

高成長人壽保險公司價值創新邏輯之研究 - 以跨國公司與本國公司之比較

田樺穆、封德台，林福來

E-mail: 9314233@mail.dyu.edu.tw

摘要

受傳統策略性邏輯的思考架框影響，國內壽險市場多競逐於傳統的行銷及人海戰術，但隨著國人消費權利、意識日漸抬頭以及變化快速的環境現況下，台灣壽險市場多元化的競爭策略亦孕育而生，影響企業經營的績效甚鉅。本研究嘗試以價值創新邏輯理念將顧客中度接觸服務的人壽保險業做為分析探討的對象，並將壽險公司視為一項整體服務系統，再透過數個個案的分析、描述與比較，進而將壽險公司價值創新邏輯的過程及每個接觸活動輔以流程完整呈現，發展出價值創新流程圖，更進一步藉由流程圖來凸顯高成長人壽保險公司價值創新之相關策略面向以及創新平台之支援性流程。本研究個案中發現，不管是跨國人壽保險公司或是本國人壽保險公司，只要是創新績效良好的企業，其經營策略均同樣採取價值創新之策略性邏輯。本研究個案中另發現，創新績效良好的企業，其產品、服務與運送三種價值創新平台的持續運用上均極為成功，對企業之創新績效有直接正面之影響。

關鍵詞：高成長，人壽保險公司，創新，價值創新邏輯，價值創新平台

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	v	英文摘要.....	vi
謝.....	vii	目錄.....	viii	圖目錄.....	xiii
表目錄.....	xiv	第一章 緒論			
1.1研究背景與動機.....	1	1.2研究目的.....	2	1.3研究範圍.....	3
1.4研究限制.....	3	第二章 文獻探討			
2.1國內保險業之發展歷程.....	5	2.1.1市場封閉期.....	5	2.1.2開放外商市場衝擊期.....	6
2.1.3全面開放競爭期.....	7	2.1.4迎接WTO 及金融開放自由化新經濟時期.....	7	2.1.5保險市場之開放及影響.....	8
2.1.6小結.....	9	2.2創新.....	10	2.2.1創新的定義.....	10
2.2.2創新的觀點.....	13	2.2.3小結.....	16	2.3價值創新.....	17
2.3.1策略邏輯型態.....	17	2.3.2一般傳統策略邏輯.....	17	2.3.3價值創新邏輯.....	21
2.3.4一般傳統的邏輯與價值創新邏輯.....	22	2.3.5小結.....	26	2.4持續創新與價值創新平台.....	27
2.4.1小結.....	29	2.5創新績效.....	30	2.5.1績效的概念.....	30
2.5.2創新績效暨績效衡量指標.....	31	2.5.3小結.....	36	第三章 研究設計	
3.1個案研究法.....	38	3.2個案選擇.....	42	3.2.1本研究取樣要素.....	43
3.2.2研究對象選取.....	45	3.3信度與效度的控制.....	47	3.4研究流程.....	48
3.5研究架構.....	50	3.6研究假設.....	51	3.7資料蒐集與分析方法.....	51
3.7.1資料蒐集.....	51	3.7.2深度訪談法.....	53	3.7.3分析方法.....	54
3.7.4發展價值創新流程圖.....	57	第四章 個案分析與命題推導			
4.1跨國公司個案：保誠人壽.....	59	4.1.1公司簡介.....	59	4.1.2經營策略.....	60
4.1.3價值創新平台.....	63	4.1.4創新績效.....	65	4.2跨國公司個案：安泰人壽.....	69
4.2.1公司簡介.....	69	4.2.2經營策略.....	70	4.2.3價值創新平台.....	74
4.2.4創新績效.....	76	4.3跨國公司個案：南山人壽.....	80	4.3.1公司簡介.....	80
4.3.2經營策略.....	81	4.3.3價值創新平台.....	83	4.3.4創新績效.....	86
4.4本國公司個案：國泰人壽.....	90	4.4.1公司簡介.....	90	4.4.2經營策略.....	91
4.4.3價值創新平台.....	94	4.4.4創新績效.....	97	4.5本國公司個案：新光人壽.....	101
4.5.1公司簡介.....	101	4.5.2經營策略.....	102	4.5.3價值創新平台.....	104
4.5.4創新績效.....	106	4.6本國公司個案：三商美邦人壽.....	109	4.6.1公司簡介.....	109
4.6.2經營策略.....	110	4.6.3價值創新平台.....	112	4.6.4創新績效.....	114
4.7個案分析對照.....	118	4.7.1跨國公司個案分析對照.....	118	4.7.2本國公司個案分析對照.....	120
4.8命題發展.....	122	4.8.1價值創新邏輯與價值創新平台.....	123	4.8.2價值創新平台的持續運用與創新績效的關係.....	132
第五章 結論與建議		5.1研究結論.....	135	5.2理論與實務涵義.....	137
5.2.1理論涵義.....	137	5.2.2實務涵義.....	137	5.3後續研究之建議.....	139
參考文獻 一、中文部分.....	141	二、英文部分.....	145	附錄 一、問卷(1).....	150
二、問卷(2).....	151				

