

第一章 緒論

本章闡述本研究的研究動機與背景、研究目的與研究範圍，並說明章節架構與研究方法及其研究步驟。

第一節、研究背景與目的

為全面檢視現行產物保險業電子商務推展現況，並瞭解產險業於推動電子商務中所遭受到的問題調查與檢討，並研擬強制汽車責任險、旅行平安險及貨物運輸險三險種作業流程，作為同業建置暨推動電子商務之參考。本委員會九十四年五月廿五日第八次委員會會議中決議，由電子商務小組負責成立專案研究小組，並由李志清主任委員擔任本專案之總召集人，

本專案之研究目的將藉由與產險業者的問卷調查以及與委員討論的過程中，瞭解目前產險業者間電子商務推展現況、遭遇瓶頸及問題檢討、電子商務業務推展模式，以提供有關電子商務推展所需資訊基礎建設資料，網路交易環境，及法令配套措施等建議以增進保險市場運作效率，降低保險業者經營成本。

第二節、研究方法與步驟

一、小組成員：

本研究由電子商務小組委員成立專案工作小組，並由李志清主任委員擔任專案召集人，邀請中國產險公司許蓉蓉委員、富邦產險公司江梧堅委員、泰安產險公司詹天財委員、蘇黎世產險公司王玉梅委員、國泰世紀產險公司陳俊銘委員共六人。

二、專案時程：

本專案工作時程自九十四年五月至九十四年十月止，共計六個月，其工作項目及時程如下：

表 1-1、專案工作進表

工作項目	94/05		94/06		94/07		94/08		94/09		94/10	
	1.2 W	3.4 W	1.2 W	3.4 W	1.2 W	3.4 W	1.2 W	3.4 W	1.2 W	3.4 W	1.2 W	3.4 W
邀請委員 成立小組 分配工作	—————											
蒐集資料 確定專案 報告架構		—————										
設計調查 問卷格式				—————								
進行問卷 調查						—————						
整理問卷 結果及討 論							—————					
提出專案 報告初稿								—————				
與委員會 交換意見										—————		
提出規劃 建議報告 定稿											—————	

三、方法與步驟

本研究調查的主要方法與步驟，在問卷調查的設計中，除了參考財團法人保險事業發展中心做成的「保險業 e 化訪談問卷調查 (產險篇)」產險業業務需求調查報告亦參考部份過去相關研究文獻，而問卷由專案人員透過資訊委員會委員進行實際訪談，以提高問卷的有效程度及降低遺漏值之估計。在問卷的設計與訪談過程，為本研究的最重要的工作，將小組依各公司現行實務所做之調查報告做為本問卷之主要設計主軸，本問卷調查著重各公司對「電子保單」、「電子商務」推展所涉組織架構、人員配置、作業項目、推動瓶頸、各險種透過網際網路銷售件數、對「電子商務」的定義、及其願景，對主管機關及法令配合的期望，本報告著重於實務的探討而非學術研究論述，因此僅利用常用之統計方法進行問卷統計分析，使本研究調查具有內部一致性及一般的可信度。未來，更可透過此研究報告，作為日後同業及主管機關推展「電子商務」之建言與參考。

第三節、研究內容與限制

一、研究內容

二、研究限制

第二章 產險業電子商務業務概況分析

第一節 產險業電子商務業務發展概略

一、產險業電子商務沿革及現況說明

1、保險業電子商務最早為 81 年「保險網路資訊系統規畫」計劃案，後於 85 年配合「強制汽車責任保險」開辦及因應網際網路盛行，改為朝向「保險資料庫」規畫，而先導系統即以建置「強制汽車責任保險理賠查詢中心」為目標，原由關貿網路負責現由保發中心「強制汽車責任保險保險費查詢中心」運作。

2、於 89 年配合「電子簽章法」推動及「保險電子商務」推動，由前保險司沈司長召開「保險業電子商務座談會」要求產壽險公會進行相關自律規範之研究。於 90 年 10 月兩公會提出相關研究報告報部。

3、本公會於 91 年間舉辦一系列「電子簽章法」及「保險業電子商務」相關議題研討會，請專家學者說明，而技術面則由台灣網路認證公司協助。並配合「電子簽章法」實施，提研「保險業排除適用電子簽章法項目」，再經保險局 93.02.04 修正公告。

4、92年配合「電子簽章法」實施及「保險電子商務」推動，兩公會積極研擬「電子商務電腦網路管理規範」並於93.2.1陳副局長惟龍召集之「保險業管理辦法第四條之一通過後整體電子商務規劃推動方案」會議要求兩公會提報「保險業經營電子商務自律規範」、「保險業電子商務保險服務契約範本」、「強制汽車責任保險網路投保服務契約範本」及「保險業電子商務紀錄保存及內部安全控制作業管理自律規範」已經保險局准予備案。

5、考量因強制車險及旅平險其銷售量大、保單較為制式、保費單價較低且即時線上核保技術較易設計，故專案小組共識以此兩險種為規畫範本。而強制車險其資料因含有被保險人及車籍資料且有「強制汽車責任保險法」單獨立法，故單獨設計「強制汽車責任保險網路投保服務契約範本」；而一般險種則以「保險業電子商務保險服務契約範本」涵蓋之。

6、於93.3.10魏前局長寶生主持之「研商推動保險電子商務事宜」會議上保發中心提議建置「保險業憑證互通平台」以擴大憑證互用，降低業者成本並方便消費者使用以求擴大電子商務利基。而於93.06.11由保險局鄭副組長及保發中心劉副處長明豐共同主持之「推動強制汽車責任保險電子商務」會議，建議強制車險推動初期暫無須使用電子憑證，並建議保發中心將自然人憑證等政府機關憑證納入「保險業電子憑證互動平台」規劃。

二、產險業電子商務推展現況概略：

1、目前大多數業者皆於網站上設計有「要保功能」網頁留下要保人意願資料，再經業務人員跟進及人工核保，而有些公司則針對簡單線上核保技術險種如強車險、旅平險、高爾夫球險等進行線上要保、線上核保功能，經業務人員洽被保險人確認簽名，發送紙本保單（目前朝向經要保人同意透過第三人存證機構發送「電子保單」目標努力），而收費方式或採線上刷卡、郵匯，ATM轉帳、或人工收費視公司政策而定，亦有公司可於便利商店或ATM進行要保。

2、本業現有華南、富邦、國泰世紀、蘇黎世及泰安積極推展「保險電子商務」業務，其中以泰安投入最多。同業積極配合政策投資建置相關軟、硬體系統。

3、本會亦於 94.01.30 行文回函本業有關「電子保單」及「電子商務」開放險種建議。總體而言，「電子保單」立即可行，因其成本及技術難度較低，業者多數期待全面開放，更可降低成本。而「電子商務」（全面線上作業）因涉險種線上核保程式設計難易度不一、投資成本較高與憑證互通未來展望性，建議可由業者自行決定。

4、蓋電子商務為資訊科技發展下一項產物，實為行銷通路一種選擇，業者希望能在相關法令、自律規範配合主管官署政策，著眼未來市場發展趨勢，積極推展。

三、同業積極推展現況概略：

1、泰安產物保險公司

泰安產物保險公司稟持「客戶服務第一 創新科技應用」的理念，積極推動符合大眾需求的創新科技應用服務。民國 88 年配合機車納入強制汽車責任險之政策，為提供上千萬的機車族群簡便的投保管道，經過一年餘的程式開發終於在 88 年 6 月推出個人及家庭產險電子商務網站，並陸續導入各項與消費者習習相關的綜合線上服務。

除了網路投保外，透過專屬團隊將虛擬網路服務實體化、同時擔任兼具社會教育意義及資訊傳遞的重要角色，因此電子商務網站不僅是企業 e 化的延伸，並陸續於五年內發展逐漸增加各類線上服務與教育之功能，同時整合 B2C、B2B、B2E 多元的行銷應用。

2、國泰世紀產物保險公司

1998 年：建置企業網站，培養建置經驗。

1999 年：成立網路發展小組，網站改版。

集團合作，擴大電子商務服務及功能。

2000 年~：電子商務網站獨立(Bobe)，陸續開發策略聯盟對象，舉辦網路活動。並改版網路客服功能，強化客服品質。2002 年憑藉經營 B2C 之經驗，規劃 B2B 系統架構，並於 2003 年上線。

3、富邦產物保險公司

富邦保險於 2000 年 9 月建置員工區(B2E)、2000 年 11 月建置公司官方網站(B2C)、2001 年 7 月建置企業投保網站(B2B)，除了提供客戶有關保險產品和服務的資訊，並提供線上投保、直接完成保險產品的銷售和客戶服務外，也包括保險公司內部基於 Internet 技術的經營管理活動，對公司員工和代理人的培訓，以及保險公司之間以及保險公司與公司股東、保險資訊公開等資訊交流活動。富邦保險於 2001 年 3 月經董事會同意成立電子商務部，並於該部門內成立 B2E 科、B2B 科、B2C 科。

經營策略：從內部員工全面 e 化做起 (B2E)，再向外推廣，對公司企業客戶、通路 (B2B) 及廣大消費者 (B2C) 提供 e 化服務，分別說明如下：

(1) B2E：內部訊息溝通及辦公室自動化之工具，達成行動辦公室之目的。

(2) B2B：針對企業客戶及保險輔助人，提供便捷之保險服務通路。

(3) B2C：提供客戶及投資人便捷之資訊及線上服務，提高客戶服務之效率。

第二節 產險業電子商務業務概況調查

產險業電子商務應用調查問卷

壹、總說明

本問卷調查目的乃在收集目前各產險公司有關網路投保、保險電子商務、電子保單在推展過程中可能遭遇的問題或同業間的觀點，並透過本問卷調查結果的分析提供同業規畫時的參考。

貳、問卷調查說明

本問卷調查分為三大類：

一、網路保險服務現況調查：

指保險公司為提供自然人保戶的服務，在電腦主機建置相關電腦處理系統，透過網際網路提供給不特定要保人（或被保險人）進行線上保險業務各項服務。如線上試算、線上要保、線上核保、電子保單、電子憑證、線上收付款、其他客戶服務。但其核保程序依相關法令準則辦理，其繳款程序及保單發給程序由保險公司與該要保人（或被保險人）雙方同意方式進行。

二、保險電子商務建置調查：

指保險公司為提供自然人保戶的服務，在電腦主機建置從要保、核保、收付款程序及其它服務功能相關電腦處理系統，透過網際網路提供給使用數位憑證要保人（或被保險人）進行線上投保程序。其核保程序依相關法令準則辦理、其繳款程序及保單發給程序由電腦系統

處理，並由保險公司與該要保人（或被保險人）雙方同意發給「電子保單」。

三、保險電子保單建置調查：

指保險公司為提供自然人要保人（或被保險人）的服務，其以書面（或線上）要保，其核保程序以書面依相關法令準則辦理，經被保險人同意以「電子保單」形態取代「紙本保單」，並經第三公正存證單位提供以電子簽章方式代保險公司存證並發送「電子保單」給要保人（或被保險人）。

參、問卷內容

一、網路保險服務現況調查：

1、貴公司有無提供網路保險服務機制？

1、有 2、無

2、貴公司所提供網路網路保險服務功能包括以下幾項？（可複選）。

- 1、線上試算 2、線上要保 3、線上核保 4、電子保單
 5、電子憑證 6、線上收付款 7、客戶服務
 8、其他：_____

3、您認為產險業提供客戶使用網路投保具有可行性嗎？

- 1、非常可行 2、可行 3、不太可行 4、不確定 5、不可行

4、您認為推行困難主要因素為何？（可複選，最多三項）。

- 1、保費收入太低 2、不符投資成本 3、消費者接受度仍低
 4、業務衝突 5、公司成本效益考量 6、公司行銷預算不足
 7、法令限制太多 8、其他理由：_____

5、請依照推行可行性高低順序填寫險種別代號。

- 1、 2、 3、 4、 5、 6、 7、 8、 9、 10、
 險種別參考：A：強制汽車保險、B：任意汽車保險、C：強制機車保險、D：住宅火險、E：旅行平安險、F：個人傷害險、G：高爾夫責任險

6、請填寫貴公司已經提供網路投保的險種，險種別代號請參考上題。

- 1、 2、 3、 4、 5、 6、 7、 8、 9、 10、

7、您認為網路投保（B2C）具有以下哪些優點？（可複選）。

- 對客戶而言：1、方便 2、省錢 3、快速
 4、其他：_____

- 對公司而言：1、降低成本 2、提昇形象 3、提昇業績 4、挽留客戶
 5、其他：_____

8、請填寫貴公司 93 年度透過網路要保的業務量：

險種別	投保件數		投保保費		佔總保費收入%	
	公司網站	外部網站	公司網站	外部網站	公司網站	外部網站
強制汽車保險						
任意汽車保險						
強制機車保險						
住宅火險						
旅行業綜合保險						
旅行平安險						
個人傷害險						
高爾夫責任險						
其他責任險						
合計						

9、一般而言，網路投保之保費收入較低，您認為主要原因有哪些？（可複選，最多三項）。

- 1、太少人知道 2、不安全 3、不方便 4、時機未成熟 5、誘因不足 6、其他：_____

二、保險電子商務建置調查：

- 1、您認為貴公司客戶需要哪些網路服務項目？（可複選）。
1、網路投保 2、電子保單 3、保費繳交 4、保單異動 5、理賠申請 6、各類查詢 7、續保通知 8、促銷活動 9、其他：

- 2、您知道有了個人數位憑證機制後，可以不需要保戶親自簽章嗎？
1、知道 2、不知道
- 3、您知道保險局 93.02.04 公告修正排除電子簽章法適用之項目（保險部分），並非所有保險作業都可以不需要保戶親自簽章嗎？
1、知道 2、不知道
- 4、建置個人數位憑證機制後，不再需要保戶親自簽章之手續，貴公司可以推行哪些客戶服務項目？（可複選）。
1、網路投保 2、保費繳交 3、保單異動 4、理賠申請 5、各類查詢 6、續保通知 7、促銷活動 8、其他：_____
- 5、您認為建置個人數位憑證機制具有以下哪些優點？（可複選）。
對客戶而言：1、安全 2、方便 3、快速 4、其他：_____
對公司而言：1、降低成本 2、提昇形象 3、提昇業績 4、開發客戶 5、確認客戶身份 6、其他：_____
- 6、貴公司對於建置個人數位憑證機制考慮之因素為何？可複選（最多三項）。
1、建置費用 2、客戶使用意願 3、業務人員推廣意願 4、憑證效用限制 5、法令政策配套措施 6、其他：_____
- 7、若不牽涉預算問題，對於建置個人數位憑證機制，貴公司的意願如何？
1、高度意願 2、有意願 3、評估中 4、尚未評估 5、無意願
- 8、您認為客戶對申請個人數位憑證的意願如何？
1、高度意願 2、有意願 3、不一定 4、無法評估 5、無意願
- 9、欲建置個人數位憑證機制，您會採行的方式為何？
1、委外建置 2、自行建置
- 10、若欲採委外方式建置個人數位憑證機制，您認為可以接受的建置費用（付給 CA）金額為：_____萬元。
- 11、建置個人數位憑證機制，您認為可能有哪些困難？（可複選，最多三項）。
對客戶而言：1、申辦意願低 2、難以理解用途 3、無有效誘因 4、使用不方便 5、其他：_____
對公司而言：1、建置費用太高 2、效益不明 3、推廣困難 4、無利可圖 5、其他：_____
- 12、您認為個人數位憑證機制，尚可提供那些附加功能？
如：個人報稅 1、_____ 2、_____ 3、_____ 4、_____

三、保險電子保單建置調查：

- 1、貴公司對於建置電子保單機制考慮之因素為何？（可複選，最多三項）。
1、建置費用 2、客戶使用意願 3、業務人員推廣意願 4、憑證效用限制 5、法令政策配套措施 6、其他：_____
- 2、您認為電子保單具有以下哪些優點？（可複選）。
對客戶而言：1、方便 2、省錢 3、快速 4、其他：_____
對公司而言：1、降低成本 2、提昇形象 3、提昇業績 4、挽留客戶 5、其他：_____
- 3、若不牽涉預算問題，對於建置電子保單發行機制，貴公司的意願如何？
1、高度意願 2、有意願 3、評估中 4、尚未評估 5、無意願
- 4、您認為可以接受電子保單的客戶比例為何？
1、50%以上 2、40~49% 3、30~39% 4、20~29% 5、10~19% 6、10%以下
- 5、欲建置電子保單機制，您會採行的方式為何？
1、委外建置 2、自行建置
- 6、若欲採委外方式建置，您認為合理的建置費用金額為：_____萬元
- 7、您認為建置電子保單發行機制具有以下哪些困難？（可複選）。
對客戶而言：1、不習慣 2、接受度低 3、無有效誘因
4、其他：_____
對公司而言：1、投資太高 2、效益不明 3、難以推行 4、無利可圖 5、其他：_____
- 8、您認為最具電子保單效益的險種為何？請依效益高低填寫。
1、 2、 3、 4、 5、 6、 7、 8、 9、 10、
險種別參考：A：強制汽車保險、B：任意汽車保險、C：強制機車保險、D：住宅火險、E：旅行平安險、F：個人傷害險、G：高爾夫責任險
- 9、您認為下列險種別應有那些法令政策配套措施，可使電子保單較易推行？請以文字敘述表達解釋您的觀點與建議：
A：強制汽車保險、B：任意汽車保險、C：強制機車保險、D：住宅火險、E：海上貨物運輸保險、F：旅行平安險、G：個人傷害險、

H：高爾夫責任險、F：其他險種

第三節 產險業電子商務業務概況分析

一、網路保險服務現況調查：

一、貴公司有無提供網路保險服務機制？

是	否
13	3

二、貴公司所提供網路保險服務內容包括以下幾項？（可複選）

1、線上試算	2、線上要保	3、線上核保	4、電子保單	5、電子憑證	6、線上收付款	7、客戶服務
13	11	4	1	0	9	9

三、您認為產險業提供客戶使用網路投保具有可行性嗎？

1、非常可行	2、可行	3、不太可行	4、不確定	5、不可行
7	8	1	0	0

四、您認為推行困難主要因素為何？（可複選，最多三項）

1、保費收入太低	2、不符投資成本	3、消費者接受度仍低	4、業務衝突	5、公司成本效益考量	6、公司行銷預算不足	7、法令限制太多
5	5	11	4	6	2	5

其他：網路付款機制

五、請依照推行可行性高低順序填寫險種別代號。險種別參考：

	1	2	3	4	5	6	7
A：強制汽車保險	2	10	2	0	1	1	0

B：任意汽車保險	0	0	2	5	1	3	5
C：強制機車保險	9	4	1	0	1	0	1
D：住宅火險	1	0	4	1	3	5	2
E：旅行平安險	3	1	3	6	3	0	0
F：個人傷害險	0	0	1	1	7	4	3
G：高爾夫責任險	1	1	3	3	0	3	5

六、請填寫貴公司已經提供網路投保的險種，險種別代號請參考上題。

	1	2	3	4	5	6
A：強制汽車保險	8	4	0	0	0	0
B：任意汽車保險	0	6	1	1	0	0
C：強制機車保險	4	2	6	0	0	0
D：住宅火險	0	0	1	6	0	2
E：旅行平安險	0	0	1	2	5	2
F：個人傷害險	0	0	1	0	3	2
G：高爾夫責任險	0	0	0	0	1	0

七、您認為網路投保（B2C）對客戶而言具有以下哪些優點？（可複選）

1、方便	2、省錢	3、快速	其他：
15	8	14	1

其他： 不被業務人員騷擾

八、您認為網路投保（B2C）對公司而言具有以下哪些優點？（可複選）

1、方便	2、省錢	3、快速	其他：
12	7	13	3

其他： 提供多種投保管道

其他： 24 小時服務其他： 增加銷售通路

九、一般而言，網路投保之保費收入較低，您認為主要原因有哪些？（可複選，最多三項）

1、太少人知道	2、不安全	3、不方便	4、時機未成熟	5、誘因不足
5	9	1	15	11

其他： 高保費險種不易在網路核保

十、請填寫貴公司 93 年度透過網路要保的業務量：

填報公司：蘇黎世、富邦、中國、華南、新安、明台產物保險公司、第一、泰安、中央

	公司網站投保件數	外部網站投保件數	公司網站投保保費	外部網站投保保費	公司網站佔網站投保總保費收入%	外部網站佔網站投保總保費收入%
任意汽車保險	3,385	1,336	11,852,859	1,901,131	42%	2%
住宅火險	210	172	710,893	51,100	1%	0%
其他責任險	-	-	51,230	-	3%	0%
個人傷害險	77	132	353,490	526,880	1%	0%
旅行平安險	2,450	7,732	1,735,196	1,012,302	1%	3%
高爾夫責任險	8	-	11,945	-	2%	0%
強制汽車保險	8,563	8,694	14,450,8	3,859,93	37%	4%

			66	3		
強制機車保險	20279	2301	22880310	2116202	17%	1%
合計	34,972	20,367	52,046,789	9,467,548		

