

The Effects of Educational Training and Personal Variables on the Turnover Intention of Agents-The Case of Cross Straits

黃俊文、劉家駒

E-mail: 9222795@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

The research investigates the effects of life insurance agents' educational training on turnover intention. The research divides educational training into four parts, "knowledge", "attitude", "skill" and "habit", to discuss how the educational training does good to agents, and takes "gender", "age", "educational level" and "seniority" as independent variables, and also takes agents turnover intention as dependent variables. The results of the research showed "knowledge", "habit", "gender" and "educational level" are positive to agents' turnover intention in Taiwanese life insurance industry. As to Mainland life insurance industry, "knowledge", "gender", "educational level" and "seniority" are positive to agents' turnover intention, but "age" is negative to agents' turnover intention. The research suggests some viewpoints as following: 1、Though educational training may increase agents' turnover intention; however, it is still necessary for life insurance. 2、In addition to educational training, firms should develop complete system to keep personnels, and reduce turnover intention. 3、After foreign life insurance industries enter Mainland market, the turnover intention must be increased, and life insurance industry should take some measures. 4、Before entering China, life insurance industry should evaluate real conditions and situations. Keywrds: Cross Straits Life Insurance, Agents, Educational Training, Turnover Intention

Keywords : Cross Straits Life Insurance ; Agents ; Educational Training ; Turnover Intention

Table of Contents

第一章 緒論 1 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究目的 6 第二章 文獻探討 8 第一節 台灣壽險業概況 8 一、台灣保險市場開放事項一覽表 10 二、台灣壽險業業務員現行教育訓練課程概要 12 三、教育訓練課程 13 第二節 中國壽險業概況 24 一、外資進入中國大陸市場的幾大問題 25 二、進入中國大陸市場之分析 26 三、大陸保險市場開放之承諾 28 四、中國壽險業業務員現行教育訓練課程概要現況 31 五、小結 36 第三節 教育訓練 37 一、教育、訓練與發展 38 二、訓練內容 39 三、教育與訓練實施 42 四、教育訓練的功能 45 五、小結 46 第四節 個人變項 46 第五節 離職傾向(Turnover intention) 53 第三章 研究架構及方法 56 第一節 研究架構之建立 56 第二節 研究假設之建立 57 一、知識 57 二、態度 57 三、技巧 57 四、習慣 57 五、性別 57 六、年齡 57 七、教育程度 58 八、年資 59 第三節 研究方法與研究對象 60 第四節 變數衡量與問卷設計 60 一、個人變項 61 二、教育訓練 61 三、離職傾向 63 第五節 資料分析方法 63 一、問卷之效度 63 二、問卷之信度 64 三、資料分析方法 64 第四章 統計分析 65 第一節 問卷收集 65 第二節 資料分析 65 一、信度分析 65 二、敘述性統計 66 三、迴歸分析 78 四、t檢定分析 80 第三節 實證結果及解釋 81 一、假設一之實證結果 81 二、假設一實證結果之解釋 82 三、假設二之實証結果 87 第五章 結論與建議 90 第一節 研究結論 90 第二節 實務意涵 94 第三節 對後續研究的建議 96 參考文獻 98 一、中文部份 98 二、英文部份 103 附錄一：台灣問卷 108 附錄二：中國問卷 112

