

105 年保險業人才供需調查及推估成果報告

中華民國產物保險商業同業公會
中華民國人壽保險商業同業公會

壹、保險業關鍵性人才供需調查實施計畫

一、法令依據：

- (一) 依「產業創新條例」第17條規定，為強化產業發展所需人才，行政院應指定專責機關建立產業人才資源發展之協調整合機制，協調各中央目的事業主管機關辦理重點產業關鍵性人才供需調查及推估，國家發展委員會(前行政院經濟建設委員會)為該條例所稱之專責機關。
- (二) 金融監督管理委員會保險局依該條例規定，於101年11月1日函指示中華民國產物保險商業同業公會及中華民國人壽保險商業同業公會辦理保險業關鍵性人才供需調查及推估事宜，由該二公會執行相關問卷設計及調查、發放、統整及資料分析。

二、調查目的及用途：

- (一) 調查目的：針對臺灣保險業，進行影響保險業關鍵性人才人力流動供給因子及需求因子之調查及估算，以瞭解保險業短、中、長期人力之配置狀態。
- (二) 調查用途：提供政府相關單位有關保險業關鍵性人才供給及需求之資料，以供參考。

三、調查地區範圍及對象：

以臺灣地區保險業為調查範圍，本項計畫所稱保險業包括中華民國人壽保險商業同業公會所屬會員公司及中華民國產物保險商業同業公會所屬會員公司，並以保險業負責人力資源配置之總經理或人資主管為問卷填答對象。

四、調查項目、填表單位及調查表式：

- (一) 調查項目：包括保險業基本資料、未來三年度預估公司退休人數、勞退新制實施對關鍵性人才供需影響、保險業海外設點其關鍵性人才選用模式分析、保險業因新增業務及推動金融創新產生關鍵性人才需求量、保險業對外籍人士僱用現況、保險業關鍵性人才經外部仲介管道任用現況、關鍵性人才離(退)職成因分析等。
- (二) 填表單位：以保險業負責人力資源配置之總經理或人資主管為問卷填答對

象。

(三) 調查表式：依上開調查項目擬訂「保險業關鍵性人才供需調查」，並於問卷定案前先洽請業者試填。

五、資料標準期：以調查實施期間為準，並推估106年、107年及108年往後3年人才需求。

六、調查實施期：以105年7月1日至8月30日為資料發送調查期間。

七、實施調查期間及進度：計畫期間預定7個月，預訂辦理之工作項目及進度如下：

工作項目	工作期程					
	105年 6月	105年 7-8月	105年 9月	105年 10月	105年 11月	105年 12月
籌劃設計與調查工作準備						
問卷調查						
資料處理						
結果及提要分析						
調查報告撰寫編印及工作檢討						
累計工作進度(%)		30		60		100

八、抽樣方法：本調查採用全查方式進行。

九、調查方法：

(一) 質性需求調查：進行與保險、人力仲介相關業者深度訪談，訪談分析現行保險業人力供需狀態。

1. 保險業者訪談：針對保險業之高階主管及人資部門專責人員、負責外部人力甄選的主管人員進行深度訪談，參考其實務經驗及判斷，探討相關聘任人員政策、影響重點人員轉任、異動等因素、外聘延攬新進人員證照之相關要求、人員基本職能要求、對外招募難易度、是否有海外延攬需求等議題進行分析。
2. 人力資源仲介公司訪談：經由專業人力仲介機構等外部機構之訪談，了解保險業甄才需求屬性、人才需求限制條件、金融產業之產業概況及業者有無派遣海外人力之需求等。

(二) 量化問卷分析：預計針對保險業進行問卷發放，採廣泛性地針對保險業高階主管及人資部門主管進行問卷訪談，以問卷寄送方式直接郵寄至該等機構，針對相關人力供需議題進行意見徵詢，以瞭解保險業從業人員觀點及相關建議。