參考文獻

中文部分 1.方世榮、江季芸合譯, Lovelock, Wirtz, & Keh,(2002),「服務行銷」,台北:華泰文化事業公司,頁28-349。 2.江佩珊(2002),「台灣地區人壽保險業市場結構、行為與績效之研究」,朝陽科技大學財務金融系碩士論文,頁1。 3.吳思華(2002),「從製造台灣到知識台灣」,哈佛商業評論精選:創新,台北:天下遠見。 4.吳盛溢(2003),「低利率時代國泰人壽投資型保險商品經營績效評估與診斷之研究」,淡江大學商管學院高階主管管理碩士學程碩士論文,頁49-50。 5.全國優良壽險公司排行榜,(2000),現代保險雜誌,第133期,頁22-31。 6.全國優良壽險公司排行榜,(2001),現代保險雜誌,第145期,頁22-44。 7.全國優良壽險公司排行榜,(2002),現代保險雜誌,第157期,頁17-42。 8.全國優良壽險公司排行榜,(2002),現代保險雜誌,第158期,頁19-28。 9.全國優良壽險公司排行榜,(2003),現代保險雜誌,第169期,頁37-53。 10.全國優良壽險公司排行榜,(2003),現代保險雜誌,第170期,頁26-31。 11.全國優良壽險公司排行榜,(2004),現代保險雜誌,第181期,頁46-77。 12.李宜軒(2000),「企業創新策略、經營績效與競爭優勢關係之研究——以台灣地區製造業為例」,東華大學國際企業管理研究所碩士論文,頁11-16。 13.我國人身保險事業的基本認識,(2003),人身保險業務員資格測驗統一教材,台北:中華民國人壽保險商業同業公會,頁38-39。 14.周旭華譯, Tushman & O'Reilly,(1998),「勇於創新」,台北:天下文化。 15.林文寶(2001),「技術知識整合、知識能量與組織學習對核心競爭力及創新績效關聯性之研究」,國立成功大學企業管理研究所博士論文,頁43,轉引自Cordero, Rene (1990), "The Measurement of Innovation Performance in the Firm: an Overview", Research Policy, 19(2), pp.185-193。 16.林文寶(2001),「技術知識整合、知識能量與組織學習對核心競爭力及創新績效關聯性之研究」,國立成功大學企業管理研究所博士論文,頁42。 17.洪榮昭、吳育昇(2002),「企業變革的新趨勢——組織創新」,2002知識經濟與科技創造力培育研討會,台北,頁1,轉引自Schumpeter, Joseph Alois.(1934) The theory of economic development: an inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle. New York: Oxford University Press。 18.徐作聖、邱奕嘉合譯, Allen Afuah,(2000),「創新管理」,台北:華泰書局,頁17。 19.高登第譯, Kim W. C. & Mauborgne R., (2000),「價值創新:高成長的策略性創新」,哈佛商業評論精選:成長策略,台北:天下文化,頁33-63。 20.高偉慈(1997),「金融產品創新類型、創新程序與行銷績效關係之研究——銀行業實證研究」,國立台灣大學商學研究所碩士論文,頁12-40。 21.莊煙進(2003),「全球化產業下邊陲廠商之資源能力建構與組織學習、業務型態關係之研究——以台灣自行車、輪胎產業為例」,大葉大學國際企業管理學系碩士論文,頁56-67。 22.陳明楨(2002),「由企業特性建立競爭優勢——以富源工業(股)公司為個案研究」,國立中山大學管理學院國際高階經營碩士學程碩士論文,頁1。 23.陽著昌(2002),「知識管理與組織創新氣候對企業變革策略之影響——以台北市旅行社為例」,世新大學觀光學系碩士論文,頁28-29。 24.黃志典(1993),「金融創新:理論與政策涵義」,基層金融,頁51-72。 25.陳川正(2000),「非營利組織的認同管理:以基督教的細胞小組模式等教會為例」,國立政治大學企業管理學系博士論文。 26.黃俊英(1994),「企業研究方法」,初版,台北:東華。 27.黃俊英(1999),「企業研究方法」,台北:國立編譯館。 28.張松茂(2001),「多角化金融集團員工認知、內部行銷與組織承諾之關係——以國泰人壽保險公司之業務體系為例」,逢甲大學保險學系碩士班碩士論文,頁8-14。 29.楊俊賢(2002),「策略與資源關係之研究——以台灣飼料業為例」,國立雲林科技大學企業管理學系碩士論文,頁3-30。 楊子江、王美音譯, Nonaka, I & H. Takeuchi,(1995),「創新求勝:智價企業論」,台北:遠流出版事業股份有限公司。 31.賴士葆(1990),「影響企業產品創新績效內部關鍵因素」,管理新思潮,台北:管拓文化事業公司,頁83-108。 32.蔡仁隆(2003),「國民小學教師認知知識經濟時代與教學創新之研究」,國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文,頁21-24。 33.蔡啟通(1997),「組織因素、組織成員整體創造性與組織創新之關係」,國立台灣大學商學研究所博士論文,頁16。 34.趙崇峰(2003),「影響軍事創新因素之探討」,國防管理學院國防決策科學研究所碩士論文,頁5-8。 35.賴英照(1991),「我國保險事業之現況與未來」,保險專刊,第23輯,頁4-9。 36.蕭富峰、李田樹譯, Peter F. Drucker,(1998),「創新與創業精神」,麥田出版社,頁17。 37.簡嘉誠(2001),「領導風格型態、創造力人格特質搭配對組織承諾與創新績效影響關係之研究」,國立中央大學企研所碩士論文,頁42-45。 38.羅志宏(2001),「新經濟環境下台灣地區壽險公司業務成長之組織分殖模式」,國立政治大學經營管理碩士學程碩士論文,頁2-30。 英文部分 1.Amabile, T.M. (1988), "A Model of Creativity and Innovation in Organization", Research in Organizational Behavior, 10, pp.123-167。 