

106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107年、108年及109年往後3年人才需求。

六、調查實施期：以106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	106年 6月	106年 7-8月	106年 9月	106年 10月	106年 11月	106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>	<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。
<p>產業發展趨勢²</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應高齡化社會發展趨勢，提供多元之年金保險、長期看護保險及醫療保險商品，建構更為完善之社會安全網。配合金管會開放壽險業辦理各項新型態商品之業務，包括結合健檢或殯葬服務的實物給付保單、鼓勵保戶自主管理健康的外溢保單等，除建置完整商品線提升國人保障外，如何整合商品並與其他產業進行跨業合作，協助保戶從預防保健到守護人生尊嚴保障，為未來重要課題。 2. 提供保戶更全方位之服務，如提供保戶攸關其財務效益的資訊，可透過異業（如銀行財富管理業務）結盟合作，創造保戶更高價值。 3. 隨著近年來亞洲國家經濟蓬勃發展，配合新南向政策推動，積極協助保險業至東協國家佈局，並與當地監理機構加強交流合作；為因應業務拓展需要，保險業對於國際化專業人才的需求量將呈現增加的趨勢。 4. 在分秒必爭的現代社會中，「速度、效率」是任何服務所追求的目標，為讓保戶享有「One Stop Services」的迅速服務，加強電子商務功能，以最短的時間、最少的人力，提供客戶最滿意的服務。 5. 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、調整金融策略，因應 2018 年 APG 第三輪相互評鑑，預期未來法令遵循及金融科技人才需求將呈現增加的趨勢。 6. 運用各式科技（大數據、區塊鏈等）提供新型態金融服務，將 AI 運用於各項保戶服務，滿足客戶體驗。

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 106 年第 8 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(<https://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(<https://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	107 年		108 年		109 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	<u>12411</u>	11528	<u>13253</u>	12213	<u>14132</u>	13015
	持平	11283		12048		12847	
	保守	<u>10155</u>		<u>10843</u>		<u>11562</u>	
	景氣定義	(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					
	廠商目前人才供需現況 ²	表示人才充裕之廠商百分比： <u>2.44%</u> ；表示供需均衡之廠商百分比： <u>48.78%</u> ；表示人才不足之廠商百分比： <u>48.78%</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	人才需求條件									招募情形		運用困難 主要 原因	有無 ³ 職能基 準 (級別)	
	工作內容簡 述	最低教育程度			學類 (代碼) ²	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	未滿 2年	2-未滿 5年	5年 以上				
精算相 關人員	精算分析、 商品設計		V		數學細學類 (05411) 統計細學類 (05421) 其他數學及 統計細學類 (05499)	通過精算 專業考試			V		難		專業度不 足	4
內 部 稽 核人員	內稽內控設 計及執行		V		一般商業細 學類(04191) 會計及稅務 細 學 類 (04111) 財務金融細 學類(04121) 保險及風險 管理細學類 (04123)	相關稽核 工作經驗 及證照			V		難		專業度不 足	
風 險 管 理人員	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		一般商業細 學類(04191) 財務金融細 學類(04121) 保險及風險 管理細學類 (04123)	相關風控 工作經驗 及證照			V		普通		-	5
核 保 人 員	契約審核、 醫務作業、 電話專業諮 詢		V		財務金融細 學類(04121) 保險及風險 管理細學類 (04123)	核保案件 經驗			V		難		就業力不 足	-
理 賠 人 員	理賠給付及 調查、電話 諮詢服務		V		財務金融細 學類(04121) 保險及風險 管理細學類 (04123)	取得理賠 人員資格 證照			V		難		專業度不 足	-
投 資 人 員	檢核及確認 投資交易相 關事宜、投 資報表編製 及產生、對 於合作的投 資機構進行 實地查核			V	一般商業細 學類(04191) 財務金融細 學類(04121)	英 文 能 力、產業 調查及財 報分析能 力佳者			V		普通		-	3

