而其准确性和可靠性高度依赖于外部数据的质量和数量,若数据收集不全或存在偏差,将直接影响 ChatGPT 提供服务的精准度和效果,难以满足用户日益增长的高标准要求。长此以往,随着人们对服务质量的要求不断提升,若 ChatGPT 无法持续提供令人满意的解答与服务,将会导致用户与其之间的忠诚度逐渐下降,进而可能引发一场信任危机。这不仅会损害 ChatGPT 的品牌形象,也会对整个养老服务金融领域的发展造成不利影响。

3.1.3. 产业机遇分析(O)

ChatGPT 等前沿技术如雨后春笋般不断涌现,为各行各业带来了前所未有的变革机遇。在养老服务金融领域,这些新型技术的应用更是如同春风化雨,为行业的转型升级注入了强劲动力,国家层面部分政策的积极引导与大力支持,如同坚实的后盾,为养老服务金融的发展提供了强有力的制度保障,政策的东风不仅为养老服务金融领域带来了更多的创新应用和服务模式,还促进了金融、医疗、养老等多个行业的深度融合与跨界合作。这种跨界的融合不仅打破了传统行业的界限,更催生出了一系列全新的服务模式和业务形态,在养老服务金融领域,这种创新和发展不仅体现在服务的智能化、个性化上,更体现在对老年人生活质量的全面提升上,通过运用人工智能技术,养老服务金融机构能够更精准地把握老年人的需求,提供更贴心、更便捷的服务。同时,与医疗、养老等行业的紧密合作,也使得养老服务金融机构在提供金融服务的同时,能够更好地关注老年人的身心健康,实现全方位、多层次的养老服务。

3.1.4. 产业挑战分析(T)

ChatGPT 技术虽然当前在养老服务金融等领域展现出了强大的应用潜力和市场价值,但不可忽视的是,它也可能面临着被更加先进、更加智能的新技术所替代的风险。技术的日新月异意味着,今天的前沿技术可能在不久的将来就被更优秀的解决方案所超越,这是科技进步的必然规律;随着 ChatGPT 技术的广泛应用和市场的不断扩大,越来越多的企业和机构将纷纷涌入这一领域,试图分一杯羹。这无疑将

加剧市场竞争的激烈程度,使得企业和机构在追求技术创新和市场拓展的同时,不得不面对更加复杂多变的 market 环境和竞争压力;此外,在处理大量涉及老年人个人隐私和敏感信息的数据时,企业或政府可能面临着数据泄露、非法获取等严重的安全与道德风险。这些风险一旦爆发,不仅会对老年人的隐私和权益造成直接的威胁和损害,还可能引发广泛的社会关注和舆论风波,对企业的声誉和政府的公信力造成不可估量的负面影响。

3.2. PEST 分析

PEST 分析主要针对研究对象所处的宏观环境,即政治因素、经济因素、社会文化因素和技术因素。

3.2.1. 政治(P)

鉴于全球及各国政府对人口老龄化严峻态势的深刻认识,养老服务金融作为应对策略的关键一环,正享受着前所未有的政策红利与扶持。预计政府将密集出台一系列激励措施,以促进科技创新特别是 AI、大数据等前沿技术在养老服务金融领域的深度融合与应用。在此背景下,ChatGPT 作为人工智能领域的佼佼者,极可能获得更多政策上的青睐与资源倾斜,为其在养老服务金融中的广泛实践铺平道路。伴随 ChatGPT 技术的深入渗透,政府及监管机构亦将加大对该新兴领域的监管力度,旨在保障技术应用的合法合规性,同时维护金融市场的稳健运行。这一监管强化的趋势,将伴随监管政策的持续优化与完善,为 ChatGPT 在养老服务金融领域的创新应用提供更加清晰、规范的指引框架,确保其健康可持续发展。

3.2.2. 经济(E)

ChatGPT 技术以其智能化、个性化的特性,为老年人量身定制金融产品及服务,精准对接其多元化的金融需求,有效拓宽了养老服务金融市场的边界。该技术的应用还显著优化了养老服务金融的运营成本结构,通过高效的自动化处理与智能化分析机制,大幅减少了人工介入的必要性,进而降低了操作错误率,提升了服务响应速度与精确度。这一系列改进不仅增强了老年客户的满意度与忠诚度,还为养老服务金融机构构筑了更为坚实的经济效益基础,实现了服务效能与经济效益的双重提升。