二、保險電子商務建置調查

二、您知道有了個人數位憑證機制後，可以不需要保戶親自簽章嗎？

是	否
16	0

三、您知道保險局 93.02.04 公告修正排除電子簽章法適用之項目（保險部分），並非所有保險作業都可以不需要保戶親自簽章嗎？

1、知道	2、不知道
15	1

四、建置個人數位憑證機制後，不再需要保戶親自簽章之手續，貴公司可以推行哪些客戶服務項目？（可複選）

1、網路投保	2、保費繳交	3、保單異動	4、理賠申請	5、各類查詢	6、續保通知	7、促銷活
15	12	8	9	14	12	8

五、您認為建置個人數位憑證機制對客戶而言具有以下哪些優點？（可複選）

1、安全	2、方便	3、快速	4、其他：
14	9	10	0

六、您認為建置個人數位憑證機制對公司而言具有以下哪些優點？（可複選） 複製

1、降低成本	2、提昇形象	3、提昇業績	4、開發客戶	5、確認客戶身份	6、其他：
6	12	2	2	13	0

七、貴公司對於建置個人數位憑證機制考慮之因素為何？可複選（最多三項）

1、建置費用	2、客戶使用意願	3、業務人員推廣意願	4、憑證效用限制	5、法令政策配套措施	6、其他：
16	14	5	7	12	0

八、若不牽涉預算問題，對於建置個人數位憑證機制，貴公司的意願如何？

1、高度意願	2、有意願	3、不一定	4、無法評估	5、無意願
3	7	5	1	0

九、您認為客戶對申請個人數位憑證的意願如何？

1、高度意願	2、有意願	3、不一定	4、無法評估	5、無意願
1	0	9	4	2

十、欲建置個人數位憑證機制，您會採行的方式為何？

1、委外建置	2、自行建置
13	3

十一、若欲採委外方式建置個人數位憑證機制，您認為可以接受的建置費用（付給 CA）金額為：

未定	10 萬以下	10 萬到 50 萬	51 萬到 100 萬
5	5	4	2

十二、建置個人數位憑證機制，您認為對客戶而言可能有哪些困難？（可複選，最多三項）

1、申辦意願低	2、難以理解用途	3、無有效誘因	4、使用不方便	5、其他：
14	8	13	5	0

十三、建置個人數位憑證機制，您認為對公司而言可能有哪些困難？（可複選，最多三項）

1、建置費用太高	2、效益不明	3、推廣困難	4、無利可圖	5、其他：
10	12	11	6	1

其他:客戶使用頻率低其他：產險保期只有一年

十四、您認為個人數位憑證機制，尚可提供那些附加功能？

線上投保、線上保單查詢、解繳保費、理賠報案、監理查詢、購買保險、網路銀行認證、資料查詢、網路帳戶繳款、更改個人資料、查詢相關資料、讀取個人資料、健保卡、金融卡、訂購車票、申請戶政地政資料、公民投票

三、保險電子保單建置調查

一、貴公司對於建置電子保單機制考慮之因素為何？（可複選，最多三項）

1、建置費用	2、客戶使用意願	3、業務人員推廣意願	4、憑證效用限制	5、法令政策配套措施	6、其他：
13	13	4	4	11	0

其他：對公司提供的效益

二、您認為電子保單對客戶而言具有以下哪些優點？（可複選）

1、方便	2、省錢	3、快速	4、其他：
7	4	6	0

三、您認為電子保單對公司而言具有以下哪些優點？（可複選） 複製

1、降低成本	2、提昇形象	3、提昇業績	4、挽留客戶	5、其他：
8	16	4	3	0

四、若不牽涉預算問題，對於建置電子保單發行機制，貴公司的意願如何？

1、高度意願	2、有意願	3、評估中	4、尚未評估	5、無意願
4	6	5	1	0

五、您認為可以接受電子保單的客戶比例為何？

1、50%以上	2、40~49%	3、30~39%	4、20~29%	5、10~19%	6、10%以下
0	0	3	2	4	7

六、欲建置電子保單機制，您會採行的方式為何？

1、委外建置	2、自行建置
13	3

七、若欲採委外方式建置，您認為合理的建置費用金額為：

10 萬以下	10 萬到 50 萬	51 萬到 100 萬	101 萬到 200 萬
0	11	2	3

八、您認為建置電子保單發行機制對客戶而言具有以下哪些困難？（可複選）

1、不習慣	2、接受度低	3、無有效誘因	4、其他：不方便
11	9	11	1

九、您認為建置電子保單發行機制對公司而言具有以下哪些困難？（可複選） 複製

1、投資太高	2、效益不明	3、難以推行	4、無利可圖	5、其他：
10	12	11	2	1

其他：汽機車強制險仍然要發實體保險證

十、您認為最具電子保單效益的險種為何？請依效益高低填寫。險種別參考：

	1	2	3	4	5	6
A：強制汽車保險	5	5	1	1	0	1
B：任意汽車保險	0	2	5	1	5	2
C：強制機車保險	1	3	3	0	0	2
D：住宅火險	1	0	2	4	4	2
E：旅行平安險	3	2	2	4	4	1
F：個人傷害險	0	2	2	3	2	5
G：高爾夫責任險	0	1	1	3	1	3

十一、您認為下列險種別應有那些法令政策配套措施，可使電子保單較易推行？

請以文字敘述表達解釋您的觀點與建議：

任意汽車保險：攔檢時不需提示強制證，透過關貿網路或監理站直接查詢是否承保，則無條碼印製規定之困擾。

住宅火險：調整銀行有關住宅火險可以使用電子保單

強制汽車保險：可不列印保卡

強制汽車保險：法令政策配套措施需完善明確、公司有利可圖、效益明確且投資成本不可過高

強制汽車保險：強制保險法

強制汽車保險：提供保戶有效誘因(以下各險皆同)

強制汽車保險：監理機關改用查詢是否投保方式,取消道路檢查是否投保

強制汽車保險：攔檢時不需提示強制證，透過關貿網路或監理站直接查詢是否承保，則無條碼印製規定之困擾。

強制汽車保險：警察臨檢無保險證或可證明保險有效之證明

強制機車保險：可不列印保卡

強制機車保險：強制保險法

強制機車保險：監理機關改用查詢是否投保方式,取消道路檢查是否投保

強制機車保險：攔檢時不需提示強制證，透過關貿網路或監理站直接查詢是否承保，則無條碼印製規定之困擾。

第三章 產險業電子商務業務發展檢討

第一節 產險業電子商務業務發展問題調查

第二節 產險業電子商務業務發展問題分析

第三節 產險業電子商務業務發展問題檢討

第四章 結論與建議

第一節 結 論

第二節 建 議

附 錄

第二章 問卷內容設計

問卷架構

本問卷的設計乃是希望藉由調查保險業者的現況、資訊系統建置狀況、資訊系統建置能力、資料交換傳輸品質、主要業務來源、金控與非金控體系於電子商務的應用狀況、B2B 和 B2C 中現有的業務夥伴關係以及於 G2B 中政府與保險業者的相關資料傳輸狀況，藉此用以瞭解各保險公司在推動電子商務的情形。此外，亦透過問答題的方式，探求保險公司在推動電子商務時所遭遇的瓶頸，以及所希望政放開放的線上投保險種，進而提供相關機關在保險業資訊交換平台製作上的建議與參考。

問卷內容

本份問卷的設計分為三部份，題數壽險篇合計 65 題，產險篇合計 67 題，兩者僅在產險篇第二部份第 10 題與第三部份第 14 題有所差異；而本問卷內合在第一部份為現況調查，題數合計皆為 26 題，採以勾選方式進行回答，衡量方式依題型分別採李克特五點尺度進行衡量，同意程度次依為非常同意（5 分）、同意（4 分）、普通（3 分）、不同意（2 分）、非常不同意（1 分）等五個尺度，以及優先同意程度題型，而給分方式則依回答的優先程度依次為最高者（4 分）、次高者（3 分）、次低者（2 分）以及最低者（1 分）等四個尺度。

公司現況調查的部份，藉由問卷中有關公司是否加入金控、金控相關資源、電子商務環境發展程度、電子商務部門與電子商務附加價值等 26 項敘述，進行調查。包括：

一、多選一同意程度題型敘述：

（一）金控相關資源

- 1 貴公司認為如加入金融控股體系後，電腦軟硬體資源會有明顯改善。
- 2 貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷人力會顯著增加。
- 3 貴公司認為如加入金融控股體系後，現有電子商務技術將會較以往提升。
- 4 貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷據點數量會顯著增加。
- 5 貴公司認為如加入金融控股體系後，保險商品之販售可以更加多樣化。
- 6 貴公司認為如加入金融控股體系後，公司之資本可以更充裕。

（二）電子商務發展環境

- 1 貴公司各項業務已全面資訊化。
- 2 貴公司現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好。
- 3 貴公司已經擁有利用網際網路經營電子商務的能力。
- 4 貴公司已訂有完備的教育訓練計畫以強化電子商務功能。
- 5 貴公司已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能。

(三) 成立電子商務部門

- 1 貴公司認為，為提升營運績效，必須成立跨單位之電子商務部門，以整合內部資源。

(四) 電子商務附加價值

- 1 貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將有效提升 貴公司的業務量。
- 2 貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將使 貴公司作業流程簡化。
- 3 貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可降低 貴公司的營運成本。
- 4 貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可擴展 貴公司的行銷通路。

二、優先程度題型敘述：

- 1 貴公司和各行銷通路間的資料交換，通常是採下列何種方式進行：
(請依往來交換資料之多寡，填註 1~4，最多者填“4”，依序遞減)
A. 電話傳真 B. 郵寄 C. 專線/撥接網路 D. 網際網路(電子郵件/FTP)
- 2 貴公司認為現行與其他公司間之資料交換效率：
(請依序填寫 1~4，效率最佳者請填“4”，依序遞減)
A. 電話傳真 B. 郵寄 C. 專線/撥接網路 D. 網際網路(電子郵件/FTP)
- 3 貴公司目前是否已有『網路投保系統』：
A.已使用 B.開發中 C.計劃中 D.需要但無法開發 E.不需要
- 4 貴公司目前是否已有『業務員行銷輔助系統』：
A.已使用 B.開發中 C.計劃中 D.需要但無法開發 E.不需要
- 5 貴公司目前是否已有『保險經代人行銷系統』：
A.已使用 B.開發中 C.計劃中 D.需要但無法開發 E.不需要
- 6 貴公司目前是否已有『客戶關係管理系統(CRM)』：
A.已使用 B.開發中 C.計劃中 D.需要但無法開發 E.不需要

有關 B2B 的部份則包括三種題型，分別為多選一、優先程度與問答題的型式，在問答題的衡量方式上，則是先將各問卷的回答做一整合，再將整合後之回答進行統計分析。希望藉由問卷瞭解各保險業者對於加入共用平台的同程度、再保險方面議題、推動保險業共用電子簽章之想法以及在推動 B2B 與 B2C 所需訂定的共同標準與瓶頸，而在產險業的問卷中則多增加了調查產險業者希望在強制車險業務中，所能簡化的服務流程等，壽險問卷合計 21 項、產險問卷合計 22 項敘述。包括：

一、多選一同意程度題型敘述：

(一) 共用平台建置看法

- 1 貴公司需要以網際網路為主架構之保險網路訊息共用交換平台(以下簡稱共用交換平台)，可與有業務往來的合作夥伴(例如:保險經紀人、代理人等等)進行訊息交換或保險交易，以降低資料交換的成本。
- 2 如有一共用交換平台可以利用，貴公司認為此共用交換平台之資訊安全機制必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全。

- 3 除了資訊流的業務外，貴公司也需將金流業務（如電子轉帳、電子對帳單等）併入此共用交換平台內。
- 4 貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以擴大行銷通路及提升業務量。
- 5 貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以提升增加作業效率。
- 6 貴公司是否希望此共用交換平台也可以和國際保險網路接軌，擴大資訊交流與應用。

（二）再保險資料交換

- 1 貴公司認為現行與再保險公司之資料交換方式成本很高。
- 2 貴公司認為現行與再保險經紀人之資料交換方式成本很高。

（三）電子簽章技術運用

- 1 在推動 B2C 電子商務時，貴公司認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全。
- 2 在推動 B2C 時，有關採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性，貴公司認為應採用保險業共通之認證機制，以減少消費者之不便，並提高電子商務之成效。
- 3 若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司會加入運作推動保險電子商務。

二、優先程度題型敘述：

- 1 貴公司現行與再保險公司採用何種方式進行資料交換：（請依使用頻率由高至低，依序填寫 4 到 1）電話傳真郵寄專線/撥接網路網際網路（電子郵件/FTP）
- 2 貴公司現行與再保險經紀人採用何種方式進行資料交換：（請依使用頻率由高至低，依序填寫 4 到 1）電話傳真郵寄專線/撥接網路網際網路（電子郵件/FTP）
- 3 貴公司認為此再保共用平台，應先提供哪些作業服務？（請依優先順序由高至低填寫 5 到 1）報價 再保合約更新 帳務處理 臨時再保險 不需要
- 4 您認為政府機關應提供哪些協助以提升再保險相關資料交換時效？（請依優先順序由高至低填寫 4 到 1）制定標準化資料交換格式 規範再保險作業流程 相關法令修訂 再保共用平台建置
- 4 貴公司認為應由哪一個單位負責推動再保共用平台之建置較具成效？
保險主管機關保發中心保險公會再保險業者中央再保險
- 5 若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司認為應由哪一個單位負責推動此制度較具成效？保險主管機關 保發中心 保險公會 保險業者

三、問答題型敘述：

- 1 貴公司是否希望此共用交換平台也可以和國際保險網路接軌，擴大資訊交流與應用。
- 2 貴公司目前推動 B2C 時，遇到哪些瓶頸。請說明。
- 3 貴公司目前推動 B2B 時，遇到哪些瓶頸。請說明。
- 4 貴公司推動 B2B 與 B2C 需訂定哪些共同的標準或資訊交換平台，以促進公司整體之發展。請說明。（產險篇）

於 G2B 的部份，則是調查保險業與政府間的事項，包括資料交換查詢作業效率、政府網際網路作業、政府提供之相關服務與探討政府是否應開網網路投保

險種等，壽險問卷合計 18 項、產險問卷合計 19 項敘述。如下：

一、多選一同意程度題型敘述：

(一) 與政府資料交換查詢作業

- 1 您認為貴公司與政府機關進行資料查詢作業的效率很高。

(二) 與政府網際網路之作業

- 1 貴公司希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢，以縮短作業時程？
- 2 貴公司和政府相關機關之間的訊息傳遞，您同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道？

(三) 政府提供之相關服務

- 1 貴公司認為政府相關機關所提供的「意外事故查詢」資訊服務，需要性很高？
- 2 貴公司認為政府相關機關所提供的「健保加退保/就診/給付資料查詢」資訊服務，需要性很高？
- 3 貴公司認為政府相關機關所提供的「保險法令規章查詢」資訊服務，需要性很高？
- 4 貴公司認為政府相關機關所提供的「保險監理業務（含經紀人/代理人監理）」資訊服務，需要性很高？
- 5 貴公司認為政府相關機關所提供的「保險業重大資訊公開」資訊服務，需要性很高？
- 6 貴公司認為政府相關機關所提供的「車籍及車輛違規資料查詢」資訊服務，需要性很高？
- 7 貴公司認為政府相關機關所提供的「提供漁船作業方式及航程資料查詢」資訊服務，需要性很高？
- 8 貴公司認為政府相關機關所提供的「電子公文交換」資訊服務，需要性很高？
- 9 貴公司認為政府相關機關所提供的「網路申辦保險業務」資訊服務，需要性很高？

(四) 應擴大開放險種

- 1 目前保險主管機關對網路保險部分僅擬開放強制汽機車責任保險與旅行平安險，貴公司認為主管機關應擴大開放險種，以協助提升業務量？

二、優先程度題型敘述：

- 1 貴公司現行因保險業務需要，須與哪些政府相關機關聯繫？（請依業務密切程度，依序填寫 7 到 1）警政單位 衛生署（健保局） 保險司 商業司 公路監理單位 海關 農委會
- 2 貴公司目前使用何種方式與政府機關進行業務往來？（請依使用頻率由高至低，依序填寫 4 到 1）電話傳真 郵寄 專線/撥接網路 網際網路（電子郵件/FTP）
- 3 貴公司現行與政府機關作業聯繫上，所面臨的主要問題有哪些？（請依順序迫切性之高低，由 4 到 1 填入）核保/理賠等相關資料取得不易 書面公文往返費時 網路系統尚未建置 法規散見各處，取得不易
- 4 貴公司認為在推動網路化之資訊服務平台時，政府機關的重點建設應該放在：（請依重要性填之高低，由 3 至 1 填寫）

制定資料交換格式 協調相關部會 修改過時法規

5 貴公司認為應由哪一個單位負責推動資訊服務平台之建置較具成效？（請依優先順序由高至低填寫 4 到 1）保險主管機關 保發中心 保險公會 保險業者

三、問答題型敘述：

1 如果您同意擴大開放險種，請舉例說明應優先開放的險種為哪些。

效度與信度

本問卷之內容設計，係參考財團法人資訊工業策進會所做成的「保險網路資訊系統規劃」產險業業務需求調查報告及「保險網路資訊系統規劃」壽險業業務需求調查報告，同時亦將完成後之問卷內容由本研究小組及聘請產業界及相關研究之學者，來共同檢視及指導其問卷內容各項敘述及用意與用辭上是否得當，且衡量其是否符合保險業現況及實際的需要。故本問卷的效度上，應該具有相當程度的水準。

而所謂的信度¹，則是為了在問卷調查的結果中，能夠更進一步的確認問卷的可靠性與有效性，因此在李克特尺度量表法中，常用的信度考驗方法為 Cronbach α 值²。其數值越高，表示信度越高，通常判斷的標準在於若 Cronbach α 值的於 0.7 以上，則表示有較高的信度，但信度高低與否的判斷標準並非一成不變，亦需視實際情況予以調整。

關於在第一部份的問卷中，題 2 至題 7 是有關於若保險業者加入金控後，對於金控資源的看法，其 Cronbach α 值為 0.7716；題 12.13.15.16.17 是針對受訪談之保險業者發展電子商務環境進行調查，Cronbach α 值為 0.8472；題 19 至題 22 則是調查電子商務的附加價值之運用，而 Cronbach α 值則高達 0.8539（如表 2-1），於第一部份中之 Cronbach α 值皆顯示問卷內容的可信度具有相當程度的水準。

表 2-1、現況調查各因素 Cronbach α 值

因素層面	Cronbach α 值
金控相關資源（6）	0.7716
電子商務發展環境（5）	0.8472
電子商務附加價值（4）	0.8539

註：括弧內數字為問題數

於第二部份中，題 1 至題 6 是有關於若保險業者加入共用平台之運作後，對於共用平台的看法，其 Cronbach α 值為 0.7927；題 12 至題 14 是針對受訪談之保險業者對於再保險資料交換方式之成本進行調查，Cronbach α 值為 0.8842；題 19

¹ 「顧客滿意度調查」報告，財團法人保險事業發展中心，92 年 4 月。

² 所謂 Cronbach α 值，是指在信度考驗中，所用於檢測量表內部一致性的方法之一，該方法的主要是建構於量表項目的相關表度上。

至題 21 則是調查電子簽章技術運用及推動保險業共用電子簽章之意願，而 Cronbach α 值則達 0.8129（如表 2-2），於第二部份中可看出再保險資料交換之 Cronbach α 值較高，可顯示問卷內容的可信度具有相當程度的水準。

表 2-2、B2B 各因素 Cronbach α 值

因素層面	Cronbach α 值
共用平台建置看法（6）	0.7927
再保險資料交換（2）	0.8842
電子簽章技術運用（3）	0.8129

註：括弧內數字為問題數

第三部份的則是與政府間互動相關，題 6 與題 7 是調查保險業者之各項業務是否希望由網際網路作業，其 Cronbach α 值為 0.61；題 8 至題 16 則是調查保險業者目前對於政府提供服務的需求性，Cronbach α 值高達 0.8906（如表 2-3），皆表示出具有高度的可信度。

表 2-3、G2B 各因素 Cronbach α 值

因素層面	Cronbach α 值
與政府網際網路之作業（2）	0.61
政府提供之相關服務（9）	0.8906

註：括弧內數字為問題數

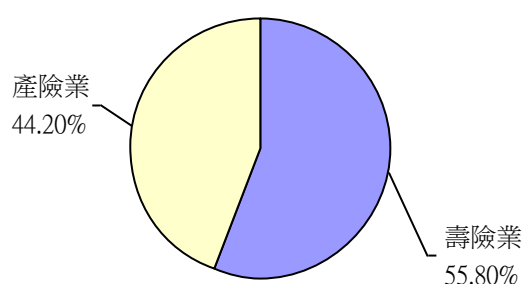
第三章 問卷結果分析

母體敘述

本次我國保險業電子商務推動發展計劃之母體為截至民國 92 年 12 月 30 日止，在我國經營保險業務之保險公司，包含我國保險公司、外商分公司、子公司以及合資之保險業者等以保險公司為基準統計，包含人壽保險公司 29 家，產物保險公司 22 家，再保險公司 1 司；而再保險公司於問卷統計時合併於產物保險公司中計算。

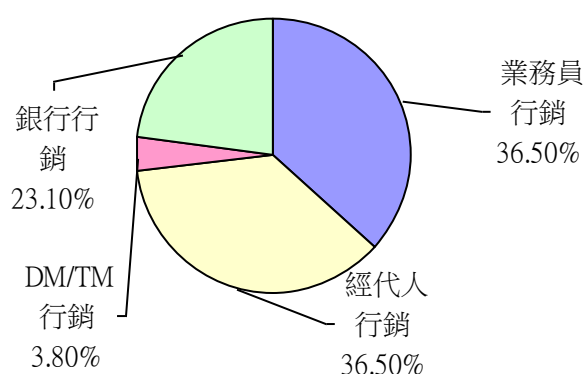
而本次保險業電子商務推動發展計劃研究，截至民國 92 年 12 月 30 日止，針對母體進行普查性調查；在分析過程中，依產壽險公司別分類（如圖 3-1），產險公司佔 44.2%，壽險公司佔 55.8%；

圖 3-1、分析產壽險公司家數所佔比例



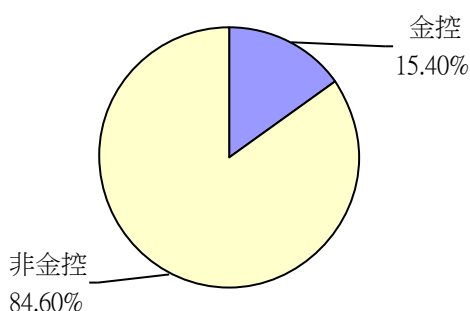
若依行銷通路別來區分（如圖 3-2），業務以業務員行銷為主體的佔 36.5%，經紀人代理人通路為主的佔 36.5%，而以銀行通路為主的佔 23.1%，而以 DM/TM 為主要行銷通路的則佔 3.8%。

