

## 第一章 緣起

西元 2000 年 7 月的某一天，位於敦化北路的林蔭大道上，抱持著以小蝦米眺望世界的心情，有一顆期待著發芽的種子正式的踏入了產險的世界，那就是我。或許是對壽險業務工作的崇敬心態作祟，始終沒有勇氣往另一個領域跨越。也或許是冥冥中老天爺的安排，開啟了與產險業迄今不滅之緣。

## 第二章 初生之犢

「年輕人，看到現在的妳就好像看到以前的我一樣。要記得，妳們永遠是公司的支柱，永遠都要自己不斷充實自己，才能永續經營人生，懂嗎?」。這些話我永遠記得，因為這是我開始工作時，我的老闆第一次跟我說的話。有點傻氣的我，直到如今，仍然深深的記住這句撼動我心的話。

也許是初生之犢不畏虎吧，當時的我身處於百大企業中，一是因為優越感作祟，一是因為想要讓大家都看到渺小的自己。所以除了夜以繼日身處在跟學校完完全全不同的工作壓力之下，仍然堅持要朝向專業的核保理賠人員之路邁進。在這其中，我不斷的詢問自己，究竟要如何才能達到我自己也認同，而外界也會承認的「真正的」核保人員呢？難道我每天核保單就能達到那樣的境界嗎？還是我要找到屬於自己的方式呢？那什麼才是我「最終之中」的人生目標呢？

青原惟信禪師所說參禪悟道的三個階段，第一階段，「見山是山、見水是水」，第二階段，「見山不是山、見水不是水」，、第三階段是「見山還是山、見水還是水」；當時充滿矛盾又不安的心情，就好像一頭想要狂奔的小馬，卻始終被關在柵欄裡，無法自拔。

我想老天爺似乎是有在乎我的感受的，在這個渾沌不明的時期，突然為我點燃了一盞充滿希望的明燈；於是我便不由自己的一股腦兒栽進，考取專業證照的世界，並且深深的為其傾倒。

我想，真正促使我繼續奮鬥考試的，除了一股不服輸的態度外，更重要的是公司的前輩們，呈現出專業核保的風範和精神，深深的吸引了我；似乎是沒有經歷這樣的一個過程，我便永遠沒有機會達到那樣的一個美麗境界。

於是從那時到現在，我仍然執著於專業證照的取得，不論是身處在保險公司、經紀人公司、或是目前服務的再保公司，不只是核保人員執照、理賠人員執照、風險管理證照甚至是國外再保精算執照，都是我人生「最終之中」所想要達到的目標；不管要花費多少青春歲月，在人生旅途上、在工作過程中，都是值得付出代價去爭取的。

就如同現在很流行的「藍海策略」一書提到，創造屬於自己的價值、開拓別人所沒發現的美域，就是在自己的人生中，找到專屬的藍海；直到現在我仍然不斷的在尋找屬於「我的藍海」，而最大的人生目標，莫過於成為一個藍海策略的最佳實行者。

### 第三章 只要是人都會遇到挫折

當然，人生的旅途中，有成功當然也有失敗，更何況是還未找到正確的道路前，迷路的情況也是很常見到。在求取「我的藍海」的過程中，雖然很不想遇到困難與阻礙，但有時，它卻會隨著命運之神的手向你伸過來。

我嘗試六次才考過很多人認為很簡單的法學概論、我花了三年的時間，才考取人生中第一張屬於自己的核保執照、我在考取執照的同時也換了三個工作；這些挫折、阻礙，會使我放棄夢想的理由，但每

一次考取證照的過程，我想，我都學習到很多很多別人看不到的知識和感受。

也許是可以被應用在專業領域的知識，也許是可以被日常生活所取用的法律常識，也許是如何調配自己時間的時間管理，也或許是如何兼顧生活與目標的態度，這種種的一切，都是促使我不斷向上不停止努力的基石；「從各種不同工作及目標中去吸取養份」，這是支持我源源不絕的朝目標努力的歸涅。

#### 第四章 由失敗中記取教訓

在工作與進修的過程中，我彷彿與時間在賽跑一樣，深怕一不小心我的耐心會一點點被侵蝕；越是這樣的兢兢業業，越是讓我發覺自己突然陷入沒辦法將工作內容與專業結合為一的窘境。