關鍵性 人才職 類 ¹	人才需求條件								招募情形		運用困難 主要原因	有無 ³ 職能基 準 (級別)		
	工作內容簡 述	最低教育程度			學類 (代碼) ²	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	未滿 2年	2-未滿 5年	5年 以上				
法務人 員	審閱及修訂 合約、訴訟 案件處理、 法遵循之推 動與諮詢、 董事會事務		V		一般法律細 學類(04211) 專業法律細 學類(04212)	具金融保 險業或律 師事務所 相關經驗 者佳				V	普通		-	-
法令遵 循人員	法令遵循、 防制洗錢及 打擊資恐相 關業務		V		一般法律細 學類(04211) 專業法律細 學類(04212)	具金融業 法令遵 循、防制 洗錢及打 擊資恐實 務經驗。			V		普通		-	-
業務員	電話行銷或 保險招攬及 服務	V			不限	行銷能 力、通過 保險業務 員測驗	V				普通	流動率過 高		-

關鍵性 人才職 類 ¹	工作內容簡 述	人才需求條件						招募情形		運用困難 主要 原因	有無 ³ 職能基 準 (級別)			
		最低教育程度			學類 (代碼) ²	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	未滿 2年	2-未滿 5年					5年 以上
金融科 技人員	金融科技相 關系統建置 開發、數位 行銷、數據 分析(包含 數位、雲 端、社群及 大數據新技 術)		V		教育科技細 學類(01116) 一般商業細 學類(04191) 企業管理細 學類(04131) 財務金融細 學類(04121) 保險及風險 管理細學類 (04123) 行銷及廣告 細學類 (04143) 其他商業及 管理細學類 (04199) 資訊技術細 學類(06131) 資料庫、網 路設計及管 理細學類 (06121) 系統設計細 學類(06133) 電算機應用 細學類 (06134) 其他資訊通 訊科技細學 類(06199)	具金融業 相關知識 能力、具 程式語言 能力、大 數據分析			V		難		產業經驗 不足，相 關經驗人 才招募不 易	6

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. 學類代碼，係依教育部 106 年第 5 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(<https://www.edu.tw/>) / 教育資料/教育統計/統計標準分類/學科標準分類第 5 次修正版(106 年 9 月)。
3. 職能基準，係依勞動部勞動力發展署 iCAP 職能發展應用平台(<https://icap.wda.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)
對於國際化專業人才的需求增加	為培育保險專業人才，金管會已持續督導財團法人保險事業發展中心，依保險業務需求及配合所需保險人才職能項目，辦理相關教育訓練課程－保險業國際化菁英人才培訓班，透過保險專業課程培訓及國外參訪交流，使學員瞭解國際保險市場動態，引進先進國家之保險專業技術，以培育國際保險專業人才，並提升我國保險業競爭力。
在職人員數位金融視野及知識技能不足	因應新服務及交易模式之建置導入、作業流程優化之提升、網路社群經營等，安排教育訓練提升同仁數位金融相關知識及技能，因應創新商業模式對工作技能要求之不足。
對趨勢轉變之認知及感受力不足、數位管理思維須提升	安排講座、外部課程、內部訓練（含線上課程）等，調整同仁思維並建立擁抱改變之態度、提昇對產業趨勢變化之掌握度，並學習數位金融營運模式，增進對風險管理、法規遵循、人員管理、客戶管理、個資管理、數據分析等方面之能力。
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，建立充足人才庫。
人員流動率高	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 提升員工對公司的投入度及增加雇主品牌知名度。 3. 提供友善的工作環境及完善的薪酬獎勵制度。 4. 招募培養無直接相關經驗的人才。
需跨業尋求人才	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過人力仲介積極延攬跨界人才。 2. 與大專院校合作(如實踐大學、政治大學…)，辦理金融體驗營、金融競賽等活動，促成學生保險實習及參與專案之機會，結合理論與實務，為未來金融產業培養心血。

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。