REFERENCES

一、中文部份 1.王美雀，(1991)，"組織氣候，工作滿足與離職傾向關係之研究--以x公司服務站人員為例"，大同工學院事業經營研究所碩士論文。 2.余安邦，(1980)，"企業組織中員工離職行為之研究"，台灣大學心理研究所碩士論文。 3.余德成，(1992)，"員工離職意願之研究，以楠梓加工出口區女性員工為例"，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。 4.吳忠吉，(1983)，"高雄加工出口區離職率之再研究:民61年至民67年的實證分析"，經濟論文叢刊，第11輯，台灣大學經濟管理研究所，第33-60頁。 5.吳秉恩，(1999)，"分享式人力資源管理:理念、程序與實務"，台北:翰蘆圖書。 6.李仲英，(1991)，"我國保險業未來發展方向"，保險專刊，23期，第15-20頁。 7.林良楓，(1984)，"會計師事務所查帳員工作滿足與組織承諾之研究"，國立政治大學會計研究所碩士論文。 8.林英顏，(1998)，"國際觀光旅館員工訓練與離職傾向關係之研究"，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。 9.林懿中，(1989)，"個人特質、工作壓力與工作滿足、工作績效、離職傾向之相關研究--以證券公司營業員為例"，東海大學企業管理研究所碩士論文。 10.邱奕宏，(1990)，"企業內員工薪資滿足感與離職意願之相關性研究-以新竹科學園區資訊"，文化大學勞工研究所碩士論文。 11.洪雅萍，(2002)，"我國保險業業務經營國際化之研究"，逢甲大學保險研究所碩士論文。 12.張玉鑾，(1998)，"連鎖餐飲業員工之工作滿足與離職傾向研究--以某牛排沙拉連鎖餐廳為例"，東吳大學企業管理研究所碩士論文。 13.張榕枝，(1986)，"我國會計師事務所員工離職意願及離職行為之研究"，政治大學會計研究所碩士論文。 14.張火燦，(1998)，"策略性人力資源管理"，台北:揚智文化事業有

限公司。15.張緯良, (1999), “人力資源管理”, 台北:華泰書局。16.許如婷, (1997), “高階管理團隊特徵對公司經營績效之影響 - 台灣上市公司之實證研究”, 中央大學財務管理研究所碩士論文。17.莊順天, (1990), “工作特性、工作滿足、組織承諾與離職意願之探討 - 以高雄市公民為例”, 中山大學人力資源管理研究所碩士論文。18.陳正平, (1978), “企業主持人特徵與策略選擇及企業績效之研究”, 政治大學企業管理研究所論文。19.陳佳慧, (1997), “生涯導向和教育訓練方式搭配與離職傾向關係之研究--以壽險業外勤組織人員為研究對象”, 淡江大學管理科學研究所碩士論文。20.陳姿妤, (1997), “員工教育訓練成效評估之研究 - 以本國銀行業為例”, 中興大學碩士論文。21.陳慈仁, (2002), “兩岸壽險業銷售人員激勵制度之比較研究”, 大葉大學國際企業管理研究所碩士論文。22.陳順隆, (1986), “汽車製造業及其零件工業作業員彈性退休、退職制度之研究”, 中興大學企業管理研究所碩士論文。23.陳嵩、蔡明田、張淑昭, (1997), “總經理人口特徵、產品/市場、策略、經營績效關係之實證研究”, 管理學報, 第十四卷第四期, 第585-610頁。24.陳嘉尚, (1985), “人格特質、成長需求、角色壓力與工作滿足、離職意願相關研究”, 中原大學企業管理研究所碩士論文。25.曾慶泓、邱美惠, (2002), “淺論中國大陸保險市場開放政策”, 財團法人保險事業發展中心專題報告, 4月。26.黃文亮, “報關行員工工作生活品質知覺、工作投入與離職意願之研究”, 中山大學企業管理研究所碩士論文。27.黃品豪, (2002), “高定著率背後的秘密”, 現代保險, 第167期。28.黃開義, (1984), “工作特性、個人特質、領導型態、工作滿足與組織承諾對離職意願的影響”, 中原大學機械工程研究所碩士論文。29.黃誌瑩, (2001), “教育訓練規劃之個案研究 - 以K公司為例”, 中央大學人力資源管理研究所碩士論文。30.孫少峰, (1988), “離職模式之比較研究 - 以護理人員為例”, 台灣大學心理學研究所碩士論文。31.楊家雅, (1991), “彈性工時制度對員工工作滿意度及離職傾向之影響”, 中國文化大學企業管理研究所碩士論文。32.廖宗宏, (1995), “我國刑事警察局人員工作生活品質之研究”, 刑事科學, 40期, 頁59-80。33.廖淑惠, (2000), “我國加入WTO後保險業因應之道”, 保險專刊, 第60期, 保險事業發展中心, 第7-29頁。34.趙必孝, (1980), “金融自由化與金融機構人員離職關係之研究以高雄市金融機構為對象”, 國立中山大學企業管理研究所碩士論文。35.樊景立, (1978), “紡織廠女作業員離職行為之研究”, 政治大學企業管理研究所碩士論文。36.蔡坤宏, (2000), “組織承諾、工作滿足與離職傾向的關係:Meta分析”, 中華管理評論, Vol.3, No.4, 第1-15頁。37.蔡明輝, (2002), “工作生活品質、工作生活品質效能與離職傾向關聯性之實證研究”, 國防管理學院資源管理研究所碩士論文。38.鄭志凱, (2001), “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”, 高雄第一科大風險管理與保險所碩士論文。39.賴英照, (1993), “我國保險業的回顧與展望”, 保險專刊, 31期, 第1-14頁。40.謝坤民, (1997), “人壽保險業服務品質管理之探討”, 壽險季刊, 第106期, 第47-57頁。41.鍾帝昌, (1996), “影響中國中國壽險業發展因素之研究”, 淡江大學中國大陸研究所碩士論文。42.簡建忠, (1994), “訓練評鑑”, 五南圖書出版有限公司, 台北。43.饒新根, (1997), “國軍志願役基層軍官工作滿足與離職傾向之關連性研究”, 國防管理學院學報, 第18卷, 第2期, 第69-83頁。