2.Aaker D. A. (1998), "Strategic Market Management", 5th ed., N.Y.: John Wiley & Sons。 3.Boag, D. A. and Al. Dastmalchian (1988), "Growth Strategies and Performance in Electronics Companies", Industrial Marketing Management, Nov. 17, Iss.4, pp.329-336。 4.Brown, Rick, (1992), "Managing the "S" Curves of Innovation", The Journal of Consumer Marketing, Vol.9, No. 1, Winter, pp. 61-72。 5.Bobby J. Calder(1977), "Focus groups and the nature of qualitative marketing research," Journal of Marketing Research, 14 (August), pp.353-364。 6.Barney, J. B. (1991), "Firm Resources and Sustained Competitive Advantage", Journal of Management, Vol.17, pp.99-120。 7.Barney, J. B. (1986), "Strategy Factor Markets: Expectations, Luck, and Business Strategy", Management Science, 42, pp.1231-1241。 8.Cordero, Rene (1990), "The Measurement of Innovation Performance in the Firm: an Overview", Research Policy, 19(2), pp.185-193。 9.Chacke, G. K. (1988), Technology Management- Application to Corporate Markets and Military Missions, NY: Praeger。 10.Chacke, G. K. (1988), Technology Management- Application to Corporate Markets and Military Missions, NY: Praeger。 11.Capon, N., J. Farley and S. Hoening,(1990), "Determinants of Financial Performance: An Empirical Analysis," Management Science, Vol.36, No.10, pp. 1143-1159。 12.Carroll, S. J., & Schneier, C. E. ,(1982), Performance appraisal and development of performance in organizations. Glenview Illinois: Scott, Foresman。 13.Child, J. ,(1975), "Organization Structure, Environment and Performance: The Role of Strategic Choice", Sociology, Vol.6, pp.1-22。 14.Cooper, R. G. & Kleinschmidt, E. J. (1998), "Resources Allocation In The New Product Development Process", Industrial Marketing Management, Vol. 17, pp.249-262。 15.Delaney, J. T., and Huselid, M. A.,(1996), "The Impact of Human Resource Management Practices on Perceptions of Organizational Performance", Academy of Management Journal, Vol. 39, No.4, pp.949-969。 16.Dess, G. C. and R. B. Robinson, Jr.,(1984), "Measuring Organizational Performance in the Absence of Objective Measures," Strategic Management Journal, Vol.5, No.3, pp.265-273。 17.Devlin, G. (1991), "Diversification: A Redundant Strategic Option", European Management Journal, 9(1), Mar, pp.79-81。 18.Drucker, P.F.(1993), Post-capitalist Society. New York: Harper Business。 19.Drucker P. F.(1986), Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles。 20.Donald M. J., (1995), "Human Resource Management: Are Contingent Worker Really Cheaper?", HR focus, Vol.9, pp.1-5。 21.Frankel, E. G. (1990), Management of Technological Change, NY: Kluwer。 22.Frankel, E. G. (1990), Management of Technological Change。

