

## 【目錄】

### 第一章 緒論

第一節、研究動機.....	7
第二節、研究目的.....	7
第三節、研究內容.....	7
第四節、研究流程.....	8
第五節、研究方法.....	10
第六節、研究限制.....	11

### 第二章 文獻探討

第一節、人力資源管理定義.....	12
第二節、人力資源規劃.....	15
一、人力資源規劃的意義.....	15
二、人力資源規劃目的與功能.....	16
第三節、人力資源之任用.....	18
一、招募.....	19
二、遴選.....	21
三、安置.....	26
第四節、人力資源培訓.....	26
一、人力培訓的意義.....	26
二、訓練的意義.....	27
三、壽險業外勤人員教育訓練之目標及內容.....	29
四、壽險業外勤人員教育訓練概況.....	33
第五節、績效評估及激勵制度.....	38
一、績效評估之定義.....	38
二、壽險公司之業務員之激勵制度.....	40

第六節、組織文化.....	43
一、組織文化的定義.....	43
二、文化的要素.....	45
第七節、人力資源管理於壽險業應用之相關文獻探討.....	47
第八節、壽險業務員之身份認定.....	51
<b>第三章 壽險業之產業分析</b>	
第一節、保險之沿革.....	56
(一) 海上保險.....	56
(二) 火災保險.....	58
(三) 人壽保險.....	58
第二節、壽險業之定義及台灣壽險之沿革.....	59
一、壽險業之定義.....	59
二、壽險業之經營範疇.....	59
三、台灣壽險之沿革.....	60
四、保險制度之理論基礎.....	63
五、壽險經營特質.....	64
第三節、壽險業之產業環境.....	66
一、壽險公司之組成.....	66
二、台灣壽險業市場之現況.....	68
三、組織結構.....	73
四、壽險業之銷售通路.....	77
第四節、保險業之人力分析.....	80
一、壽險業人力資源特性.....	80
二、壽險業從業人員歷年之數量分析.....	81
三、由從事壽險業之男女人數分析.....	82

四、由外勤人員年齡得知.....	84
五、由外勤人員學歷分析得知.....	85
第五節、保險業之財務經營.....	86
一、業主權益（自有資金）.....	86
二、各種準備金.....	87
三、資金限制之理由.....	89
四、我國對於壽險業資金運用之監督.....	90
<b>第四章 個案分析</b>	
第一節、國泰人壽.....	98
一、    公司概況.....	98
二、    訪談記要.....	99
（一）人力資源管理.....	99
（二）對於金控整合趨勢下，人力資源管理政策的因應措施.....	106
（三）員工適用勞基法之面向.....	108
第二節、ING 安泰人壽.....	110
一、    公司概況.....	110
二、    訪談記要.....	112
（一）人力資源管理.....	112
（二）對於金控整合趨勢下，人力資源管理政策的因應措施.....	120
（三）員工適用勞基法之面向.....	121
<b>第五章 結論與建議</b>	
第一節、結論.....	123

一、	人力資源管理的構面.....	123
	(一) 人力資源規劃.....	123
	(二) 任用.....	124
	(三) 教育訓練.....	125
	(四) 薪資考核制度.....	127
二、	對於金控整合趨勢下，人力資源管理政策的因應措施.....	127
三、	員工適用勞基法之面向.....	129
	(一) 公司與業務從業人員間的契約關係.....	129
	(二) 薪資.....	129
	(三) 工作時間.....	130
	(四) 職業災害.....	130
	(五) 退休金.....	131
	第二節、建議.....	131
一、	關於人力資源管理的方面.....	131
	(一) 關於任用面向.....	132
	(二) 訓練.....	133
	(三) 薪資.....	134
二、	關於勞基法的面向.....	135
三、	對於壽險業務人員之建議.....	140
	(一) 從業心態上的改變.....	140
	(二) 相關金融知識之深化.....	141
	(三) 未來生涯之可能性.....	141
	參考文獻.....	142
	附件.....	148

## 【圖表目錄】

圖 1-1	論文研究流程圖.....	9
圖 2-1	任用模式.....	19
圖 2-2	遴選過程中的「雙向發訊」.....	22
圖 2-3	人力資源的用人模式.....	25
圖 2-4	壽險外勤教育訓練需求分析.....	34
圖 2-5	內勤人員教育訓練體系.....	36
圖 2-6	外勤人員教育訓練體系.....	37
圖 2-7	文化的層次.....	44
表 2-1	國外學者對人力資源管理之定義.....	13
表 2-2	傳統人事管理與現代人力資源管理的差異.....	14
表 2-3	教育、訓練、發展的比較彙總表.....	28
表 2-4	各家學者對績效評估的定義.....	39
表 2-5	組織文化定義精要彙集.....	45
表 2-6	人力資源管理於壽險業應用之相關研究文獻.....	47
表 2-8	承攬與僱傭關係的區別.....	53
圖 3-1	我國主要的人壽保險商品.....	60
圖 3-2	金融控股公司的架構.....	68
圖 3-3	人身保險經營機構.....	69
圖 3-3	直屬業務員組織之行銷制度.....	76
圖 3-4	我國之直接業務分支機構之行銷制度.....	76
圖 3-5	壽險直效行銷流程.....	78
圖 3-6	壽險公司行銷之通路階層.....	79
表 3-1	金融控股公司產生的方式.....	68
表 3-2	前十大壽險業 91 年保費收入市佔排名.....	70

表 3-3	人壽保險公司別平均保額與市佔率.....	72
表 3-4	壽險業務員佔總就業人數及相關數據表.....	82
表 3-5	歷年來壽險內外勤從業人數.....	83
表 3-6	近年來人壽保險公司內外勤人員統計.....	84
表 3-7	外勤業務員年齡分佈表（91 年）.....	84
表 3-8	人身保險業務教育程度分佈（91 年）.....	85
表 3-9	歷年保險法資金運用修正對照表.....	96
表 3-10	國內壽險業資金運用統計表.....	97
圖 4-1	外勤業務員依其職位之薪資示意圖.....	105
圖 4-2	對面金融整合，人力資源管理之相關應用措施.....	108
圖 4-3	ING 集團台灣金融服務版圖.....	111
圖 4-4	ING 安泰人生涯規劃藍圖.....	114
圖 4-5	ING 安泰大學內外部資源及組織圖.....	116
圖 4-6	ING 安泰人壽業務人員訓練學習圖.....	117
表 4-1	國泰人壽 2002 年業務比重.....	98
表 4-2	國泰人壽人力資源概況.....	99
表 4-3	ING 安泰人力資源概況.....	112
表 4-4	傳統業務人員的轉型方向.....	121
圖 5-1	外勤業務人員組織結構示意圖.....	124
圖 6-2	遴選測驗構面示意圖.....	133
圖 6-3	僱傭及承攬關係之光譜示意圖.....	140