

南華大學

財務金融學系財務管理碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE OF FINANCIAL MANAGEMENT
NAN HUA UNIVERSITY

服務品質獲獎對壽險業財務績效之影響

The Impacts of Service Quality Award on Financial Performance of Life Insurance
Company

指導教授：陳昇鴻 博士

ADVISOR: SHENG-HUNG CHEN, Ph.D.

研究生：林育而

GRADUATE STUDENT: YU-ERH LIN

中華民國 105 年 6 月

南 華 大 學

財務金融學系財務管理碩士班

碩 士 學 位 論 文

服務品質獲獎對壽險業財務績效之影響

THE IMPACTS OF SERVICE QUALITY AWARD ON
FINANCIAL PERFORMANCE OF LIFE INSURANCE
COMPANY

研究生： 林育向

經考試合格特此證明

口試委員：

李家鈺

謝企榮

陳昇鴻

指導教授：陳昇鴻

吳萬益

系主任(所長)：

口試日期：中華民國 105 年 5 月 28 日

謝 辭

首先我要特別感謝我的指導教授 陳昇鴻博士，這篇論文得以如期完成都是昇鴻老師百忙中催生出來的，真心感謝老師您的指導。

再此，感謝在這兩年的學習所遇到的教授們，賴丞坡教授、廖永熙教授、白宗民教授、張瑞真教授、李怡慧教授、趙永祥教授、吳依正教授，感謝各位教授的細心指導讓我能在這兩年豐富了我的知識和各個面向的學習，感謝指導，更要感謝口試委員李家銘教授和謝企榮教授的指教。

另外要感謝我的妹妹育如，我們從姊妹變成同學，在這兩年的時間一起上學一起討論一起互相鼓勵，這才能一起走到這裡，然而一路走到最後，在此時，收成的這一刻，一定要感謝我的媽媽，媽媽總是希望我們要不斷的學習，學習到的知識才是自己的資產，還要感謝我的先生和公公婆婆，感謝有我的家人支持和體諒，身為職業婦女的我才能放心再進修，感謝我的弟弟常常支援我，隨時待命協助我處理事務，感謝我的女兒，謝謝她的獨立和懂事可以讓我放心假日的進修，最後也要感謝公司的長官容許我在公司忙碌的此時尊重和支持我的選擇。

一切的成果皆要感謝所有人，感謝所有人的幫忙我才能順利完成不可能的任務，才能有所成果，唯有感謝還是感謝，這些成果是屬於大家的。

林 育 而 謹誌

南華大學財務管理研究所

一百零五年六月

南華大學財務金融學系財務管理碩士班

104 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：服務品質獲獎對壽險業財務績效之影響

研 究 生：林育而

指導教授：陳昇鴻 博士

論文摘要內容：

本研究以現代保險雜誌所舉辦的「保險信望愛獎」和保險發展事業中心所舉辦的「台灣保險卓越獎」為主軸，來探討台灣地區壽險公司在 2009 年至 2014 年間的獲獎數與公司治理品質是否會直接影響壽險公司的經營績效。並透過獲獎的選拔和監督進而加強壽險公司服務品質的提升並檢驗其成效。本研究將深入探討壽險公司之服務品質獲獎數的多寡是否會直接或間接影響壽險公司之經營績效，壽險公司是以服務為主要導向，服務品質獲獎數的多寡是否會為企業形象加分和服務品質的獲獎數的多寡是否會影響消費者購買商品之意願。實證結果指出獲獎對壽險公司 ROA 的影響，顯示公司獲獎次數越多則 ROA 越高，特別是在最佳社會責任獎、最佳通路策略獎、最佳整合傳播獎等方面。表 2 為獲獎對壽險公司 ROE 的影響，指出公司獲獎次數越多則 ROE 越高，但是在最佳社會責任獎、最佳通路策略獎、最佳整合傳播獎等方面皆不具統計上的顯著性。對 ROA 而言，當壽險公司榮獲最佳保險教育貢獻獎及最佳整合傳播獎時會增加 ROA；對 ROE 而言，當壽險公司當年度的獲獎總數愈多及榮獲最佳通路策略獎時，會顯著地增加 ROE 的水準，同時董事長兼任總經理與外部大股東持股比率時高，也會提升 ROE。整體而言，公司治理變數分別對 ROA 與 ROE 的影響產生不具一致性的情形。

關鍵詞：壽險業、經營績效、服務品質獲獎、公司治理

Title of Thesis : The Impacts of Service Quality Award on Financial Performance of Life Insurance Company

Name of Institute: Graduate of Financial Management, Nanhua University

Graduate date: June 2016

Degree Conferred: M.B.A.

Name of student: Yu-Erh Lin Advisor: Sheng-Hung Chen, Ph.D.