3.2.3. 社会(S)

老年人群对新兴科技的接纳程度正稳步上升,其中 ChatGPT 技术以其卓越的智能性与便捷性脱颖而出,正悄然重塑老年人对金融服务的传统观念,显著增强了他们对现代金融服务的接纳意愿与满意度。ChatGPT 的引入,预示着养老服务金融领域即将迈入一个更加智慧化、定制化的新阶段,精准对接老年人群体多元化、个性化的生活方式需求。具体而言,ChatGPT 技术的应用实例之一,便是通过构建高效的智能客服平台,实现金融服务的全天候无缝对接。这一创新不仅打破了时间与空间的限制,让老年用户能够随时随地享受便捷、高效的金融服务支持,还极大地提升了服务体验,确保了金融需求的即时满足,进一步促进了养老服务金融体系的全面升级与优化。

3.2.4. 技术(T)

ChatGPT 技术正处于蓬勃发展的黄金时期,持续涌现的新算法与模型不断被探索与应用,这一趋势将深刻促进其在养老服务金融领域的渗透与深化,引领服务向更精准、高效的方向迈进。同时,ChatGPT 正积极与大数据、云计算、区块链等前沿技术深度融合,构建起一个更加健全、协同的金融服务生态体系。此等技术的交汇融合,无疑将养老服务金融的智能化水准推向新高度,服务质量也得以显著提升,为老年群体量身打造更加周全、流畅的金融服务体验,真正实现金融服务的便捷化与个性化。

3.3. ChatGPT 技术对养老服务金融发展的 SWOT-PEST 矩阵分析

以下为 ChatGPT 技术对养老服务金融发展 SWOT-PEST 的矩阵分析,见表 1。

Table 1. SWOT-PEST matrix analysis table
表 1. SWOT-PEST 矩阵分析表

政治因素		经济因素	
机遇	挑战	机遇	挑战
我国政府已颁布了《新一代人工智能发展规划》，这有利于科技创新在养老服务金融领域的应用，包括支持 AI、大数据等技术在养老服务金融中的研发和应用	养老金融缺乏统一监管机构，不同部门间存在冲突，监管效率不高；ChatGPT 的应用需要确保符合相关监管规定，如金融产品的合规性、风险管理的有效性	老年人口数量的不断增加，预计 2050 年，我国 65 岁及以上人口将达到 3.93 亿，占全球比重 26.20%，这意味着老年人群体消费能力的提升，养老服务金融市场需求将会持续增长	我国的三支柱养老金体系结构严重失衡，表现为第一支柱占比过高，第二、第三支柱发展不充分，且越来越多的企业和机构将涌入该领域，导致市场竞争加剧
技术因素		社会因素	
机遇	挑战	机遇	挑战
GPT-4o 已经到来，有望彻底改变我们与人工智能交互的方式，为养老服务金融领域带来更多创新应用和服务模式	ChatGPT 在处理大量敏感数据时，可能面临数据泄露、非法获取等安全风险，对老年人的隐私和权益造成威胁，且老年人的金融防范意识薄弱，金融素养普遍较低	ChatGPT 技术以其智能、便捷的特点，有助于改变老年人对金融服务的传统认知，提升他们的金融素养及对金融服务的接受度和满意度	ChatGPT 在养老服务金融领域的应用可能引发伦理道德问题，如算法歧视等，需要引起高度重视和关注

综上所述，针对当前养老服务金融领域存在的突出问题，尤其值得注意的是，当前养老产业金融创新工具相对匮乏，金融服务结构存在明显失衡现象，同时，传统金融服务尚未达到成熟阶段，老年人的金融素养也亟待提升等。这些问题不仅制约了养老服务金融的发展，也影响了老年人的生活质量与幸福感。因此，采用扎根理论进行系统性分析，并结合 SWOT-PEST 模型，旨在提出一系列优化措施，以有效应对和解决养老金融服务所面临的困境。微观层面从 SWOT 分析出发，后以宏观层面进行 PEST 分析，再通过将 SWOT 与 PEST 分析两者矩阵相结合，对 ChatGPT 技术对养老服务金融发展的影响深入探究，进行了全面而深入的剖析与解读，旨在精准定位问题所在，以期选择出最优的发展战略，推动养老服务金融迈向新的发展阶段[9]。