圖 3-2、分析主要行銷通路所佔比例



若依其業者是否為國內金控公司體系來區分（如圖 3-3），為金融控股公司者佔 15.4%，非金融控股公司的佔 84.6%。

圖 3-3、分析是否為國內金控公司及家數所佔比例



問卷分析方法

研究調查時所運用的工具系採 SPSS10.01 統計套裝軟體進行統計分析，而所採用的統計分析方法，包括敘述統計、因素分析、信度分析、平均同意程度分析、變異分析、卡方檢定等方法，使本問卷之研究具有足夠的一致性。內容包含分析探討各保險公司的主要行銷通路、是否為國內金控體系、銀行通路狀況、對於資訊系統的運用程度，並進而探討推動保險資訊共用平台、保險業共用電子簽章技術與認證制度及擴大線上投保險種的意願評估。

問卷回收情況

本次的研究保險業電子商務推動的問卷調查中，採以郵寄、電子郵件及傳真的方式進行。發出 52 封問卷，回收份數 52 件，回收率達 100%，由於每封問卷本研究小組皆有進行保險業者的訪談，在訪談時依其填寫不明者與保險業者再次確認，故無無效問卷之情形，因此，此次研究之有效問卷為 52 件。

回收的問卷中，以產壽險公司區分其行銷通路時，有效值為 52 家其中遺漏值為 0 家（表 3-1），而產險公司佔有 23 家比例為 44.2%，其行銷通路以經紀人代理人通路佔較多數；壽險公司則有 29 家比例為 55.6%，其行銷通路以業務員通路 12 家及銀行通路 11 家為多數（表 3-2）。而改以本外國公司來分析行銷通路時，則可以明顯發現，在本國保險業者多以業務員及經代人行銷，作為主要行銷管道，而外國保險業者，則沒有明顯差異，若進一步分析其業務量時，則可以顯示出各保險公司業務多集中於某特定之行銷通路，即行銷通路未多元化。

表 3-1、以產壽險公司區分行銷通路觀察值摘要

觀察值					
有效的		遺漏值		總和	
個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
52	100.0%	0	0%	52	100%

表 3-2、產壽險公司區分行銷通路交叉表

行銷通路 區別	業務員	銀行	經代人	DM\TM	總和
產險	7	1	15	0	23
壽險	12	11	4	2	29
本國	16	7	15	0	38
外國	3	5	4	2	14
總和	19	12	19	2	52

若改以產壽險公司區分其銀行行銷佔率時，有效值為 41 家其中遺漏值為 11 家(表 3-3)，有效比率為 78.8%；而產險公司有 11 家佔率在 10%以下佔總產險公司比例的 47.83%，而壽險公司則有 10 家佔率在 41%以上佔總壽險公司比例的 37.93%，顯示出其壽險公司在銀行佔有率上的開擴較產險公司來的廣(表 3-4)；而在本外國的比較中，除了本國銀行佔率於 10%以下的偏高外，其他無明顯差異。

表 3-3、以產壽險公司區分銀行行銷佔率觀察值摘要

觀察值					
有效的		遺漏值		總和	
個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
41	78.8%	11	21.2%	52	100%

表 3-4、產壽險公司區分銀行佔率交叉表

銀行佔率 區別	10%以下	11%~20%	21%~30%	31%~40%	41%以上	總和
產險	11	3	1	0	1	16
壽險	6	2	2	5	10	25
本國	12	5	2	5	6	30
外國	5	0	1	0	5	11
總和	17	5	3	5	11	41

再者改以產壽險公司區分其加入國內金融控股體系時，有效值為 52 家其中遺漏值為 0 家(表 3-5)；而產險公司有 5 家加入國內的金融控股公司體系，佔總產險公司比例的 21.74%，而壽險公司則只有 3 家加入國內的金融控股公司體系，佔總壽險公司比例的 10.34%，顯示出其壽險公司在加入國內的金融控股公司體系上較壽險公司來的高(表 3-6)，原因也多是壽險外商母公司本身即為金融控股公司，所以在進入我國後，不會加入金控體系，但本身即採取金控模式在經營；由表 3-6 也可以看出外國保險業者在進入我國後，亦無任何保險公司加入我國金融

控股公司體系之情形。

表 3-5、以產壽險公司區分加入國內金融控股體系比例觀察值摘要

觀察值					
有效的		遺漏值		總和	
個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
52	100.0%	0	0%	52	100%

表 3-6、產壽險公司區分是否加入國內金融控股體系交叉表

產壽險別 \ 是否金控	是	否	總和
產險	5	18	23
壽險	3	26	29
本國	8	30	38
外國	0	14	14
總和	8	44	52

問卷結果分析

在問卷結果分析中，將依照問卷中所設計的架構分為三大部份。第一部份為受訪公司的現況調查，包括對於金控資源的看法、發展電子商務環境調查、電子商務的附加價值之運用調查、受訪對象業務行銷通路等情形分析；第二部份為 B2B，保險業者對於加入共用平台的看法、對於再保險資料交換方式成本的調查、電子簽章技術運用及推動共用電子簽章之意願及在 B2B 與 B2C 推動上之障礙分析；第三部份則是調查 B2C 中與政府的互動中，保險業者希望政府能再多提供的協助。並逐項依問卷之題型與受訪者特質變數之的統計關係分析。

第一部份：

一、多選一題型分析：

(一) 金控相關資源分析

1. 整體平均同意程度分析

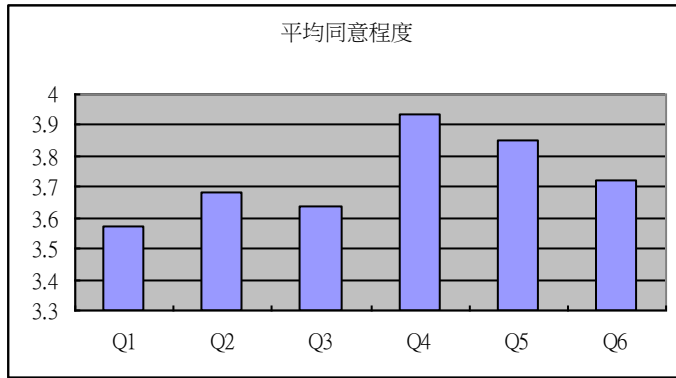
表 3-7、整體對於金控相關資源平均同意程度與分例分布

題號	題目內容	平均同意程度	同意程度比例分布圖
----	------	--------	-----------

Q1	貴公司認為如加入金融控股體系後，電腦軟硬體資源會有明顯改善。	3.57	<p>SW_HD</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Frequency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>3</td><td>12</td></tr> <tr><td>4</td><td>25</td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Frequency	1	1	2	3	3	12	4	25	5	4
Rating	Frequency														
1	1														
2	3														
3	12														
4	25														
5	4														
Q2	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷人力會顯著增加。	3.68	<p>HR</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Frequency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>4</td></tr> <tr><td>3</td><td>10</td></tr> <tr><td>4</td><td>26</td></tr> <tr><td>5</td><td>6</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Frequency	1	1	2	4	3	10	4	26	5	6
Rating	Frequency														
1	1														
2	4														
3	10														
4	26														
5	6														
Q3	貴公司認為如加入金融控股體系後，現有電子商務技術將會較以往提升。	3.64	<p>EC</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Frequency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>4</td></tr> <tr><td>3</td><td>16</td></tr> <tr><td>4</td><td>20</td></tr> <tr><td>5</td><td>7</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Frequency	1	0	2	4	3	16	4	20	5	7
Rating	Frequency														
1	0														
2	4														
3	16														
4	20														
5	7														
Q4	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷據點數量會顯著增加。	3.94	<p>BRANCH</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Frequency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>4</td></tr> <tr><td>3</td><td>8</td></tr> <tr><td>4</td><td>24</td></tr> <tr><td>5</td><td>12</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Frequency	1	0	2	4	3	8	4	24	5	12
Rating	Frequency														
1	0														
2	4														
3	8														
4	24														
5	12														
Q5	貴公司認為如加入金融控股體系後，保險商品之販售可以更加多樣化。	3.85	<p>ITEM</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Frequency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>12</td></tr> <tr><td>4</td><td>24</td></tr> <tr><td>5</td><td>9</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Frequency	1	1	2	2	3	12	4	24	5	9
Rating	Frequency														
1	1														
2	2														
3	12														
4	24														
5	9														
Q6	貴公司認為如加入金融控股體系後，公司之資本可以更充裕。	3.72	<p>MONEY</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Frequency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>13</td></tr> <tr><td>4</td><td>28</td></tr> <tr><td>5</td><td>4</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Frequency	1	1	2	2	3	13	4	28	5	4
Rating	Frequency														
1	1														
2	2														
3	13														
4	28														
5	4														

註：分數越高，表示平均同意程度越高

圖 3-4、整體對於金控相關資源平均同意程度圖



由表 3-7 可看出各保險公司認為加入金融控股體系後，行銷據點數量會顯著增加的平均同意程度較高，而加入金融控股體系後，電腦軟硬體資源會有明顯改善的平均同意程度為最低。

2. 依產壽險公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-8、產壽險公司平均同意程度比較

題號	題目內容	產險公司	壽險公司
Q1	貴公司認為如加入金融控股體系後，電腦軟硬體資源會有明顯改善。	3.50	3.64
Q2	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷人力會顯著增加。	3.73	3.64
Q3	貴公司認為如加入金融控股體系後，現有電子商務技術將會較以往提升。	3.64	3.64
Q4	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷據點數量會顯著增加。	4.05	3.84
Q5	貴公司認為如加入金融控股體系後，保險商品之販售可以更加多樣化。	3.82	3.88
Q6	貴公司認為如加入金融控股體系後，公司之資本可以更充裕。	3.68	3.76

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-8 中可發現產險公司認為加入金融控股體系後，行銷據點數量會顯著增加的平均同意程度最高，與整體保險業同意程度相同，而壽險公司則認為加入金融

控股體系後，保險商品之販售可以更加多樣化的平均同意程度略較行銷據點數量會增加來的高；而兩者皆認為加入金融控股體系後，電腦軟硬體資源不一定會有明顯改善。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-9、產壽險公司對於金控資源之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	貴公司認為如加入金融控股體系後，電腦軟硬體資源會有明顯改善。	0.580
Q2	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷人力會顯著增加。	0.741
Q3	貴公司認為如加入金融控股體系後，現有電子商務技術將會較以往提升。	0.988
Q4	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷據點數量會顯著增加。	0.425
Q5	貴公司認為如加入金融控股體系後，保險商品之販售可以更加多樣化。	0.790
Q6	貴公司認為如加入金融控股體系後，公司之資本可以更充裕。	0.708

表 3-9 的結果顯示產壽險公司對於金控資源的看法頗為一致，產壽險間的看法並無明顯的差異存在。

3.依金控、非金控公司別分析

(1)平均同意程度分析

表 3-10、金控、非金控公司平均同意程度比較

題號	題目內容	金控成員	非金控成員
Q1	貴公司認為如加入金融控股體系後，電腦軟硬體資源會有明顯改善。	3.63	3.56
Q2	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷人力會顯著增加。	4.13	3.59
Q3	貴公司認為如加入金融控股體系後，現有電子商務技術將會較以往提升。	3.88	3.59
Q4	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷據點數量會顯著增加。	4.25	3.87

Q5	貴公司認為如加入金融控股體系後，保險商品之販售可以更加多樣化。	4.25	3.77
Q6	貴公司認為如加入金融控股體系後，公司之資本可以更充裕。	3.63	3.74

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-10 中可發現金控與非金控公司皆認為加入金融控股體系後，行銷據點數量會顯著增加的平均同意程度最高，與整體保險業同意程度相同，而兩者皆認為加入金融控股體系後，電腦軟硬體資源不一定會有明顯改善。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-11、金控、非金控公司對於金控資源之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	貴公司認為如加入金融控股體系後，電腦軟硬體資源會有明顯改善。	0.882
Q2	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷人力會顯著增加。	0.149
Q3	貴公司認為如加入金融控股體系後，現有電子商務技術將會較以往提升。	0.160
Q4	貴公司認為如加入金融控股體系後，行銷據點數量會顯著增加。	0.688
Q5	貴公司認為如加入金融控股體系後，保險商品之販售可以更加多樣化。	0.764
Q6	貴公司認為如加入金融控股體系後，公司之資本可以更充裕。	0.180

表 3-11 的結果顯示金控與非金控公司對於金控資源的看法頗為一致，兩者間的看法並無明顯的差異存在。

(二) 電子商務發展環境分析

1. 整體平均同意程度分析

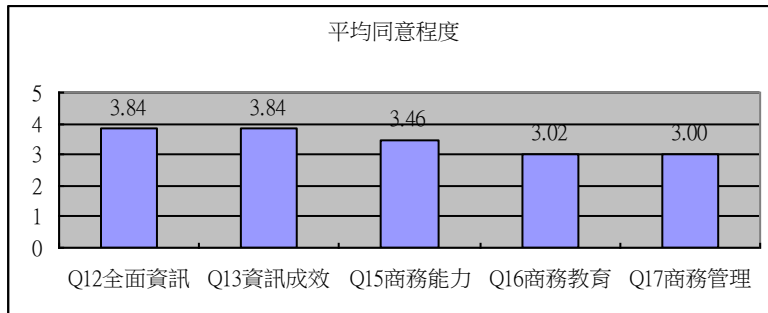
表 3-12、整體對於電子商務發展環境平均同意程度與分例分布

題號	題目內容	平均同意程度	同意程度比例分布圖
----	------	--------	-----------

Q12	貴公司各項業務已全面資訊化。	3.84	<p>A bar chart showing the frequency of responses for Q12. The x-axis represents the rating from 1.00 to 5.00. The y-axis represents the number of respondents, ranging from 0 to 25. The bars show the following frequencies: 1.00 (0), 2.00 (2), 3.00 (15), 4.00 (22), and 5.00 (12).</p>
Q13	貴公司現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好。	3.84	<p>A bar chart showing the frequency of responses for Q13. The x-axis represents the rating from 1 to 5. The y-axis represents the number of respondents, ranging from 0 to 40. The bars show the following frequencies: 1 (0), 2 (0), 3 (15), 4 (30), and 5 (5).</p>
Q15	貴公司已經擁有利用網際網路經營電子商務的能力。	3.46	<p>A bar chart showing the frequency of responses for Q15. The x-axis represents the rating from 1 to 5. The y-axis represents the number of respondents, ranging from 0 to 30. The bars show the following frequencies: 1 (5), 2 (8), 3 (15), 4 (22), and 5 (8).</p>
Q16	貴公司已訂有完備的教育訓練計畫以強化電子商務功能。	3.02	<p>A bar chart showing the frequency of responses for Q16. The x-axis represents the rating from 1 to 5. The y-axis represents the number of respondents, ranging from 0 to 30. The bars show the following frequencies: 1 (2), 2 (15), 3 (22), 4 (15), and 5 (2).</p>
Q17	貴公司已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能。	3.00	<p>A bar chart showing the frequency of responses for Q17. The x-axis represents the rating from 1 to 5. The y-axis represents the number of respondents, ranging from 0 to 30. The bars show the following frequencies: 1 (2), 2 (15), 3 (20), 4 (15), and 5 (2).</p>

註：分數越高，表示平均同意程度越高

圖 3-5、整體對於電子商務發展環境之平均同意程度圖



由表 3-12 可看出各保險公司認為各項業務已全面資訊化與業務資訊化發展與應用的成效非常好的平均同意程度較高，而已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能的平均同意程度為最低。

2. 依產壽險公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-13、產壽險公司平均同意程度比較

題號	題目內容	產險公司	壽險公司
Q12	貴公司各項業務已全面資訊化。	3.7273	3.9286
Q13	貴公司現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好。	3.8636	3.8214
Q15	貴公司已經擁有利用網際網路經營電子商務的能力。	3.4348	3.4828
Q16	貴公司已訂有完備的教育訓練計畫以強化電子商務功能。	3.0000	3.0345
Q17	貴公司已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能。	2.8696	3.1034

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-13 中可發現產險公司認為現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好且平均同意程度較壽險來的高，而壽險公司則認為各項業務已全面資訊化的平均同意程度較產險的高，兩者的最高平均同意程度與整體保險業同意程度相同，而兩者皆認為已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能的平均同意程度為最低，與整體保險業同意程度相同。

(2) 變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-14、產壽險公司對於電子商務發展環境之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q12	貴公司各項業務已全面資訊化。	0.078
Q13	貴公司現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好。	0.988
Q15	貴公司已經擁有利用網際網路經營電子商務的能力。	0.850
Q16	貴公司已訂有完備的教育訓練計畫以強化電子商務功能。	0.127
Q17	貴公司已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能。	0.590

表 3-14 的結果顯示產壽險公司對於電子商務發展環境的看法頗為一致，產壽險間的看法並無明顯的差異存在。

3. 依金控、非金控公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-15、金控、非金控公司平均同意程度比較

題號	題目內容	金控成員	非金控成員
Q12	貴公司各項業務已全面資訊化。	3.5000	3.9048
Q13	貴公司現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好。	3.8750	3.8333
Q15	貴公司已經擁有利用網際網路經營電子商務的能力。	3.8750	3.3864
Q16	貴公司已訂有完備的教育訓練計畫以強化電子商務功能。	3.6250	2.9091
Q17	貴公司已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能。	3.2500	2.9545

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-15 中可發現金控公司認為現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好且平均同意程度較非金控業者來的高，而非金控公司則認為各項業務已全面資訊化的平均同意程度較金控公司的高，兩者的最高平均同意程度與整體保險業同意程度相同，而兩者皆認為已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能的平均同意程度為最低，與整體保險業同意程度相同。

(2) 變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-16、金控、非金控公司對於電子商務發展環境之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q12	貴公司各項業務已全面資訊化。	0.457
Q13	貴公司現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好。	0.803
Q15	貴公司已經擁有利用網際網路經營電子商務的能力。	0.439
Q16	貴公司已訂有完備的教育訓練計畫以強化電子商務功能。	0.837
Q17	貴公司已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能。	0.581

表 3-16 的結果顯示金控與非金控公司對於電子商務發展環境的看法頗為一致，兩者間的看法並無明顯的差異存在。

4. 依本外國公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-17、本外國公司平均同意程度比較

題號	題目內容	國內公司	國外公司
Q12	貴公司各項業務已全面資訊化。	4.0270	3.3077
Q13	貴公司現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好。	4.0270	3.3077
Q15	貴公司已經擁有利用網際網路經營電子商務的能力。	3.7368	2.7143
Q16	貴公司已訂有完備的教育訓練計畫以強化電子商務功能。	3.2632	2.3571
Q17	貴公司已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能。	3.2105	2.4286

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-17 中可發現本外國公司皆認為各項業務已全面資訊化及現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好的平均同意程度最高，兩者的最高平均同意程度與整體保險業同意程度相同，而兩者皆認為已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能的平均同意程度為最低，亦與整體保險業同意程度相同。

(2) 變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-18、本外國公司對於電子商務發展環境之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q12	貴公司各項業務已全面資訊化。	0.750

Q13	貴公司現階段業務資訊化發展與應用的成效非常好。	0.396
Q15	貴公司已經擁有利用網際網路經營電子商務的能力。	0.028
Q16	貴公司已訂有完備的教育訓練計畫以強化電子商務功能。	0.762
Q17	貴公司已訂有完備的管理制度以強化電子商務功能。	0.476

表 3-18 的結果顯示本外國公司對於電子商務發展環境的看法頗為一致，兩者間的看法並無明顯的差異存在。

(三) 電子商務附加價值分析

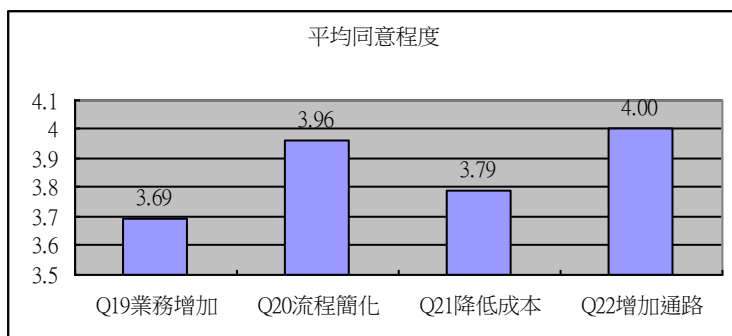
1. 整體平均同意程度分析

表 3-19、整體對於電子商務附加價值平均同意程度與分例分布

題號	題目內容	平均同意程度	同意程度比例分布圖
Q19	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將有效提升 貴公司的業務量。	3.69	<p>業務增加</p>
Q20	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將使 貴公司作業流程簡化。	3.96	<p>流程簡化</p>
Q21	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可降低 貴公司的營運成本。	3.79	<p>降低成本</p>
Q22	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可擴展 貴公司的行銷通路。	4.00	<p>增加通路</p>

註：分數越高，表示平均同意程度越高

圖 3-6、整體對於電子商務附加價值平均同意程度圖



由表 3-19 可看出各保險公司認為電子商務的各項增值運用將可擴展行銷通路的平均同意程度最高，電子商務的各項增值運用將使作業流程簡化與其僅有 0.04 的差距，而電子商務的各項增值運用將有效提升業務量的平均同意程度為最低。