Abstract

Using yearly data on Taiwanese life insurance company from 2009 to 2014, this thesis empirically investigate the impacts of service award and corporate governance on the financial performance. The empirical findings indicate that life insurance companies with higher quantity of award would increase their financial performance (measured by ROA and ROE), particularly in best awards on corporate social responsibility, channel strategies, and media integration. Regarding the corporate governance quality, life insurance companies with higher ratio of board of CEO and blockholder's holdings would significantly enhance the ROE.

Keywords: Life Insurance Company; Service Award; Corporate Governance; Financial Performance

目 錄

謝辭	i
中文摘要	ii
英文摘要	iii
目錄	iv
表目錄	vi
圖目錄	viii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	6
第三節 研究貢獻	6
第四節 研究架構	7
第二章 文獻回顧	8
第一節 服務品質獲獎對公司績效的影響	8
第二節 產品策略與績效間的關係	8
第三節 通路與產品策略對績效的影響	9
第三章 研究資料與方法	11
第一節 研究資料	11
第二節 實證模型	12
第三節 研究變數	13
第四章 實證結果與分析	16
第一節 趨勢分析	16
第二節 服務品質獲獎對壽險業財務績效之影響	16
第三節 公司治理品質對壽險業財務績效之影響	26

第五章 結論與研究限制	29
第一節 結論	29
第二節 研究限制&建議	30
參考文獻	31



表目錄

表 1、 壽險業概況表(期間:2009 年~2014 年).....	36
表 2、 人壽保險業初年度保費收入來源別統計表(2009 年-2014 年).....	2
表 2、 人壽保險業初年度保費收入來源別統計表(2009 年-2014 年).....	37
表 3、 保險信望愛獎內容說明與評分項目.....	3
續表 3、 保險信望愛獎內容說明與評分項目.....	4
續表 3、 現代保險-保險信望愛獎(2009 年).....	38
續表 3、 現代保險-保險信望愛獎(2010 年).....	39
續表 3、 現代保險-保險信望愛獎(2011 年).....	40
續表 3、 現代保險-保險信望愛獎(2012 年).....	41
續表 3、 現代保險-保險信望愛獎(2013 年).....	42
續表 3、 現代保險-保險信望愛獎(2014 年).....	43
表 4、 關於財團法人保險事業發展中心-臺灣保險卓越獎.....	5
續表 4、 財團法人保險事業發展中心-臺灣保險卓越獎(2009 年).....	44
續表 4、 財團法人保險事業發展中心-臺灣保險卓越獎(2011 年).....	45
續表 4、 財團法人保險事業發展中心-臺灣保險卓越獎(2013 年).....	46
表 5、 變數定義與說明.....	13
表 6、 獲獎對壽險公司 ROA 的影響.....	24
表 7、 獲獎對壽險公司 ROE 的影響.....	25

表 8、獲獎與公司治理品質對壽險公司 ROA 的影響.....27

表 9、獲獎與公司治理品質對壽險公司 ROE 的影響.....28



圖目錄

圖 1、2009 年~2014 年壽險業保險收入.....	2
圖 2、壽險公司每年度 ROA 的分布情形(2009-2014).....	17
圖 3、壽險公司每年度 ROE 的分布情形(2009-2014).....	17
圖 4、壽險公司每年度得獎的次數的分布情形(2009-2014).....	18
圖 5、壽險公司每年度市場占有率的分布情形(2009-2014).....	18
圖 6、壽險公司每年度財務槓桿比率的分布情形(2009-2014).....	19
圖 7、壽險公司每年度新契約費用率的分布情形(2009-2014).....	19
圖 8、董監事席次變化(1996-2015).....	20
圖 9、獨立董監事席次變化(1996-2015).....	20
圖 10、董監持股比率變化(1996-2015)	21
圖 11、董監質押比率變化(1996-2015)	21
圖 12、大股東持股比率變化(1996-2015)	22
圖 13、法人持股比率變化(1996-2015)	22
圖 14、外國法人持股比率變化(1996-2015)	23
圖 15、董事兼經理人席次趨勢變化(1996-2015)	23

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

近年來保險市場變化極大，消費者的理財和風險規劃的觀念也不斷的在更新，根據保險業公開資訊觀測站從2009年～2014年的保險收入統計資料(圖1和表1)顯示，每年保險收入不斷的創新高，由此可見保險商品對於民眾的接受度已將是不可或缺的一項理財規劃的選擇，然而從保險收入又進一步去探討保險收入之來源?依據壽險公會從2009年~2014年初年度保費收入資料(表2)統計顯示，依通路別的保費統計(表2)：銀行經代保代通路之初年度保費收入，連續6年的保費收入占率均高於壽險公司業務員和傳統保險經紀人、保險代理人。這也顯示台灣壽險業的通路銷售型態已逐漸改變。銀行保險通路已成為壽險業新契約保費收入的最大來源。在市場趨於穩定之後，此狀況也引發本研究的研究動機與問題，壽險公司商品是否有銀行通路代銷之策略，其策略是否會間接影響財務績效?更進一步探討是否壽險公司的獲獎數也必須和通路策略一起思考，例如商品配置和服務品質的獲獎數多寡的提升和公司形象的提升，是否會因該策略才能獲致最佳的績效。

