

# The Relationship between the Support Systems of Administrative Personnels and Salesmen in a Life Insurance Industry

林煒傑、劉子歆

E-mail: 9601095@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

This is a single case study of the A life insurance company. This study explains how a cooperative service system between administrative and sales employees effectively functions. Grounded on a case study of the company, this research draws on customer satisfaction theory, the mood management theory, and key performance indication (KPI) to develop an effective framework to integrate different resources from the two types of employees in a life insurance company. This framework contends that administrative and sales employees should reinforce cooperation or further establish the Internet platform to synthesize resources, increase effectiveness, and, in turn, create value for a life insurance company. Consequently, this paper extends the theories of customer satisfaction, the mood management, and KPI. Research contributions for theory and practice are also described.

Keywords : life insurance, customer satisfaction, key performance indication (KPI)

## Table of Contents

|                        |     |                          |      |                         |    |
|------------------------|-----|--------------------------|------|-------------------------|----|
| 封面內頁 簽名頁 授權書.....      | iii | 中文摘要.....                | iv   | 英文摘要.....               | v  |
| 謝.....                 | vi  | 目錄.....                  | viii | 圖目錄.....                | xi |
| 表目錄.....               | xii | 第一章                      |      |                         |    |
| 緒論 1.1 研究背景及研究動機.....  | 1   | 1.2 研究流程.....            | 5    | 1.3 研究目的.....           | 7  |
| 1.4 論文結構.....          | 8   | 第二章 文獻探討 2.1 服務定義.....   | 9    | 2.1.1 服務與有形商品差異.....    | 10 |
| 2.1.2 服務品質定義.....      | 12  | 2.1.3 顧客滿意度定義.....       | 14   | 2.1.4 顧客忠誠度.....        | 18 |
| 2.2 情緒的定義.....         | 18  | 2.2.1 情緒管理的定義.....       | 20   | 2.2.2 情緒管理的重要性.....     | 22 |
| 2.3 績效評估 (KPI) 定義..... | 23  | 2.3.1 績效評估(KPI)原則.....   | 24   | 2.3.2 績效評估(KPI)要點.....  | 25 |
| 2.3.3 小結.....          | 25  | 2.4 服務系統之理論架構圖.....      | 27   | 第三章 研究方法 3.1 研究對象.....  | 29 |
| 3.2 個案研究方法.....        | 30  | 3.3 資料來源與彙整.....         | 31   | 3.4 資料分析方法.....         | 33 |
| 3.5 信度與效度分析.....       | 34  | 第四章 個案分析 4.1 個案公司簡介..... | 38   | 4.2 個案公司服務系統介紹.....     | 40 |
| 4.2.1 資訊服務系統 : .....   | 48  | 4.2.2 五大優勢服務系統 : .....   | 49   | 4.2.3 單一窗口服務系統 : .....  | 50 |
| 4.2.4 諮詢服務系統 : .....   | 50  | 4.3 個案公司績效評估(KPI)介紹..... | 52   | 第五章 結論與討論 5.1 研究結論..... | 58 |
| 5.2 理論貢獻.....          | 58  | 5.3 實務貢獻.....            | 60   | 5.4 研究限制與未來研究建議.....    | 61 |
| 參考文獻.....              | 63  | 附錄.....                  | 69   |                         |    |

## REFERENCES

1. 大衛·夫利曼(1991), 彭樹仁譯「超級主管72變」, 希代出版社。
2. 方世榮(1991), 「服務業營銷管理」, 書泉出版社。
3. 方世榮(2003), Philip Kotler, 「行銷管理學」, 東華書局。
4. 王淑俐(1997), 「教師的情緒管理與人際關係」(上), 師友。
5. 王錦堂(2001), 「人際和諧, 領導行為與效能之研究」, 高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。
6. 史丹利·布朗(1995), 鄒應瑗、吳鄭重譯, 「全面品質服務」, 中國生產力。
7. 朱敬先(1992), 「健康心理學」, 五南。
8. 吳瑞雲(2001), 「日本產壽險公司投資及經營所面臨問題之研究」, 保險專刊, 第66輯。
9. 呂俊甫(1997), 「EQ, EI 情緒智慧和情緒教育」, 台灣教育。
10. 服部明(1990), 陳慧珍譯, 「改善業務的50個方法」, 方智出版社。
11. 林欽榮(2001), 「人際關係與溝通」, 揚智文化。
12. 林淑華(2002), 「國小學童情緒管理與人際關係之研究」, 屏東師範學院國民教育研究所論文。
13. 約翰·米勒(2004), 陳正芬譯, 「問題背後的問題」, 遠流。
14. 徐西森、連廷嘉、陳仙子、劉雅瑩(2002), 「人際關係的理論與實務」, 心理。
15. 許雅惠(1994), 「台灣人壽保險業經營策略與經營績效之相關研究」, 台灣大學。
16. 莊素霞(2004), 「金控公司對壽險產業之研究」, 中山大學。
17. 曾愛淑(2003), 「公務人員情緒管理與人際關係之研究」, 國立高雄師範大學成人教育研究所文教行政人員在職進修專班碩文。
18. 黃映瑀(2005), 「體驗行銷、體驗價值、顧客滿意、品牌形象與行為意向關係之研究」, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。
19. 張怡?(1996), 「EQ其實很簡單」, 希代。
20. 張宏文、邱文芳(1996), 「實用人際關係學」, 商鼎。
21. 張春興(2002), 「現代心理學」, 東華。
22. 蔡培村(2000), 「人際關係」, 復文。
23. 蔡秀玲、楊智馨(2002), 「情緒管理」, 揚智文化。
24. 劉子歆(2004), 「策略創業與價值創造: 一個比較性個案研究」。國立清華大學工業工程與工程管理研究所博士論文。
25. 蕭瑞麟(2006), 「不用數字的研究」, 台灣培生。
26. 謝綺蓉(1998), 「80/20法則」, 大塊文化。
27. 懷特利(2004), 董更生譯, 「經營顧客心」, 天下遠見。
28. A. Huber(1996), 林熏香譯, 「EQ情緒智慧」, 星辰。
- 29.

