

# 新光人壽實習報告



報告人：賴冠宏

指導老師：張呈徽教授

# 目 錄

前言.....	3
摘要.....	4
壹、緒論	
一、實習動機.....	5
二、實習目的.....	6
貳、實習公司	
一、公司簡介.....	7
二、營業項目.....	8
三、競爭力分析.....	9
四、SWOT 分析.....	10
參、實習內容	
一、實習部門.....	11
二、工作環境員工福利與專業訓練.....	12
三、工作內容.....	16
四、作業流程分析.....	17
五、問題點分析 .....	18
六、公司組織.....	19
肆、結論與建議	
一、結論.....	20
二、建議.....	21

## 前言

新光關係機構肇始自 1945 年的新光商行，為創辦人吳火獅先生所成立，早先從事布匹買賣及糖、茶等進出口業務，1950 年代設立新光紡織廠開始進入生產事業，1960 年代跨業投資產險、壽險及瓦斯、合纖等事業，奠定穩固的企業基石，1970 年代開始多元發展，擴大投資領域至建設、農牧場、百貨育樂等事業，1980 年代以後更擴至保全、高樓管理等行業。1986 年 10 月，創辦人與世長辭，吳東進先生接任董事長，並逐一完成創辦人生前心願，購買新光人壽敦南大樓、興建新光吳火獅紀念醫院、建構新光人壽保險摩天大樓等。在吳董事長的卓越領導與多角化經營下，事業體不斷擴大，新光關係機構涵括了金融服務、社會安全、生產製造、民生消費等事業，結合國內各界菁英，創造出更高品質的生活，也提供更多的就業機會。期間為回饋社會，復創立醫院及健康管理公司，設立獎助學金、慈善等基金會，積極關懷社會，多次獲得政府和社會的肯定。

隨著台灣經濟的蓬勃發展，新光關係機構於 2002 年正式成立新光金融控股股份有限公司，旗下包括新光人壽、新光銀行、新光投信及新光保經等子公司，以嶄新多元的金融商品，滿足客戶一次購足的理財需求。另外，與大陸海航集團合資的新光海航人壽也於 2009 年正式營運，朝國際化的金融理財服務邁進。

展望未來，新光關係機構將以「立足台灣、放眼天下」自許，以「服務人群、造福社會」為職志，堅持「以客為尊，服務至上」的理念，認真打造服務最好、品質最佳、績效卓著的國際化企業，成為客戶心目中最值得信賴的公司。

摘要:

**為何選新光:**一剛開始業務員跟我說進新光可以學到哪些，但進去並不是我想的，後來發現壽險業都是一樣的，教我們如何推銷商品，結論，壽險業以前是很好做，因為只有新光跟國泰，但壽險業很多，許多客戶都會要求退佣，賺的錢一半可能要給客戶，沒有身邊的人支持你的行業，你是無法在壽險業發光發熱，起初你業績很好，但後來呢?保單要推給誰呢?所以基本上要得到許多人的認同，你才能在壽險業很久

**為何做壽險業:**我進壽險業是想幫助別人做生涯規劃，對自己要投保保單也會有所幫助，但後來發現壽險業教會我們如何賺很多錢，而且進新光對知識沒有幫助，新光教我們如何把保單售出，所以後來我後悔進新光，未來我想從事銀行這方面的工作

# 壹、緒論

## 一、實習動機

學校學習知識的過程中，希望讀的書不是死讀書，而是把自己讀過與工作做結合，業務員需要專業知識、溝通的能力，但表達不足讓客戶認為你的專業不夠，所以保單就不容易賣出，在學校的學習是很重要的沒錯，但是未來出去就業的時候，如果曾經實習過有相關的工作經驗，也可以幫助別人。

## 二、實習目的

在學校學習的過程中我產生了相當多的疑問，未來要從事什麼工作?但我選擇實習，給自己一個選擇工作的機會，也感謝學校給予我們這個機會，好讓我們在畢業前有機會在不影響學業的情況下獲得寶貴的實習經驗，這次的實習讓我知道很多事情真的是『看的比說的容易、說的比做的更容易。』，當保險業務員真的很辛苦，但肯付出就有成果。