另外針對消費者對於保險商品的定位，以及對各通路的商品銷售型態均已逐漸接受，因而引發本研究之動機。特別為日漸成熟的保險市場，對於消費者選擇通路和產品是否會因公司品牌或公司服務品質獲獎數次數與肯定，進而為影響消費者選擇商品的一大因素，其中更針對壽險公司商品的推動是否有助於顯著地提升壽險公司的經營績效與有效地降低風險。

壽險業保險收入(2009年~2014年)(百萬元)

資料來源:保險業公開資訊觀測站(本研究整理)

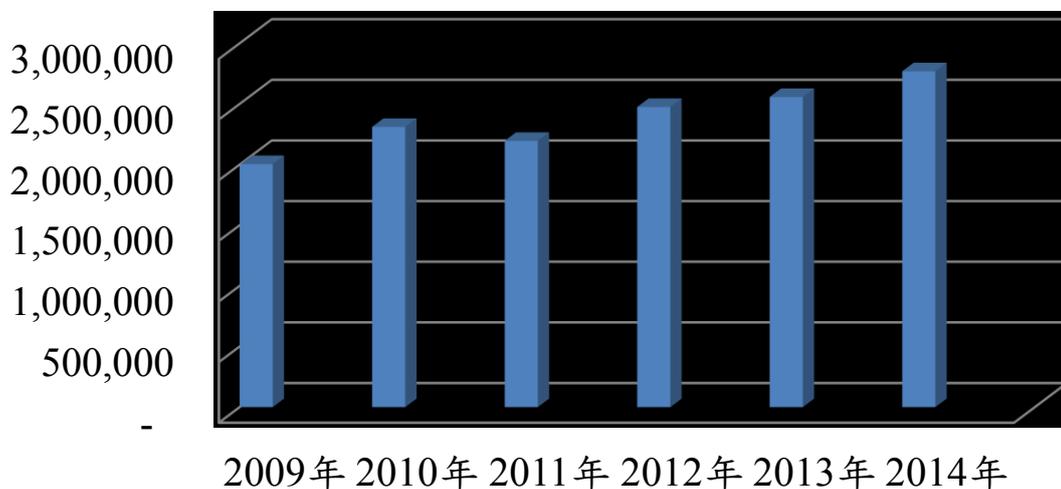


圖1、2009年~2014年壽險業保險收入

表2、人壽保險業初年度保費收入來源別統計表(2009年-2014年)

期間	銷售通路別		
	壽險公司業務員	銀行經代保代	傳統經代保代
2009年	278,148	582,827	25,975
2010年	347,917	756,864	29,176
2011年	365,282	566,634	32,919
2012年	444,508	664,663	47,461
2013年	402,566	628,572	45,959
2014年	222,196	611,297	54,728
累計保費	2,060,617	3,810,857	236,218

資料來源：本研究整理自壽險公會年報。

本研究加入兩大獎項來進一步探討保險公司的獲獎數是否會直接影響壽險公司的保費收入。第一項是採用現代保險雜誌自1999年所舉辦的「保險信望愛獎」(表3)中的各保險公司獲獎名單，本研究採用現代保險雜誌自2009年至2014年所統計出的「保險信望愛獎」的歷年獲獎名單(續表3)，來探討壽險公司的獲獎數是否會直接影響壽險公司的產品銷售績效。第二項是採用保險發展事業中心自2005年所舉辦的「保

險卓越獎」(表4)的各保險公司歷年獲獎名單，但因保險發展事業中心該獎項為2年舉辦一次，所以本研究採用了3個年度(2009年、2011年、2013年)來進一步探討其中的影響性，這也是目前國內尚未探討之議題並且結合保險資訊公開觀測站和TEJ台灣經濟新報所提供的統計資料，實證探討壽險公司的獲獎數和經營績效、保費收入是否有間接的影響。

國內目前甚少以服務品質的獲獎數來探討是否會間接影響到壽險公司的績效，這是值得探討之處。然而壽險產業的特性之一就是變動速度快、重視保單的設計與創新，若再將服務品質的因素加入，這將會是壽險業者的關鍵銷售利基點。

