

人壽保險新實務講座

2

經營管理

人壽保險新實務講座

2

F840.62
071



人壽保險新實務講座

2

經營管理

ISBN : 957-9027-60-9(單)

ISBN : 957-9027-58-7(套)

允晨文化

人壽保險新實務講座

2. 經營管理

出 版：允晨文化實業股份有限公司

發 行 人：楊志民

執行編輯：熊珍珍、陳元澤、林怡伶

鄭竹旻、張秀明

巫錦青、楊啓巽

地 址：台北市南京東路三段21號6樓

服務電話：507-2606~7

傳真電話：507-4260

劃撥帳號：0554566-1

初 版：中華民國八十一年五月

法律顧問：蔡欽源、邱賢德律師

登 記 證：行政院新聞局局版臺字第2523號

電腦排版：正豐電腦排版有限公司

印 製：恆威印刷有限公司

本書如有缺頁、破損、倒裝、請寄回更換

版權所有，翻印必究

全套八冊訂價一萬元

ISBN：957-9027-60-9(單)

ISBN：957-9027-58-7(套)

前 言

成就人壽保險事業的社會經濟環境，近年來有著非常大的變化。在國際化、高齡化，及高度資訊化等變化多端的現代社會裡，人壽保險事業所扮演的角色可說越來越重要了。

事實上，人壽保險事業與「實務講座」的關係，可以追溯至1957~1959年所發行的第一代《人壽保險實務講座》(全七卷)，隨後在1965年~1967年發行的第二代《新人壽保險實務講座》(全十卷)，至今已經過了漫長的二十年歲月。這兩系列的講座皆被當時的人壽保險業者視為不可或缺的基本資料，並廣受當時人們的歡迎與運用。

而自上一次講座結束的1967年以後，社會經濟變化可謂非常之大，有關人壽保險事業方面，舉凡企業年金及個人年金的普及、變額保險的商品名、在資產運用領域的國際投融資發展，以及經營管理方面的策略資訊系統構圖等，無不呈現了前所未有的蓬勃局面，因此，期待從新的角度全面重新檢討保險業務的第三代《新實務講座》，已是必然的趨勢。

終於，在1987年12月，日本財團法人生命保險文化研究所為紀念創立35週年而計劃發行《新實務講座》，集合此行業的有志之士共同組成了編輯委員會。在這一次的計劃中，他們決定將此次的

講座編為八卷，除了一部分請各專精學者執筆以外，其餘皆由業界新銳以實務型態參與編撰工作，再由各委員加以綜合整理結集。由於每一位執筆者的工作環境與經驗均有不同，因此難免會有重覆或不足之處，這一點尚請諸位讀者宥諒。

在人壽保險事業的社會使命和經濟地位更為密切相關的現在，編者衷心期盼本講座能成為有心於研討人壽保險之士的必備綜合性參考書，不論是本行業的實務家，或是政府機構、研究學者、人壽保險投保者，以及相關科系的學生等，皆能不吝閱讀並指正，倘或能獲得各位讀者的批評和指教，將是編者最大的榮幸。

最後，謹向以個人豐富經驗提供無數建議和鼓勵的山中宏、山內正憲、上田晃透等諸位先進，以及在忙碌業務中撥冗為我們執筆的衆位先生，和為了本講座的發行而勞心盡力的有斐閣編輯部野村修、米井繁子、鹿島則雄等先生，在此表達誠摯的謝忱！

財團法人日本生命保險文化研究所

序 文

我二十年前曾赴瑞士保險訓練中心(SITC: Swiss Insurance Training Center)修習「保險經營」之科目，為期半年的課程中，有一生動的模擬(Simulation)活動，令我印象頗深，且受益匪淺。訓練中心將每三位學員編為一組，當作是在經營一家壽險公司，合計八組中，每組的基本條件均相等，有相同的資本金、有效契約與資產，各組的任務即是運用自己認為最適當的投資策略、商品策略與行銷策略，去經營自己的壽險公司。十天（視同為十年）後，檢視各組，誰的利潤最豐？市場佔有率最高？保費收入最多？有趣的結論是：在一半以上均屬精算人員為首的壽險公司中，由於其保守與穩健的態度，十年間的規模都很小，其他以行銷背景出身的經營者，則前幾年均呈現虧損的狀態，但在後幾年都逐步改善，迎頭趕上精算人員為首所經營之壽險公司的規模。