## 貳、實習公司

### 一、公司簡介

新光成立於 2002 年 2 月 19 日，總部位於台北市金融地標 - 新光人壽保險摩天大樓。公司不僅注重永續經營，亦用心於企業社會責任公司治理等範疇。現旗下轄有新光人壽、新光銀行、新光投信、新光金保代及新光創投等子公司，致力提供客戶最完善之金融服務。新光金融版圖完整，旗下子公司提供壽險、銀行、證券基金及產險等商品及服務，透過新光人壽遍佈全省

317 個分支機構、新光銀行 106 家分行，直接服務新光集團 600 多萬客戶。

在國外佈局方面，新光金控持續與中國、日本及東南亞等地之金融集團進行交流，蒐集市場資訊及關注國際壽險發展趨勢，並積極拓展海外收益，擴大 OIU 及 OBU 等業務，期望以穩健的策略拓展海外市場。新光人壽在中國市場成立合資保險公司，經營已近十年。新光銀行在香港設有分行據點，與國際級銀行合作，擴展海外聯貸業務，未來將以香港為基礎服務海外客戶。新光金創投透過第三地百分之百轉投資於新光租賃，總部設於蘇州，期以租賃公司營運經驗，做為未來新光銀行進入中國市場設立分、子行之發展基礎。另外，新光結合集團力量共同開拓東協市場，其中銀行及壽險在越南與緬甸均設立代表處，從事資訊蒐集、在地關係經營與雙邊經貿合作，秉持服務客戶需求，放眼國際之經營策略。

新光集團長期耕耘市場五十餘年，不斷累積經驗及信譽，已獲得民眾普遍的肯定。未來也將持續秉持誠摯的心，提供客戶最好的服務，成為客戶心中卓越的金融服務機構。

## 二、營業項目

價值導向的多元壽險商品與服務，滿足顧客不同的保險需求與生涯規劃。

傳統壽險、利變型保單、投資型保單、個人傷害險、個人健康險及團體險等。

1. 提供符合保戶需求的保險及資產配置選擇，強化市場競爭力
2. 提升保戶服務品質
3. 關懷及提升樂齡族群生活品質



### 三、競爭力分析

#### 供應商：

人壽保險：所有壽險公司

產物保險：所有產物公司

#### 現代競爭者：

保險公司、郵局、銀行，而且保險公司、郵局、銀行是全省都有據點，而且也方便也比較有保障，因為這些觀點會驅動消費者到那些地方購買保險，這是對公司有很大的威脅。

#### 潛在競爭者的威脅：

保險這個產品是永續存在的產品，幾乎都可以推銷販售的產品，因此保險的競爭者非常的多，故對公司是很大的威脅。

#### 供應商的議價能力：

供應商的議價能力高，若公司想要販售此家保險公司的保單，必須要經過保險公司的同意，保險經紀人公司才得以販售，所以保險公司對於保險經紀人的議價能力是高的。

#### 消費者的議價能力：

消費者的議價能力低，因為保險費用幾乎是固定的。

#### 替代品的威脅：

最多就是健保、農保、勞保...等，但是，這些產品所能夠保障消費者的程度都是有限的，給予的賠償給付也是有限的所以也只能算是互補品。

## 四、SWOT 分析

### 優勢 (Strength)

- 1.商品選擇多樣化，組合優勢保單較具競爭力。
- 2.公司負責人擁有專業保險經紀人的證照，對公司上的大小業務都有一定的專業知識。
- 3.公司的保單，續保率都很高，多數都是優質的保單。對客戶長期權益，極有幫助。
- 4.公司會定期舉辦業績競賽，讓員工們彼此激勵，提升員工的士氣。