十、結果表式及整理編製方法：依調查目的，將調查項目分類彙整成相關統計表（如附件）。

十一、主辦及協辦機關：

(一) 主辦機關：金融監督管理委員會保險局。

(二) 協辦機關：中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國產物保險商業同業公會。

十二、所需經費及來源：所需經費由中華民國人壽保險商業同業公會及中華民國產物保險商業同業公會支應。

貳、保險業人才供需推估及調查結果

表 1 產業調查範疇及趨勢

<p>產業調查範疇¹</p>	<p>1. 行業標準分類代碼(4碼)：K6520 2. 調查範疇相關說明：調查對象係針對中華民國人壽保險商業同業公會所屬 24 家會員及中華民國產物保險商業同業公會所屬 17 家會員。</p>
<p>產業發展趨勢²</p>	<p>1. 保險業關鍵性人才供需受國內外經濟情勢、消費趨勢、政府政策等因素影響，尤其是消費趨勢與消費行為模式的改變，將牽動保險公司經營策略，致影響公司用人需求；近年來保險業面臨數位金融環境趨勢及新興金融科技(Fintech)興起等因素，改變業務及商品服務模式情況下，預期未來金融科技人才需求將呈現增加的趨勢。</p> <p>2. 配合政府之新南向政策推動計畫，鼓勵保險業赴東協、南亞及紐澳設立據點，提供金融服務，協助臺商拓展商機及擴大布局，為應業務拓展需要，故保險業對於國際化專業人才的需求量將呈現增加的趨勢。</p>

說明：

產業調查範疇之標準分類，原則依行政院主計總處 105 年第 10 次修訂「行業標準分類」填列；如無法確定範疇，即參考財政部統計處 101 年第 7 次修訂「稅務行業標準分類」填列。

1. 行政院主計總處網站首頁(<http://www.dgbas.gov.tw/>)/主要業務/政府統計/統計法制與標準分類/統計標準分類/行業標準分類。
2. 財政部網站首頁(<http://www.mof.gov.tw/>)/財政及貿易統計/稅務行業標準分類。

表 2 保險業關鍵性人才供需量化分析

單位：人

	景氣情勢	106 年		107 年		108 年	
		新增需求	新增供給 ¹	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
推估調查結果	樂觀	11,617	12,013	11,928	13,242	13,335	13,898
	持平	11,673		11,203		11,632	
	保守	7,139		7,575		8,623	
	景氣定義	保險業對於樂觀、持平及保守 3 種情境乃參考未來國內外經濟情勢、金融法規及金融政策開放程度等綜合因素來加以客觀研判。					
	廠商目前人才供需現況 ²	表示人才充裕之廠商百分比： <u>13.10%</u> ；表示供需均衡之廠商百分比： <u>70.82%</u> ；表示人才不足之廠商百分比： <u>16.07%</u>					

說明：

1. 新增供給來源有教育及培訓體系，由各中央目的事業主管機關視該業人力與教育/培訓體系養成訓練關連度高低，決定是否推算。
2. 廠商對於當前人才供需狀況之看法，並以百分比表示（如：表示當前人才供需屬「人才充裕」之廠商占 30%）。

表3 保險業關鍵性人才質性需求分析

關鍵性人才職類 ¹ (代碼) ²	人才需求條件									招募情形		有無職能基準 ⁴ (級別)	
	工作內容簡述	最低教育程度			學類(代碼) ³	能力需求	最低工作年資				招募難易		海外攬才需求
		高中以下	大專	碩士以上			無經驗可	2年以下	2-5年	5年以上			
精算相關人員	1. 傳統及投資型商品設計與開辦。 2. 商品保全、利潤分析及風險控管。 3. 準備金相關工作、資產負債管理、現金流量測試、精算分析、財務分析及評估。		V		3405、3406、4601、4602、4699 精算、數理、統計	1. 邏輯清晰、具數理統計分析能力、通過美國SOA考試者尤佳、 2. 相關工作經驗及證照。				V	普通	V	4級
內部稽核人員	1. 作業內部控制制度運作及經營效率評估、查核。 2. 稽核業務相關法令遵循事項之執行。 3. 各項業務一般查核及專案查核，異常事項檢、追蹤。		V		3402、3403、3405、3499、3801、3802、3899 保險、投資、財務、會計、商學、資訊	相關稽核工作經驗及證照、中文及英文聽說讀寫流利。				V	普通	V	4級

