

第一章 緒論

第一節 研究動機及目的

人壽保險事業是現代金融體制的一環，一方面提供社會大眾安全的保障，一方面可以促進國家資本的形成，供應經濟發展之資金，所以壽險事業普受世界各先進國家的重視，有鑑於此，政府乃於民國 49 年解除限制保險公司設立之命令，將保險事業開放民營，保險業開放民營後，新設立的壽險公司，包括 51 年成立的第一、國光、國泰三家，52 年成立的華僑、南山、國華及新光四家，再加上公營的台灣人壽及中央信託局人壽保險處，經過市場逐漸開放下，¹截至民國 90 年底，我國共計 28 家人身壽險公司中，本國保險業 19 家，而外國保險業在台分公司則 9 家（如表 1-1-1）。各公司在積極開發市場爭取客戶之下，²90 年底人壽保險業有效契約中，個人人壽保險有效契約件數達 30,330 千件，占總有效契約件數的 24.37%，較 89 年之 27,046 千件增加 12.14%，新契約件數計共 6,185 千件，占總新契約件數的 13.37%，較 89 年之 5,473 千件增加 3.01%。由此可見，今日台灣人壽保險市場其公司之間競爭之激烈！

而當競爭環境在改變，保險公司與客戶之間的互動關係也日益複

¹資料來源：<http://www.insurance.gov.tw/insu/insu2.asp>

²資料來源：<http://www.insurance.gov.tw/insu/insu2.asp>

雜。保險業者行銷資源的配置與面對客戶的選擇，在這激烈的競爭中愈形重要。將資源花在刀口上，並減少行銷預算浪費，是每一家保險公司所期待的；各保險業者在面臨龐大競爭壓力之下，莫不希望開發更符合客戶需求的保險商品或行銷策略，提升服務品質以爭取企業競爭力，期望提高市場佔有率，並以提高公司的獲利率為最終目標，因此本研究以馬可夫鏈的移轉矩陣瞭解各壽險公司之間客戶移轉的情形，試圖尋找出特定的軌跡，至此除了可為公司減少不必要的成本，更能使經營者的決策更加精準。

表 1-1-1 90 年底人壽保險業各會員公司

本國公司（十九家）	外商公司（九家）
大規模（資產 1000 億以上）	大規模（資產 1000 億以上）
國泰人壽	安泰人壽
新光人壽	中規模（資產 100 億以上）
南山人壽	大都會人壽
國華人壽	美商美國人壽
中規模（資產 100 億以上）	美商安達保險公司
中國人壽	小規模（資產 100 億以下）
台灣人壽	環球瑞泰人壽
中央信託局	康健人壽

富邦人壽	蘇黎世人壽
三商美邦人壽	宏利人壽
保誠人壽	佳迪福人壽
遠雄人壽	
宏泰人壽	
小規模（資產 100 億以下）	
幸福人壽	
統一安聯	
國寶人壽	
興農人壽	
紐約人壽	
保德信人壽	
全球人壽	

資料來源：保險年鑑

（本研究整理）

註：87 年 3 月澳大利亞商花旗人壽成立。

87 年 9 月美商美國家庭人壽保險公司在中華民國所訂立之保險契約概括移轉予荷商亞太全球人壽保險公司。

88 年 7 月宏福人壽更名為宏泰人壽

88 年 9 月慶豐人壽更名為保誠人壽

90 年 12 月全球人壽概括承受安盛國衛人壽保險公司契約

90 年 12 月全球人壽概括承受全美人壽保險公司契約

第二節 論文架構、研究方法與研究流程

一、論文架構

本文一共分為五章，各章主要內容簡述如下：

(表 1-2-1)為本論文的主要架構，在第一章主要是介紹論文的動機與目的，並規劃整份研究的架構流程。在第二章，則是針對過去與本研究相關的研究作整理。而第三章，內容包括研究方法的敘述以及對於所取得資料做描述，將資料作適當的處理轉換，及實證研究的流程。

第四章，資料結果與分析，針對所取得的保險資料進行馬可夫鏈移轉矩陣，分析的主題為國泰人壽、新光人壽、南山人壽在死亡險、生死合險契約件數的移轉情形。

最後第五章則是本研究的結論、論文貢獻與研究限制，並提出未來研究方向。

二、研究方法

「馬可夫鏈」模式就是利用本期市場佔有率來推算下一期佔有率的過程。近年來，馬可夫鏈在國內外的應用日廣，成功案例不勝枚舉，例如：零售業、通訊業、金融業、電信業、醫療保健…等領域的應用上都有很好的成果。本研究主要是以本土公司前三大保險公司為研究對象，而其主要是以保險公司的資產規模、保費收入及新契約件數的排行作為選取保險公司標準，欲達成的目標是想要了解，國泰人壽、

新光人壽、南山人壽在死亡險、生死合險契約件數的移轉情形。

三、研究流程

表 1-2-1 研究流程

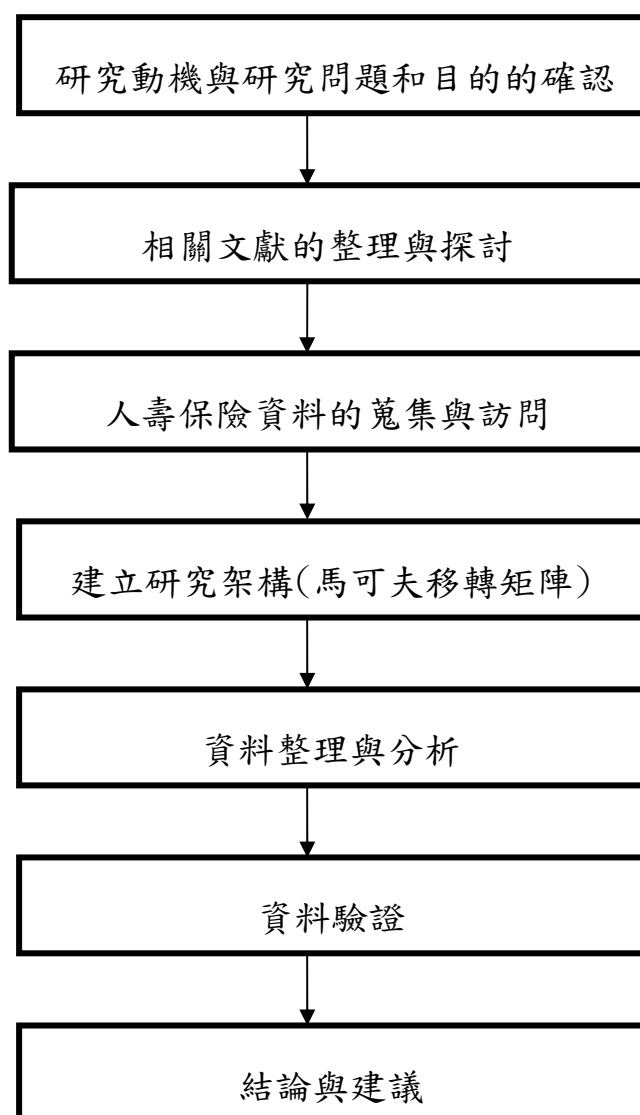


表 1-2-1 研究流程