### 劣勢 (Weakness)

- 1.市場集中度高，競爭激烈。
- 2.員工不需要績效考核，主管管理上會比較累。

### 機會 (Opportunities)

- 1.商品結構改變。
- 2.整體的獲利程度都是呈現不錯的狀態。
- 3.保險產業的特性是屬於多勞多得、低成本，只要有努力就會有回收。

### 威脅 (Threats)

- 1.佣金率的下降，造成業務員與公司的利潤降低。
- 2.受到不肖同業的影響，導致保險公司形象，嚴重受損。
- 3.景氣不佳購買率下降，業務人員脫落率高。
- 4.產業的成長性，主要是決定於顧客的所得收入。

## 參、實習內容

### 一、實習部門

#### 1.商品開發部：

掌理各種新商品之企劃、研究、設計、送審、販賣、追蹤、修正事宜、數理保全計算及商品問題之研究等事項。

#### 2.市場行銷部：

掌理公司與金控各子公司間之整合行銷業務推廣、整合行銷活動辦理；客群經營規劃及執行推動、提供目標客戶名單協助業務推動。

#### 3.數位資訊部：

掌理有關業務行銷、電子商務、客戶服務、內部行政作業自動化、數據分析及行動App 應用等相關業務之資訊系統規劃、維護及需求開發。

#### 4.數位服務發展部：

掌理公司內外部客戶數位服務的發展策略，運用金融保險科技，設計各種 e 化創新服務，提供客戶最佳的服務體驗。

#### 5.保費部：

掌理公司續期保費收入，收費業務制度及服務區域運用效率之規劃與執行、各項收費作業控管，新商品保單帳務流程規劃，用糾紛案件之防制與處理等事項。

#### 6.理賠部：

掌理理賠及調查業務之政策及作業原則擬訂與執行、理賠率監控、理賠給付內控、理賠及調查作業系統化、理賠及調查人力資源管理規劃、保險犯罪偵測與防制及上述授權範圍內之業務，相關單位執行作業之協調整合、流程改善、差異與績效分析等事項

## 二、工作環境與員工福利與專業訓練

新光的工作環境算還不錯,每一位員工均有一張桌椅,然後會有一大堆工作,至於薪資是依照公司規則處裡,至於業績獎金就要看個人功力。

新光人壽在進行員工招募及薪資核定時,不會因其性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場而有所不同,並禁止聘僱 16 歲以下童工,消弭各種可能強迫勞動之情事發生。

此外,我們響應國際公認之基本勞動人權公約,並依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」將人權議題納入人力資源政策,重視員工的工作及集會結社自由權利,並極力維護所有員工的尊嚴與隱私。

### 多元職位輪調制度

為達成人力資源最佳化運用,讓企業發展與員工個人職涯連結,我們每年調查內勤員工調任意向,再透過職位輪調方式,適度調節工作內容與環境,兼收提升工作能力與效率的效益。目前新光人壽職位異動方式分為:依公司指派(輪調)、內部徵才、預約請調三種。

異動方式	說明
輪調	派任單位或特殊職位達一定年資者,進行跨單位或跨職位常態性職位異動,以提昇工作動能或符合管理需求。
內部徵才	各部室職缺訊息即時公告於內部網頁專區,員工可依個人興趣與職涯規劃需求提出申請。
預約請調	暫無期望的職位出缺時,員工亦可依個人需求提出預約請調申請,待該職位出缺時進行異動。

### 推動彈性工時

為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡,新光人壽設有彈性工時制度,2015 年重新規劃,設置有三班彈性工時,讓內勤員工得視個別需求調整上下班時間(如接送小孩或照顧長輩),在工作中也能照顧到家庭成員之需求。