風險管理人員	風控機制、主要風險指標之建置與調整等專案管理與執行、風控之品質管理作業、風險認知教育之宣導。	V		3406、4602 風險管理、保險、統計、財會、商業、資管	相關風控工作經驗及證照、協調溝通、邏輯思考、抗壓力。			V		普通	V	4級
核保人員	處理新契約承保相關作業、保單風險評估及電話專業諮詢。	V		3405、3406、3801、3802、3899、7299 商管學院、風險管理、醫護、法律	具備保險、法律、醫藥相關知識、核保相關工作經驗及證照、英文基本讀寫能力、樂於服務客戶及敬業負責。		V			普通	V	4級
理賠人員	執行壽險理賠案件審核處理及電話諮詢服務。	V		3405、3406、3801、3802、3899、7299 商管學院、保險、法律、護理	具備保險、法律、醫藥相關知識、理賠相關工作經驗及證照、抗壓性高及可獨立作業。		V			普通	V	4級
投資人員	掌理公司國內外投資事宜	V		3101、3401、3405、3499 商管、財金、會計、風管、經濟、統計、資訊、或應用數學	具市場敏銳度且總體經濟及金融市場等基本知識				V	普通	V	4級
法務人員	1. 支持公司各項運營活動，提供法律上運營諮詢與服務 2. 法律遵循制度規劃、執行與管理 3. 法令教育宣導	V		3406、3801、3802、3899 保險、法律	具民法、商事法、訴訟法及保險法令專業知識				V	普通	V	4級
業務員	保險商品銷售、招攬、規劃、推廣及保戶服務	V		3401~3409、3499	保險業務員相關資格測驗合格	V				普通	V	4級

金融科技 人員 (2513、 2511、 2512、 2519、 2521、 2522、 2523、 2431)	負責資料分 析、科技創新 與數位金融商 品或服務行銷 與規劃、了解 使用者需求， 數位工具開發	V	1408、 3204、3208、 3401、3403、 3406、3499、 4802、 4803、4804、 4805	具有網路社群經 營、數據分析、 互聯網、有客戶 體驗經驗與問題 解決能力者，能 發展出符合客戶 使用需求的創新 金融服務。	V	難	V	-
其他 (行銷企 劃人員)	網路整合行銷 企劃相關業務	V	3408 行銷 3401 資訊 相關系所	具專案管理、公 關聯繫及溝通能 力，具媒體傳 播、網路行銷、 電子商務、社群 媒體管理等學識 尤佳。	V	普通	V	-

說明：

1. 係配合表 2 產業人才供需推估結果，調查該產業關鍵性專業人才職類。
2. 關鍵性人才職類代碼，係依行政院主計總處 99 年第 6 次修訂「職業標準分類」填列，分類標準請參照行政院主計總處網站首頁(<http://www.dgbas.gov.tw/>)/主要業務/政府統計/統計法制與標準分類/統計標準分類/職業標準分類。
3. 學類代碼，係依教育部 96 年第 4 次修訂「學科標準分類」填列，分類標準請參照教育部網站首頁(<http://www.edu.tw/>)/教育資料/教育統計/統計標準分類/教育程度及學科標準分類。
4. 職能基準，係依勞動部勞動力發展署 iCAP 職能發展應用平台 (<http://icap.evta.gov.tw/>)，檢視所列職類目前是否已完成職能基準訂定，針對已完成訂定者，填列其「基準級別」。

表 4 保險業人才問題及因應對策

人才問題	因應對策(請填列具體規劃)
部分人才(如業務員)流動率高	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透明化升遷和培訓制度 2. 依績效表現調整薪酬待遇 3. 員工推薦獎金制度，提高招募效率，且因經過親朋好友推薦，故適應力較佳
人才之發展與培育機制仍待持續強化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃學習地圖 根據金融職能基準、建構各類人員之學習地圖，提供完整而清晰之學習路徑。 2. 人力資源與職位調整 以保險專業進行職能盤點，將人力配置與職位相對應調整，以金融專業人員學習地圖來訂定人才培訓計畫。 3. 參加教育訓練 公司內部舉辦或參加保險事業發展中心、金融研訓院等專業機構所舉辦涵蓋數位金融課程、領導管理、企業金融、消費金融、財富管理、金融創新、法務暨法遵、風險管理、稽核、科技金融、國際金融等領域課程，以協助員工快速掌握學習方向，有效提升所需職能。
具備合格專業技能，但在向心力與問題解決上仍有提升空間	<ol style="list-style-type: none"> 1. 進用前透過背景調查，降低此一可能風險。 2. 定期召開高階主管會議，說明公司政策與未來發展，與高階主管進行深度交流。 3. 透過教育訓練與實務操作，提升主管問題解決能力。

說明：

本表為產業人才供需調查中，產業界反映面臨的人才問題，以及針對各項人才問題所規劃辦理之具體因應對策，並於次年度填報執行情形。