

臺灣人壽新進人員進入工作動機之實證研究

許介瑛、魏文欽

E-mail: 9806132@mail.dyu.edu.tw

摘要

臺灣的保險市場在近幾年裡，因為社會環境變遷，家庭結構改變下，小家庭制度風行，導致人身保險及投資理財觀念日趨多元化，如何有效提升保險從業人員專業素養，及提高留存率降低流動率，一直以來都是各家保險公司關注的焦點，故本研究主要探討於這波潮流之下，新進人員進入工作動機為何。透過嚴謹的考核方式，提昇業務員個人產值及降低流動率，並在投入新人招募專案時，掌握更多來自時下對壽險行業有興趣之求職者進入動機，以解決保險公司未來在選才、訓才、用才、留才方面之問題。本研究以問卷調查和深度訪談作為研究方法，讓兩者的資料交相對話，求出最關鍵的工作動機因素。研究發現：大部分的人士來自交通時間一個小時以內的地方，再則對於想要有第二份收入，或是有其它身份的，因其本身身份關係，對於可以彈性及業績訴求取向的工作，接受度較高。另外有服務業相關工作經驗的人進入該產業的機率相對較高。最後根據調查發現會進入該產業工作的人，皆有經濟需求要被滿足，因此，針對員工的經濟需求，在徵才時也是要考慮的因素。

關鍵詞：新進人員、工作動機、保險業、高績效、教育訓練

目錄

| | |
|--------------------|-----|
| 中文摘要 | iii |
| 英文摘要 | iv |
| 誌謝辭 | vi |
| 內容目錄 | vii |
| 表目錄 | ix |
| 圖目錄 | xi |
| 第一章 緒論 | 1 |
| 第一節 研究背景 | 1 |
| 第二節 研究動機 | 5 |
| 第二節 研究範圍 | 8 |
| 第三節 研究流程 | 9 |
| 第二章 文獻探討 | 10 |
| 第一節 台灣人壽保險業務員增員之現況 | 10 |
| 第二節 保險業務員增員之方式與程序 | 25 |
| 第三節 保險業務員工作動機之探討 | 31 |
| 第三章 研究方法 | 40 |
| 第一節 訪談與前測 | 41 |
| 第二節 研究變數之操作性定義 | 44 |
| 第三節 研究設計及資料蒐集方法 | 45 |
| 第四節 研究分析方法 | 47 |
| 第四章 資料統計與分析 | 51 |
| 第一節 人口統計變項 | 51 |
| 第二節 工作動機 | 62 |
| 第三節 個人觀感與公司待遇 | 68 |
| 第四節 小節 | 78 |
| 第五章 結論 | 82 |
| 第一節 研究貢獻 | 82 |
| 第二節 後續研究建議與限制 | 83 |
| 第三節 結論 | 85 |
| 參考文獻 | 86 |
| 附錄A 深訪問卷 | 90 |