### 優退機制

新光人壽在依法定標準給付退休金下,提供非主管職員工提前申請退休的優惠條件,每年定期提供管理職員工屆齡優惠退休申請機制,加給一定標準優惠給付,寬廣員工的生涯選擇。

### 退休員工回聘機制

新光人壽訂有「退休重雇專案」,可用專案模式開放退休人員於退休時可申請回聘為組長,經公司審核

通過者以其退休職等重新聘用，2015 年退休回聘人數為288 人，鼓勵退休員工退而不休，持續貢獻其職場經驗。

## 新光人壽員工福利項目

1. 為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡，新光人壽設有彈性工時制度，2015 年重新規劃，設置有三班彈性工時，讓內勤員工得視個別需求調整上下班時間(如接送小孩或照顧長輩)，在工作中也能照顧到家庭成員之需求。
2. 休假福利
3. 提供員工請休特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪产假、产假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假等各類假別，其中产假、天然災害假的給薪標準優於勞動法令標準。
4. 保險福利
5. 為員工投保勞工保險、全民健康保險外，並提供員工優惠費率投保各式團體保險(壽險、意外險、醫療險與防癌險)，特別是所有內、外勤員工皆享有每年健檢之福利。另就特定職務人員與派駐海外人員公費提供意外險、旅平險等保障。
6. 退休福利
7. 我們按勞基法規定，替選擇舊制及選擇新制但保留舊制年資的勞工，按月繼續提撥勞工退休準備金，同時亦依勞工退休金條例規定，替選擇新制的勞工按月提撥不低於薪資 6% 存儲，遇員工成就退休條件時依法給付退休金，另提供退休紀念品。其中成就退休條件更是優於勞動法令標準，寬廣員工生涯選擇。(請參閱年報 P.297 頁)
8. 健康照護福利
9. 提供內勤員工每年定期健康檢查、外勤員工每 3 年定期健康檢查。公司配置醫師提供體檢服務與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR 急救訓練、提供防疫照護(施打流感疫苗、設置乾洗手及量測體溫等防疫物品)；為積極推動員工養成良好健身習慣，職工福利委員會亦補助多個運動社團。

## 環境衛生及飲用水檢測

1. 新光人壽對於員工在工作職場上的安全與大樓環境衛生的維護均不遺餘力，定期由具有專業證照的檢測人員每六個月監測辦公場所二氧化碳濃度。
2. 2015 年監測全台 352 處辦公場所，總計檢測 1,535 點均符合法定標準；此外，針對 42 棟大樓 80 座空調冷卻水塔，進行退伍軍人菌抽測，防止因空調系統散播病菌，以維持良好的空氣品質提供更舒適及安全的環境。
3. 2015 年因部份辦公室裝修，為確保員工免於遭受裝修污染物影響空氣品質，我們特別安排抽測空氣中有害物質濃度以確認是否影響空氣品質危害員工健康，裝修污染物之甲醛、甲苯、二甲苯等有機物質結

果正常；為確保員工飲水健康及降低心中疑慮，特別安排大樓進水口、原水口及出水口飲水機進行水中鉛含量抽驗，檢驗結果未檢出鉛。

## 鼓勵員工投入志工服務

新光人壽提供員工「志工服務假」，凡參與立案之公益團體或社福機構各項服務，經驗證後服務時數累積達八小時可換得一天「公益假」，讓員工在參與社會服務工作時能獲得心靈上的滿足及更多正面支持能量。

## 退休員工參與志工活動

由於退休人員比一般在職員工有更多的時間可以參與長期的志工服務，在部分志工活動中更能發揮其影響力。對此，我們成立「新光樂活志工社」，目前志工人數 352 位，其中 18 位為退休員工，比例為 5%。2016 年志工社總計舉辦了 87 場樂活志工社的活動，共吸引 622 位同仁參與。

## 長青聯誼會

為感謝退休員工對新光人壽的卓著貢獻，新光人壽於 1992 年創立「新光人壽長青暨仕女聯誼會」，定期舉辦交誼活動，如日文學習班等，讓退休員工共享新光大家庭的溫暖。至 2016 年底會員數已達 1,648 人。

## 專業培育與訓練

為提供保戶更專業、更貼近需求的服務，新光人壽致力於提升員工保險專業，每年提撥上億元的教育訓練費用，長期培育壽險人才。新光人壽於 2014 年開始，連續 3 年獲得第 16、17、18 屆保險信望愛獎(公司及個人)，及第六屆台灣保險卓越獎之「人才培訓卓越獎銀質獎」等肯定，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