直到有一天，由於工作上的需要，被派至經紀人客戶處從事核保理賠教育訓練，當時的我是感到無比的驕傲；但是面對著客戶各種各樣五花八門的疑問，不論是法律面、實務面、理論面來看，我似乎有一點招架不住，這是我從事核保的工作以來第一個面對的大困境，也迫使我去正視自己實務經驗不足的問題。

面對著不小的衝擊與震撼教育，我不停的跟自己說，「如果我不

能夠了解第一線業務人員所遇到的困難與問題，我就沒有資格說，自己是一個合格的核保人員」；俗話說的好，危機就是轉機，也由於這樣的一個失敗經驗，讓我找出自己鑽研專業領域的最大盲點，並且下定決心去了解去學習。

## 第五章 創造自己的價值

2003 年的夏天，由於人人聞之色變的 SARS 作怪，我突然覺得自己是否該加緊腳步，積極創造生命的價值。在一個天時、地利、人和的機會下，加入了經紀人公司的行列，這是很喜歡的一個工作，因為，我終於有機會成為一個可以在第一線服務客戶的保險人了；雖然我始終沒有勇氣朝壽險業務發展，但能夠成為第一線人員來傾聽另一個世界的聲音，對一直充滿衝勁的我來說，正好是一道直指光明的湧泉，引導著我往前走。

在火線工作的那段時間，直接面對客戶的刺激性以及培養解決問題能力的迫切性，在在的挑動體內活潑好動的細胞，也加強了自己對於產險實務面挑戰並消化的能力。

從最基本的客戶服務、初步核保，到達能夠獨當一面處理理賠諮詢的路，我想沒有實際經歷過的人，是沒有辦法體會其中的甘苦。

苦的是，報價的時間性、作為被保險人與保險公司溝通橋梁的協調性、解決客戶問題的專業性、以及面對形形色色客戶冷嘲熱諷的抗壓性…等。甜的是，除了在專業能力上有了實務經驗的加持外，更重要的是，在不斷的溝通協調過程中，培養了自己在第一時間面對問題的能力，這可以說是對於久住在保險公司核保的深山中，所難以享受得到的寶貴知識，也奠定了往後對於人際關係及危機處理的基礎。

就我個人而言，最需要創造與珍惜的就是解決問題的能力，為什麼這麼說，因為在火線上運作的人，如果沒有這方面的能力，就永遠無法贏得客戶的信任與支持，當然所屬的業務一定無法持久。

曾經遇到過一個貿易公司的客戶，透過我服務的經紀人公司購買運輸保險，而由於工作性質的關係，往往是需要最短的時間內，提供報價或保險單，以作為報關取貨或出貨之用。老實說，她也是我最害怕的客戶，我想我這輩子應該不會再遇到如此急性子又心直口快的人了，居於客戶與保險公司中間人角色的我，剛開始常常在天秤的中心點跌跤，找不到屬於自己的平衡點，而我不屈不撓的性格，恐怕也是在那時所培養出來的。

我始終相信我的「陳氏」笑容服務法，並且誠心服務的態度，會是一個很大的支持我走下去的力量及使客戶相信我的方法。

在幾次近乎破局的問題，但經由我鞠躬盡瘁的努力，都能化險為

宜，並且理賠都能圓滿達成的狀況下，不知不覺的「陳氏」笑容服務法，似乎也植入了客戶的心中；直到我離職的那一刻，都不斷的有我的客戶深深的關心我，捨不得我，我想這份成就感，直至今日，仍讓我深深的記在心中，往後在工作中遇到難題時，便會想起曾經經歷這段考驗的我，這時，一切的困難好像也變得不是困難了。

## 第六章 結語

生命就像是一首美妙的音符、一篇浪漫的樂章。而工作的價值，是一本亟待開啟的聚寶盆，在追尋的路上，或許困難重重；但打開的那一剎那，卻充滿了重生的喜悅與感動，且每一次的開啟，又得到了不同的寶物。

在這樣的過程當中，有許許多多我要感謝的人、事、物，這些令人感動及情誼，對我來就都是一份份充滿喜樂的寶藏；而工作了五年多的我，始終如一的在產險的海洋中徜徉，或許其中載浮載沈，但我想，總有一天，我會找到屬於自己的藍色海洋，創造出獨一無二的金銀島，與你分享。

（作者任職於中央再保險公司）