2. 依產壽險公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-20、產壽險公司平均同意程度比較

題號	題目內容	產險公司	壽險公司
Q19	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將有效提升貴公司的業務量。	3.6957	3.6897
Q20	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將使貴公司作業流程簡化。	3.9565	3.9655
Q21	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可降低貴公司的營運成本。	3.6522	3.8966
Q22	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可擴展貴公司的行銷通路。	3.9130	4.0690

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-20 中可發現產險公司認為電子商務的各項增值運用將使作業流程簡化平均同意程度最高，而壽險認為電子商務的各項增值運用將可擴展行銷通路的平均同意程度最高，與整體保險業同意程度相同，而兩者皆認為有效提升的業務量後不一定會有明顯明昇為最低。

(2) 變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-21、產壽險公司對於電子商務附加價值之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q19	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將有效提升貴公司的業務量。	0.944

Q20	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將使 貴公司作業流程簡化。	0.239
Q21	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可降低 貴公司的營運成本。	0.110
Q22	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可擴展 貴公司的行銷通路。	0.511

表 3-21 的結果顯示產壽險公司對於電子商務附加價值的看法頗為一致，產壽險間的看法並無明顯的差異存在。

3. 依金控、非金控公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-22、金控、非金控公司平均同意程度比較

題號	題目內容	金控成員	非金控成員
Q19	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將有效提升 貴公司的業務量。	4.1250	3.6136
Q20	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將使 貴公司作業流程簡化。	4.2500	3.9091
Q21	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可降低 貴公司的營運成本。	4.1250	3.7273
Q22	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可擴展 貴公司的行銷通路。	4.5000	3.9091

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-22 中可發現金控公司認為電子商務的各項增值運用皆能有效提升各項業務、通路及降低營運成本、簡化作業流程，其中以擴展行銷通路為最高，且皆遠高於非金控公司，而壽險雖亦認為電子商務的各項增值運用可提本本身的業務、通路等，但仍比金控公司來的低，其中又以有效提升業務量的平均同意程度為最低，與整體保險業同意程度相同。

(2) 變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-23、金控、非金控公司對於電子商務附加價值之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
----	------	------

Q19	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將有效提升 貴公司的業務量。	0.709
Q20	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將使 貴公司作業流程簡化。	0.771
Q21	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可降低 貴公司的營運成本。	0.997
Q22	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可擴展 貴公司的行銷通路。	0.632

表 3-23 的結果顯示金控、非金控公司對於電子商務附加價值的看法頗為一致，產壽險間的看法並無明顯的差異存在。

4. 依本外國公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-24、本外國公司平均同意程度比較

題號	題目內容	國內公司	國外公司
Q19	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將有效提升 貴公司的業務量。	3.8158	3.3571
Q20	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將使 貴公司作業流程簡化。	4.1316	3.5000
Q21	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可降低 貴公司的營運成本。	3.9737	3.2857
Q22	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可擴展 貴公司的行銷通路。	4.1316	3.6429

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-24 中可發現本外國公司皆認為電子商務的各項增值運用可擴展行銷通路，其平均同意程度最高，而本國公司認為電子商務的各項增值運用不一定會有效提升業務量之同意程度為最低，外國公司卻認為會不一定會降低營運成本為最低，兩者間的主要在營運成本上有所差異，在於教育訓練及電子商務的管理與發展制度不同所致。

(2) 變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-25、本外國公司對於電子商務附加價值之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
----	------	------

Q19	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將有效提升 貴公司的業務量。	0.390
Q20	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將使 貴公司作業流程簡化。	0.055***
Q21	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可降低 貴公司的營運成本。	0.027**
Q22	貴公司認為，電子商務的各項增值運用，將可擴展 貴公司的行銷通路。	0.294

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設結果顯示本外國公司在電子商務的各項增值運用可使作業流程簡化與降低營運成本中有差異，係因外國公司於國內尚未完全發展電子商務所致。

(四) 網路投保系統是否使用分析

1. 整體需求使用程度分析

由表 3-26 中可得到，在不分公司特質之結果顯示有 15 家公司已使用網路投保系統佔業者 28.8%，計劃與開發中的共有 28 家公司，合佔 53.8%，而有 2 家計 3.8% 的公司需要網路投保系統但無法開發，而有 7 家約 13.6% 的公司不需要網路投保系統，綜上所得計約超過八成五之公司認同建置網路投保系統是需要的。

表 3-26、保險業者於網路投保系統使用概況表

項目	說明	合計
1	不需要	7
2	需要但無法開發	2
3	計劃中	22
4	開發中	6
5	已使用	15
合計		52

2. 依產壽險公司別分析

由表 3-27 按產壽公司別之結果保險業者對於網路投保系統使用概況顯示有 30.43% 的產險公司及 27.58% 的壽險公司已使用網路投保系統；而有 52.17% 的產險公司及 62.07% 的壽險公司認為需要或正在開發網路投保系統中，僅有近 2 成之產險公司及 1 成的壽險公司認為不需要建置網路投保系統，綜上所得超過 8 成的產險及近 9 成之壽險公司皆贊成建置網路投保系統。

表 3-27、產壽險公司於網路投保系統使用概況表

項目	說明	產險家數	壽險家數	合計
1	不需要	4	3	7
2	需要但無法開發	1	1	2
3	計劃中	9	13	22
4	開發中	2	4	6

5	已使用	7	8	15
合計		23	29	52

表 3-28、卡方檢定—產壽險公司對於網路投保系統之建置情形是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.695

結果上表中可顯示出，按業務別評定有關網路投保系統之建置情形時無顯著差異的存在，亦即產壽公司對於認為有關網路投保系統之建置情形頗為一致，因此主管機關可針對計劃中或需要但無法開發之保險公司予以協助。

3. 依本外國公司別分析

依表 3-29 按本外國別之結果顯示出，有 34.21% 的本國公司及 14.28% 的外國公司已使用網路投保系統，有 55.26% 的本國公司及 50% 的外國公司正在計劃與開發網路投保系統，但有不到 1 成的本國公司及近 3 成的外國公司認為不需要建置網路投保系統。

表 3-29、本外國公司於網路投保系統使用概況表

項目	說明	本國家數	外國家數	合計
1	不需要	3	4	7
2	需要但無法開發	1	1	2
3	計劃中	15	7	22
4	開發中	6	0	6
5	已使用	13	2	15
合計		38	14	52

表 3-30、卡方檢定—本外國公司對於網路投保系統之建置情形是否一致

變數	顯著水準
本/外國公司	0.014**

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10% 的顯著水準下，拒絕虛無假設結果顯示按國別評定有關網路投保系統之建置情形時有顯著差異，亦即本外國公司對於有關網路投保系統之建置情形頗不一致，由此進而深入分析可得知，認為較不需建置網路投保系統的公司大多為外國的保險公司，其不非無能力建置，而是認為台灣地區在發展網際投保的環境尚未成熟，因此不願投入建置，因此主管機關可針對本國之保險公司多提供協助。

(五) 業務員行銷輔助系統是否使用分析

1. 整體需求使用程度分析

依表 3-31 中結果顯示有 50.0% 的公司已使用業務員行銷輔助系統，而有 25% 的公司計劃與正在開發業務員行銷輔助系統中，而有 7.7% 的公司需要業務員行銷

輔助系統但無法開發，有 15.4% 的公司不需要業務員行銷輔助系統，而有 1.9% 的公司則沒填列，判定為遺漏值，綜上所得計約過 8 成之公司認同建置業務員行銷輔助系統。

表 3-31、保險業者於業務員行銷輔助系統使用概況表

項目	說明	合計
.	沒填	1
1	不需要	8
2	需要但無法開發	4
3	計劃中	8
4	開發中	5
5	已使用	26
合計		52

2. 依產壽險公司別分析

依表 3-32 按產壽別之結果顯示有 17.39% 的產險公司及 75.86% 的壽險公司已使用業務員行銷輔助系統，有 17.39% 的產險公司及 3.45% 的壽險公司開發業務員行銷輔助系統中，有 30.43% 的產險公司及 3.45% 的壽險公司計劃業務員行銷輔助系統中，而有 8.69% 的產險公司及 6.89% 的壽險公司需要業務員行銷輔助系統但無法開發，綜上所得目前依傳統的業務員行銷體系而發展的壽險公司，市場有近 8 成之壽險公司遠超過近 2 成的產險公司在用業務員行銷輔助系統，而有超過 2 成之產險公司及 1 成的壽險公司認為不需要建置業務員行銷輔助系統。

表 3-32、產壽險公司於業務員行銷輔助系統使用概況表

項目	說明	產險家數	壽險家數	合計
.	沒填	1	0	1
1	不需要	5	3	8
2	需要但無法開發	2	2	4
3	計劃中	7	1	8
4	開發中	4	1	5
5	已使用	4	22	26
合計		23	29	52

表 3-33、卡方檢定—產壽險公司對於業務員行銷輔助系統之建置情形是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.001***

註：***、**、* 分別表示在 1%、5%、10% 的顯著水準下，拒絕虛無假設結果顯示按業務別評定有關業務員行銷輔助系統之建置情形時有顯著差異，亦即產壽公司對於有關業務員行銷輔助系統之建置情形頗不一致，原因可歸析為產險公司中若以經營車險為主要業務者，大多由車商保代經手，而不需由業務員，因此在產壽險中有差異存在。

3.依本外國公司別分析

依表 3-34 按本外國別之結果顯示有 60.52% 的本國公司及 21.43% 的外國公司已使用業務員行銷輔助系統，有 13.16% 的本國公司及 0% 的外國公司開發業務員行銷輔助系統中，有 18.42% 的本國公司及 7.14% 的外國公司計劃業務員行銷輔助系統中，有 2.63% 的本國公司及 21.43% 的外國公司需要業務員行銷輔助系統但無法開發，皆綜上所得超過 9 成的本國公司及 5 成之外國公司皆贊成建置業務員行銷輔助系統，而有不到 1 成的本國公司及 5 成的外國公司認為不需要建置業務員行銷輔助系統。

表 3-34、本外國公司於業務員行銷輔助系統使用概況表

項目	說明	本國家數	外國家數	合計
.	沒填	1	0	1
1	不需要	1	7	8
2	需要但無法開發	1	3	4
3	計劃中	7	1	8
4	開發中	5	0	5
5	已使用	23	3	26
合計		38	14	52

表 3-35、卡方檢定—本外國公司對於業務員行銷輔助系統之建置情形是否一致

變數	顯著水準
本/外國公司	0.000***

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10% 的顯著水準下，拒絕虛無假設結果顯示按本外國公司別判定有關業務員行銷輔助系統之建置情形時有顯著差異，亦即本外國公司對於有關業務員行銷輔助系統之建置情形頗不一致，深入分析可發現在外商公司中（參表 3-2），僅有 3 家行銷通路以業務員為主體，因此其認為不需要業務員行銷輔助系統。

（六）保險經代人行銷系統是否使用分析

1. 整體需求使用程度分析

依表 3-36 不分公司特質之結果顯示有 42.3% 的保險公司中已使用保險經代人行銷系統，而有 13.5% 的公司開發保險經代人行銷系統中，有 34.62% 的公司需要保險經代人行銷系統中，有 21.2% 的公司認為不需要保險經代人行銷系統，而有 1 家即 1.9% 的公司則沒填列，綜上所得計約近 8 成之公司認同建置保險經代人行銷系統。

表 3-36、保險業者於保險經代人行銷系統使用概況表

項目	說明	合計
.	沒填	1
1	不需要	11
2	需要但無法開發	3
3	計劃中	8
4	開發中	7
5	已使用	22
合計		52

2. 依產壽險公司別分析

依表 3-37 按產壽別之結果顯示有 30.43% 的產險公司及 51.72% 的壽險公司已使用保險經代人行銷系統，有 43.48% 的產險公司及 27.58% 的壽險公司認為需要保險經代人行銷系統中，而有 8.69% 的產險公司及 3.45% 的壽險公司需要保險經代人行銷系統但無法開發，綜上所得市場有近 7 成 5 之產險公司及近 8 成之壽險公司皆贊同建置保險經代人行銷系統，而有超過 2 成之產險及壽險公司認為不需要建置保險經代人行銷系統。

表 3-37、產壽險公司於保險經代人行銷系統使用概況表

項目	說明	產險家數	壽險家數	合計
.	沒填	1	0	1
1	不需要	5	6	11
2	需要但無法開發	2	1	3
3	計劃中	6	2	8
4	開發中	2	5	7
5	已使用	7	15	22
合計		23	29	52

表 3-38、卡方檢定—產壽險公司對於保險經代人行銷系統之建置情形是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.185

由上表之結果顯示出按產壽險公司別評定有關保險經代人行銷系統之建置情形時無顯著差異，亦即產壽公司對於有關保險經代人行銷系統之建置情形頗為一致，因此主管機關可針對需要協助之保險公司進行協助；雖然理論上產壽險對於保險經代人行銷系統上應有差異，但於本研究中並無此發現，是因近年銀行保代的興起使壽險公司增加擴展銀行保代通路之故。

3.依本外國公司別分析

依表 3-39 按本外國別之結果顯示有 52.63% 的本國公司及 14.28% 的外國公司已使用保險經代人行銷系統，有 34.21% 的本國公司及 35.71% 的外國公司需要保險經代人行銷系統中，而有超過 1 成的本國公司及 5 成的外國公司認為不需要建置保險經代人行銷系統，皆綜上所得近 9 成的本國公司及 5 成之外國公司皆贊成建置保險經代人行銷系統。

表 3-39、本外國公司於保險經代人行銷系統使用概況表

項目	說明	本國家數	外國家數	合計
.	沒填	1	0	1
1	不需要	4	7	11
2	需要但無法開發	1	2	3
3	計劃中	6	2	8
4	開發中	6	1	7
5	已使用	20	2	22
合計		38	14	52

表 3-40、卡方檢定一產壽險公司對於保險經代人行銷系統之建置情形是否一致

變數	顯著水準
本/外國公司	0.014**

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10% 的顯著水準下，拒絕虛無假設結果顯示按國別評定有關保險經代人行銷系統之建置情形時有顯著差異，亦即本外國公司認為對於有關保險經代人行銷系統之建置情形頗不一致，主因為有些外國公司的行銷通路不需要保經代系統。

(七) 客戶關係管理系統是否使用分析

1. 整體需求使用程度分析

依表 3-41 不分公司特質之結果顯示有 28.8% 的公司已使用客戶關係管理系統，有 63.38% 的公司認為需要客戶關係管理系統，其中有 1 家保險公司認為無法自己開發，而有 2 家的保險公司認為不需要，綜上所計約 9 成 5 之公司認同建置客戶關係管理系統。

表 3-41、保險業者於客戶關係管理系統使用概況表

項目	說明	合計
----	----	----

.	沒填	1
1	不需要	2
2	需要但無法開發	1
3	計劃中	25
4	開發中	8
5	已使用	15
合計		52

2. 依產壽險公司別分析

依表 3-42 按產壽別之結果顯示有 17.39% 的產險公司及 37.93% 的壽險公司已使用客戶關係管理系統，有 13.049% 的產險公司及 17.24% 的壽險公司開發客戶關係管理系統中，有 69.57% 的產險公司及 62.07% 的壽險公司認為需要客戶關係管理系統中，而有約 1 成之產險公司認為不需要建置客戶關係管理系統，總計有超過 8 成之產險公司及全部的壽險公司皆贊同建置客戶關係管理系統。

表 3-42、產壽險公司於客戶關係管理系統使用概況表

項目	說明	產險家數	壽險家數	合計
.	沒填	1	0	1
1	不需要	2	0	2
2	需要但無法開發	1	0	1
3	計劃中	12	13	25
4	開發中	3	5	8
5	已使用	4	11	15
合計		23	29	52

表 3-43、卡方檢定—產壽險公司對於客戶關係管理系統之建置情形是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.118

上表卡方檢定的結果顯示出，按業務別評定有關客戶關係管理系統之建置情形時無顯著差異，亦即產壽公司對於客戶關係管理系統之看法頗為一致，認為需要建置客戶關係管理系統。

3. 依本外國公司別分析

依表 3-44 按本外國別之結果顯示有 34.21% 的本國公司及 14.28% 的外國公司已使用客戶關係管理系統，有 63.16% 的本國公司及 71.43% 的外國公司需要客戶關係管理系統中，綜上所得全部的本國公司及 8 成之外國公司皆贊成建置客戶關係管理系統。

表 3-44、本外國公司於客戶關係管理系統使用概況表

項目	說明	本國家數	外國家數	合計
.	沒填	1	0	1
1	不需要	0	2	2

2	需要但無法開發	0	1	1
3	計劃中	17	8	25
4	開發中	7	1	8
5	已使用	13	2	15
合計		38	14	52

表 3-45、卡方檢定一本外國公司對於客戶關係管理系統之建置情形是否一致

變數	顯著水準
本/外國公司	0.044**

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設結果顯示按本外國別判定有關客戶關係管理系統之建置情形時有顯著差異，亦即本外國公司對於有關客戶關係管理系統之建置情形頗不一致，原因在於本外國公司在行銷業務上的差異所致。

二、優先程度題型分析：

(一) 行銷通路間的資料交換方式分析

1. 題目敘述：

「貴公司和各行銷通路間的資料交換，通常是採下列何種方式進行：(請依往來交換資料之多寡，填註 1~4，最多者填“4”，依序遞減) A.電話傳真 B.郵寄 C.專線/撥接網路 D.網際網路(電子郵件/FTP)」

2. 行銷通路間資料交換方式之優先程度比較

表 3-46、保險公司與行銷通路間資料交換方式優先程度表

項目	行銷通路資料交換方式	優先程度	排序
4	網際網路	2.95	1
1	電話傳真	2.70	2
2	郵寄	2.34	3
3	專線/撥接網路	2.00	4

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-46 中的整體考量下可得到在保險公司與行銷通路間資料交換方式優先程度分數最高者是網際網路，在總分 4 分的情形下，達到 2.95 分，可以看出大部分的保險公司皆採用網際網路的方式與其行銷通路間進行資料交換，顯示出保險業者具有發展網際電子商務的基本能力；而其次與行銷通路間的資料交換方式，則是透過電話傳真的方式進行，其比重亦可由下表來分析。

表 3-47、保險公司與行銷通路間資料交換方式比重表

保險公司 與行銷通路間 資料交換方式	行銷通路間 資料交換 最高比重	行銷通路間 資料交換 次高比重	行銷通路間 資料交換 次低比重	行銷通路間 資料交換 最低比重
--------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

網際網路	51.0%	18.4%	16.3%	14.3%
電話傳真	25.5%	36.2%	25.5%	12.8%
郵寄	15.2%	23.9%	41.3%	19.6%
專線/撥接網路	15.6%	22.2%	13.3%	48.9%

根據表 3-47 統計結果得知 51.0% 及 25.5% 的保險公司認為與行銷通路間資料交換的方式是以網際網路與電話傳真為其資料交換中最優先採用的資料交換形式，而以資料交換比重來分析，保險公司較會採用的資料交換形式以 79.45% 的網際網路與 61.7% 的電話傳真較為普遍。

而若以公司角色產業別來分析，認為「網際網路為公司與行銷通路間資料交換方式」最重要的，產險佔 50% 而壽險佔 51.85%，顯示壽險公司對由「網際網路為公司與行銷通路間資料交換方式」的認同程度高於產險。從本土和外商狀況顯示，47.22% 本國保險公司對由「網際網路為公司與行銷通路間資料交換方式」的認同程度低於 61.54% 外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，51.22% 非金控保險公司對由「網際網路為公司與行銷通路間資料交換方式」的認同程度高於 50% 加入金控保險公司。數字要改

3. 變異數分析

關於各項變數對「網際網路為公司與行銷通路間資料交換方式」最重要之認定有無差異，以卡方檢定的結果如下。

表 3-48、卡方檢定—公司角色對於網際網路優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.929
本/外國公司	0.357
是/否加入金控	0.604

由表 3-48 的結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或是加入金控與否做評定優先程度時無顯著差異存在，亦即保險業者對於網際網路為公司與行銷通路間資料交換方式優先程度之看法頗為一致。

而以各項變數對由「電話傳真為公司與行銷通路間資料交換方式」最重要之認定有無差異，以卡方檢定的結果如下。

表 3-49、卡方檢定—公司角色對於電話傳真優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.439
本/外國公司	0.698
是/否加入金控	0.528

由表 3-49 中的結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或是加入金控與否做為評定優先程度時，並無顯著差異存在，亦即保險業者對於電話傳真為公司與行銷通路間資料交換方式優先程度之看法頗為一致；意即表示多數保險公司皆以網際網路及電話傳真作為資料交換方式。

(二) 與其他公司間的資料交換方式分析

1. 題目敘述：

「貴公司認為現行與其他公司間之資料交換效率：(請依序填寫 1~4，效率最佳者請填“4”，依序遞減) A.電話傳真 B.郵寄 C.專線/撥接網路 D.網際網路(電子郵件/FTP)」

2. 保險公司與其他公司間資料交換方式之優先程度比較

表 3-50、保險公司與其他公司間資料交換方式優先程度表

項目	資料交換效率	優先程度	排序
4	網際網路	3.52	1
1	電話傳真	2.45	2
3	專線/撥接網路	2.19	3
2	郵寄	1.84	4

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-50 中的整體考量下可得知在保險公司與其他公司間資料交換方式優先程度分數最高者是網際網路，在總分 4 分的情形下，達到 3.52 分，看出大多的保險公司皆採用網際網路的方式與其他公司間進行資料交換；而其次的資料交換方式，則是透過電話傳真的方式，比重下表分析。

表 3-51、保險公司與其他公司間資料交換方式比重表

保險公司 與其他公司 資料交換方式	與其他公司 資料交換 最高比重	與其他公司 資料交換 次高比重	與其他公司 資料交換 次低比重	與其他公司 資料交換 最低比重
網際網路	73.1%	15.4%	3.8%	5.8%
電話傳真	9.8%	37.3%	43.1%	9.8%
專線/撥接網路	10.2%	38.8%	10.2%	38.8%
郵寄	8%	10%	40%	42%