表3、保險信望愛獎內容說明與評分項目

內容說明	
舉辦源起	現代保險雜誌社於1999年創立「保險信望愛獎」，2000年2月成立「現代保險教育事務基金會」結合全國40餘所設有保險、財金、行銷企管及廣告傳播等系所的大學院校，共同舉辦「保險信望愛獎」選拔活動，十餘年來「保險信望愛獎」堅持不以業績論英雄，表彰專業、服務、創新與社會責任，已成為保險業的最高榮譽。 透過表揚秉持保險專業服務、創新執著及落實社會責任的保險公司及從業人員，「保險信望愛獎」將持續督促、鼓勵保險業不斷提升服務品質，進而保障消費者保險權益。
專屬獎座設計理念	獎座外形以「i」為整體設計主軸，取「保險」英文「insurance」的字首，借蠟燭照亮黑暗、給人希望的形體意涵，期勉每位得獎人就像一盞黑暗中的燭光，貢獻一己之力，以高度關懷、愛心服務回饋社會。獎座上方的地球，則取其圓融的廣大意涵，彰顯保險無遠弗屆、無可取代的保障功能。
舉辦目的	透過保險信望愛獎的選拔，期望達到： 1. 不以業績論英雄，彰顯保險真善美的本質。 2. 肯定保險業者及從業人員，落實保險專業、誠信、創新、執著與愛心的精神。 3. 提升保險業在消費者心目中的正面印象，促進保險事業創新發展。
主辦單位	現代保險教育事務基金會
協辦單位	現代保險健康理財雜誌 平安出版有限公司
資料來源:現代保險雜誌(本研究整理)	

續表 3、保險信望愛獎內容說明與評分項目

評分項目									
評審項目	評審標準								
最佳 社會責任獎	<table border="1"> <tr> <td>◎活動內容</td> <td>◎活動性質</td> <td>◎活動頻率</td> <td>◎實地訪評</td> </tr> </table> <p>※活動以「企業社會責任、保險業永續原則」為核心，包含「風險管理觀念宣導、環境保護、節能綠化、捐贈贊助、生態保育、弱勢關懷、教育宣導」等項目。</p>	◎活動內容	◎活動性質	◎活動頻率	◎實地訪評				
◎活動內容	◎活動性質	◎活動頻率	◎實地訪評						
最佳 整合傳播獎	<p>包含商品、公益、增員、企業形象、社會活動及運動賽事等類別的跨媒體整合傳播。</p> <table border="1"> <tr> <td>◎創意與目的</td> <td>◎呈現方式</td> <td>◎效益達成</td> <td>◎實地訪評</td> </tr> </table> <p>※評分標的包含：文字、圖像、流動影像、聲音表現/語言、音效/音樂等。</p>	◎創意與目的	◎呈現方式	◎效益達成	◎實地訪評				
◎創意與目的	◎呈現方式	◎效益達成	◎實地訪評						
最佳 保險教育 貢獻獎	<p>◎由各單位報名，評審委員會評選出對各級學校或社會大眾所投入任何形式的保險教育最具貢獻者(包含對各機關團體、學校或社會大眾進行之建教合作/獎學金設置/各種金融、保險、風險管理、投資理財及健康管理宣導..等任何形式的保險教育活動)。</p>								
最佳 通路策略獎	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">◎通路策略(含公司整體的通路策略或某商品的通路策略)</td> </tr> <tr> <td>◎通路內容重點</td> <td>◎各通路業務占率、費用率</td> </tr> <tr> <td>◎通路策略表現及盈餘貢獻</td> <td>◎通路特色及行銷創新策略</td> </tr> </table>	◎通路策略(含公司整體的通路策略或某商品的通路策略)		◎通路內容重點	◎各通路業務占率、費用率	◎通路策略表現及盈餘貢獻	◎通路特色及行銷創新策略		
◎通路策略(含公司整體的通路策略或某商品的通路策略)									
◎通路內容重點	◎各通路業務占率、費用率								
◎通路策略表現及盈餘貢獻	◎通路特色及行銷創新策略								
最佳 保險專業獎	<p>◎教育訓練成果</p> <table border="1"> <tr> <td>1.業務員育成率</td> <td>2.業務員第 13 個月定著率</td> </tr> <tr> <td>3.第 13 個月保單繼續率</td> <td>4.專業證照取得</td> </tr> <tr> <td>5.新登錄資格測驗錄取率</td> <td>6.保戶申訴率(保險申請評議率)</td> </tr> <tr> <td>7.保險理賠訴訟率</td> <td></td> </tr> </table> <p>◎教育訓練內容：包括教育訓練課程安排、師資及教材(含保戶刊物、視訊或 E 化的內容等)。</p> <p>◎教育訓練經費：包括員工平均受訓費用、時數及進修補助。</p>	1.業務員育成率	2.業務員第 13 個月定著率	3.第 13 個月保單繼續率	4.專業證照取得	5.新登錄資格測驗錄取率	6.保戶申訴率(保險申請評議率)	7.保險理賠訴訟率	
1.業務員育成率	2.業務員第 13 個月定著率								
3.第 13 個月保單繼續率	4.專業證照取得								
5.新登錄資格測驗錄取率	6.保戶申訴率(保險申請評議率)								
7.保險理賠訴訟率									
最佳 商品創意獎	<p>◎商品的特色與創意：</p> <table border="1"> <tr> <td>1.商品創新性</td> <td>2.商品獨特性</td> <td>3.商品社會責任性</td> </tr> </table> <p>◎對消費者的效益</p> <p>◎商品的銷售及理賠狀況</p>	1.商品創新性	2.商品獨特性	3.商品社會責任性					
1.商品創新性	2.商品獨特性	3.商品社會責任性							