壽險公司的最高決策者有二種極端的類型，一為精算師出身的決策者，唯大部份的精算師對壽險行銷並無深入之了解，如一部分之美國壽險公司即為如此；一為以壽險行銷出身的決策者，並以精算人員做為其幕僚人員，產生的結果就有如現行的日本壽險公司，經營十分成功。雖然經營者的背景不同、環境迥異，但在二種極端

的例子中可以發現經營者應該具有通才(Generalist)的素養，而非專才(Specialist)。

日本壽險業早在 1958 年即發行了第一版共七冊的《人壽保險實務講座》，做為有計劃訓練員工的研修教材，經過數十年的時間證明，此種紮根的教育工作確實為日本壽險業帶來輝煌的成果。

本公司有鑑於此，特商請允晨文化實業股份有限公司，翻譯出版日本《人壽保險新實務講座》最新版（第三版）全套八冊，此套講座是一套非常有系統且深入的教材，十分適合壽險公司從業人員研習。內容共分總論、經營管理、行銷管理(一)、行銷管理(二)、財務、會計及數理、法律、外國保險事業等八大項，是一培養高階幹部、養成通才的絕佳範本。日本與台灣的環境、性質相近，值得我們借鏡之處很多，很樂意將這些書介紹給同業閱讀，藉以在壽險公司競爭白熱化的今日，有效提升壽險從業人員之素質。

新光人壽保險股份有限公司

總經理

董昭輝

審訂者序

民國七十五年政府開放美商保險公司至台設立分公司並經營直接業務以來，國內原先閉鎖之保險市場乃面臨了首次之嚴重衝擊。人才的挖角、產品設計之方向與重點、經營策略及理念之調適，在在均是開放政策下之結果。首次衝擊效應未結束前，國內保險市場又將遭受二度衝擊。此乃因去年（八十年）召開之全國保險會議已提供了政府相繼開放國人及非美商保險公司入台設立公司共識之基礎，復以今年一月保險法修訂草案於立法院八十八會期通過奠定了全面開放之法律基礎之故。值此國內保險大環境變革之際，已設立之保險公司除保持自己優良之傳統經營策略外，參考他國之長以補己之拙亦是企業長治久安之道。所謂「他山之石，可以攻錯」正是此一道理。

另一方面，保險自由化、國際化之政策下，提升保險從業人員之專業素質以因應激烈的競爭乃是從業人員重要之課題。因此，隨時吸收新知是為現今保險從業人員必備之條件。允晨文化公司鑒於此一新情勢乃不惜鉅資特別引進並著手翻譯日本生命保

險文化研究所出版之人壽保險新實務講座叢書八本。此八本分別是第一冊《概論》、第二冊《經營管理》、第三冊《行銷管理》(一)、第四冊《行銷管理》(二)、第五冊《財務》、第六冊《會計及數理》、第七冊《法律》和第八冊《外國保險事業》。這套書不但深入淺出且內容精闢詳盡。東瀛日本與我中華民族可說同文同種，因此社會文化背景及民族性格較為類似。影響所及，保險之經營理念及策略均與我國較為類似，供國內保險業界之參考度也大為增加，允晨文化公司為慎重起見特委請本人詳為審訂。這套書之譯者對日文之造詣極深，然有些保險術語為因應國內市場之習慣加以修飾外，其餘均依原譯稿編印。歷經兩個多月之詳實審訂，本人鄭重推薦本套書實為國內壽險經營者及從業人員必備之利器，亦是各大專院校保險科系所教授學生們必備之參考工具。

銘傳管理學院保險系系主任 宋明哲ARM

中華民國八十一年二月二十五日

目 次

第 1 章 經營計劃、組織、控制

一、經營計劃	2
1. 前言	2
2. 經營計劃的目的和類型	3
3. 經營計劃的體系	5
4. 長期經營計劃	7
5. 年度經營計劃	18
6. 結語	27
二、經營組織	29
1. 前言	29
2. 組織構成的原理	30
3. 組織構造的類型	33
4. 人壽保險公司的組織	40
5. 最近的組織課題	58
6. 結語	62

三、營業費	63
1. 營業費和附加保險費	63
2. 對營業費範圍的費率和費差益	72
3. 營業費管理	74
4. 營業費效率分析	51
5. 營業費管理的課題	96
四、查核	97
1. 查核的意義	97
2. 監察人之監查	99
3. 會計監察人之查核	104
4. 內部查核	109
5. 會計監察人的查核方法 (手續)	115
6. 查核報告書和查核日程	118
第 2 章 電腦與人壽保險	
一、電腦的機能及其應用	128
1. 電腦的機能和結構	128
2. 電腦在企業活動中的角色	145
3. 人壽保險公司的電腦利用	154
二、人壽保險公司的系統開發及實際運用情形	166