根據表 3-51 統計結果得知 73.1% 及 10.2% 的保險公司認為與行銷通路間資料交換的方式是以網際網路與專線/撥接網路為其資料交換中最優先採用的資料交換形式，但若以資料交換頻率比重來分析，保險公司較會採用的資料交換形式以網際網路與電話傳真較為普遍。

以公司角色產業別來分析，認為由「網際網路為與其他公司間資料交換方式」最重要的，產險佔 69.56% 而壽險佔 75.86%，顯示壽險公司對由「網際網路為與其他公司間資料交換方式」的認同程度高於產險。從本土和外商狀況顯示，71.05% 本國保險公司對由「網際網路為與其他公司間資料交換方式」的認同程度低於 78.57% 外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，87.5% 加入金控保險公司對由「網際網路為與其他公司間資料交換方式」的認同程度高於 70.45% 非金控保險公司。數字要改

3.變異數分析

關於各項變數對由「網際網路為與其他公司間資料交換方式」最重要之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-52、卡方檢定—公司角色對於網際網路優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.392
本/外國公司	0.930
是/否加入金控	0.254

結果顯示按按產壽險業務別、本外國公司別或是加入金控與否評定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於網際網路為與其他公司間資料交換方式優先程度之看法頗為一致，即代表保險業者多採用網際網路做為與其他公司間資料交換方式。

關於各項變數對由「電話傳真為與其他公司間資料交換方式」最重要之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-53 卡方檢定—公司角色對於電話傳真優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.439
本/外國公司	0.698
是/否加入金控	0.528

結果顯示按按產壽險業務別、本外國公司別或是加入金控與否評定優先程度時無顯著相關存在，亦即公司角色對於電話傳真為與其他公司間資料交換方式優先程度之看法頗為一致，即代表保險業者除網際網路，亦採用電話傳真做為與其他公司間資料交換方式。

第二部份：

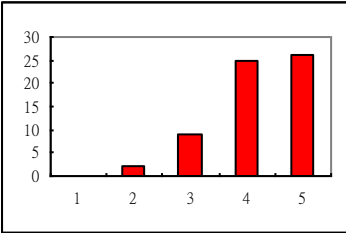
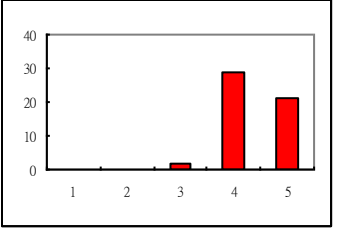
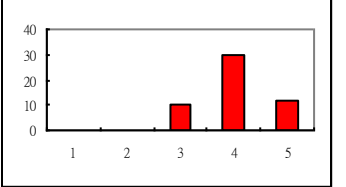
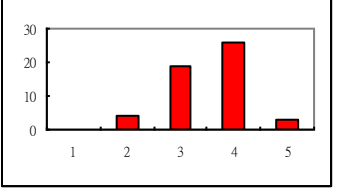
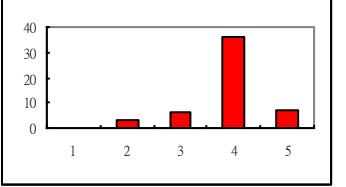
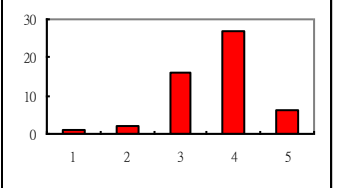
一、多選一題型分析：

(一) 共用平台建置看法分析

1. 整體平均同意程度分析

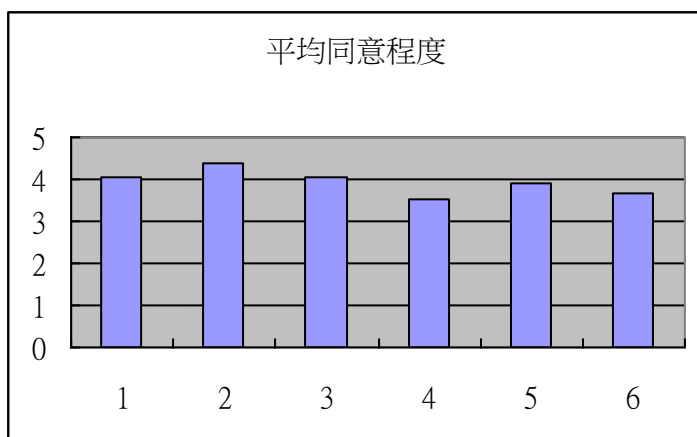
表 3-54、整體對於共用平台建置看法平均同意程度與分例分布

題號	題目內容	平均同意程度	同意程度比例分布圖
----	------	--------	-----------

Q1	貴公司需要以網際網路為主架構之保險網路訊息共用交換平台(以下簡稱共用交換平台),可與有業務往來的合作夥伴(例如:保險經紀人、代理人等等)進行訊息交換或保險交易,以降低資料交換的成本。	4.06	
Q2	如有一共用交換平台可以利用,貴公司認為此共用交換平台之資訊安全機制必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全。	4.37	
Q3	除了資訊流的業務外,貴公司也需將金流業務(如電子轉帳、電子對帳單等)併入此共用交換平台內。	4.04	
Q4	貴公司如加入此共用交換平台之運作,可以擴大行銷通路及提升業務量。	3.54	
Q5	貴公司如加入此共用交換平台之運作,可以提升增加作業效率。	3.90	
Q6	貴公司是否希望此共用交換平台也可以和國際保險網路接軌,擴大資訊交流與應用。	3.67	

註：分數越高，表示平均同意程度越高

圖 3-7、整體對於共用平台建置看法平均同意程度圖



由表 3-54 可看出各保險公司認為此共用交換平台之資訊安全機制必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全的平均同意程度較高，而對於加入此共用交換平台之運作後可以擴大行銷通路及提升業務量的平均同意程度為最低。

2. 依產壽險公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-55、產壽險公司平均同意程度比較

題號	題目內容	產險公司	壽險公司
Q1	貴公司需要以網際網路為主架構之保險網路訊息共用交換平台(以下簡稱共用交換平台)，可與有業務往來的合作夥伴(例如:保險經紀人、代理人等等)進行訊息交換或保險交易，以降低資料交換的成本。	3.96	4.14
Q2	如有一共用交換平台可以利用，貴公司認為此共用交換平台之資訊安全機制必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全。	4.35	4.38
Q3	除了資訊流的業務外，貴公司也需將金流業務(如電子轉帳、電子對帳單等)併入此共用交換平台內。	3.96	4.10
Q4	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以擴大行銷通路及提升業務量。	3.48	3.59

Q5	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以提升增加作業效率。	3.87	3.93
Q6	貴公司是否希望此共用交換平台也可以和國際保險網路接軌，擴大資訊交流與應用。	3.57	3.76

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-55 中可看出依產壽險區分時，產壽險公司的看法皆與整體保險業相同，其中在「加入此共用交換平台之運作可以擴大行銷通路及提升業務量」的平均同意程度上仍為最低，而壽險略高於產險。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-56、產壽險公司對於共用平台建置之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	貴公司需要以網際網路為主架構之保險網路訊息共用交換平台(以下簡稱共用交換平台)，可與有業務往來的合作夥伴(例如:保險經紀人、代理人等等)進行訊息交換或保險交易，以降低資料交換的成本。	0.365
Q2	如有一共用交換平台可以利用，貴公司認為此共用交換平台之資訊安全機制必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全。	0.108
Q3	除了資訊流的業務外，貴公司也需將金流業務（如電子轉帳、電子對帳單等）併入此共用交換平台內。	0.095*
Q4	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以擴大行銷通路及提升業務量。	0.399
Q5	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以提升增加作業效率。	0.137
Q6	貴公司是否希望此共用交換平台也可以和國際保險網路接軌，擴大資訊交流與應用。	0.022**

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設

表 3-56 中在「除了資訊流的業務外，貴公司也需將金流業務（如電子轉帳、電子對帳單等）併入此共用交換平台內。」及「是否希望此共用交換平台也可以和

國際保險網路接軌，擴大資訊交流與應用。」產壽險公司的認同程度上有所差異，係因其業務範圍不同所致，整體的分析結果顯示產壽險公司對於共用平台建置的看法頗為一致。

3. 依金控、非金控公司分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-57、金控、非金控公司平均同意程度比較

題號	題目內容	金控成員	非金控成員
Q1	貴公司需要以網際網路為主架構之保險網路訊息共用交換平台(以下簡稱共用交換平台)，可與有業務往來的合作夥伴(例如:保險經紀人、代理人等等)進行訊息交換或保險交易，以降低資料交換的成本。	4.07	4.00
Q2	如有一共用交換平台可以利用，貴公司認為此共用交換平台之資訊安全機制必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全。	4.41	4.13
Q3	除了資訊流的業務外，貴公司也需將金流業務(如電子轉帳、電子對帳單等)併入此共用交換平台內。	4.02	4.13
Q4	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以擴大行銷通路及提升業務量。	3.55	3.50
Q5	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以提升增加作業效率。	3.93	3.75
Q6	貴公司是否希望此共用交換平台也可以和國際保險網路接軌，擴大資訊交流與應用。	3.66	3.75

註：分數越高，表示平均同意程度越高

在區分金控別的情形下，不論是否為金控公司，對於共用交換平台之資訊安全機制皆認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全，且皆不認為加入共用交換平台運作後，可以擴大行銷通路及提升業務量。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-58、金控、非金控公司對於共用平台建置之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	貴公司需要以網際網路為主架構之保險網路訊息共用交換平台(以下簡稱共用交換平台)，可與有業務往來的合作夥伴(例如:保險經紀人、代理人等等)進行訊息交換或保險交易，以降低資料交換的成本。	0.664
Q2	如有一共用交換平台可以利用，貴公司認為此共用交換平台之資訊安全機制必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全。	0.403
Q3	除了資訊流的業務外，貴公司也需將金流業務（如電子轉帳、電子對帳單等）併入此共用交換平台內。	0.140
Q4	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以擴大行銷通路及提升業務量。	0.958
Q5	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以提升增加作業效率。	0.970
Q6	貴公司是否希望此共用交換平台也可以和國際保險網路接軌，擴大資訊交流與應用。	0.913

由表 3-58 結果顯示金控公司別對於保險業推動共用交換平台的看法頗為一致。

4.依本外國公司別分析

(1)平均同意程度分析

表 3-59、本外國公司平均同意程度比較

題號	題目內容	國內公司	國外公司
Q1	貴公司需要以網際網路為主架構之保險網路訊息共用交換平台(以下簡稱共用交換平台)，可與有業務往來的合作夥伴(例如:保險經紀人、代理人等等)進行訊息交換或保險交易，以降低資料交換的成本。	4.13	3.86

Q2	如有一共用交換平台可以利用，貴公司認為此共用交換平台之資訊安全機制必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全。	4.32	4.50
Q3	除了資訊流的業務外，貴公司也需將金流業務（如電子轉帳、電子對帳單等）併入此共用交換平台內。	4.08	3.93
Q4	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以擴大行銷通路及提升業務量。	3.55	3.50
Q5	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以提升增加作業效率。	3.95	3.79
Q6	貴公司是否希望此共用交換平台也可以和國際保險網路接軌，擴大資訊交流與應用。	3.71	3.57

註：分數越高，表示平均同意程度越高

表 3-59 在區分本外國公司的情形下，在對於共用交換平台之資訊安全機制的認定上皆以必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全的平均同意程度最高，而且皆不認為加入共用交換平台運作後，可以有效擴大行銷通路及提升業務量。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-60、本外國公司對於共用平台建置之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	貴公司需要以網際網路為主架構之保險網路訊息共用交換平台(以下簡稱共用交換平台)，可與有業務往來的合作夥伴(例如:保險經紀人、代理人等等)進行訊息交換或保險交易，以降低資料交換的成本。	0.912
Q2	如有一共用交換平台可以利用，貴公司認為此共用交換平台之資訊安全機制必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全。	0.953

Q3	除了資訊流的業務外，貴公司也需將金流業務（如電子轉帳、電子對帳單等）併入此共用交換平台內。	0.514
Q4	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以擴大行銷通路及提升業務量。	0.504
Q5	貴公司如加入此共用交換平台之運作，可以提升增加作業效率。	0.166
Q6	貴公司是否希望此共用交換平台也可以和國際保險網路接軌，擴大資訊交流與應用。	0.941

結果顯示本外國公司別對於保險業推動共用交換平台的看法頗為一致，並無明顯之差異存在。

（二）再保險資料交換分析

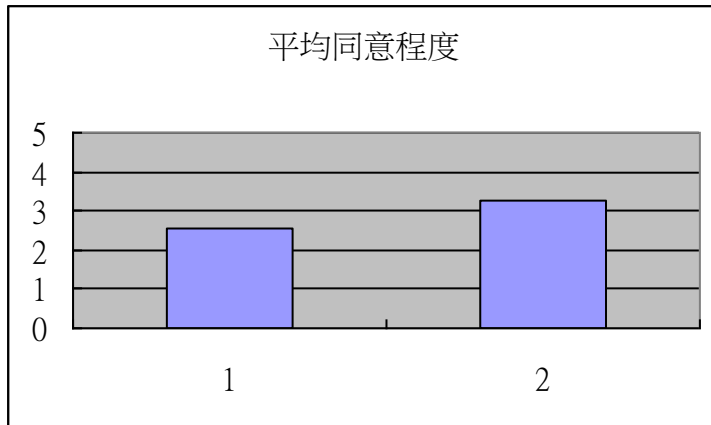
1. 整體平均同意程度分析

表 3-61、整體對於再保險資料交換平均同意程度與分例分布

題號	題目內容	平均同意程度	同意程度比例分布圖												
Q1	貴公司認為現行與再保險公司之資料交換方式成本很高。	2.98	<table border="1"> <caption>Data for Q1 Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Level</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Level	Count	1	0	2	13	3	28	4	8	5	2
Level	Count														
1	0														
2	13														
3	28														
4	8														
5	2														
Q2	貴公司認為現行與再保險經紀人之資料交換方式成本很高。	3.15	<table border="1"> <caption>Data for Q2 Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Level</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Level	Count	1	1	2	5	3	18	4	8	5	2
Level	Count														
1	1														
2	5														
3	18														
4	8														
5	2														

註：分數越高，表示平均同意程度越高

圖 3-8、整體對於再保險資料交換平均同意程度圖



由表 3-61 及圖 3-8 中可以明顯的看出保險業整體對於「認為現行與再保險公司之資料交換方式成本很高。」及「認為現行與再保險經紀人之資料交換方式成本很高。」上皆趨於普通的情形。

2. 依產壽險公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-62、產壽險公司平均同意程度比較

題號	題目內容	產險公司	壽險公司
Q1	貴公司認為現行與再保險公司之資料交換方式成本很高。	3.39	2.64
Q2	貴公司認為現行與再保險經紀人之資料交換方式成本很高。	3.48	2.62

註：分數越高，表示平均同意程度越高

由表 3-62 中可以看出依產壽險區分的情形下，產險公司在對於與再保險公司及經紀人公司的資料交換成本很高上的平均同意程度都較壽險公司高。

(2) 變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-63、產壽險公司對於再保險資料交換之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	貴公司認為現行與再保險公司之資料交換方式成本很高。	0.007***
Q2	貴公司認為現行與再保險經紀人之資料交換方式成本很高。	0.252

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設

由表 3-63 的結果顯示產壽險公司對於與再保險公司之資料交換方式成本很高的

看法有顯著差異存在，另在與再保險經紀人之資料交換方式成本很高上的看法則無顯著的不同，看法頗為一致。

3.依金控、非金控公司別分析

(1)平均同意程度分析

表 3-64、金控、非金控公司平均同意程度比較

題號	題目內容	金控公司	非金控公司
Q1	貴公司認為現行與再保險公司之資料交換方式成本很高。	3.0	2.88
Q2	貴公司認為現行與再保險經紀人之資料交換方式成本很高。	3.19	3.00

註：分數越高，表示平均同意程度越高

在表 3-64 依金控別的區分下，對於再保資料交換的成本過高上，看法十分相近。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-65、金控、非金控公司對於再保險資料交換之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	貴公司認為現行與再保險公司之資料交換方式成本很高。	0.738
Q2	貴公司認為現行與再保險經紀人之資料交換方式成本很高。	0.106

表 3-65 的結果顯示以金控別的情形區分下，對於再保險資料交換之看法頗為一致，無顯著的差異存在。

4.依本外國公司別分析

(1)平均同意程度分析

表 3-66、本外國公司平均同意程度比較

題號	題目內容	國內公司	國外公司
Q1	貴公司認為現行與再保險公司之資料交換方式成本很高。	3.03	2.86
Q2	貴公司認為現行與再保險經紀人之資料交換方式成本很高。	3.11	3.29

註：分數越高，表示平均同意程度越高

若依本外國公司來區分，可發現在「與再保險公司之資料交換方式成本很高」上國內公司的平均同意程度較國外公司高，而在「與再保險經紀人之資料交換方式成本很高」國外公司則略高於國內的公司。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-67、本外國公司對於再保險資料交換之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	貴公司認為現行與再保險公司之資料交換方式成本很高。	0.212
Q2	貴公司認為現行與再保險經紀人之資料交換方式成本很高。	0.283

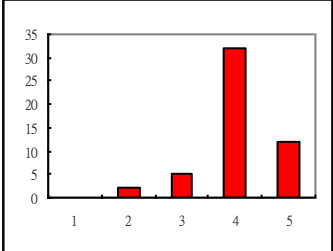
由表 3-67 的結果顯示本外國公司對於再保險資料交換之看法頗為一致，並無明顯差異，皆認為與再保險公司及與再保險經紀人之資料交換方式成本很高，本研究認為若有一再保資訊平台，應能對降低成本有不錯之考量。

(三) 電子簽章技術運用分析

1. 整體平均同意程度分析

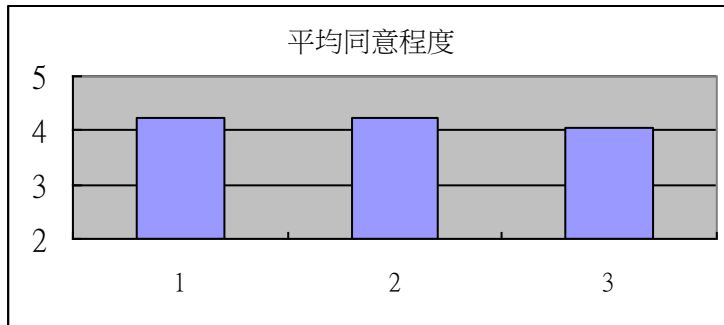
表 3-68、整體對於電子簽章技術運用之平均同意程度與分例分布

題號	題目內容	平均同意程度	同意程度比例分布圖												
Q1	在推動 B2C 電子商務時，貴公司認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全。	4.25	<table border="1"> <caption>Data for Q1 Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Response Level</th> <th>Frequency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	Response Level	Frequency	1	0	2	2	3	2	4	24	5	24
Response Level	Frequency														
1	0														
2	2														
3	2														
4	24														
5	24														
Q2	在推動 B2C 時，有關採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性，貴公司認為應採用保險業共通之認證機制，以減少消費者之不便，並提高電子商務之成效。	4.23	<table border="1"> <caption>Data for Q2 Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Response Level</th> <th>Frequency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Response Level	Frequency	1	0	2	3	3	2	4	27	5	20
Response Level	Frequency														
1	0														
2	3														
3	2														
4	27														
5	20														

Q3	若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司會加入運作以推動保險電子商務。	4.06	
----	--	------	--

註：分數越高，表示平均同意程度越高

圖 3-9、整體對於電子簽章技術運用之平均同意程度圖



在對於電子簽章技術運用之平均同意程度上，由表 3-68 及圖 3-9 中可以看出趨於同意至非常同意上，平均同意程度以「認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全」為最高，而「若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司會加入運作以推動保險電子商務」以 4.06 分略低，原因在於保險業者對於發展電子商務仍保持著觀望、保守的態度。

2. 依產壽險公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-69、金控、非金控公司平均同意程度比較

題號	題目內容	產險公司	壽險公司
Q1	在推動 B2C 電子商務時，貴公司認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全。	4.13	4.52
Q2	在推動 B2C 時，有關採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性，貴公司認為應採用保險業共通之認證機制，以減少消費者之不便，並提高電子商務之成效。	4.04	4.38

Q3	若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司會加入運作以推動保險電子商務。	3.86	4.21
----	--	------	------

註：分數越高，表示平均同意程度越高

在推動電子簽章技術的平均同意程度上由表 3-69 中壽險公司的平均同意程度皆大於產險公司的同意程度。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-70、產壽險公司對於電子簽章技術運用之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	在推動 B2C 電子商務時，貴公司認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全。	0.110
Q2	在推動 B2C 時，有關採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性，貴公司認為應採用保險業共通之認證機制，以減少消費者之不便，並提高電子商務之成效。	0.272
Q3	若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司會加入運作以推動保險電子商務。	0.302

由表 3-70 的結果顯示產壽險公司對於保險業推動電子簽章技術的看法頗為一致，因此推動保險業共用電子簽章技術與認證制度、保險業共通認證機制及採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全是事在必行的。

3.依金控、非金控公司別分析

(1)平均同意程度分析

表 3-71、金控、非金控公司平均同意程度比較

題號	題目內容	金控成員	非金控成員
Q1	在推動 B2C 電子商務時，貴公司認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全。	4.13	4.39

Q2	在推動 B2C 時，有關採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性，貴公司認為應採用保險業共通之認證機制，以減少消費者之不便，並提高電子商務之成效。	4.00	4.27
Q3	若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司會加入運作以推動保險電子商務。	3.88	4.09