資料來源：本研究整理自現代保險雜誌。

表 4、關於財團法人保險事業發展中心-臺灣保險卓越獎

內容說明	
宗旨	配合政府發展金融服務產業政策，鼓勵保險業者積極提升保險專業及服務品質，並增進消費者權益之維護，特舉辦『臺灣保險卓越獎』。
指導單位	金融監督管理委員會、行政院消費者保護處
主辦單位	財團法人保險事業發展中心
協辦單位	中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國產物保險商業同業公會、中華民國保險經紀人商業同業公會、中華民國保險經紀人協會、中華民國保險代理人商業同業公會、台北市公證商業同業公會、財團法人保險犯罪防制中心、財團法人汽車交通事故特別補償基金、財團法人住宅地震保險基金、財團法人保險安定基金、財團法人金融消費評議中心
獎項類別	獎項定義和評分標準
人身保險卓越獎	鼓勵壽險產業重視公司整體經營各面向，除了顧及財務健全、營運績效及風險管理外，也能提升員工專業度，並能支持政策推行與善盡社會責任，以質化及量化之管理方式有效經營企業，提升企業經營效率。 ◆各公司須就公司整體經營各面向提供量化指標及質化書面資料，並提供實際佐證之相關文件，參與本屆人身保險卓越獎之選拔。
保戶服務卓越獎	注重完善保戶服務系統之建構，保戶服務措施與教育宣導計畫之執行落實，以確保保戶權益。 ◆各公司須就公司整體保戶服務措施提供量化指標及質化書面資料，參與本屆保戶服務卓越獎之選拔。
風險管理卓越獎	鼓勵保險產業重視整體風險管理之經營策略與組織文化，以質化及量化之管理方式，有效控管企業可能面臨之各種風險，俾提升經營效率。 ◆各公司於初審時須就公司整體風險管理推動情形提供量化指標及質化書面資料，並儘量提供實際已執行之相關資料。各公司於複審時，則以補充性說明公司整體風險控管之運作為原則。
商品創新卓越獎	於兼顧公司財務穩健及保戶利益原則下，除考慮公司商品設計開發之人力、制度、執行成效外，並評估送審之保險商品是否具備創意及競爭力，以及滿足消費者之各類風險保障需求。 ◆送審資料以前 2 年核准商品或備查新商品且確定已於市場銷售者為範圍，該獎項係以公司為單位，且須就前述期間內所有具創新之商品予以逐一分析，列式各個商品之特色及創新元素內容，最多得以 2 件新商品為限。但各公司之參賽商品不得有違反「保險商品銷售前程序作業準則」第三十條之情事，且已得本獎項之商品不得再參賽。如參賽商品已在該年度之前 2 年銷售後停售，須載明停售日期與停售原因。
人才培訓卓越獎	鼓勵保險產業進行人才培育，加強培訓專業化、跨領域、國際化之專業人員，並充分運用新觀念與新技術，提升人才養成效能。 ◆各公司須就公司整體人才培訓情形提供量化指標及質化書面資料，參與本屆人才培訓卓越獎之選拔。
公益關懷卓越獎	鼓勵保險產業關注社會發展或關懷弱勢團體，充份展現『取之於社會、用之於社會』之精神，透過關懷活動落實公益理念，善盡保險業之社會責任。 ◆各公司須就公司整體公益關懷活動為範圍，提供量化指標及質化書面資料，並輔以相關文件，參與本屆公益關懷卓越獎之選拔。