1. 系統開發 166
 2. 系統運用 184
- 三、人壽保險事業中的電腦實際利用 -----202
1. 個人保險系統 202
 2. 團體保險系統 225
 3. 資產運用系統 239
 4. 營業支援系統 254
 5. 經營資訊系統 268
 6. 總務、管理系統 271
 7. 業界的共通系統 285
 8. 辦公室的自動化(OA) 290
- 四、資訊系統的高度化及其展望 -----299
1. 技術動向之展望 300
 2. 系統建立方法和環境基礎籌建的方向 319
 3. 策略性的資訊系統結構之建立 326
 4. 資訊系統的新領域 333

第3章 文宣

1. 文宣活動對人壽保險公司的意義 342
2. 形成與員工之間的良好關係 353

3. 與要保人（加保普通人壽保險者、交易對象法人）及公眾之間形成良好關係 360
4. 與大眾傳播構成良好關係 368
5. 與地方社會形成良好關係 380
6. 結語 384

第4章 風險選擇

- 一、總論386
 1. 風險的概念 386
 2. 風險選擇的歷史 387
 3. 死亡率和死亡指數 390
 4. 風險選擇之意義 394
 5. 風險選擇和死差益 397
 6. 風險選擇和營業合作 399
- 二、風險選擇的方法401
 1. 風險選擇的階段 401
 2. 第一次選擇 402
 3. 契約確認 404
 4. 保險金以及給付金確認 406
 5. 資訊收集和隱私權——保護 409

三、醫學選擇	411
1. 醫學選擇之意義	411
2. 醫學選擇的方法	415
3. 醫學上風險的種類	426
4. 疾病保險以及高度殘障的醫學選擇	431
四、環境選擇	433
1. 環境選擇的意義	433
2. 職業風險	434
3. 道德上的風險(Moral Risk)	435
五、核定、決定	439
1. 核定、決定之方法	439
2. 附有條件的契約	440
3. 再保險	441

第

1

章

經

營

計

劃

控

制

組

織

一、經營計劃

1. 前言

企業的最大目標乃在於穩定的成長和發展，這一點對人壽保險公司而言也是一樣，畢竟惟有確保穩定的成長發展，才能以更低廉的價格來提供保障和服務，以因應保險消費者的託付，達成人壽保險公司的使命。

企業爲了要確保此種狀況，必須適應不斷變化的環境，同時也需要不斷地革新經營的架構。

然而，圍繞在企業周遭的環境變化，近年來正如現在的流行用語——「不確定性的時代」，堪稱瞬息萬變，其速度和往昔比較起來更是格外地快，同時對往後時代發展的推測也逐漸地深感模糊與混亂。在引起這種環境改變的加速化及模糊化的過程中，包含有因高齡化、高學歷化，或金融資產剩餘提高等這類社會經濟結構變化的背景。另外，由於這個背景所引起的「顧客意識」的多樣化、高度化，和技術革新後所形成的高度資訊化和金融的自由化，進一步造成所謂的「無邊界經濟」，亦即「全球化」(Globalization)的進行。然而，需要特別注意的是，不僅環境變化的速度加快，伴隨而來的

關係也呈現出複雜化，因為變化速度的加快和變化關係的複雜所形成的相乘效果，使人類對未來預測的模糊化更為加深。

因此，企業能否穩定地成長發展，端賴能否看準圍繞著該企業環境的長期變化，並找出因應的策略，而後將該項策略付諸實行，且不斷地努力經營。經營計劃是爲了達成這個目標而提供的有效方針，其存在的意義即在於此。

2. 經營計劃的目的和類型

2.1 經營計劃的目的

誠如上述，經營計劃乃是爲了實現企業穩定成長和發展爲目標，根據圍繞在企業四周的環境變化、企業市場中的定位，以及競爭對手之間的優劣點等，在一定期間內確立經濟課題及具體的目標和策略，並確保其實效得以持續的經營手法。簡單地說，經營計劃就是爲了達成企業目標所擬定的經營活動程序，以及在制定實施時期，在企業的成長過程擔任提供管理技術與手段的角色。

2.2 經營計劃的類型

就經營計劃的類型而言，根據該企業的行業、規模及其所處的狀況而有所不同；爲方便經營計劃的制定，大致將其分成下列幾個