註：分數越高，表示平均同意程度越高

表 3-71 依是否加入金控與否來區分時，非金控成員的平均同意程度較高，係因金控成員的資本較大，相較非金控成員有較多的資本自行發展電子商務，因此，主管機關亦需針對資本較小的公司進行協助，如推動保險業共用電子簽章技術與認證制度等。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-72、金控、非金控公司對於電子簽章技術運用之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	在推動 B2C 電子商務時，貴公司認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全。	0.294
Q2	在推動 B2C 時，有關採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性，貴公司認為應採用保險業共通之認證機制，以減少消費者之不便，並提高電子商務之成效。	0.602
Q3	若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司會加入運作以推動保險電子商務。	0.339

由表 3-72 的結果顯示區分金控與否，對於保險業推動電子簽章技術的看法頗為一致。

4.依本外國公司別分析

(1)平均同意程度分析

表 3-73、本外國公司平均同意程度比較

題號	題目內容	國內公司	國外公司
Q1	在推動 B2C 電子商務時，貴公司認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全。	4.24	4.64
Q2	在推動 B2C 時，有關採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性，貴公司認為應採用保險業共通之認證機制，以減少消費者之不便，並提高電子商務之成效。	4.18	4.36
Q3	若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司會加入運作以推動保險電子商務。	4.05	4.08

註：分數越高，表示平均同意程度越高

表 3-73 中本國公司的平均同意程度皆略低於外國公司。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-74、本外國公司對於電子簽章技術運用之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q1	在推動 B2C 電子商務時，貴公司認為必須採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全。	0.338
Q2	在推動 B2C 時，有關採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性，貴公司認為應採用保險業共通之認證機制，以減少消費者之不便，並提高電子商務之成效。	0.632
Q3	若有一保險業共用電子簽章技術與認證制度，貴公司會加入運作以推動保險電子商務。	0.981

結果顯示本外國對於保險業推動電子簽章技術的看法頗為一致，皆認為需要建立共用的電子簽章，來提高電子商務的成效。

(四) 推動保險業共用電子簽章技術與認證制度分析

由表 3-75 不分公司特質之分析結果顯示出有 61.54% 的公司認為由保險主管機關

推動電子簽章制度較具公正性，有 46.87% 的公司認為由保發中心推動電子簽章制度為其次，最後為 9.6% 的公司認為由保險公會來推動電子簽章制度，綜上所得計超過 6 成之保險公司認為由保險中心及保險主管機關推動電子簽章制度較具公正及重要。

表 3-75、推動共用簽章制度單位分析表

項目	說明	合計
1	保險業者	0
2	保險公會	5
3	保發中心	15
4	保險主管機關	32
合計		52

二、優先程度題型分析：

(一) 與再保險公司間資料交換方式分析

1. 題目敘述：

「貴公司現行與再保險公司採用何種方式進行資料交換：(請依使用頻率由高至低，依序填寫 4 到 1) A. 電話傳真 B. 郵寄 C. 專線/撥接網路 D. 網際網路 (電子郵件/FTP)」

2. 行銷通路資料間交換方式之優先程度比較

表 3-76、保險公司與再保險公司間資料交換方式優先程度表

項目	再保資料交換方式	優先程度	排序
4	網際網路	3.35	1
1	電話傳真	2.85	2
2	郵寄	2.55	3
3	專線/撥接網路	1.25	4

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-76 中的整體考量下可得到在保險公司與再保險公司間資料交換方式優先程度分數最高者是網際網路，在總分 4 分的情形下，高達 3.35 分，可以看出絕大部份的保險公司皆採用網際網路的方式與再保險公司進行資料交換；而其次與再保險公司間的資料交換方式，則是透過電話傳真的方式進行，其比重亦可由下表來分析。

表 3-77、保險公司與再保險公司間資料交換方式比重表

交換方式 使用頻率	資料交換 最高比重	資料交換 次高比重	資料交換 次低比重	資料交換 最低比重
網際網路	63.8%	19.1%	10.6%	6.4%
電話傳真	19.6%	50.0%	28.3%	2.2%
郵寄	20.4%	26.5%	51.0%	2.0%
專線/撥接網路	5.0%	2.5%	5.0%	87.5%

根據表 3-77 統計結果得知 63.8% 及 20.4% 的保險公司認為與再保險公司間資料交換的方式是以網際網路與郵寄為其資料交換中最優先採用的資料交換形式，而以資料交換比重來分析，保險公司較高採用的資料交換形式以 82.9% 的網際網路與 69.6% 的電話傳真較為普遍。

而若以公司角色的產業別來分析，認為由「網際網路來作為與再保公司間資料交換方式」使用頻率最高的，產險佔 66.67% 而壽險佔 61.54%，顯示產險公司對由「網際網路來作為與再保公司間資料交換方式」使用頻率最高的認同程度高於壽險。從本土和外商狀況顯示，62.86% 本國保險公司對由「網際網路來作為與再保公司間資料交換方式」使用頻率最高的認同程度低於 66.67% 外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，64.10% 非金控保險公司對由「網際網路來作為與再保公司間資料交換方式」使用頻率最高的認同程度高於 62.5% 加入金控保險公司。

3. 變異數分析

關於各項變數對由「網際網路來作為與再保公司間資料交換方式」使用頻率最高之認定有無差異，以卡方檢定由下表的結果可得知。

表 3-78、卡方檢定—公司角色對於網際網路優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.632
本/外國公司	0.957
是/否加入金控	0.348

結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於網際網路優先程度之看法頗為一致。

而以各項變數對由「電話傳真來作為與再保公司間資料交換方式」使用頻率最高之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。依表 3-83 列示卡方檢定結果，表示按產壽險業務業別之看法對於以「電話傳真作為與再保公司間資料交換方式」使用頻率最高之看法頗不一致，原因可歸於資料比率次高的部份電話傳真達 50%，而郵寄僅 26.5%。

表 3-79、卡方檢定—公司角色對於電話傳真優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.061*
本/外國公司	0.123
是/否加入金控	0.588

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設。
結果顯示產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即產壽公司對於電話傳真優先程度之看法頗為一致。

(二) 與再保經紀人間資料交換方式分析

1. 題目敘述：

「貴公司現行與再保險經紀人採用何種方式進行資料交換：(請依使用頻率由高至低，依序填寫 4 到 1) A.電話傳真 B.郵寄 C.專線/撥接網路 D.網際網路(電子郵件/FTP)」

2. 與再保經紀人間資料交換方式之優先程度比較

表 3-80、保險公司與再保經紀人間資料交換方式優先程度表

項目	再保經資料交換方式	優先程度	排序
4	網際網路	3.41	1
1	電話傳真	2.85	2
2	郵寄	2.44	3
3	專線/撥接網路	1.30	4

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-80 中的整體考量下可得到在保險公司再保經紀人間資料交換方式優先程度分數最高者是網際網路，在總分 4 分的情形下，高達到 3.41 分，可以看出大多的保險公司皆採用網際網路的方式與再保經紀人間進行資料交換；而其次與再保經紀人間的資料交換方式，則是透過電話傳真的方式進行，其比重亦可由下表來分析。

表 3-81、保險公司與再保經紀人間資料交換方式比重表

資料交換使用頻率	資料交換最高比重	資料交換次高比重	資料交換次低比重	資料交換最低比重
網際網路	66.7%	18.2%	9.1%	6.1%
電話傳真	25.8%	41.9%	25.8%	6.5%
郵寄	12.1%	30.3%	57.6%	0%
專線/撥接網路	3.7%	7.4%	3.7%	85.2%

根據表 3-81 統計結果得知 66.7%及 25.8%的保險公司認為再保經紀人間資料交換的方式是以網際網路與電話傳真為其資料交換中最優先採用的資料交換形式，而以資料交換比重來分析，保險公司較會採用的資料交換形式以 84.9%的網際網路與 67.7%的電話傳真較為普遍。

而若以公司角色產業別來分析，認為由「網際網路來作為與再保經紀人間資料交換方式」使用頻率最高的，產險佔 65%而壽險佔 69.23%，顯示，壽險公司對由「網際網路來作為與再保經紀人間資料交換方式」使用頻率最高的認同程度高於產險。從本土和外商狀況顯示，65.38%本國保險公司對由「網際網路來作為與再保經紀人間資料交換方式」使用頻率最高的的認同程度低於 71.43%外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，68%非金控保險公司對由「網際網路來作為與再保經紀人間資料交換方式」使用頻率最高的的認同程度高於 62.5%加入金控保險公司。

3.變異數分析

關於各項變數對由「網際網路來作為與再保經紀人間資料交換方式」使用頻率最高的之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知如下。

表 3-82、卡方檢定—公司角色對於網際網路優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.307
本/外國公司	0.908
是/否加入金控	0.632

結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於網際網路優先程度之看法頗為一致。

而以各項變數對由「電話傳真來作為與再保經紀人間資料交換方式」使用頻率最高的之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知如下。

表 3-83、卡方檢定—公司角色對於電話傳真優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.964
本/外國公司	0.863
是/否加入金控	0.835

結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於電話傳真優先程度之看法頗為一致。

(三) 再保共用平台應提供作業服務分析

1.題目敘述：

「貴公司認為此再保共用平台，應先提供哪些作業服務？（請依優先順序由高至低填寫 5 到 1）A.報價 B.再保合約更新 C.帳務處理 D.臨時再保險 E.不需要」

2.再保共用平台應提供作業服務之優先程度比較

表 3-84、再保共用平台應提供作業服務優先程度表

項目	再保服務	優先程度	排序
4	臨時再保險	3.73	1
3	帳務處理	3.42	2
1	報價	3.38	3
2	再保合約更新	2.69	4
5	不需要	1.77	5

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-84 中的整體考量下可得到再保共用平台應提供作業服務優先程度分數最高者是臨時再保險業務，在總分 5 分的情形下，達到 3.73 分，可以看出大多的保險公司於臨時再保險業務為再保共用平台應提供作業服務中最重要服務；而其次再保共用平台應提供作業服務則是以帳務處理次之，其比重亦可由下表來分析。

表 3-85、再保共用平台應提供作業服務比重表

再保共用平台 提供作業服務	提供服務 最優先比重	提供服務 次優先比重	提供服務 居中比重	提供服務 次低比重	提供服務 最低比重
臨時再保險	34.2%	36.8%	7.9%	15.8%	5.3%
帳務處理	34.1%	19.5%	22.0%	14.6%	9.8%
報價	17.1%	22.9%	40.0%	17.1%	2.9%
再保合約更新	0%	26.5%	23.5%	47.1%	2.9%
不需要	36.1%	0%	5.6%	0%	58.3%

根據表 3-85 統計結果得知 36.1% 的保險公司認為不需要提供再保險共用平台，但 71% 及 53.6% 的保險公司認為再保共用平台應提供作業服務是以臨時再保險與帳務處理為其業務提供中最需優先提供者。

表 3-86、產險業者對於再保共用平台應提供作業服務優先程度表

項目	再保服務	優先程度	排序
4	臨時再保險	3.94	1
1	報價	3.38	2
3	帳務處理	3.32	3
2	再保合約更新	2.80	4
5	不需要	2.62	5

表 3-87、壽險業者對於再保共用平台應提供作業服務優先程度表

項目	再保服務	優先程度	排序
3	帳務處理	3.73	1
4	臨時再保險	3.67	2
1	報價	3.32	3
2	再保合約更新	2.68	4

5	不需要	2.50	5
---	-----	------	---

由表 3-86 中可發現產險業者對於再保共用平台應提供作業服務中以臨時再保險業務為最重要的項目權重達 3.94，而表 3-87 中顯示出壽險業者對於再保共用平台應提供作業服務之優先程度，則是以帳務處理的 3.73 列入最重要的項目。

而若以公司角色產業別來分析，認為「臨時再保險為再保共用平台應提供作業服務」最優先者，產險佔 41.17% 而壽險佔 28.57%，顯示產險公司對由「臨時再保險為再保共用平台應提供作業服務」的重要程度高於壽險。從本土和外商狀況顯示，28.57% 本國保險公司對由「臨時再保險為再保共用平台應提供作業服務」的重要程度低於 50% 外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，35.29% 非金控保險公司對由「臨時再保險為再保共用平台應提供作業服務」的重要程度高於 25% 加入金控保險公司。

3. 變異數分析

關於各項變數對「臨時再保險為再保共用平台應提供作業服務」最重要之認定有無差異，以卡方檢定的結果如下。

表 3-88、卡方檢定—公司角色對於臨時再保險優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.495
本/外國公司	0.127
是/否加入金控	0.355

結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於臨時再保險為再保共用平台應提供作業服務之看法頗為一致，此與理論壽險公司於再保作業中較不需要有所差異，為本研究與理論上不同之處。

而以各項變數對由「臨時再保險為再保共用平台應提供作業服務」最具重要之認定有無差異，以卡方檢定的結果如下。

表 3-89、卡方檢定—公司角色對於帳務處理優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.335
本/外國公司	0.289
是/否加入金控	0.224

結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著相關存在，亦即公司角色對於帳務處理為再保共用平台應提供作業服務之看法頗為一致。

關於各項變數對由「不需要再保共用平台應提供作業服務」之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知如下。

表 3-90、卡方檢定—公司角色對不需要再保共用平台優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.846
本/外國公司	0.526
是/否加入金控	0.120

結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於不需要再保共用平台應提供作業服務之看法頗為一致，此與理論壽險公司於再保作業中較不需要有所差異，為本研究與理論上不同之處，而原因可由表 3-90 中發現，壽險公司於再保共用平台的需求上對於帳務處理方面為較希望優先提供的項目。

(四) 政府應提供再保共用平台協助之分析

1. 題目敘述：

「您認為政府機關應提供哪些協助以提升再保險相關資料交換時效？(請依優先順序由高至低填寫 4 到 1) A.制定標準化資料交換格式 B.規範再保險作業流程 C.相關法令修訂 D.再保共用平台建置」

2. 政府應提供再保共用平台協助之優先程度比較

表 3-91、政府應提供再保共用平台協助優先程度表

項目	政府再保服務	優先程度	排序
1	制定標準化交換格式	2.97	1
2	規範再保險作業流程	2.38	2
3	相關法令修訂	2.38	2
4	再保共用平台建置	2.28	4

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-91 中的整體考量下可得到政府應提供再保共用平台協助優先程度分數最高者是制定標準化交換格式，在總分 4 分的情形下，達到 2.97 分，可以看出大多的保險公司皆希望政府提供再保共用平台的協助以制定標準化交換格式為最優先重要；而其次在政府應提供再保共用平台協助的優先程度中，則是以規範再保險作業流程為次之，其比重亦可由下表來分析。

表 3-92、政府應提供再保共用平台協助比重表

政府應提供再保共用平台協助	應提供最高比重	應提供次高比重	應提供次低比重	應提供最低比重
制定標準化交換格式	35.7%	35.7%	19.0%	9.5%
規範再保險作業流程	12.2%	34.1%	36.6%	17.1%
相關法令修訂	35.7%	7.1%	23.8%	33.3%
再保共用平台建置	23.8%	23.8%	16.7%	35.7%

根據表 3-92 統計結果得知 35.7%的保險公司認為政府應提供再保共用平台協助

是以制定標準化交換格式與相關法令修訂為最優先重要，而以應提供協助的整體比重來分析，保險公司較希望得到的協助以 71.4% 的制定標準化交換格式與 56.3% 的規範再保險作業流程較為重要。

而若以公司角色產業別來分析，認為由「政府提供制定標準化交換格式以提昇資料交換時效」最重要的，產險佔 52.94% 而壽險佔 24%，顯示產險公司對由「政府提供制定標準化交換格式以提昇資料交換時效」最重要的認同程度高於壽險。從本土和外商狀況顯示，43.33% 本國保險公司對由「政府提供制定標準化交換格式以提昇資料交換時效」最重要的認同程度高於 16.67% 外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，29.73% 非金控保險公司對由「政府提供制定標準化交換格式以提昇資料交換時效」最重要的認同程度高於 80% 加入金控保險公司。

3. 變異數分析

關於各項變數對由「政府提供制定標準化交換格式作為再保公司間資料交換時效提昇」最重要之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知如下。

表 3-93、卡方檢定—對於制定標準化交換格式優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.039**
本/外國公司	0.802
是/否加入金控	0.127

註：***、**、* 分別表示在 1%、5%、10% 的顯著水準下，拒絕虛無假設。

依表 3-93 列示卡方檢定結果顯示，表示按產壽險業務別之不同對於以「政府提供制定標準化交換格式作為再保公司間資料交換時效提昇」最重要之看法頗不一致，顯示出產壽險間對於政府應該再保共用平台上的協助有差異。按本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於制定標準化交換格式作為再保公司間資料交換時效提昇優先程度之看法頗為一致。

關於各項變數對由「規範再保險作業流程來提升再保險資料交換時效」最具重要性之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-94、卡方檢定—對於規範再保險作業流程優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.502
本/外國公司	0.214
是/否加入金控	0.318

結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於規範再保險作業流程優先程度之看法頗為一致。

關於各項變數對由「相關法令修訂來提升再保險資料交換時效」最具重要性之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-95、卡方檢定—對於相關法令修訂優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.502
本/外國公司	0.214
是/否加入金控	0.318

結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於相關法令修訂來提升再保險資料交換時效之看法頗為一致。

關於各項變數對由「再保共用平台建置來提升再保險資料交換時效」最重要之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-96、卡方檢定—對於再保共用平台建置優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.985
本/外國公司	0.003***
是/否加入金控	0.251

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設。

依表 3-96 列示卡方檢定結果顯示，表示按本外國公司別之不同對於以「政府提供再保共用平台建置作為再保公司間資料交換時效提昇」最重要性之看法頗不一致。按按產壽險業務別或加入金控與否判定優先程度時無顯著相關存在，亦即公司角色對於再保共用平台建置優先程度之看法頗為一致。

(五) 負責推動再保共用平台單位之分析

1. 題目敘述：

「貴公司認為應由哪一個單位負責推動再保共用平台之建置較具成效？（請依優先順序由高至低填寫 5 到 1）A.保險主管機關 B.保發中心 C.保險公會 D.再保險業者 E.中央再保險」

2. 負責推動再保共用平台單位之優先程度比較

表 3-97、負責推動再保共用平台單位之優先程度表

項目	再保推動單位	優先程度	排序
2	保發中心	3.86	1
3	保險公會	3.27	2

5	再保險業者	2.81	3
1	主管機關	2.54	4
4	中央再保險	2.51	5

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-97 中的整體考量下可得到在保險公司認為負責推動再保共用平台單位優先程度分數最高者是保發中心，在總分 5 分的情形下，高達到 3.86 分，可以看出大多的保險公司皆希望由保發中心來負責推動再保共用平台；而其次希望負責負責推動再保共用平台單位為保險公會，其比重亦可由下表來分析。

表 3-98、負責推動再保共用平台單位之比重表

再保共用平台 推動單位	負責推動 最高比重	負責推動 次高比重	負責推動 居中比重	負責推動 次低比重	負責推動 最低比重
保發中心	34.1%	34.1%	22.0%	9.8%	0%
保險公會	17.1%	36.6%	24.4%	12.2%	9.8%
再保險業者	20.5%	7.7%	17.9%	20.5%	33.3%
主管機關	26.8%	4.9%	14.6%	14.6%	39.0%
中央再保險	17.9%	15.4%	17.9%	38.5%	10.3%

根據表 3-98 統計結果得知 34.1%的保險公司認為負責推動再保共用平台單位中最優先的是保發中心，而以整體資料來分析，保險公司較希望負責推動再保共用平台單位以 68.2%的保發中心與 53.7%的保險公會為其名次前兩名者。

而若以公司角色產業別來分析，認為由「保險中心來推動再保共用平台」最具成效的，產險佔 26.67%而壽險佔 38.46%，顯示壽險公司對由「保險中心來推動再保共用平台」的認同程度高於產險。從本土和外商狀況顯示，40%本國保險公司對由「保險中心來推動再保共用平台」的認同程度高於 18.18%外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，30.55%非金控保險公司對由「保險中心來推動再保共用平台」的認同程度低於 60%加入金控保險公司。

3. 變異數分析

關於各項變數對「保發中心來推動再保共用平台」優先程度之認定有無差異，以卡方檢定的結果如下。

表 3-99、卡方檢定—保發中心來推動再保共用平台之優先程度看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.339
本/外國公司	0.944
是/否加入金控	0.859

結果顯示按產壽險業務別、本外國公司別或加入金控與否判定優先程度時無顯著相關存在，亦即公司角色對於保發中心優先程度之看法頗為一致。

而以各項變數對由「保險公會來推動再保共用平台」優先程度之認定有無差異，

以卡方檢定的結果如下。

表 3-100、卡方檢定—保險公會來推動再保共用平台之優先程度看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.263
本/外國公司	0.616
是/否加入金控	0.052*

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設。

依表 3-100 列示卡方檢定結果顯示，表示是否加入金控與否之不同對於由「保險公會來推動再保共用平台」最優先之看法頗不一致。但按產壽險業務別、本外國公司別判定優先程度時則無顯著差異存在，亦即公司角色對於保險公會優先程度之看法頗為一致。

三、問答題型分析：

(一) 推動 B2C 問題分析

1. 題目敘述：

「貴公司目前推動 B2C 時，遇到哪些瓶頸?請說明。」

2. 統計分析：

由於為回答之方式各一，因此本研究整理如下表：

表 3-101、推動 B2C 所遇到的瓶頸

推動 B2C 時，遇到哪些瓶頸？	
問題	總和次數
1、空白	6
2、無瓶頸	10
3、成本考量	10
4、系統整合問題	6
5、法令規範	9
6、消費者習慣	11
7、資訊安全考量	11

