

107 年保險業產業人才供需推估及調查結果之書面報告

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)即為上開條例所稱之專責機關。
- (二) 金融監督管理委員會保險局依上開條例規定，於101年11月1日函請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2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23家會員公司及中華民國產物保險商業同業公會所屬18家會員公司，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108年、109年及110年往後3年人才需求。

六、調查實施期：以107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	107 年 6 月	107 年 7-8 月	107 年 9 月	107 年 10 月	107 年 11 月	107 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

產業調查範疇 ¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行業標準分類代碼(4碼)：K6510、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 23 家會員及中華民國產物保險商業同業公會所屬 18 家會員。
產業發展趨勢 ²	<ol style="list-style-type: none"> 1. 面臨金融數位化時代及新興金融科技(Fintech)興起等因素改變業務及商品服務模式下，預期未來金融科技人才需求將呈現增加的趨勢。 2. 歐盟通用資料保護規則(GDPR)於 2018 年 5 月生效而國際保險監理官協會(IAIS)也考慮設定全球性的資安標準。為滿足當地及全球之法規，未來資安長及法遵長將投入更多時間於資安議題。 3. 政府除實施長照 2.0 制度外，亦推動放寬保險業資金辦理社會福利事業投資，引進資金與監督管理能力，促進長照產業發展。政府推動所得稅稅改方案，研擬增訂長照及年金保險保費扣除額，提升國人長照及退休準備意識以保障國人老年經濟生活是台灣壽險業重要的企業社會責任。 4. 強化 ESC 公司治理面向，提升資本市場國際競爭力，期望透過深化公司治理及企業社會責任文化、有效發揮董事職能、促進股東行動主義、提升資訊揭露品質，以及強化相關法令規章之遵循等面向，鼓勵企業自發性重視公司治理。 5. 財產保險業未來將多元發展，跨業結合保險商品及網路投保，提供保戶符合需求及便捷的服務是思考及進步的方向，保護客戶個資及結合 3C 技術是未來將面臨挑戰。 6. 在政府刺激投資、推動風力發電、鼓勵金融科技創新，以及逐步放寬網路投保限制等政策下，將會帶動新消費需求，有利於產險市場持續穩定的增長。 7. 推動保險業透過合併或併購方式提出各項對策，積極開拓有關電子商務保險等商機以提升保險業競爭能力及市場紀律，促進該業的穩健經營，開創我國保險業之新紀元。

填表說明：

1. 產業調查範疇之標準分類，請參照行政院主計總處 105 年第 10 次修訂「行業標準分類」，儘可能填列至細類(4碼)；上述細類說明如仍無法確定範疇，可參考財政部 106 年第 8 次修訂「稅務行業標準分類」定義，並填列前 4 碼，上述分類標準請參照至下列網址；如產業屬跨領域、新典型產業，著實無法對應現行行業標準分類者，則可保留填寫彈性。

(1)行政院主計總處首頁(<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)財政部統計處首頁(<http://www.mof.gov.tw/>)/財政及貿易統計/稅務行業標準分類。

2. 請條列分析產業未來之發展趨勢。

表 2 保險業關鍵性人才供需量化分析

單位：人

推估調查結果	景氣情勢	108 年		109 年		110 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
	樂觀	5383	5487	5559	5812	5795	5989
	持平	4894		5054		5268	
	保守	4404		4549		4741	
	景氣 ² 定義	(1) 樂觀=持平推估人數*1.1 (2) 持平=依據人均產值計算 (3) 保守=持平推估人數*0.9					
廠商目前人才 ³ 供需現況		表示人才充裕之廠商百分比： <u>0</u> %；表示供需均衡之廠商百分比： <u>34.78</u> %；表示人才不足之廠商百分比： <u>65.22</u> %					

填表說明：

1. 新增供給來源有教育及培訓體系，請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。未進行推估者，請以「--」表示。
2. 如有針對樂觀、持平及保守等不同景氣情境進行未來人才需求推估者，請依實際推估假設填寫各景氣情境之定義。
3. 請協助調查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

所需關鍵性人才職類 ¹	人才需求條件									招募情形		運用困難 ⁶ 主要原因	有無 ⁷ 職能基準(級別)	
	工作內容簡述	最低教育程度 ⁴			學類(代碼) ²	能力需求 ³	最低工作年資 ⁴				招募 ⁵ 難易			海外攬才需求
		高中以下	大專	碩士以上			無經驗可	未滿2年	2-未滿5年	5年以上				
精算相關人員	統計分析及精算假設設定、精算價值評估與分析		V	V	4601、4602、4699	相關精算工作經驗及通過精算學會考試、英文能力佳			V		難		2、3	4
內部稽核人員	內部稽核作業及專案調查等稽核業務		V	V	3401、3402、3403、3405、3406、3499、04111	相關稽核工作經驗及證照、中英文能力佳			V		普通		5、7(人員遞補)	
風險管理人員	監控及呈報風險執行，協助風控機制及主要風險指標之建置與調整、風險認知教育之宣導		V	V	3401、3405、3406、04123、	數學、精算學、經濟學相關科系並具協調溝通、邏輯思考、抗壓性		V	V		普通	V	1、5	5
核保人員	制訂核保作業準則，維護新契約品質		V		3405、3406、7206、4123、04123	細心耐心以及有核保証照，核保案件經驗，樂於服務客戶及敬業責任		V	V		普通		3、5	