二、英文部份

1. Arnold, H. J. and Feldman D.C., (1982), "A Multivariate Analysis of the Determinant of the Determinants of Job Turnover." *Journal of Applied Psychology*, Vol.67. 2. Bantel, K. A., (1994), "Strategic Planning Openness: The Role of Top Team Demography." *Group and Organization Management*, 19(4), pp.406-424. 3. Bluedorn, A. C., (1982), "The theories of turnover: Causes, effects, and meaning." In S. B. Bacharach (Ed.), *Research in the sociology of organizations*, Vol.1, pp.75-128. Greenwich, CT: JAI Press. 4. Buckley, R. and Caple, J., (1990), "The theory and practice of training." *AZ: University Associates* 5. Childs, A. and Klimoski, R. J., (1986), "Successfully Predicting Career Success An Application of the Biographical Inventory" *Journal of Applied Psychology*, 71, pp.3-7. 6. Daniel, F., and Carri, E. R. (1981). "Exchange variables as predictors of job satisfaction job commitment and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives and investment." *Organizational Behavior and Human Performance*, 27(1), pp.78-95. 7. Federico, J. M., Federico, P, and Lundquist, G. W., (1976), "Predicting women's turnover as a function of extent of met salary expectations and biodemographic data." *Personnel Psychology*, Vol.29, pp.559-566. 8. Finkelstein, S. and Hambrick, D., (1990), "Top Management Team Tenure and Organizational Outcomes: The Moderating Role of managerial Discretion." *Administrative Science Quarterly*, Vol.35, pp.484-503. 9. Goldstein, I. L., (1974), "Training: Program Development and Evaluation." Monterey, CA: Brooks/Cole. 10. Grundy, T. and Wensley, R., (1999), "Strategic Behavior: The Diving Force of Strategic Management." *European Management Journal*, 17(3), pp.326-334. 11. Guralnik, D.B. (1971), "The Webster's New World Dictionary of the American Language." NJ: Prentice Hall. 12. Hitt, M. A. and Tyler B. B. (1991), "Strategic Decision Modles: Integrating Different Perspective." *Strategic Management Journal*, 12(5), pp.327-351. 13. John, L. C., and Jeffrey, M. T. (1986). "Employee turnover: A mete-analysis and review with implications for research." *Academy of Management Review*, 11(1), PP.55-70. 14. Kim, S. W., Price, J. L., Mueller, C. W., and Watson, T. W., (1996), "The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital." *Human Relations*, Vol.49, pp.947-976. 15. Kimberly, J. R. & Evanisko, M. J., (1981), "Organization Innovation: The Influence of Individual, Organization and Contextual Factors on Hospital Adoption of Technological and Administrative Innovation," *Academy of Management Journal*, 24, pp.689-713. 16. Lambert, E. G., Hogan, N. L. and Barton, S. M., (2001), "The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structure measurement model using a national sample of workers." *The Social Science Journal*, Vol.38, pp233-250. 17. Lee, T. W., Ashford, S. J., Walsh, J. P., and Mowday, R. T., (1992), "Commitment propensity, organizational commitment, and voluntary turnover: A longitudinal study of organizational entry processes." *Journal of Management*, Vol.18, pp.15-32. 18. Mangione, T. W., (1973), "Turnover: Some psychological and demographic correlates." In Quinn, R. P. and Mangione, T. W., (Eds.) *The 1969-1970 survey of working Conditions*. Ann Arbor: University of Michigan Survey Research Center. 19. Marsh, R.M. and Mannari, H., (1977), "Organizational commitment and Turnover: A prediction study." *Administrative Science Quarterly*, 22, pp.57-75. 20. Michaels, C. E. and Spector, P. E., (1982), "Cause of Employee Turnover: A Test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino Model." *Journal of Applied Psychology*, 67(1), pp53-59. 21. Miller, D. and Friesen, P. H., (1980), "Momentum and Revolution in Organization and Environment." *Academy of Management Journal*, 23, pp.591-614. 22. Mobley, (1977), "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover." *Journal of Applied Psychology*, 62,