在剔除不回答及無瓶頸的選項後，可發現目前在推動 B2C 時所遇到的瓶頸為消費者習慣、資訊安全考量，其次為成本考量，最後則是法令規章的問題。

(二) 推動 B2B 問題分析

1. 題目敘述：

「貴公司目前推動 B2B 時，遇到哪些瓶頸?請說明。」

2. 統計分析：

由於為回答之方式各一，因此本研究整理如下表：

表 3-102、推動 B2B 所遇到的瓶頸

推動 B2B 時，遇到哪些瓶頸？	
問題	總和次數
1、空白	6
2、無瓶頸	21
3、成本考量	4
4、須建立資料交換標準	6
5、企業客戶尚未具有電子商務技術	9
6、系統與流程整合的問題	4
7、法令規範	2
8、資訊安全考量	2

在剔除不回答及無瓶頸的選項後，可發現目前在推動 B2B 時所遇到的瓶頸順序為企業客戶尚未具有電子商務技術、須建立資料交換標準，及法令規章與成本考量的問題，因此在建立資料交換標準需依賴政府來建立一統一格式。

(三) 訂定共同標準或資訊交換平台分析

1. 題目敘述：

「貴公司推動 B2B 與 B2C 需訂定哪些共同的標準或資訊交換平台，以促進公司整體之發展?請說明。」

2. 統計分析：

由於為回答之方式各一，因此本研究整理如下表：

表 3-103、訂定共同標準或資訊交換平台

問題	總和次數
1、空白	7
2、無問題	13
3、訂定 XML 標準資料交換格式	20
4、建立金流機制	2
5、單一憑證可跨保險公司投保	3
6、資訊交換平台	2

在剔除不回答及無問題之選項後，可發現目前在推動訂定共同標準或資訊交換平台時較需克服的問題為訂定 XML 標準資料交換格式、單一憑證可跨保險公司投保，及建立金流機制與建立資訊交換平台等問題，而推動單一憑證可跨保險公司投保於表 3-71 中可看出各保險業者皆有相同之共識。

(四) 強制汽車責任保險服務需求分析

1. 題目敘述：

「目前已運作中的強制汽車責任保險從人因素查詢中心，除現已提供的查詢服務外，您認為應該還需要再提供什麼服務來協助貴公司簡化流程，提高工作效率？請說明。」

2.統計分析：

由於為回答之方式各一，因此本研究整理如下表：

表 3-104、強制汽車責任保險服務需求分析

問題	總和次數
1、空白	2
2、無需求	12
3、批次提供續保時,強制險最新從人因素查詢,並無等級代碼	1
4、批次提供續保時,任意險最新從人因素查詢,並無等級代碼	1
5、散在各處使用 PC 出單的應強制規定上網查詢後才能出單.	1
6、承保內容與車籍資料查詢	1
7、即時性的保費查詢	3
8、提供客戶無肇事證明	1
9、直接下載客戶投保與車籍資料	1
10、希望能提供予公司的 AP 結合	1

在剔除不回答及無需求的選項後，可發現目前在強制汽車責任保險服務需求分析中為即時性的保費查詢服務為產險業者最需要的部份，也希望政府相關單位能提供此服務。

第三部份：

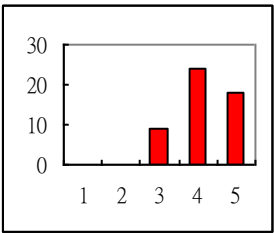
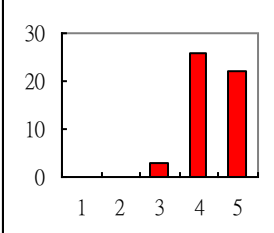
一、多選一題型分析：

(一) 與政府提供網際網路作業之分析

1.整體平均同意程度分析

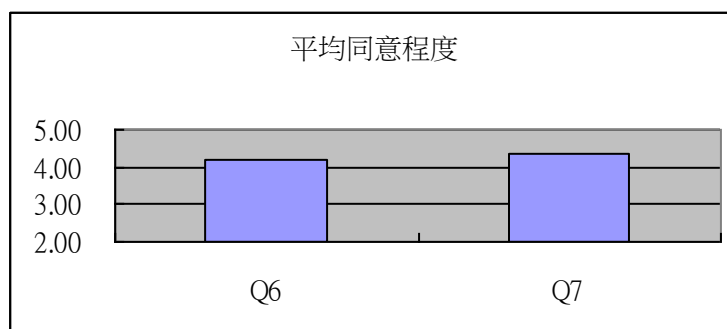
表 3-105、整體對於政府提供網際網路作業之平均同意程度與分例分布

題號	題目內容	平均同意程度	同意程度比例分布圖
----	------	--------	-----------

Q6	貴公司希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢，以縮短作業時程？	4.18	
Q7	貴公司和政府相關機關之間的訊息傳遞，您同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道？	4.37	

註：分數越高，表示平均同意程度越高

圖 3-10、整體對於政府提供網際網路作業之平均同意程度圖



由表 3-105 及圖 3-10 中可發現保險業者對於政府提供網際網路作業之平均同意程度上，是介於同意至非常同意之間，其中又以「和政府相關機關之間的訊息傳遞，您同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道」的平均同意程度高達 4.37 分，顯示保險業對於政府提供網際網路作業是有高度的認同度。

2. 依產壽險公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-106、產壽險公司平均同意程度比較

題號	題目內容	產險公司	壽險公司
----	------	------	------

Q6	貴公司希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢，以縮短作業時程？	3.95	4.34
Q7	貴公司和政府相關機關之間的訊息傳遞，您同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道？	4.14	4.55

註：分數越高，表示平均同意程度越高

若區分產壽險業者來探討，在「和政府相關機關之間的訊息傳遞，同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道」中，壽險業以 4.55 分的高度同意程度較產險業者來的高，如表 3-113 中與保險業者聯繫保險業務單位的密切性中，亦可發現壽險業者是較產險業者來的高。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-107、對於政府提供網際網路作業之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q6	貴公司希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢，以縮短作業時程？	0.004***
Q7	貴公司和政府相關機關之間的訊息傳遞，您同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道？	0.121

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設結果顯示產壽險公司對於希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢之看法不一致，透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道之看法頗為一致

3.依金控、非金控公司別分析

(1)平均同意程度分析

表 3-108、金控、非金控公司平均同意程度比較

題號	題目內容	金控成員	非金控成員
----	------	------	-------

Q6	貴公司希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢，以縮短作業時程？	4.50	4.12
Q7	貴公司和政府相關機關之間的訊息傳遞，您同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道？	4.38	4.37

註：分數越高，表示平均同意程度越高

在依金控別的情況下去區分，兩者的平均同意程度皆高於 4，即同意政府提供網際網路作業。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-109、對於政府提供網際網路作業之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q6	貴公司希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢，以縮短作業時程？	0.63
Q7	貴公司和政府相關機關之間的訊息傳遞，您同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道？	0.36

由上表分析顯示金控、非金控公司對於希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢之看法頗為一致，並無顯著之差異。

4.依本外國公司別分析

(1)平均同意程度分析

表 3-110、本外國公司平均同意程度比較

題號	題目內容	國內公司	國外公司
----	------	------	------

Q6	貴公司希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢，以縮短作業時程？	4.32	3.77
Q7	貴公司和政府相關機關之間的訊息傳遞，您同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道？	4.37	4.38

註：分數越高，表示平均同意程度越高

在區分本外國公司對於政府提供網際網路作業的平均同意程度上，外國公司在「各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢」上平均同意程度較低，深入瞭解後可發現外國公司並非無發展電子商務之能力，而係因其對於電子商務未有投入所致。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-111、對於政府提供網際網路作業之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q6	貴公司希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢，以縮短作業時程？	0.10
Q7	貴公司和政府相關機關之間的訊息傳遞，您同意透過一個以網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道？	0.04**

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設結果顯示本外國公司對於希望各項業務均能透過網路連線方式與政府相關機關連線進行線上查詢之看法頗為一致，但對於使用網際網路為主的資訊服務平台來達到即時的溝通管道之看法略有不同。

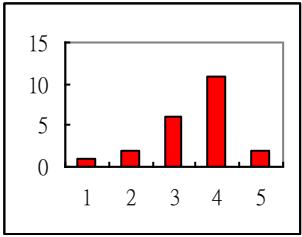
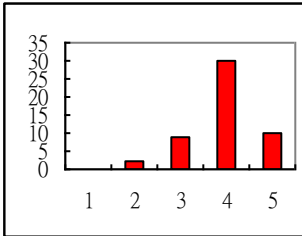
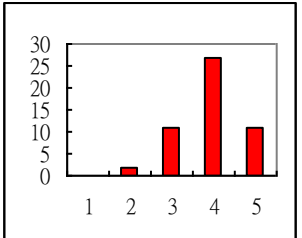
(二) 政府提供相關服務之分析

1. 整體平均同意程度分析

表 3-112、整體對於政府提供相關服務之平均同意程度與分例分布

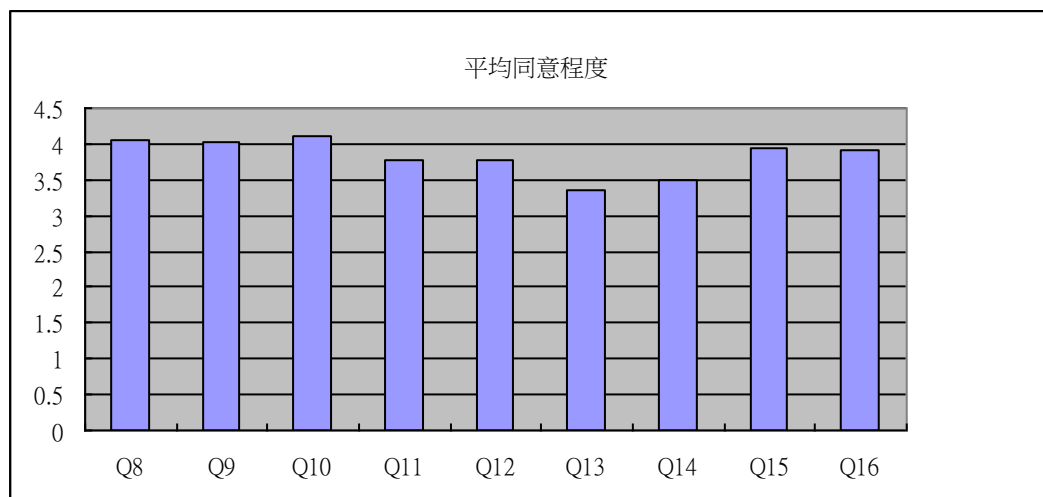
題號	題目內容	平均同意程度	同意程度比例分布圖
----	------	--------	-----------

Q8	貴公司認為政府相關機關所提供的「意外事故查詢」資訊服務，需要性很高？	4.06	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Number of Responses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>1</td></tr> <tr><td>3</td><td>8</td></tr> <tr><td>4</td><td>32</td></tr> <tr><td>5</td><td>12</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Number of Responses	1	1	2	1	3	8	4	32	5	12		
Rating	Number of Responses																
1	1																
2	1																
3	8																
4	32																
5	12																
Q9	貴公司認為政府相關機關所提供的「健保加退保/就診/給付資料查詢」資訊服務，需要性很高？	4.02	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Number of Responses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>1</td></tr> <tr><td>3</td><td>10</td></tr> <tr><td>4</td><td>22</td></tr> <tr><td>5</td><td>16</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Number of Responses	1	1	2	1	3	10	4	22	5	16		
Rating	Number of Responses																
1	1																
2	1																
3	10																
4	22																
5	16																
Q10	貴公司認為政府相關機關所提供的「保險法令規章查詢」資訊服務，需要性很高？	4.12	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Number of Responses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>1</td></tr> <tr><td>3</td><td>10</td></tr> <tr><td>4</td><td>24</td></tr> <tr><td>5</td><td>17</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Number of Responses	1	1	2	1	3	10	4	24	5	17		
Rating	Number of Responses																
1	1																
2	1																
3	10																
4	24																
5	17																
Q11	貴公司認為政府相關機關所提供的「保險監理業務（含經紀人/代理人監理）」資訊服務，需要性很高？	3.78	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Number of Responses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>1</td></tr> <tr><td>3</td><td>15</td></tr> <tr><td>4</td><td>30</td></tr> <tr><td>5</td><td>8</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Number of Responses	1	1	2	1	3	15	4	30	5	8		
Rating	Number of Responses																
1	1																
2	1																
3	15																
4	30																
5	8																
Q12	貴公司認為政府相關機關所提供的「保險業重大資訊公開」資訊服務，需要性很高？	3.76	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Number of Responses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>3</td><td>17</td></tr> <tr><td>4</td><td>23</td></tr> <tr><td>5</td><td>9</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Number of Responses	1	1	2	2	3	17	4	23	5	9		
Rating	Number of Responses																
1	1																
2	2																
3	17																
4	23																
5	9																
Q13	貴公司認為政府相關機關所提供的「車籍及車輛違規資料查詢」資訊服務，需要性很高？	3.35	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Number of Responses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2</td><td>4</td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>4</td><td>14</td></tr> <tr><td>5</td><td>18</td></tr> <tr><td>6</td><td>7</td></tr> </tbody> </table>	Rating	Number of Responses	1	1	2	4	3	4	4	14	5	18	6	7
Rating	Number of Responses																
1	1																
2	4																
3	4																
4	14																
5	18																
6	7																

Q14	貴公司認為政府相關機關所提供的「提供漁船作業方式及航程資料查詢」資訊服務，需要性很高？	3.5	
Q15	貴公司認為政府相關機關所提供的「電子公文交換」資訊服務，需要性很高？	3.94	
Q16	貴公司認為政府相關機關所提供的「網路申辦保險業務」資訊服務，需要性很高？	3.92	

註：分數越高，表示平均同意程度越高

圖 3-11、整體對於政府提供相關服務之平均同意程度圖



由表 3-112 及圖 3-11 中可發現平均同意程度皆很高，其中以「政府相關機關所提供的保險法令規章查詢資訊服務需要性很高」的同意值最高。

2. 依產壽險公司別分析

(1) 平均同意程度分析

表 3-113、產壽險公司平均同意程度比較

題號	題目內容	產險公司	壽險公司
----	------	------	------

Q8	貴公司認為政府相關機關所提供的「意外事故查詢」資訊服務，需要性很高？	3.82	4.24
Q9	貴公司認為政府相關機關所提供的「健保加退保/就診/給付資料查詢」資訊服務，需要性很高？	3.45	4.46
Q10	貴公司認為政府相關機關所提供的「保險法令規章查詢」資訊服務，需要性很高？	3.95	4.24
Q11	貴公司認為政府相關機關所提供的「保險監理業務（含經紀人/代理人監理）」資訊服務，需要性很高？	3.64	3.90
Q12	貴公司認為政府相關機關所提供的「保險業重大資訊公開」資訊服務，需要性很高？	3.55	3.93
Q13	貴公司認為政府相關機關所提供的「車籍及車輛違規資料查詢」資訊服務，需要性很高？	3.77	3.00
Q14	貴公司認為政府相關機關所提供的「提供漁船作業方式及航程資料查詢」資訊服務，需要性很高？	3.50	.
Q15	貴公司認為政府相關機關所提供的「電子公文交換」資訊服務，需要性很高？	3.73	4.10
Q16	貴公司認為政府相關機關所提供的「網路申辦保險業務」資訊服務，需要性很高？	3.64	4.14

註：分數越高，表示平均同意程度越高

若以產壽公司業務別來區分，可發現到在「提供的健保加退保/就診/給付資料查詢資訊服務需求」中，壽險公司的平均同意程度最高，而產險公司的平均同意程度為最低；在「提供的車籍及車輛違規資料查詢資訊服務需求」中，則是以產險

公司的平均同意程度最高，壽險公司的平均同意程度最低。

(2)變異數分析

針對每一因素進行 T 檢定—

表 3-114、對於政府提供相關服務之看法是否不同

題號	題目內容	顯著水準
Q8	貴公司認為政府相關機關所提供的「意外事故查詢」資訊服務，需要性很高？	0.559
Q9	貴公司認為政府相關機關所提供的「健保加退保/就診/給付資料查詢」資訊服務，需要性很高？	0.079*
Q10	貴公司認為政府相關機關所提供的「保險法令規章查詢」資訊服務，需要性很高？	0.441
Q11	貴公司認為政府相關機關所提供的「保險監理業務（含經紀人/代理人監理）」資訊服務，需要性很高？	0.606
Q12	貴公司認為政府相關機關所提供的「保險業重大資訊公開」資訊服務，需要性很高？	0.684
Q13	貴公司認為政府相關機關所提供的「車籍及車輛違規資料查詢」資訊服務，需要性很高？	0.794
Q14	貴公司認為政府相關機關所提供的「提供漁船作業方式及航程資料查詢」資訊服務，需要性很高？	0.735
Q15	貴公司認為政府相關機關所提供的「電子公文交換」資訊服務，需要性很高？	0.069*
Q16	貴公司認為政府相關機關所提供的「網路申辦保險業務」資訊服務，需要性很高？	0.559

由上表可發現在「提供的健保加退保/就診/給付資料查詢資訊服務需求」及「電子公文交換資訊服務需求」中，產壽險有其異性，原因在於壽險公司有其需求，而產險公司則無所致，在其他的結果顯示方面產壽險公司對於政府相關機關提供的資訊服務之看法頗為一致，並無顯著的差異存在。

二、優先程度題型分析：

(一)與保險業者聯繫保險業務單位分析

1.題目敘述：

「貴公司現行因保險業務需要，須與哪些政府相關機關聯繫？（請依業務密切程度，依序填寫 7 到 1）A.警政單位 B.衛生署（健保局）C.保險司 E.商業司 F.公路

監理單位 G.海關 H.農委會」

2.與保險業者聯繫保險業務單位之優先程度比較

表 3-115、與保險業者聯繫保險業務單位優先程度表

項目	聯繫政府機關	優先程度	排序
3	保險司	6.37	1
2	衛生署/健保局	5.00	2
1	警政單位	4.91	3
4	商業司	3.84	4
5	公路監理單位	3.81	5
6	海關	2.47	6
7	農委會	1.59	7

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-115 中的整體考量下可得到在保險業者聯繫保險業務單位優先程度分數最高者是保險司，在總分 7 分的情形下，高達 6.37 分，可以看出絕大部份的保險公司皆與保險司連繫業務；而其次與保險業者聯繫保險業務單位，則是衛生署/健保局的 5 分次之，其比重亦可由下表來分析。

表 3-116、與保險業者聯繫保險業務單位比重表

保險業務需要 聯繫政府機關	密切程度 最高比重	密切程度 次高比重	密切程度 最低比重
保險司	80.4%	11.8%	3.9%
衛生署/健保局	4.5%	40.9%	4.5%
警政單位	0%	18.2%	2.3%
商業司	0%	15.8%	0%
公路監理單位	17.9%	15.4%	0%
海關	0%	5.6%	11.1%
農委會	5.7%	0%	80.0%

根據表 3-116 統計結果得知 80.4%的保險公司認為「與保險司聯繫保險業務」最為密切，其次為與公路監理單位的 17.9%，而業務聯繫最不頻頻的是 80%的農委會。

而若以公司角色產業別來分析，認為「與保險司聯繫保險業務」最為密切的，產險佔 63.64%而壽險佔 93.10%，顯示壽險公司對「與保險司聯繫保險業務」最為密切的的認同程度高於產險。從本土和外商狀況顯示，75.67%本國保險公司對「與保險司聯繫保險業務」最為密切的認同程度低於 92.86%外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，79.54%非金控保險公司對「與保險司聯繫保險業務」最為密切的認同程度低於 85.71%加入金控保險公司。

3.變異數分析

關於各項變數對「與保險司聯繫保險業務」最為密切之認定有無差異，以卡方檢

定的結果得知。

表 3-117、卡方檢定—公司角色對於保險司優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.010***
本/外國公司	0.172
是/否加入金控	0.864

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設。

依表 3-117 列示卡方檢定結果顯示，表示按產壽公司業務之不同對於以「與保險司聯繫保險業務」最為密切之看法頗不一致，原因在於產險經營之車險業務常需要與公路監理單位連繫業務。而按本外國公司別或加入金控公司與否判定優先程度時無顯著相關差異，亦即公司角色對於網際網路優先程度之看法頗為一致。

關於各項變數對由「與衛生署/健保局聯繫保險業務」最為密切之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-118、卡方檢定—公司角色對於衛生署/健保局優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.000*
本/外國公司	0.127
是/否加入金控	0.084

註：***、**、*分別表示在 1%、5%、10%的顯著水準下，拒絕虛無假設。

依表 3-118 列示卡方檢定結果顯示，表示按產壽公司業務之不同對於以「與衛生署/健保局聯繫保險業務」最密切之看法頗不一致，原因在於壽險之次要業務為衛生署/健保局但產險公司則為則非所致。按本外國公司別或加入金控公司與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司對於與衛生署/健保局聯繫保險業務之看法頗為一致。

(二) 與政府間資料交換方式分析

1. 題目敘述：

「貴公司目前使用何種方式與政府機關進行業務往來？（請依使用頻率由高至低，依序填寫 4 到 1）A.電話傳真 B.郵寄 C.專線/撥接網路 D.網際網路（電子郵件/FTP）」

2. 與政府間資料交換方式之優先程度比較

表 3-119、保險公司與政府間資料交換方式優先程度表

項目	政府業務往來方式	優先程度	排序
1	電話傳真	3.00	1
2	郵寄	2.96	2
4	網際網路	2.62	3
3	專線/撥接網路	1.43	4

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-119 中的整體考量下可得到在保險公司與政府間資料交換方式優先程度分數最高者是電話傳真，在總分 4 分的情形下，達到 3 分，而其次與政府間進行資料交換的方式，則是透過郵寄的方式進行，其比重亦可由下表來分析。

表 3-120、保險公司與政府間資料交換方式比重表

與政府機關 業務往來方式	業務往來 最高比重	業務往來 次高比重	業務往來 次低比重	業務往來 最低比重
電話傳真	30.0%	42.0%	26.0%	2.0%
郵寄	45.1%	15.7%	29.4%	9.8%
網際網路	20.0%	32.0%	42.0%	6.0%
專線/撥接網路	6.4%	10.6%	2.1%	80.9%