資料來源；本研究整理自財團法人保險事業發展中心。

第二節 研究目的

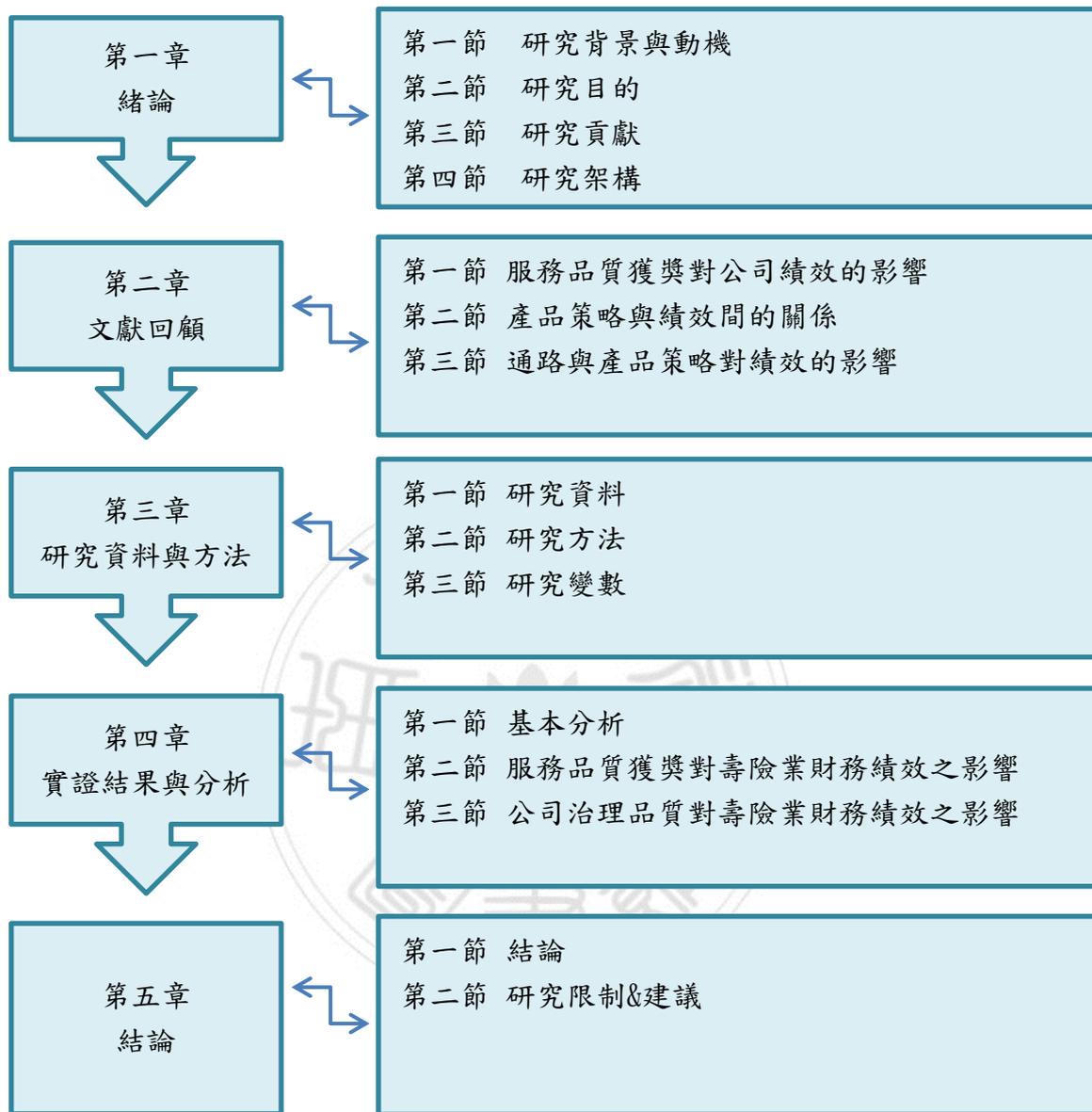
一、探討服務品質獲獎對壽險業財務績效之影響：探討壽險公司的服務品質獲獎數是否會因獲獎數而影響公司的經營績效和保費收入，藉由此研究以利提升壽險公司針對服務品質再加強。

二、檢驗是否公司治理品質在服務品質獲獎對壽險業財務績效之影響存在中介效果：服務品質獲獎是否會影響公司治理的品質，而間接相互影響壽險公司的財務績效。

第三節 研究貢獻

針對消費者對於保險商品的定位，以及對各通路的商品銷售型態均已逐漸接受，因而引發本研究之動機。特別為日漸成熟的保險市場，對於消費者選擇通路和產品是否會因公司品牌或公司服務品質獲獎數次數與肯定，進而為影響消費者選擇商品的一大因素，其中更針對壽險公司商品的推動是否有助於顯著地提升壽險公司的經營績效與有效地降低風險。

第四節 研究架構



第二章 文獻回顧

第一節 服務品質獲獎對公司績效的影響

服務品質獲獎目前壽險業並未有相關的文獻探討，其過去有類似之相關文獻有國外品質獎方面的研究皆普遍認同參獎與獲獎可改進組織績效(Hendricks & Singhal, 1997)；企業獲獎後營收與利潤皆有明顯成長，顯示施行國家品質獎模式有助於提高公司經營績效；Eriksson & Garvare (2005)以個案方式探討三家獲得瑞典國家品質獎的企業，結果同樣顯示獲得獎項對於組織經營績效有所提升。但回顧國內過去的研究，獲得我國國家品質獎對企業經營績效提升。張國慶(2001)表示，得獎企業的經營績效並沒有帶來實質的經營績效提升，其主要以美國 16 家及台灣 17 家國家品質獎得主為研究對象，探討這些公司近十年來經營績效變化。

壽險業屬於服務至上之行業，服務品質的獎項和產品的創新，是否會間接影響公司的經營績效？針對壽險公司業務員在推動自家的產品和保經代是否願意代理壽險公司產品的推動、銀行通路是否願意將壽險公司之產品列為架上主推，此外，客戶會不會因為壽險公司的服務品質獲獎而影響公司的績效，這是個值得進一步探討的議題。