4. ChatGPT 赋能优化智慧养老金融的影响机制

4.1. 通过 ChatGPT 了解金融市场运作规律，掌握基本的金融知识体系

针对有积蓄且需理财的老年人，提供安全稳健的投资建议至关重要。他们更看重资金保值与适度增值，而非高风险投机。因此，金融机构应设计低风险、高流动性的理财产品，如定期存款、国债等，满足其需求。利用 AI 技术，如 ChatGPT，可为老年人提供高效学习平台，模拟金融场景，如股市波动、汇率变动等，助其在安全环境中体验决策过程，培养风险敏感度。通过模拟练习，老年人将更从容面对真实金融决策，提升风险意识与应对能力。这种学习方式既符合老年人习惯，又能提升金融素养，保障晚年财务安全[10]。

4.2. 基于 ChatGPT 技术，构建一体化闭环的智慧养老金融资源服务体系

紧密衔接个人、社会与政府，是资源高效配置与融合的核心。此过程中，个人需求被精准满足，社

会资源被充分调动, 政府政策与监管作用凸显, 共同促进智慧养老产业发展。为保障智慧养老项目推进, 健全金融支持体系至关重要, 需政府优惠政策支持金融机构参与, 并鼓励创新服务模式与拓宽融资渠道。同时, 完善智慧养老企业的金融管理, 通过精细管理和风控, 降低初期试错成本, 为产业可持续发展奠定基础。ChatGPT 技术融合资源与健全财务管理制度, 推动智慧养老金融服务稳健发展。此过程优化了资金、技术、人才配置, 提升了资源配置效率, 精准对接老年人需求, 节约成本, 提升生活质量和幸福指数[11] [12]。

4.3. 以 ChatGPT 为起点, 建立健全针对中小金融机构的法律法规保障体系

ChatGPT 凭借多模态信息处理优势, 赋予中小金融机构前所未有的灵活性, 广泛应用于产品营销、合规管理、客户服务、交易自动化及报告生成等关键领域, 提升工作效率并确保操作合规。此外, ChatGPT 解决了传统营销覆盖面有限的问题, 通过智能策略精准触达目标客户, 特别是数字化服务偏好高的老年人, 拓宽服务边界。其自动化与智能化功能降低了运营成本, 使机构能更多投入于深化老年人金融服务, 提升服务品质, 增强老年群体金融福祉, 为构建和谐包容的金融服务生态贡献力量[13]。

参考文献

- [1] 韩珍珍, 沙诗玛, 李鑫. 中国人口老龄化背景下养老产业的发展研究——以养老金融领域为例[J]. 时代经贸, 2020(1): 26-27.
- [2] 刘绪光, 李根. ChatGPT 和智慧养老金融——兼论一种分析人工智能应用模式的视角[J]. 清华金融评论, 2023(9): 95-98.
- [3] 杨复卫, 温涛. 养老产业发展中金融政策工具的优化选用与配置方案[J]. 安徽大学学报(哲学社会科学版), 2022, 46(2): 148-156.
- [4] 张明, 曹鹏举. 中国养老金融: 现状, 问题与建议[J]. 债券, 2024(4): 7-10.
- [5] 秦笑. “智慧化”+“有温度”: 智慧养老产业金融支持体系的路径优化研究[J]. 商业经济, 2021(11): 35-38.
- [6] 段舒璇. 探究 AI 在金融养老服务中的应用与创新[J]. 商业观察, 2023, 9(8): 30-33+60.
- [7] 党雪. 金融科技在养老金融发展中的赋能作用与路径[J]. 西南金融, 2021(2): 49-60.
- [8] 黄文金, 张秋, 杨丹虹. 人口老龄化背景下我国养老服务金融的现状与对策分析[J]. 河南工学院学报, 2020, 28(3): 49-53.
- [9] 孙博. 养老金融, 迎来新“蓝海” [J]. 金融博览(财富), 2016(12): 40-43.
- [10] 李瑞丽, 乔桂明. 基于多元创新视阈的养老服务供给机制研究[J]. 广西社会科学, 2017(6): 150-153.
- [11] 沈天骄, 高鹏飞, 张健明. 上海构建智慧养老产业金融支持体系的经验借鉴与政策优化[J]. 科学发展, 2020(10): 100-105.
- [12] 胡继晔. 养老金融: 未来国家层面的发展战略[J]. 中国社会保障, 2012(10): 2.
- [13] 胡兴倩, 李窈窕, 彭文祯, 等. 论新形势下中国金融养老的解决方案[J]. 今日财富, 2023(24): 16-18.