## 人才培訓策略

新光人壽訓練體系主要分為業務體系（外勤）及行政體系（內勤）兩大類，並由專責單位根據各核心人員訓練類別的需求，規劃學習地圖，讓員工多元化學習，有效開拓職涯發展路徑。新光人壽人才培訓三大策略主軸：

- (1) 培育專業人才，深耕壽險市場。
- (2) 打造菁英人才庫，強化領導梯隊。
- (3) 培育跨領域人才，永續人才傳承。

## 內勤行政人員

截至2016年底止，總共已完成29個部室學習地圖，共計1,816 項的能力項目，建置率達55%。未來我們會以學習地圖作為員工個人發展計畫依據，透過組織性的建置，建構相對應之人才培育機制，讓員工與組織間的關係更加緊密。



## 組訓專員

自 1977 年第一期起，迄今已招募逾 70 期，累積已聘任上千人次，目前在職超過五百多人，其中近五成為各類管理職，為新光主要幹部人才來源。

為厚植壽險業務的營運、企劃及行銷管理人才，厚植業務主管人才庫，針對組訓專員的學習地圖部份，我們將之分成兩階段來進行，期間並給予不同評估機制，確認學習地圖成效。

## 完善的新人訓練

新光人壽重視新進員工的培育，針對內、外勤新進人員，備有完整的培育計劃，如領航員制度、「新進人員學程」、新進人員敘薪暨保障規範、國外派訓的機會及職涯發展路徑，讓新進人員到職後能儘速產生安定感，2016 年新光人壽新進人員留置率為 92.1%。

## 協助取得專業證照

新光人壽致力於協助內、外勤人員的專業養成，除既定的內部訓練外，並提供相關證照獎勵與研修補助，鼓勵員工取得壽險知能及專業相關證照，2016 年取得證照共有 8,198 人次，人數逐年提升，共撥發 2,326,700 元證照獎勵金，成果斐然。

## 培育國際人才

為提升員工專業能力、拓展員工的國際視野，新光人壽 2016 年遴選員工參與之國際研討會包含科隆再保研討會、FALIA 研討會、GSAM 研討會、巴克萊銀行參訪等，並派出 11 位業務主管參與加拿大溫哥華舉辦的 MDRT 年會，學習世界級的業務銷售經驗。

## 培育下一代領導人才

新光人壽自 2010 年啟動領導力發展專案，透過訪談及知識/經驗/人格特質問卷調查，盤點出各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準(成功典範)，培育主管儲備人選。

## 網路聯播早會 學習無距離

1. 對於業務單位遍布全國的新光而言，透過網路聯播的機制，可讓第一線員工於第一時間接受公司最新資訊及訓練，再者利用網路 24 小時不間斷的特性，也可讓有需求的員工後續進行內容複習，達到員工自主學習的目的。2016 年「新光人壽網路聯播早會」共播出 2,943 分鐘，專銷頻道播出 954 分鐘，豐富的內容與知識，提供所有的外勤人員更多元化的訓練內容。透過問卷調查，網路聯播 2016 年的平均滿意度為 94%。

## 績效與職能發展評估

1. 為使員工擁有明確的職涯發展方向，我們依據公司年度策略主軸，制定各層級職能項目，並於中期末針對工作目標成果評估(70%)及職能(行為標準)表現進行評估(30%)。內勤人員每年有三次正式績

效溝通，由主管與員工共同檢視工作達成情形，使員工從工作中學習與成長。2016 年內勤員工接受正式績效評估和審核百分比為 97.5%，外勤員工接受正式績效評估和審核百分比為 91.2%

### 三、工作內容

收費.辦理賠.辦房貸.辦信用卡.辦產險.送年金.招攬保險.理財規劃.保單檢視

新光人壽以「人人有保險、家家有保障」為使命，秉持「誠實、正直、信用」的精神，塑造良好的品牌形象，重視商譽，肩負起對顧客的保險承諾，落實「誠信」的理念。公司視員工為企業的夥伴，也是企業的資產，公司對員工以及員工彼此之間，均以「誠信」為理念。企業提供優質的經營環境，遵照公司的制度，支給妥善的薪資及福利，促進勞資關係的和諧。員工彼此之間則以誠信作為共事的基礎，不推諉過錯，不因循苟且，具備道德勇氣來檢討缺失，改進經營。