第二節 產品策略與績效間的關係

公司的產品集中策略對於績效的影響，尚未有一致的結論。有的學者認為產品集中策略對於公司績效有正向影響，例如 Liebenberg & Sommer (2008)探討產險業經營多角化對於公司績效的影響，結果發現，經營單一險種的產險公司，績效比多角化的產險公司佳。同樣地，Hoyt & Trieschmann (1991)、Tobms & Hoyt (1994)、Berger, Cummins, Weiss, & Zi (2000)及 Cummins, Weiss, & Zi (2003)以不同績效衡量的研究結

果，皆證實保險業採取產品集中策略的經營績效較佳。因為產品集中策略可以降低協調成本(Elango et al., 2008)，且需仰賴經理人的判斷較低(Regan, 1997)以及管理效率較高(King, 1975)，因此可以提升公司績效。王儷玲等人(2006)以台灣壽險業資料也發現，當產品集中度愈高時，則公司規模效率愈佳。

儘管產品多角化經營，可以達到經濟規模效果使得公司績效增加。Fiegenbaum & Thomas (1990)研究發現當同時經營產險及壽險的產品多角化策略群組時，則有較低的綜合率及風險；此外，Meador, Harley & Schellhorn (2000)以 X 效率當作績效的代理變數，探討壽險業的多角化策略績效，結果發現壽險公司採用多角化策略，其 X 效率值較佳。因此作者認為因為多角化策略的眾多產品線，可以彼此分享投入項及資源配置更有效率，且能夠快速因應環境變動，證實多角化產品策略可以達到經濟規模效果。然而，Elango et al. (2008)指出保險公司的規模經濟可以展現在交叉銷售產品的能力、節省成本、進入新市場、創造複合產品、提昇品牌形象以及發展新的行銷通路等方面，所以保險公司產品多角化可以提高公司績效。

第三節 通路與產品策略對績效的影響

Mayers & Smith (1988)及 Kim et al. (1996)認為獨立保險代理人(間接通路)擁有顧客名單及私有資訊，能夠在風險性較複雜的險種，提供較好的服務，理賠談判時也具有優勢，使得獨立保險代理人的成本效率較高(Berger et al., 1997)，但是他們的獲利率和直接業務通路不相上下。而 Elango et al. (2008)的研究則是發現，獨立保險代理人的調整風險資產報酬率較高。王儷玲等人(2006)指出銀行保險通路的主要優勢為銀行與保險公司在合作過程中，可以藉由資源交換使得行銷成本降低、技術綜效提升，進一步降低經營風險，所以壽險公司參與銀行保險業務愈多者，經營效率愈佳。

就業務員通路而言，壽險公司為了提升業務員的專業知識，需花費龐大的教育訓練費用。而業務員通路可以保護保險公司的廣告和行銷投資的智慧財產權 (Marvel,

1982)，所以保險公司也需要投入較多的廣告費用及資訊技術，以提高知名度，使得保險公司採用業務員通路的固定成本較高。Chang et al. (2011)發現，採用業務員通路的技術效率較差。因為一般保經代通路與銀行保險通路皆屬於獨立保險代理人通路(間接通路)，本研究預期一般保經代通路與績效間的關係，和銀行保險通路結果相符。

此外，通路與產品策略對績效的影響方面，Elango et al. (2008)探討產險公司的產品集中策略與績效間關係時，發現經營地區多角化會干擾產品集中策略與績效間的關係，因此他們認為保險公司考量市場定位時，除了產品策略之外，尚須考量其他因素。近年來，國內壽險業的通路策略有大幅度變動，且產品策略會影響通路選擇(Kim et al., 1996; Regan, 1997; Baranoff and Sager, 2003；張邦茹等人，2011)。Regan (1997)及張邦茹等人(2011)的結果皆發現，專屬保險代理人通路比率(直接通路)和產品集中程度呈現正向關係。

第三章 研究資料與方法

第一節 研究資料

本研究資料來源為保險業公開資訊觀測站(<http://ins-info.ib.gov.tw/index.aspx>)，並加入現代保險雜誌和保險發展中心的獲獎紀錄，因為保險業公開資訊觀測站自 2009 年開始統計通路別的保費收入，故本研究的樣本期間為 2009 年至 2014 年，其中樣本公司為台灣地區 29 家壽險公司。本研究進一步將樣本壽險公司區分為本國及外國兩類：

本國壽險公司			外國壽險公司
遠雄人壽	宏利人壽	元大人壽	蘇黎世人壽
臺銀人壽	南山人壽	中華郵政人壽	法國巴黎人壽
新光人壽	保德信人壽	中國信託人壽	友邦人壽
朝陽人壽	保誠人壽	中國人壽	中泰人壽
富邦人壽	幸福人壽	三商美邦人壽	
第一金人壽	宏泰人壽		
國寶人壽	安聯人壽		
國際康健人壽	合作金庫人壽		
國華人壽	全球人壽		
國泰人壽	台灣人壽		
合計 25 家			合計 4 家
排列方式以筆畫排列，由多至少(本研究整理)			