Lovelock. Wirtz (2005), 周逸衡、凌儀玲譯, 「服務業行銷」, 華泰文化。 30. Mike George(2000), 林珍如譯, 「放鬆情緒的25種方法」, 探索。 31. Robert K. Yin(2001), 尚榮安譯, 「個案研究法」, 弘智。

二、英文部份

1. Benbasat, Goldstein & Mead (1987). What 's keeping your customers up at night? Mc Graw Hill
2. Denzin, N.K.(1984). On understanding emotion. San Francisco: Jossey- Bass.
3. Eckhardt, J. T. and Shane, S. A. (2003). Opportunities and entrepreneurship. *Journal of Management*, 29(3): 333-349.
4. Eisenhardt, K. M. (1989). Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, 14(4): 532-550.
5. Ellis, A. (1984). Rational-emotion therapy. In R. J. Corsini (3rd ed.) *Current Psychology*. Illinois: Peacock Publishers, Inc.
6. Ellis, A. (1997). *A reason and emotion in psycho-therapy* New York: Lyle Stuart.
7. Furney Marcy K. (2001). *Communicating effectively*. Mc Graw Hill
8. Glaser, B. G. and Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago, IL: Aldine.
9. Harrison (1998). *Competing in a service economy*. Merlin
10. John Chisholm (2002). *Conflict Resolution*. Mc Graw Hill
11. King & Iacono (1984). *The Organization Game-An Interactive Busine Game Where You Make or Break The Company*, Vol.17, 70-85.
12. Lazarus, R S. (1991). *Emotion and adaptation* New York: Oxford University Press.
13. Lazarus, R.S. & Lazarus, B.N. (1994). *Passion and reason: Making sense of our emotions*. New York: Oxford University Press.
14. Low, M. B. and MacMillan, I. C. (1988). *Entrepreneurship: Past research and future challenge*. *Journal of Management*, 14(2): 139-161.
15. Merton, R. K., Fiske, M., and Kendall, P. L. (1990). *The Focused Interview: A Manual of Problems and Procedures*. 2nd ed. New York: Free Press.
16. Novick, R. (1998). *The comfort corner: Fostering resiliency and emotional intelligence*. *Childhood Education*, 74(4), 200 – 204
17. Plutchik, R. (Ed) (1994). *The Psychology and Biology of*. Harper College Publishers.
18. Ragin, C. C. (1987). *The Comparative Method-Moving Beyond Qualitative and Quantitative Strategies*. London: University of California Press
19. Tellis (2000). *The philosophy of branding: Great philosophers* Athena press
20. Van Horn (1973). *Think like your customer*. Mc Graw Hill
21. Tom Peters (2000). *Decision Management*. Merlin
22. Woodside & Daly (1989). *HOW to keep customers coming back again and again*. Pearson Ed
23. Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. 24. 2nd ed. London, CA: Sage.

三、網站部份

1. 中華民國人壽保險商業同業公會 (<http://www.lia-roc.org.tw/>)
2. 中國人壽保險公司 (<http://www.chinelif.com.tw/>)
3. 三商美邦人壽保險公司 (<http://www.mli.com.tw>)
4. 台灣人壽保險公司 (<http://www.twlife.com.tw/>)
5. 安泰人壽保險公司 (<http://www.inglife.com.tw/>)
6. 行政院金融監督管理委員會 (<http://www.ib.gov.tw>)
7. 全國博碩士論文資訊網 (<http://www.etsd.ncl.edu.tw/>)
8. 宏泰人壽保險公司 (<http://www.hontai.com.tw/>)
9. 幸福人壽保險公司 (<http://www.singforlife.com.tw/>)
10. 南山人壽保險公司 (<http://www.nanshlife.com.tw/>)
11. 保誠人壽保險公司 (<http://www.pclife.com.tw/>)
12. 保德信人壽保險公司 (<http://www.prulife.com.tw/>)
13. 奇摩網站 (<http://www.yahoo.com.tw/>)
14. 紐約人壽保險公司 (<http://www.nylitc.com.tw/>)
15. 國華人壽保險公司 (<http://www.khlw.com.tw/>)
16. 國泰人壽保險公司 (<http://www.cathaylife.com.tw/>)
17. 統一安聯人壽保險公司 (<http://www.allian.com.tw/>)
18. 富邦人壽保險公司 (<http://www.fubonlife.com.tw/>)
19. 新光人壽保險公司 (<http://www.skf.com.tw/>)
20. 遠雄人壽保險公司 (<http://www.fglife.com.tw/>)