	人才需求條件									招募情形			
理賠人員 所需關鍵性人才職類 ¹	規劃與執行理賠給付業務，控管作業程序、爭議處理		V		3405、3406、3801、7206、04123	理賠人員資格證照、相關經驗佳、抗壓性高可獨立作業			V		普通	3、5	有無 ⁷ 職能基準(級別)
投資人員	國內外各項股票、衍生性商品、基金、固定收益及短期資金投資與國內不動產投資			V	3401、3405、04123、4121	操交易經驗、英文能力佳、產業調查及財報分析能力			V		普通	5	
法務人員	法律意見提供及遵循之推動與諮詢、各項民事、刑事、行政訴訟之處理		V	V	3801、3802、04211	保險公司法務經驗、金融保險業務或律師事務所相關經驗者佳			V		難	5	
法令遵循人員	法遵自行查核、法令遵循		V		3801、3802、04211	法遵人員訓練			V		難	5	
業務員	業務招攬、客戶服務	V			04123、3401、3409、3499、9999	人身壽險證照佳、保險行銷相關經驗優先	V				普通	3、5	
金融科技人員	數位金融專案規劃、執行與管理、數位行銷、數據分析		V		3408、4805、4802、4801、3405、4804、080203、080304	保險電子商務經驗、數據分析能力、程式設計與思考能力以及數位行動資訊專業能力			V		普通	1、5、7	產業經驗不足

	人才需求條件										招募情形			
洗錢防制人員	洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控；發展及監督防制洗錢及打擊資控計畫執行；確認防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循與督導申報事宜			V	3802、04211、3406	Campus 證照			V		難		1、5	有無 ⁷ 職能基準(級別)
所需關鍵性人才職類 ¹														
資安人員	資安控管及評估		V		06131、06199、3405、4801、4802、4804、4805	CISM 證照、資訊安全個資保護相關經驗			V		難		1、5	
其他分析														

填表說明：

1. 所需關鍵性人才職類，請貴機構配合表 2 產業人才供需推估結果，調查該產業未來所欠缺之關鍵性人才職類。
2. 學類代碼，請參照教育部 106 年第 5 次修訂「學科標準分類」，儘可能填列至學類代碼(4 碼)，上述分類標準請參照至下列網址，教育部網站(<http://www.edu.tw/>)首頁/教育資料/教育統計/統計標準分類/中華民國學科標準分類第 5 次修正(106 年 9 月)。
3. 能力需求請以條列式說明。
4. 學歷、工作年資請以勾選方式填列。
5. 招募難易度請分為「易」、「普通」、「難」3 種難易程度填寫。
6. 有關人才欠缺之主要原因，請填列代碼(可複選)，包含：❶新興職務需求、❷在職人員技能不符、❸在職人員流動率過高、❹勞動條件不佳(如工作環境骯髒、危險、辛勞)、❺人才供給不足、❻缺乏有效人才招募管道、❼其他(請填寫其原因)。
7. 職能基準，請參照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，已完成訂定者請配合填寫其「基準級別」(尚未研析基準級別者，可省略填寫)。

表 4 保險業人才問題及因應對策

人才問題 ¹	因應對策(請填列具體規劃) ²
組織之金融科技人才力及人才短缺	持續建置具競爭力之薪酬與工作條件吸引人才，並落實「三年在職員工訓練及轉職之轉型計畫」之相關培訓計畫：根據組織短中長期策略目標，定義人才需求樣貌、盤點能力現況，找出能力差距、依人才需求進行培訓(直接培訓與種子培訓)、安排同仁參加金融科技相關課程，提升知識及技能。
少子化趨勢，年輕勞動力將逐漸減少，人才招聘難度增加	將規劃擴大校園徵才之規模，並加強與各大專院校的建教合作計畫，開發新的徵才管道，積極對外招聘已具備相關金融知識及證照專業人才並加強職場新鮮人之任用及培育，建立充足人才庫。
優秀人才因薪資配比及發展性不足等因素導致紛紛外流傾向，保險業尋求更加有難度	政府應盡速組成專案小組，召集產官學界各方之碩彥研討良策，提升員工對公司的投入度及增加僱主品牌知名度以及提供友善的工作環境及完善的薪酬獎勵制度。
資安法遵洗錢防制相關人才不足	積極對外招聘符合洗錢防制人員任用條件者，並將國際洗錢防制師證照納入專業考試補助辦法，鼓勵相關業務同仁報考，為因應資安人才需求增加趨勢，強化僱主品牌，提升人才之招募吸引力，滿足人才所需。
人員流動率高	瞭解員工的需求並給予適時的回應，落實員工意見調查及加強內部溝通與提供友善的工作環境及完善的新酬獎勵制度，招募培養無直接相關經驗的人才。
同仁對趨勢轉變之認知及感受洞察性不足	安排講座/內部訓練(含線上)等，調整同仁思維並建立擁抱改變之態度，同時提升對產業失去變化之掌握度。

填表說明：

1. 請填列產業人才供需調查中，產業界反映面臨的人才問題。
2. 請針對各項人才問題，填列貴機構規劃辦理之具體因應對策，並於次年度填報執行情形。