表目錄

表 1-1 保險業從業人員統計表 2

表 1-2 人身保險業業務員登錄統計表 2

表 1-3 保險代理人業務統計表 3

表 1-4 九十五年國人零歲平均餘命估測結果 4

表 1-5 95年國人零歲平均餘命估測結果 5

表 1-6 人身保險業保費收入統計表 5

表 1-7 2005年世界各國保險密度及滲透度前20名排行表 . 6

表 2-1 專案新人訓練津貼表 15

表 2-2 展業主任專案獎金 16

表 2-3 展業襄理專案獎金表 16

表 2-4 區經理專案獎金表 17

表 2-5 處經理專案獎金表 17

表 2-6 增員者育成獎金表 18

表 2-7 純增人數表 18

表 2-8 純增組數表 19

表 2-9 新增人數、育成組數表 19

表 2-10 工作動機及價值觀量表 35

表 2-11 研究動機整合比較歸類 38

表 3-1 前測問項 43

表 4-1 學歷分佈 52

表 4-2 年齡區間 53

表 4-3 家庭總收入區間 55

表 4-4 月支出區間表 56

表 4-5 通勤時間間距 56

表 4-6 照顧及撫養的人數比例 57

表 4-7 進入時居住地所佔百分比 57

表 4-8 離職後居住地所佔百分 58

表 4-9 進入時保險類型和購買張數比例 59

表 4-10 離職時保險類型和購買張數比例 60

表 4-11 最近一份工作性質 61

表 4-12 進入職場工作動機百分比 63

表 4-13 離開職場工作動機百分比 63

表 4-14 深度受訪者工作動機排序 63

表 4-15 工作動機選擇原因 66

表 4-16 深訪者工作動機序位百分比 67

表 4-17 三種受訪者工作動機排序總表 68

表 4-18 薪資及獎金的發放方式滿意度與原因 68

表 4-19 自我學習與成長 70

表 4-20 人際關係增進 73

表 4-21 該員公司的未來發展性 75

表 4-22 彈性的工作時間 77

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖 10

圖 2-1 增員選才流程圖 19

圖 2-2 增員選才流程圖 22

圖 3-1 問卷設計流程圖 45

圖 4-1 高獎金充實策略 80

參考文獻

一、中文部分Bernard, L. W. (2001), 保險經營(陳森松譯), 台北:華泰文化, (原文於1992年出版)。中時人力萬象網(2001), 台灣人壽保險公司50年誌[線上資料], 來源: <http://www.ctjob.com.tw/>[1997, October 11]。中時人力萬象網(2001), 各行業年薪及主要職業年薪調查[線上資料], 來源: <http://www.ctjob.com.tw/>[2000, September 7]。內政部統計處編製(2007), 95年國人零歲平均餘命估測結果, 台北:編製者發行。任美珍(2006), 成功密碼, 台北:橘氧國際。吳鐵雄, 李坤崇, 劉佑星, 歐慧敏(1995), 工作價值觀量表之編製研究, 台北市:行政院青年輔導委員會。李娟, 劉軍明(2006), 工作動機理論的研究趨勢分析, 新疆教育學院學報, 5(3), 110-121。周恬弘(2007), 工作動機理論[線上資料], 來源: <http://thcho-u.blogspot.com/2007/10/2.html>[日期不詳]。周國端(2004), 環境丕變下, 壽險業務員的困境與因應之道, 經濟日報(台北), 2版。邱皓政(2000), 工作動機的內生性與外生性:台灣與美國大學生動機內涵之計量研究, 應用心理研究, 7, 221-251。徐瑋伶(2003), 工作動機研究之回顧與前瞻。應用心理研究, 19, 89-113。財團法人保險事業發展中心(2009), 2005年世界各國保險密度及滲透度排行[線上資料], 來源: <http://www.tii.org.tw/fcontent-/information/information03.asp>[日期不詳]。財團法人保險事業發展中心(2009), 保險業家數及其分支機構[線上資料], 來源: <http://www.tii.org.tw/>[日期不詳]。財團法人保險事業發展中心(2009), 保險業從業人員[線上資料], 來源: <http://www.tii.org.tw/>[日期不詳]。財團法人保險事業發展中心(2009), 保險代理人業務[線上資料], 來源: <http://www.tii.org.tw/>[日期不詳]。現代保險雜誌(2003), 台灣壽險趨勢觀察, 現代保險雜誌, 173, 102-113。陳文勇(2004), 影響人身保險輔助人業務員經營績效之研究, 私立淡江大學保險經營研究所未出版之碩士論文。陳崇義(2007), 壽險業新進業務員定著率之研究, 國立高雄第一科技大學風險管理與保險研究所未出版之碩士論文。黃柏翰(2006), 台灣環境污染實錄 - 安順廠事件之省思, 應用倫理研究通訊, 37, 45-48。黃群慧, 王欽(2005), 當前企業管理學科的理論, 中國社會科學院院報, 6(2), 51-56。蘇威傑(2005), 員工認股動機與風險追求行為:以台灣民營化企業為例, 國立成功大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

二、英文部分Benjamin, K. (2003). Assistant Professor of Entrepreneurship. Unpublished Department of Management Business, University of Southern California, Los Angeles. Kelly, J. (2008) Motivation Theories [online]. Available: http://chang-ngminds.org/explanations/theories/a_motivation.htm [2009, Jun 10]. David, J. W., Rene, V. D., George W. E., & Llayd, H. L. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Unpublished University Computer Center, University of Minnesota, Canada. Hofflander, A. E., & Nye, B. F. (1984). Self-insurance, Captive and Income taxation. The Journal of Risk and Insurance, 51(4), 702-709. Lawrence, A. C., Kenneth, R. E., & Deborah, C. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. Journal of Marketing, 54, 68-81. Oakes, G. (2004). The sales process and the paradoxes of trust. Journal of Business Ethics, 9(8), 671-679. Payschal.com. (2008). Salary Survey Report for Job Insurance Sales Agent [online]. Available: http://www.payscale.com/research/U-S/Job=Insurance_Sales_Agent/Salary [2009, Jun 24].