

112年保險業專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、保險業專業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專業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專業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，進行影響保險業專業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專業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21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. 國內專業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. 專業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. 本國聘用專業人才之國際競爭力：外資保險公司薪資及福利影響程度。
4. 專業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. 跨領域保險專業人才需求：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. 專業人才統計報表：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「保險業專業人才供需調查」，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，並推估往後3年【(調查年後第1年) ○○年、(調查年後第2年) ○○年、(調查年後第3年) ○○年】人才需求。

六、實施調查期間及進度：

- (一) 調查實施期間：調查年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					
	調查年 6月	調查年 7-8月	調查年 9月	調查年 10月	調查年 11月	調查年 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：以量化問卷分析為主，質性需求調查為輔。

(一) 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。

(二) 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。

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，負責調查作業監督與指導。

(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，分別負責提供調查名冊及執行調查工作。

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。

附件

產業別：保險業

調查執行單位(公會、法人、機構或研究團隊)：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

表 1 產業調查範疇及趨勢(保險業)

<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 21 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. 我國於 82 年成為高齡化社會，107 年進入高齡社會，依國發會預估，預計 114 年正式邁入超高齡社會，超高齡社會係指 65 歲以上人口占總人口比率達 20%，65 歲以上人口屆時將高達 460 萬。銀髮產業商機龐大，據估計 114 年可達新台幣 3 千億元之規模，相關產業都已摩拳擦掌搶進這塊市場大餅。 2. 我國保險業將於 2026 年接軌 IFRS17 及保險業新一代清償能力制度，屆時壽險公司勢必須做出相應之調整。例如，過去大量銷售的高利率保單，將改以銷售保障型保險等受利率波動影響較小之商品為銷售主力，回歸保險保障之本質。 3. 藉由保險科技的發展應用，讓保險商品、服務及流程透過整合形成保險生態圈，進而推動新型態商業模式發展可能性及創新科技運用模式。目前已有多家保險業者提供按客戶需求提供多元身分驗證方式發展遠距保險服務、進行線上簽署電子文件、結合物聯網技術提供碎片式保障、透過無線通訊即時上傳醫療診斷證明，及透過糖尿病服務管理 APP 業者推廣糖尿病患者健康保險商品等各項加值服務。</p>

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 110 年第 11 次修正「行業統計分類」，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 112 年第 9 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/行業統計分類。

(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。

2. 請條列分析產業未來之發展趨勢。

表 2 保險業專業人才供需量化分析

單位：人

推估調查結果	景氣情勢	(調查年後第 1 年) 113 年			(調查年後第 2 年) 114 年			(調查年後第 3 年) 115 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
	樂觀	8,496	8,136	364,114	8,203	7,517	387,138	7,789	7,411	390,806
	持平	7,724			7,457			7,081		
	保守	6,952			6,711			6,373		
	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 (3) 保守=持平推估人數*0.9								
廠商目前人才供需現況 ⁴		表示人才充裕之廠商百分比： <u>23</u> %；表示供需均衡之廠商百分比： <u>54</u> %；表示人才不足之廠商百分比： <u>23</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. 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。
4. 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	有無職能基準 ⁷ (級別)	
	工作內容簡述	最低教育程度 ²				學類(代碼) ³	能力需求 ⁴	無經驗可	最低工作年資 ²			招募難易			海外攬才需求
		高中以下	大專	碩士	博士				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：

- 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 Jobooks 工作百科網站(<https://jobooks.taiwanjobs.gov.tw/>)首頁/職業訊息查詢/通俗職業查詢。
- 學歷、工作年資請以勾選方式填列。
- 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),請參考教育部網站(<https://www.edu.tw>)首頁/教育資料/教育統計/教育統計標準分類/學科標準分類查詢,或直接連結至以下查詢系統:<https://stats.moe.gov.tw/bcode/>。
- 能力需求請以條列式說明。
- 招募難易度請分為「容易」、「普通」、「困難」3 種難易程度填寫。
- 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、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缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給、⑥薪資不具誘因、⑦其他(請填寫其原因)。
- 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 保險業專業人才供需重要議題及因應對策

人才問題	因應對策 ¹	是否涉及跨部會權責 ²
無		

填表說明：

1. 請具體填列針對該人才問題，貴單位刻正執行中之相關人才培訓(育)或人才供需媒合等計畫/措施，或未來因應對策方向。
2. 若人才問題涉及跨部會權責，請填列涉及部會。

表5-1 產業調查範疇及趨勢(金融科技)

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 21 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. 保險業與異業合作的模式趨向多元化，除現行可合作銷售的 5 種「附屬性保險商品」外，新增保險業可與「大數據資料分析、介面設計、軟體研發、物聯網、無線通訊業務」等具金融科技專業之異業進行合作，推出創新型保險商品。未來保險公司與金融科技公司合作開發創新商品更為容易，保險業者可透過具金融科技專業之異業合作業務試辦，鬆綁網路投保商品、服務等正面表列限制。 2. 主管機關鼓勵保險業者本於營運策略、業務需求與銀行、證券及其他保險同業進行業務合作，於符合個人資料保護法及相關法令前提下，取得客戶同意後，在合理使用範圍內進行資料共享，以提升客戶交易及服務之便利性。 3. 在保險業科技應用共享平台的架構下，壽險公會與 18 家壽險及 3 家產險業者攜手合作，以區塊鏈技術促進保險服務數位化，優化民眾使用保險服務的便利性，藉此解決客戶辦理保險理賠、資料變更等服務之痛點。同時，壽險公會也積極推動「數位身分認證及授權」政策目標，111 年推出「理賠聯盟鏈 2.0」試辦案，透過結合電子簽署技術，實現無紙化理賠服務。</p>

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 110 年第 11 次修正「行業統計分類」，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 112 年第 9 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。

2. 請條列分析產業未來之發展趨勢。

表 5-2 保險業金融科技人才供需量化分析

單位：人

景氣情勢	(調查年後第 1 年) 113 年			(調查年後第 2 年) 114 年			(調查年後第 3 年) 115 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	92	84	1,377	106	84	1,402	101	91	1,445
樂觀	84			96			92		
持平	76			86			83		
保守	³ (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 ⁴ 前人才供需現況	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>12.8</u> %；表示人才不足之廠商百分比： <u>87.2</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. 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。
4. 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 5-3 保險業金融科技人才質性需求分析

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	有無職能基準 ⁷ (級別)	
	工作內容簡述	最低教育程度 ²				學類(代碼) ³	能力需求 ⁴	最低工作年資 ²			招募難易	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 ⁵						
									未滿2年	2-未滿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 Jobooks 工作百科網站 (<https://jobooks.taiwanjobs.gov.tw/>) 首頁/職業訊息查詢/通俗職業查詢。
2. 學歷、工作年資請以勾選方式填列。
3. 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)，請參考教育部網站(<https://www.edu.tw>) 首頁/教育資料/教育統計/教育統計標準分類/學科標準分類查詢，或直接連結至以下查詢系統：<https://stats.moe.gov.tw/bcode/>。
4. 能力需求請以條列式說明。
5. 招募難易度請分為「容易」、「普通」、「困難」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、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缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給、⑥薪資不具誘因、⑦其他(請填寫其原因)

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 5-4 保險業金融科技人才供需重要議題及因應對策

人才問題	因應對策 ¹	是否涉及跨部會權責 ²
無		

填表說明：

1. 請具體填列針對該人才問題，貴單位刻正執行中之相關人才培訓(育)或人才供需媒合等計畫/措施，或未來因應對策方向。
2. 若人才問題涉及跨部會權責，請填列涉及部會。