Kluwer Academic. 23.Freeman. C. A. (1982), *The Economics of Industrial Innovation*. FrancesPrinter. London. 24.Freeman C. A. (1982), *A Study of success and Failure in Industrial Innovation*, In B. R. -Williams, (ED.), *Science and Technology in Economic Growth*. NewYork: Halsted, pp.227-2 -45. 25.Gattiker. U. E. (1990), *Technology Management in Organizations*. Sage.California. 26.Galbraith,C. and Schedel ,D.,(1983), "An Empirical Analysis of Strategy Types". *Strate -gic Management Journal* , Vol.4, pp.153-173. 27.Hite, J. M. (1999), "Embedded Network Ties of Emerging Entrepreneurial Firms: Patterns, - Processes, and Evolutionary Paths", Ph.D. Thesis, The University of Utah, August. 28.Holt, K ,(1988), "The Role of the User in Product Innovation", *Technovation*, Vol. 12, N -o. 5, Jun,pp.53-56. 29.Hill, Charles W. L. & Gareth R. Jones,(1998),*Strategic Management: An Integrated Appoa -ch*, 4rd Ed. Boston: Houghton Mifflin Co. 30.Hoskisson, R. E., and M. A. Hitt(1990), "Antecedents and performance outcomes of divers -ification: A review and critique of theoretical perspectives.",*Journal of Management* , - Vol.16, pp.461-509. 31.Hersen M., and Barlow, D. H. (1976). "Single-case experimental designs: Strategies for - Studying behavior." N.Y.: Pergamon. 32.Kast,F.E.,(1985),*Organization and Management*, New York: McGraw- Hill Book Co., 4th ed. 33.McGourty, J., Tarshis, L. A. & Dominick. P., (1996), "Managing Innovation:Lessons from -World Class Organizations", *International Journal of Technology Management*, 11(3/4) p -p.354-368. 34.McGourty, J., Tarshis, L. A. & Dominick. P. (1996), "Managing Innovation:Lessons from W -orld Class Organizations", *International Journal of Technology Management*, 11(3/4)354 --368. 35.Nonaka, Ikujiro & Hirotaka Takeuchi, (1995), *The Knowledge-Creating Company*, Oxford Uni -versity Press, New York. 36.Peters, J. (1993), " On Growth", *Management Decision*, Vol.31, Iss.6, pp.18-20. 37.Porter,M. E. (1991), "Towards A Dynamic Theory of Strategy", *Strategic Management Journ -al*, 12, pp. 95-117. 38.Rumelt, R.(1974), "Strategy, Structure and Economic Performance",*Cambridge: Harvard Uni -versity Press*. 39.Robbins, S. P.,(1990), *Organization Theory: Structure, Design, and Application* (3rd ed -),Englewood Cliffs, New York:Prentice-Hall, p.49,pp. 439-450 . 40.Szilagyi, A. O.,(1981), *Management and Performance*, California: Goodyear Publishing Com -pany Inc. 41.Souder, W. E. (1987), *Managing New Product Innovations*. 42.Tidd, Joe, John Bessant & Keith Pavitt, (1997), *Managing Innovation-Integrating Technol -ogical, Market and Organizational Change*, NY: John Wiley & Sons. 43.Tushman, M. L. & Nadler, D. (1986), *Organizing for Innovation*, *CaliforniaManagement Re -view*, 28(3). pp.74-92. 44.Tushman, Michael L. & Nadler D. (1986), "Organizing for Innovation", *California Managem -ent Review*, Vol. 28, No. 3, Spring, pp. 74-92. 45.Tidd, J., Bessant, J. & Pavitt, K. (1997), *Management Innovation: IntegratingTechnologi -cal, Market and Organizational Change*, New York: John Wiley & Sons. 46.Venkatraman, N., and Ramanujam, V.,(1986), "Measurement of Business Performance in Strat -egy Research:A Comparison of Approaches" , *Academy of management Review*, Vol. 11, No -4,pp.801-814. 47.Yan, Aimin, and Barbara Gray (1994), "bargaining power, Management Control, and Perform -ance in United States-China Joint Ventures:A Comparative Case Study" *Academy of Manage -ment Journal*, 37(6), pp.1478-1517. 48.Yin, R.(1994), "Case Study Research: Design and Methods." Newbury Park., Sage Publicat -ions.