## 四、作業流程分析

### 1.理賠作業流程

發生理賠事故→通知保險公司→準備文件→送件申請→審核是否通過→理賠  
給付

### 2.新契約作業流程

(1)業務員協助保戶進行平板電腦輸入電子要保書資料

(2)線上檢核要保資料內容後，請保戶確認並於平板電腦數位簽名

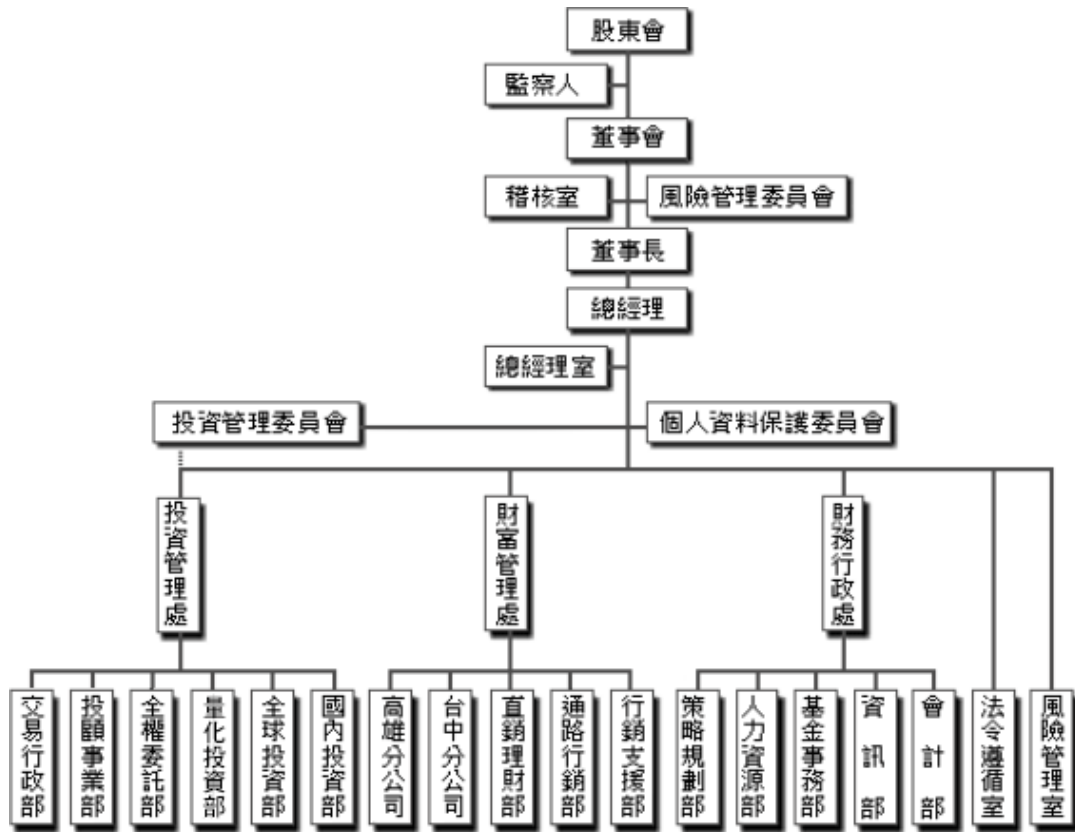
(3)確認要保資料完整後，由業務員上傳資料完成受理

(4)保戶簽署的「行動 e 投保聲明暨同意書」繳回通訊處受理報件

## 五、問題點分析與改善

- 1.要明確告知
- 2.對於保險產品的熟悉度嚴重不足

## 六、公司組織



## 肆、結論與建議

### 一、結論

業務員起初開發客戶是很辛苦的，但努力總會有成果的，堅持自己的理想，創造自己的未來，達到無限的收入

## 二、建議

試著做保險業看看



