

109年保險業人才供需調查及推估成果報告書

壹、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、調查之目的：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，提供政府相關單位有關保險業關鍵性人才供給及需求資料之參考。

三、調查區域範圍及對象：

- (一) 調查區域範圍：以臺灣地區保險業為調查範圍。
- (二) 調查對象：中華民國人壽保險商業同業公會所屬22家會員公司及中華民國產物保險商業同業公會所屬19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、調查項目及調查表式：

(一) 調查項目：

1. 國內關鍵性人才流動與供需概況：目前供需數量狀況、是否提出勞工優退方案、外國專業人才延攬及僱用法實施

後對人才供給與需求之影響、預估未來三年退休人數、離職原因及選擇之新產業、是否有海外挖角現象、針對政府推動金融業納入自由經濟示範區、金融業布局亞洲及法規鬆綁等政策對人才需求之影響。

2. 關鍵性人才人力聘用管道及來源：聘任主要管道、是否設立大陸或海外之營運據點、是否透過外部人力銀行聘任人員。
3. 本國聘用關鍵性人才之國際競爭力：外資保險公司薪資及福利影響程度。
4. 關鍵性人才之供給及需求類型及挑戰：需求之人才類別、培訓課程、法規條件限制。
5. 跨領域保險關鍵性人才需求：是否聘用跨領域背景人員。
6. 金融科技人才需求：供需數量狀況、政府推動法規鬆綁政策之影響、是否曾聘用金融科技人才、是否曾透過外部人力銀行聘任、需求之金融科技人才類型、培訓課程、法規條件限制、員工轉型問題。
7. 基本資料：保險機構之類別。
8. 關鍵性人才統計報表：未來三年需求推估人數、質性需求調查。

(二) 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、資料標準時期：以調查實施期間為準，並推估110年、111年及112年往後3年人才需求。

六、實施調查期間及進度：

(一) 調查實施期間：109年7月1日至8月30日。

(二) 調查週期：每年辦理1次。

(三) 調查工作進度表：

工作項目	工作期程	109年 6月	109年 7-8月	109年 9月	109年 10月	109年 11月	109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

七、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。

八、抽樣設計：本調查採用全查方式進行。

九、結果表式及整理編製方法：

(一) 結果表式：詳後附件，包括產業調查範疇及趨勢、供需量化分析、質性需求分析、人才問題及因應對策、職務調查結果、金融科技人才調查結果表（含產業調查調查範疇及趨勢、供需量化分析、質性需求分析、人才問題及因應對策）。

(二) 資料整理：依調查目的，將調查項目分類彙整成相關統計表。

十、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。

十一、調查經費來源及明細：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、109 年重點產業人才供需調查及推估結果填報表

產業別：保險業

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)：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 22 家會員及中華民國產物保險商業同業公會所屬 19 家會員。</p>
<p>產業發展 趨勢²</p>	<p>1. 為因應國內即將進入人口老化的超高齡社會，鼓勵業者宜積極開發保險養老、長照及健康管理之相關保險商品，並推動各項保障型及高齡化商品相關措施，以健全保險業之永續發展及回歸保障本質。</p> <p>2. 保險業為因應未來接軌「國際會計準則 17 號公報」(IFRS 17) 及「清償能力制度」(ICS) 2.0 版等國際規範，金管會已採行相關措施，並請各相關單位籌組 IFRS 17 專案平台，擬訂接軌準備工作時程，協助業者積極投入資源以如期接軌，以提升台灣保險業國際能見度及透明度。</p> <p>3. 遵循法令規範及提升內稽內控強度，共同維護良好金融服務環境。</p> <p>4. 為因應金融科技的發展，提供保戶體驗保險科技所帶來之便利性，在金管會保險局的指導跟協助下，壽險公會規劃設置「保險科技應用共享平台」，目前推動「保全/理賠聯盟鏈」業務對保險業而言是一個起點，期待未來在主管機關政策支持及業者共同配合的情況下，在共享平台之架構上逐步發展各項金融科技業務，提供保戶更便捷及優質的服務體驗。</p> <p>5. 運用機器學習等人工智能技術於各項保戶服務，滿足客戶所需之體驗，並提供客戶即時且便捷的專業服務。</p> <p>6. 金融科技發展下，受互聯網、行動裝置等科技衝擊下，可藉由隨車設備、行動裝置、定位系統等等，找出保戶習慣，即時蒐集、追蹤與掌握各項數據進行分析，以做為加減費率的參考依據之一，並藉以更精確計算個別保險費率，發展出更具競爭力的商品。</p>

7.強化資訊管理機制，注重資訊安全並嚴密保護客戶資料，以保障保戶隱私及權益。
--

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、新興型產業，著實無法對應現行行業標準分類者，則可保留填寫彈性。

(1) 行政院主計總處網站(<https://www.dgbas.gov.tw>)首頁/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(<https://www.mof.gov.tw>)首頁/財政及貿易統計/稅務行業標準分類/查詢系統。

1.請條列分析產業未來之發展趨勢。

表 2 專業人才供需量化分析

單位：人

推估調查結果	景氣情勢	110 年			111 年			112 年		
		新增需求	新增供給 ¹	總就業人數 ²	新增需求	新增供給	總就業人數	新增需求	新增供給	總就業人數
推估調查結果	樂觀	14,507	14,733	85,294	15,353	15,610	86,427	15,809	16,317	87,825
	持平	13,188			13,957			14,372		
	保守	11,869			12,561			12,935		
	景氣定義 ³	(1) 樂觀=持平推估人數*1.1 (2) 持平=依據人均產值計算 (1) 保守=持平推估人數*0.9								

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. 為利後續計算新增需求人力占總就業人數之比例，請提供各年度推估之產業總就業人數。
3. 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。

表 3 專業人才質性需求分析

所欠缺之專業人才職類(代碼) ¹	人才需求條件									招募情形		人才欠缺之主要原因 ⁶	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	博士			無經驗可	具工作經驗						
									2年以下	2-5年					5年以上
無															
其他分析	1.可能消失的既有職類：(如研究調查發現，因應數位化、智慧化發展而有未來可能消失的既有職類者，請簡述之。) 2.可能出現的新興職類及其職能需求：(如研究調查發現，因應數位化、智慧化發展而有未來可能出現的新興職類，但我國業者尚未浮現需求者，請填列之，並簡述其職能需求內容。)														

填表說明：

1. 所需專業人才職類，請貴單位配合表2產業人才供需推估結果，調查該產業未來所欠缺之專業人才職類，並請參照勞動部勞動力發展署「通俗職業分類」進行歸類後填列(含6碼代碼)，上述分類標準請參照下列網站：勞動部勞動力發展署Jobbooks工作百科網站(<https://occupation.taiwanjobs.gov.tw>)首頁/職業訊息查詢/通俗職業查詢。
2. 學類代碼，請參照教育部 106 年第 5 次修訂「學科標準分類」，填列至細學類代碼(5 碼)，上述分類標準請參照至下列網站：教育部網站(<https://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：①新興職務需求、②在職人員技能或素質不符、③在職人員易被挖角，流動率過高、④勞動條件不佳(如工作環境骯髒、危險、辛勞或工作地點偏遠)、⑤應屆畢業生供給數量不足、⑥薪資較低不具誘因、⑦其他(請填寫其原因)。
7. 請參照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，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，請以「—」表示。

表 4 需跨部會協商解決之人才問題

需跨部會協商解決之人才問題	涉及之部會
無	