p238. 23. Mobley, W. H., Honer, S. O. and Hollingsworth, A.T., (1978), " An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. " *Journal of Applied Psychology*, 63(4), pp.408-414. 24. Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., and Meglino, B. M., (1979), " Review and Conceptual Analysis of the Employee turnover process. " *Psychological Bulletin*, 86(3), pp.493-522. 25. Naresh K., Chong T. F., and Pawan B., (2001), " Explaining employee turnover in an Asian context. " *Human Resource Management Journal*, 11(1), pp.54-74. 26. Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R.T., and Boulian, P.V., (1974), " Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. " *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, pp.603-609. 27. Price, J. L., (1977), "The study of Turnover." Ames: Iowa State University Press. 28. Schwepker, C. H., (2001), " Ethical climate ' s relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover in the salesforce. " *Journal of Business Research*, Vol.54, pp.39-52. 29. Smith, K. G., Smith, K. A., Olian, J. D. and Sims, H. P., O' Bannon, D. P. and Scully, J. A., (1994), " Top management team demography and process: The role of social integration and communication. " *Administrative Science Quarterly*, Vol.39, pp.412-438. 30. Sturdivant, F. D., Ginter, J. L., Sawyer, A. G., (1985), *Managers ' Conservatism and Corporate Performance*. " *Strategic Management Journal*, 6(1), pp.17-38. 31. Tett, R. P., and Meyer, J. P. (1993), " Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. " *Personnel Psychology*, 46, pp.259-293. 32. Thomas, A. S., Litschert, R. J. and Ramaswamy, K., (1991), " The Performance Impact of Strategy-Manager Coalignment: An Empirical Examination. " *Strategic Management Journal*, 12, pp.509-522. 33. Vroom and Voorm, V. and Pahl, B., (1971), " Relationship Between Age and Risk-taking among Managers. " *Journal of Applied Psychology*, 55, pp.399-405. 34. Waters, L. K. Roach, D. and Waters, C. W. (1976), " Estimate of future tenure, satisfaction, and biographical variables as predictor of termination. " *Personnel Psychology*, pp.57-60. 35. Wiersema, M. F. and Bantel, K.A., (1992), " Top Management Team Demography and Corporate Strategy Change. " *Academy of Management Journal*, 35, pp.99-121.