根據表 3-120 中統計結果得知 45.1% 保險公司認為郵寄資料交換的方式是與政府間資料交換方式最優先採用，而以整體資料交換方式比重來分析，保險公司較會採用的資料交換形式以 72% 的電話傳真與 70.8% 的郵寄較為普遍。

而若以公司角色產業別來分析，認為由「電話傳真來作為與政府機關業務往來方式」最具成效的，產險佔 33.33% 而壽險佔 27.58%，顯示產險公司對由「電話傳真來作為與政府機關業務往來方式」的認同程度高於壽險。從本土和外商狀況顯示，31.58% 本國保險公司對由「電話傳真來作為與政府機關業務往來方式」的認同程度高於 25% 外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，28.57% 非金控保險公司對由「電話傳真來作為與政府機關業務往來方式」的認同程度低於 37.5% 加入金控保險公司。

3. 變異數分析

關於各項變數對「電話傳真來作為與政府機關業務往來方式」為最優先選擇之認定有無差異，以卡方檢定的結果如下。

表 3-121、卡方檢定—公司角色對於電話傳真優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.723
本/外國公司	0.412
是/否加入金控	0.633

由上表的結果顯示按產壽險公司別、本外國公司別或加入金控公司與否判定優先程度時無顯著相關存在，亦即公司角色對於網際網路優先程度之看法頗為一致。

而以各項變數對由「郵寄來作為與政府機關業務往來方式」為次要選擇之認定有無差異，以卡方檢定的結果如下。

表 3-122、卡方檢定—公司角色對於郵寄優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.410
本/外國公司	0.454
是/否加入金控	0.408

結果顯示按產壽險公司別、本外國公司別或加入金控公司與否判定優先程度時無顯著相關存在，亦即產壽公司對於郵寄優先程度之看法頗為一致。

(三) 與政府往來所面臨之問題分析

1. 題目敘述：

「貴公司現行與政府機關作業聯繫上，所面臨的主要問題有哪些？（請依順序迫切性之高低，由 4 到 1 填入）A.核保/理賠等相關資料取得不易 B.書面公文往返費時 C.網路系統尚未建置 D.法規散見各處，取得不易」

2. 與政府往來所面臨問題之優先程度比較

表 3-123、保險公司與政府往來所面臨問題優先程度表

項目	政府聯繫問題	優先程度	排序
2	書面公文往返費時	3.11	1
1	核保理賠相關資料取得不易	2.93	2
4	法規散見各處取得不易	2.06	3
3	網路系統尚未建置	1.90	4

註：優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-123 中的整體考量下可得到在保險公司與政府往來所面臨問題優先程度分數最高者是書面公文往返費時，在總分 4 分的情形下，達到 3.11 分，可以看出大多的保險公司認為公文往返費時為較主要面臨之問題；而其次保險公司與政府往來所面臨問題，則是核保理賠相關資料取得不易上，其比重亦可由下表來分析。

表 3-124、保險公司與政府往來所面臨問題比重表

與政府機關 聯繫作業之問題	面臨問題 最高比重	面臨問題 次高比重	面臨問題 次低比重	面臨問題 最低比重
書面公文往返費時	46.9%	32.7%	10.2%	10.2%
核保理賠相關資料取得不易	34.8%	30.4%	28.3%	6.5%
法規散見各處取得不易	15.2%	19.6%	23.9%	41.3%
網路系統尚未建置	6.5%	17.4%	34.8%	41.3%

根據表 3-124 統計結果得知 46.9% 及 34.8% 的保險公司認為與政府往來所面臨問題是以書面公文往返費時與核保理賠相關資料取得不易為問題中最主要的兩項。而若以公司角色產業別來分析，認為由「書面公文往返費時為保險公司與政府往

來所面臨問題」比重最高的，產險佔 38.1%而壽險佔 53.57%，顯示壽險公司對由「書面公文往返費時為保險公司與政府往來所面臨問題」比重最高的認同程度高於產險。從本土和外商狀況顯示，45.94%本國保險公司對由「書面公文往返費時為保險公司與政府往來所面臨問題」比重最高的認同程度低於 50%外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，45.24%非金控保險公司對由「書面公文往返費時為保險公司與政府往來所面臨問題」比重最高的認同程度低於 57.14%加入金控保險公司。

3.變異數分析

關於各項變數對「書面公文往返費時為保險公司與政府往來所面臨問題」比重最高之認定有無差異，以卡方檢定的結果如下。

表 3-125、卡方檢定—公司角色對於書面公文往返費時迫切程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.676
本/外國公司	0.492
是/否加入金控	0.442

結果顯示按產壽險公司別、本外國公司別或加入金控公司與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於書面公文往返費時迫切程度之看法頗為一致。

而以各項變數對由「核保理賠相關資料取得不易為保險公司與政府往來所面臨問題」比重較高之認定有無差異，以卡方檢定的結果如下。

表 3-126、卡方檢定—公司角色對於核保理賠相關資料取得不易之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.490
本/外國公司	0.795
是/否加入金控	0.857

結果顯示按產壽險公司別、本外國公司別或加入金控公司與否判定優先程度時無顯著差異存在，亦即公司對於核保理賠相關資料取得不易迫切程度之看法頗為一致。

(四) 政府推動網路化資訊服務平台之分析

1.題目敘述：

「貴公司認為在推動網路化之資訊服務平台時，政府機關的重點建設應該放在：（請依重要性填之高低，由 3 至 1 填寫）A.制定資料交換格式 B.協調相關部會 C.修改過時法規」

2.政府推動網路化資訊服務平台之優先程度比較

表 3-127、政府推動網路化資訊服務平台之優先程度表

項目	政府推動網路化重點	優先程度	排序
----	-----------	------	----

1	制定資料交換格式	2.16	1
3	修改過時法規	1.98	2
2	協調相關部會	1.86	3

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-127 中的整體考量下可得到在政府推動網路化資訊服務平台優先程度分數最高者是制定資料交換格式，在總分 3 分的情形下，高達到 2.16 分，可以看出大多的保險公司皆希望在資訊服務平台中有統一的資料交換格式；而其次的重點，則是希望修改過時法規，其比重亦可由下表來分析。

表 3-128、政府推動網路化資訊服務平台比重表

資訊平台 建設重點	平台重要性 最高比重	平台重要性 居中比重	平台重要性 最低比重
制定資料交換格式	46.0%	24.0%	30.0%
修改過時法規	21.6%	45.1%	33.3%
協調相關部會	34.0%	30%	36%

根據表 3-128 統計結果得知 46.0% 及 34% 的保險公司認為政府推動網路化資訊服務平台時是以制定資料交換格式與協調相關部會為其資料交換中最為優先重要，而以整體資料平台建設重點來分析，政府推動網路化資訊服務平台時最重要的則以 70% 的制定資料交換格式與 66.7% 的修改過時法規較高。

而以公司角色產業別來分析，認為「制定資料交換格式為政府機關推動網路化資訊平台重點」比重最高的，產險佔 38.1% 而壽險佔 51.72%，顯示壽險公司對「制定資料交換格式為政府機關推動網路化資訊平台重點」比重最高的認同程度高於產險。從本土和外商狀況顯示，47.22% 本國保險公司對「制定資料交換格式為政府機關推動網路化資訊平台重點」比重最高的認同程度高於 42.86% 外國保險公司。另是否加入金控狀況顯示，52.27% 非金控保險公司對「制定資料交換格式為政府機關推動網路化資訊平台重點」比重最高的認同程度高於 0% 加入金控保險公司。

3. 變異數分析

關於各項變數對「制定資料交換格式為政府機關推動網路化資訊平台重點」比重最高之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-129、卡方檢定—公司角色對於制定資料交換格式重要程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.149
本/外國公司	0.652
是/否加入金控	0.137

上表之結果顯示按產壽險公司別、本外國公司別或加入金控公司與否判定重要程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於制定資料交換格式重要程度之看法頗為一致。

關於各項變數對由「修改過時法規為政府機關推動網路化資訊平台重點」比重最高的之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-130、卡方檢定—公司角色對於修改過時法規重要程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.412
本/外國公司	0.633
是/否加入金控	0.275

由上表之結果顯示按產壽險公司別、本外國公司別或加入金控公司與否判定重要程度時無顯著差異存在，亦即公司角色對於修改過時法規重要程度之看法頗為一致。

(五) 負責推動資訊服務平台建置之分析

1. 題目敘述：

「貴公司認為應由哪一個單位負責推動資訊服務平台之建置較具成效？（請依優先順序由高至低填寫 4 到 1）A.保險主管機關 B.保發中心 C.保險公會 D.保險業者」

2. 負責推動資訊服務平台建置之優先程度比較

表 3-131、負責推動資訊服務平台建置優先程度表

項目	推動資訊服務平台單位	優先程度	排序
2	保發中心	3.22	1
1	保險主管機關	2.90	2
3	保險公會	2.46	3
4	保險業者	1.41	4

註:優先程度愈高，表示重要程度愈高。

由表 3-131 中的整體考量下可得到負責推動資訊服務平台建置優先程度分數最高者是保發中心，在總分 4 分的情形下，高達到 3.22 分，可以看出大多的保險公司皆希望由保發中心來負責推動資訊服務平台建置；而其次的是保險主管機關，其比重亦可由下表來分析。

表 3-132、負責推動資訊服務平台建置比重表

推動資訊服務平台單位	推動單位最高比重	推動單位次高比重	推動單位次低比重	推動單位最低比重

保發中心	41.7%	50.0%	6.3%	2.1%
保險主管機關	51.1%	11.1%	20.0%	17.8%
保險公會	11.6%	27.9%	60.5%	0.00%
保險業者	7.3%	4.9%	9.8%	78%

根據表 3-132 統計結果得知 51.1% 及 41.7% 的保險公司認為由保險主管機關與保發中心為最優先負責推動資訊服務平台建置的單位，而整體以保發中心高達 92.8% 的比重較為受保險公司認為可負責推動資訊服務平台建置。

3. 變異數分析

關於各項變數對由「保險中心來推動資訊服務平台」最具成效之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-133、卡方檢定—公司角色對於保發中心優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.279
本/外國公司	0.545
是/否加入金控	0.779

結果顯示按產壽險公司別、本外國公司別或加入金控公司與否判定優先程度時無顯著相關存在，亦即公司角色對於保發中心優先程度之看法頗為一致。

關於各項變數對由「保險主管機關來推動資訊服務平台」最具成效之認定有無差異，以卡方檢定的結果得知。

表 3-134、卡方檢定—公司角色對於保險主管機關優先程度之看法是否一致

變數	顯著水準
產/壽險公司	0.439
本/外國公司	0.698
是/否加入金控	0.528

結果顯示按產壽險公司別、本外國公司別或加入金控公司與否判定優先程度時無顯著相關存在，亦即公司角色對於保險主管機關優先程度之看法頗為一致。

三、問答題型分析：

(一) 擴大開放線上投保險種分析

1. 題目敘述：

「如果您同意擴大開放險種，請舉例說明應優先開放的險種為哪些？」

2. 統計分析：

由於為回答之方式各一，因此本研究整理如下表：

表 3-135、壽險業者意見統計列表

問題	總和次數
1、空白	12
2、無意見	4

3、年金險	8
4、投資型商品	7
5、儲蓄險	3
6、意外險	7
7、醫療險	1
8、團體險	1
9、定期險	8
10、長年期癌症險	3
11、終身險	3

在剔除不回答及無意見的選項後，可發現目前在希望擴大開放線上投保險種中以定期險及年金險次數最多，其次為投資型商品及意外險方面。

表 3-136、產險業者意見統計列表

問題	總和次數
1、空白	2
2、無意見	5
3、任意車險	7
4、責任險	1
5、傷害險	10
6、貨物運輸險	4
7、火災險	10

在剔除不回答及無意見的選項後，可發現產險中目前在希望擴大開放線上投保險種中以傷害險及火災險次數最多，其次為任意車險及貨物運輸險方面的商品險種；而於訪談過程中，多數保險公司皆建議主管機關不需針對線上投保險種設限，可將風險交由各保險公司自行承擔。

第四章 結論建議

結論

綜合上列針對問卷研究統計資料描述，本研究之結論如下：

第一部份、現況調查分析：

在現況調查中主要分析受訪保險公司的公司特性、行銷通路、主要行銷通路、是否為金控體系、現階段的電子化商務能力以及各個電腦輔助系統的使用概況分析；而分析的統計結果亦指出，就目前在推動電子商務的準備上，大多數的保險公司已具備了基本的電子商務能力，有相當的電腦輔助系統進行電子商務，而雖然目前在行銷通路中網路行銷之部份非主要行銷管道，而研究結果顯示出電子商務的加值運用，將可以提升行銷通路；因此，本研究認為應建立一保險業資訊平台，建行整合各系統之使用，亦可針對研究調查中無法自己研發的保險公司提供服務。

第二部份、B2B/B2C 分析：

此部份首先是針對保險網路訊息共用交換平台進行調查，分析國內保險公司對於此平台之建置有何建議，而在研究結果中由表 3-70 顯示產壽險公司認為對於保險業推動電子簽章技術的看法頗為一致，希望在此平台的建立中亦推動保險業共用電子簽章技術與認證制度與保險業共通認證機制並採用電子簽章技術以確保資料交換之正確性與安全性。

其次是在分析保險公司在推動 B2B 與 B2C 時是否有遇到任何瓶頸，與及需要在保險業共用平台中訂定哪些共同標準及平台的設置，而研究分析結果，各保險公司皆認為在推動 B2C 中，目前我國的消費者對於網路交易的使用習慣未能統一（如：輸入法的不同等），及網路購物尤其對於無形商品的採購未能有效推動，是現在推動 B2C 的主要瓶頸，亦希望藉由政府的力量，對國人進行電子 e 化的宣導、教育，以提升國人對於電腦網路的使用；其次考量到資訊安全與成本方面，業者亦希望由財團法人保險事業發展中心進行整合、推動保險（再保險）共用平台的建置及負責保險業共用電子簽章技術與認證制度推行。

業者在對於此平台的建議中，認為平台中應整合建立資料交換標準格式，其中以推動訂定 XML 標準資料交換格式為多數保險公司之建議，而平台中建立金流制度及推行單一憑證可跨保險公司投保也是對於此平台的期許，而產險業者更進一步的表示，希望此平台中能用加入提供即時性的保費查詢服務，以提升資訊平台的價值。

第三部份、G2B 分析：

在 G2B 的問卷調查中，壽險業者表示出在核保理賠上時常會遭遇到醫療資訊查詢的困擾，並指出美國的醫療機構與人民中，若由本人出具同意調閱病歷申請時，醫療單位不僅不能拒絕更應配合的例證；而我國在此似乎並無類似之情形，往往造成保險公司與保戶間的困擾，而此需由政府進行協商討論。其次在於線上投保險種上的開放方面，本研究指出，壽險公司希望開放的為定期險、年金險、投資型商品及意外險等為多數意見，而產險公司則是以火災險、傷害險及任意車

險為多數意見，而研究訪談中，大多的保險公司則是表示主管機關不應在線上投保險種中設限，皆認為保險公司有足夠的風險評估能力，希望全面性的擴大開放線上投保險種，此研究結論提供予主管機關做為考量。

建議

在資訊化迅速的普及下，各個產業也加快其電子化的速度，在保險業中透過政府、各保險公司與民間單位的合作下，也在積極的在思索如何有效的使其資訊網路化、保險商品線上化，而在保險契約的線上投保中，在電子簽章法通過後也有一大進展，而未來除了線上投保外，還做到線上核保及線上理賠，而這一切也會遇到商品的複雜性、理賠問題、法規障礙及交易安全性等等的問題，而這些亦需要保險公司、保險監理機關以及各相關單位的相配合來達成，因此本研究的建議如下。

推動保險業資訊共用平台的建立

在本研究的各方面調查數據中，皆指出保險公司希望能有一整合性的保險業資訊共用平台，以利推動電子商務，並希望由財團法人保險事業發展中心來推動此平台的誕生，進而整合各保險公司間的資料交換格式、降低再保險作業成本並希望此平台能整合推動金流，並以電子簽章技術以確保資料交換之正確與安全，亦希望推動保險業共用電子簽章技術與認證制度，以降低保險公司與保戶間的成本。

提供醫療資訊的查詢服務

在保險公司的核保作業中，最為困難的就是如何去判斷該被保險人的身體健康狀況，是標準體、次標準體或亦是拒保體呢？這往往是核保與業務單位最為頭痛之處，然而為避免招收至不好的被保險人及未來理賠上的糾紛，保險公司都會要求被保險人提供其醫療就診紀錄或要求其再次進行體檢，以確保被保險人之身體健康狀況。

而我國目前的情況中，多數的醫院仍不願提供都要求必須提供被保險人的同意書，也有醫院是採取儘管有被保險人的書面同意調閱就診紀錄，醫院所以提供的病歷資料不堪保險人核保之用，甚至部份醫院明文規定不得提供保險人資料，而其動機雖欲在保護病人，但也是在擔心未來病人本人不承認時的狀況發生，然而這樣的限制卻使得該病人在投保時須再進行體檢、需要多花一筆體檢費用，而保險公司也能針對該體檢時的資料部份作審核，這樣的作法對於雙方而言，無異是多浪費時間及金錢而已。縱然有少數醫院或者說是政府的健保單位儘管願意提供病歷資料，在保險公司支付對價後，所獲得的資料也未必是完整的就醫紀錄，反而突增保險人與被保險人間的困擾。

因此，本研究認為在保險業網路資訊化的過程中，醫療的資訊化、醫療與保險業間的資訊交換服務方面，也是急需解決的問題，而此問題需由政府出面協調方能完成。

全面性線上投保的開放

電子簽章法的通過以及公告排除電子簽章法適用項目的推行，雖然解決了線上投

保以及書面簽名的問題，但是由於保險的專業性，線上販售保險的險種需要由主管機關特許的方式，才能進行網路銷售，如此一來各保險公司的商品組合往往又不盡相同，在同一間公司的終身型壽險就能有四、五種的型態出現，更何況有不同險種及不同公司的情形。因此，未來主管機關是否需要限制線上銷售保險的險種，仍需交由主管機關針對各個保險公司的意見再次進行考量。

保險電子商務稽核業務審核制度之建立

在經保險公司審核通過之保件，會交由第三人備份保存以避免理賠時的爭議，其中包含成為在若兩肇雙方資料不同時的參考資料，而主管機關在此雖有法令明文訂定「以電子文件方式簽發保險單或暫保單，應以數位簽章簽署；其紀錄保存、內部安全控制及契約範本等作業管理規範，並應事先由保險商業同業公會訂定，報主管機關備查。」之規定，但於目前這些作業管理規範是否有完全依規定行事，尚無一稽核制度監督；因此，本研究亦建請監理機關針對此報部備查之相關業務，建立一電子商務稽核業務審核制度。

業務員傳統行銷通路的因應

在訪談的過程中，有保險業者提到推展電子商務後，遇到傳統行銷通路－業務員的強烈反彈，本研究認為為了提升壽險業務員的作業效率與服務品質，壽險業務員應該要樂於接受電子商務，而由於保險業運用電子商務已經是一個無法抵擋的趨勢，這是因為電子商務除了可以大幅縮減行銷通路的費用支出及延長營運時間外，最重要的是，由於電子商務的推動，將使現行公司內部行政與行銷流程產生變化，自動化的結果，企業內部的再造工程勢所難免。加上以客戶的消費行為來看，電子商務的交易環境尚未完全成熟，如果透過電子商務購買保險時，仍然需要在網頁上填寫冗長的個人資料才能投保，那麼很有可能會影響投保意願，而且，大部分的人對於網路交易的安全性，仍然存有疑慮，這些情形對於電子商務的發展都會是一種阻力，或許銀行保代才是業務員以及各行銷通路應特別注意的對手；而且每一種行銷通路中，都有它的優缺點，保險公司的最佳策略，就是充分發揮並活絡每一種行銷通路的應有功能，以提供業務人員優質的銷售管道，而不是在增加一個行銷通路管道時，便去阻礙各個行銷通路管道。

綜上所述，保險業在資訊化的過程當中，往往會遇到許多瓶頸，而保險又受到較特殊的情況限制，常無法如同金融業中金融控股公司與銀行般，在第一時間受到注目，而目前在資訊快速發展的情況下，這一耽擱亦容易使得商機流失，因此保險業未來建置一資訊交流平台的存在，是有其必要性，而是否全面性擴大開放線上投保險種仍需交由主管機關評估考量，在保險業共用資訊平台之建立上亦需依賴政府單位的協助及各保險業者的配合，方能使平台的建置更迅速，資料內容更有價值。以上為本研究之建議。

參考文獻 (依出版日期排序)

- 【1】「保險網路資訊系統規劃」產險業業務需求調查報告，財團法人資訊工業策進會，民國 81 年。
- 【2】「保險網路資訊系統規劃」壽險業業務需求調查報告，財團法人資訊工業策進會，民國 81 年。
- 【3】吳明隆，SPSS 統計應用實務，松崗電腦圖書股份有限公司，民國 89 年。
- 【4】林傑斌等著，SPSS 統計分析實務設計寶典，博碩文化股份有限公司，民國 89 年。
- 【5】許慧如著，網際網路上保險契約訂立之研究，台北大學法學系碩士論文，民國 89 年 6 月。
- 【6】盧世寧著，保險電子商務法律問題之研究，政治大學風險管理與保險學系碩士論文，民國 90 年 6 月。
- 【7】「顧客滿意度調查」報告，財團法人保險事業發展中心，民國 92 年 4 月
- 【8】王維元、鄭鎮樑、范姜肱等合著，我國產險行銷通路未來發展趨勢，財團法人保險事業發展中心，民國 92 年 4 月。