

# 明台產物保險

## 找出職能缺口，強化「人財」培育



左起：  
明台人資部周禹助課長、蕭育仁經理、104人資學院郭憶霞專案經理

口述：明台產物保險 人力資源部／蕭育仁經理  
採訪：104人資學院

明台產險於1961年設立，於2005年加入日本三井住友海上集團，成為其旗下一員。擁有中華信評等級中最高之twAAA評等級別，具有極強財務承諾履行能力的明台，除致力於深耕臺灣本土市場，積極導入國際化的管理標準與制度，更著重提升服務品質與能量，培育保險專業人財，獲得各界肯定，近期亦取得第七屆臺灣保險卓越獎人才培訓專案企畫金質獎之殊榮。配合母公司的經營理念及集團的策略方針，透過多樣化的保險商品與綿密的服務觸角延伸至各地，並期許成為臺灣最貼心的國際產物保險公司。



由董事長熊谷真樹(中)、顧問曾武仁(左)及副總經理魏長樟(右)一同出席第七屆臺灣保險卓越獎

為求高效率之服務，明台在全台各地設有總公司、十六個分公司及三十個通訊處，員工總人數約為1300人。而明台產險將員工視為最珍貴的資產，將「人才」定義為「人財」，透過培養員工的專業能力，猶如為資產增值，進而帶動公司長期穩健的經營績效。

由經營理念與行動方針確認「人財」發展方向，明台與104人資學院的合作始於2013年的職能與性格常模建置專案，並由此應用至人財

的訓練發展培育計劃。初期是選定績優員工建置全公司的職能及性格常模，同時結合日本母公司三井住友海上集團的經營理念及明台在地化經營的方針，並加上高層訪談來確認明台專屬的職能項目。

明台的職能項目融合了公司的經營理念與行動方針，經營理念為「速度、創新、績效」，包含以人資管理為核心的「完備合理公正的人事制度，計畫性培訓專業人財」，而行動方針則為「客戶至上、誠信正直、團隊合作、改革創新、專業素養」，當中的「專業素養」涵義即為「持續自我學習與要求，隨時提供高品質的服務」。常模建置後則以各項職能缺口找出能力需提升的項目，以科學化的數據為基礎，同時整合主管們的想法與建議，進行訓練課程計劃的展開。

### 依據職能缺口，規劃強化能力的訓練課程

2014年依據全員職能評測與明台績優人員常模比對的結果，針對盤點之落差為全體同仁規劃【當責執行力】課程，以及為主管開設【工作指導】課程，藉此強化明台同仁所需，並將所學落實於工作中。

明台內部擁有豐富的專業課程，同時亦建置內部講師名單，因此安排【內部講師培訓】課程，提升內部講師課程設計及講授的能力；而針對國際性的業務需求開設【商業英文簡報實務課程】，藉此訓練同仁英語表達及邏輯思維，精進同仁全方位能力。



課程講師與學員互動

另依據組織需求而規劃的【自主行動自主思考】課程，則是由於董事長認為明台已成立逾五十多年，員工應該更加積極主動的參與各項業務，因此挑選年資十到十五年的資深員工來參與這堂量身打造的課程，課程規劃同樣也呼應明台核心職能中的「主動積極」項目。此外，本課程講師的授課風格活潑，準備的課程內容十分豐富，學員課後的意見回饋也相當良好。

### 依循行動方針與關鍵職能持續進行「人財」發展

明台在2018年度執行的最新課程則為針對主管規劃的【提升工作效能的教練式引導】，以及全體員工的【活用設計思維，提升工作效能】課程，此系列的訓練安排同樣是呼應明台行動方針中的「改革創新」，以及核心職能的「創新能力」、管理職能中的「執行力」與「創新管理」。日商文化對人員訓練成果十分要求，所有完訓課程也都會逐一進行課後的評估報告，評估內容包含：課後滿意度、學員針對課程主題反應的問題、講師的回饋，以及人資部門觀察而得的議題與後續解決方案之應用等。



各項課程結案報告

例如在【提升工作效能的教練式引導技巧】的主管課程中，參與的學員提出了許多組織中影響效率的因素，人資單位經過分析後列出了其中84%為可解決的項目，同時主管透過課程學習找出的對策也驗證了HR原本提出的解決方案。此系列的課程講師在許多梯次的課前、課中亦皆曾依據學員回饋調整課程內容，以期能最適合學員的學習需求。

### 落實明台「計畫性培訓專業人財」的經營理念

此外，由於保險業在招募上與其他產業相比較為不易，因此2017年起明台的招募改變新做法，由以往個別單位招募選才的方式，逐步改為聯合招募（部份特定職缺除外），分區舉辦一共規劃了八個場次的聯合招募。同一區域的單位聯合招募能有較多人財可供選擇，而該區域的應徵者也可以有較多同地區的職缺可選擇，有助於招募效率的提升，同時拍攝**招募影片**吸引更多人財加入明台。

而為了更加落實明台「計畫性培訓專業人財」的經營理念，近年明台著力於員工產險核保理賠證照資格取得比例的提升，今年度全員通過單一科目目標比例設定由25%提高到30%，除提供模擬考題輔導員工應考外，也提供證照獎金給取得專業證照的員工。明台在培育具備專業能力與國際性的人財上不遺餘力，依循公司行動方針中「專業素養：持續自我學習與要求，隨時提供高品質的服務」的要求，以成為臺灣地區最貼心的國際產物保險公司為願景，以創新方式創造利害關係人的最大利益，實現企業社會責任。



積極參與外部招募活動

【104人資學院專刊】電子報 歡迎免費訂閱！

