

# The Relationship between Retention Ratio and Training Evidence from New Agents of “ T ” Life Insurance Corporation

翟中運、陳玉芬

E-mail: 364798@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

The purpose of the thesis is to investigate the relationship among the education/ training design, commission/ remuneration system and the retention propensity of new insurance agents. Furthermore, I test whether and how performance affects the retention propensity. The questionnaire was designed for new agents of “ T ” Life Insurance Company. The sample includes 36 branches of “ T ” Life Insurance Company and 105 responses are valid. The results indicate that the education/ training design of “ T ” Company has no significant impacts on the retention propensity of new agents. However, the commission/ remuneration system plays a significant role on new agents ’ retention propensity. The interaction between the commission/ remuneration system and new agents ’ performance also impacts on their retention propensity, implying that except for the commission/ remuneration system, new agents ’ performance does interfere in new agents ’ propensity to retain. This thesis suggests that the education/ training design of “ T ” Life Insurance Company need to be reviewed.

Keywords : new agent、 life insurance、 education and training、 commission、 performance、 retention propensity

## Table of Contents

內容目錄	ii	表目錄	
iii 圖目錄		iv 第一章 緒論	
. 1 第一節 研究動機與背景	1	1 第二節 研究目的	
. . 2 第三節 研究範圍與限制	3	2 第二章 文獻探討	
. . . 4 第一節 個案公司現況	4	4 第二節 教育訓練	
. . . . 6 第三節 薪酬制度	11	11 第四節 壽險業務員績效之探討	
. . . . . 15 第五節 定著率	20	20 第三章 研究方法	
. . . . . 24 第一節 研究架構	24	24 第二節 研究假設	
. . . . . 24 第三節 操作性定義	25	25 第四章 研究分析與結果	
. . . . . 29 第一節 敘述性統計	29	29 第二節 假設檢定	
. . . . . 31 第五章 結論與建議	39	39 第一節 研究結論	
. . . . . 39 第二節 研究建議	40	40 參考文獻	
. . . . . 42 附件一 問卷	46		

## REFERENCES

- 參考文獻 一、中文部分 魯祥中(2004), 壽險外勤單位運作與業務人員定著關係之個案研究, 逢甲大學碩士論文。謝耀龍(1997), 壽險行銷, 台北:華泰出版社。謝安田(1983), 企業研究方法, 台北:自行出版。江琬瑜(1999), 訓練成效評估之研究, 國立中央大學, 人力資源管理研究所碩士論文。吳祉龍(2001), 企業營業員訓練活動之規劃及其成效評估--以X 公司為例分析, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。李耀宗(2002), 教育訓練與業務績效之相關性研究--以宜蘭地區壽險業從業人員為例, 南華大學管理研究所碩士論文。汪國芳(2000), 「壽險業務員離職率對公司成本效益影響之研究」, 逢甲大學保險學研究所碩士論文。林宜萱(2002), 銷售管理, 麥格羅, 希爾國際股份有限公司, 台北。林奕如(2000), 變革管理課程訓練成效之評估及影響訓練成效因素之探討, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。林財丁(1993), 業務人員心理學, 學英出版社, 台北。林麗銖(1996), 「八十四年全國壽險公司業務員異動分析」, 現代保險雜誌, 第八十七期, 第25-28頁。保險資訊(1987), 「美加壽險業務員定著率與脫落分析」, 保險資訊, 第72期, 32-36頁。俞基安(1996), 壽險業銷售人員薪酬制度之探討, 國立中興大學企業管理研究所碩士論文, 台中馬龍驛(1997), 「訓練方式對員工績效能力的影響-以某壽險公司為例」, 國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。康裕民等(2003), 保險學理論與實務, 華泰文化, 台北。張福乾(1995), 「影響壽險業務員績效之因素分析」, 壽險季刊, 第96期, 第13-32頁。陳堯昌(2009), 壽險業務員之薪酬制度對人才招募與定著影響之研究, 逢甲大學, 風險管理與保險學系碩士論文。曾真真與陳聰賢, 1999, 論壽險業外勤教育訓練制度, 壽險季刊, 113 期, 頁69-82。黃英忠(1997), 人力資源管理, 三民書局, 台北。黃淑錦(2003), 「影響壽險業業務人員定著率因素之研究」, 國立高雄第一科技大學風險管理與保險系碩士論文。楊文昌(2003), 兩岸三地員工激勵制度滿意度影響個人工作績效之研究-以電子通路零

件商Y企業為例，國立台灣科技大學管理研究所碩士論文。葉龍泰(1998)，「業務人員的壓力與調適 探索性研究」，國立中正大學企業管理學系碩士論文。壽險季刊(1995)，「日本壽險業改善招攬人員流動率的具體作法」，壽險季刊，第96期，第65-71頁。蔡憲六(1980)，企業薪資管理，三民書局，台北。鄭志凱(2002)，人壽保險業業務員績效與教育訓練成效之相關性研究--以某壽險公司為例，國立高雄第一科技大學風險管理與保險系碩士論文。賴憲忠，(1994):員工績效評估之研究，東吳大學商學院管理學研究所碩士論文。鄭濟世(2002)，「保險業經營之特性與風險評估」台灣經濟金融月刊，第38卷，第7期，第52-64頁。顏瑞伶(2002)，「壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析」，逢甲大學保險學系碩士論文。鐘燕宜(2002)，「銷售與拒覺情境下心理量表的發展與評量」，國立交通大學經營管理研究所博士論文。劉家宗(1999)，《員工對績效考核的認知與工作態度之相關研究-台電公司某發電廠為實證研究對象》，逢甲大學企業管理研究所碩士論文 二、英文部分 Cupach William R James M. Carson(2002)The Influence of Compensation on Product Recommendations Made by Insurance Agents. Journal of Business Ethics Kissan Joseph and Manohar U. Kalwani(1998)The Role of Bonus Pay in Salesforce Compensation Plans Kissan Joseph Manohar U. Kalwani. (1995)The Impact of Environment Uncertainty on The Designed Salesforce Compensation Plans. School of Business University of Kansas Milkovich, G. T., & Newman J. M. (2002). Compensation, 7th edition, McGraw-Hill, p.8. Milkovich, G.T & Newman, J.M(1999), Compensation, 6th ed. New York: McGraw-Hill Robert J. Freedman(1986)How To Develop A Sales Compensation Plan Campbell, J. P.(1990) An overview of the army selections and classification project (Project A). Personnel Psychology ,9 ,309-329. Borman, W. C. & Motowidlo, S. J.(1993), Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. San Francisco: Jossey-Bass, pp.71-98. Holton, E. F.(1995), " College Graduates ' Experiences and Attitudes During Organizational Entry " , Human Resource Development Quarterly, PP59-78. Organizational Entry ' ' , Human Resource Development Quarterly, PP59-78.