本研究排除中華郵政人壽與蘇黎世人壽兩家公司，因中華郵政人壽所辦理的郵政簡易人壽保險，適用簡易人壽保險法，不適用壽險業的保險法，且其行銷通路以仰賴郵局員工臨櫃接洽銷售，故其經營方向、行銷策略及競爭方式皆與一般人壽保險不同，因此本研究將其排除於樣本外。而蘇黎世人壽則因其保費收入數值過小之原因，故本研究也不將其納入探討範圍。

第二節 實證模型

本研究資料型態為 Panel Data，因此使用一般化最小平方法(Generalized Least Square, GLS)估計迴歸模型，如公式(1)所示，詳細的變數定義請參閱表 5：

$$\begin{aligned}(\text{財務績效})_{i,t} = & \alpha + \beta_1 * (\text{服務品質獲獎})_{i,t-1} + \beta_2 * (\text{公司治理品質})_{i,t-1} \\ & + \beta_3 * (\text{控制變數})_{i,t-1} + \varepsilon_{i,t}\end{aligned}\tag{1}$$

相關文獻例如 Kim et al. (1996)、Regan (1997)、Baranoff & Sager (2003)、張邦茹等人 (2011)皆指出產品策略會影響通路策略，而通路策略也會影響公司績效(Hwang & Gao, 2005; Fiordelisi & Ricci, 2011; Chang et al., 2011; 王儷玲等人，2006)。因此，本研究進一步將通路策略當作干擾變數，探討通路策略與產品策略交乘項對公司績效的影響，實證模型如下公式(2)所示：

$$\begin{aligned}(\text{財務績效})_{i,t} = & \alpha + \beta_1 * (\text{服務品質獲獎})_{i,t-1} + \beta_2 * (\text{公司治理品質})_{i,t-1} \\ & + \beta_3 * (\text{品質獲獎} * \text{公司治理})_{i,t-1} + \beta_4 * (\text{控制變數})_{i,t-1} + \varepsilon_{i,t}\end{aligned}\tag{2}$$

值得注意的是，溫福星(2013)指出當一個迴歸模型中，同時考慮解釋變數、干擾變數及解釋變數與干擾變數交乘項，三個解釋變數容易發生嚴重的共線性問題，因此本研究將通路策略、產品策略及兩變數交乘項皆平減平均數方式處理，避免共線性問題(Kraemer & Blasey, 2004；溫福星，2013)。最後，朱博湧等人(2004)利用 ANOVA 分析法探討策略群組的績效差異性。因此，本研究也以 ANOVA 分析方法，探討策略群組間的經營績效差異，並以 Scheffe's 方法比較各群組間的平均數差異。

第三節 研究變數

以下將說明本研究所使用變數的定義，並將變數定義和衡量方式詳細彙整於表

5 中：

表 5、變數定義與說明

構面	變數	變數代號	衡量方式
財務績效	資產報酬率	ROA	稅後淨利/資產總額
	權益報酬率	ROE	稅後淨利/權益總額
	調整風險資產報酬率	ARROA	ROA/六年度資產報酬率標準差
	調整風險權益報酬率	ARROE	ROE/六年度權益報酬率標準差
控制變數	公司規模	Size	資產總額的自然對數
	公司槓桿	Leverage	負債總額/資產總額
	新契約市場佔有率	Mkt_share	當年度新契約保費收入/全體壽險當年度保費收入
	投資報酬率	ROI	$2 \times \text{淨投資收入} / (\text{期初資產總額} + \text{期末資產總額} - \text{本期淨投資收入})$
	是否為金控公司	Holding	若為金控公司的壽險子公司者，此變數數值為1；其他為0
	是否為外國公司 是否有銀行通路代銷	Foreign	若為外國壽險子(分)公司者，此變數數值為1；其他為0 若保險公司有提供商品給銀行代銷者，該數值為1；其他為0
獲獎變數	公司獲獎總次數	Award	當年度中公司者獲獎。若為獲獎公司者，此變數數值為1；其他為0。

1.財務績效

本研究依循文獻 (Browne et al., 2001; Mayer & Whittington, 2003; Liebenberg & Sommer, 2008) 採用資產報酬率及權益報酬率當作公司財務績效的代理變數。此外，高報酬伴隨著高風險，所以本研究也依循文獻計算調整風險的資產(權益)報酬率為資產(權益)報酬率除以過去六年資產(權益)報酬率的標準差(Liebenberg & Sommer, 2008)。

2.控制變數

壽險公司的通路選擇及產品集中度會影響公司績效，此外，尚有其他變數會影響公司績效，本研究將這些變數列為控制變數，以降低實證結果的虛假性。

- (1)**公司規模**：公司規模會影響組織的獨占力、彈性，以及對其他廠商的策略回應 (Fiegenbaum & Thomas, 1990)。Browne, Carson, & Hoyt(1999)及 Cummins & Nini (2002) 研究也發現，壽險公司規模越大，將具有規模經濟，且擁有較佳的績效。因此，本研究將公司規模加入控制變數，且以資產總額的自然對數當作公司規模的代理變數。
- (2)**公司槓桿**：本研究以壽險公司的負債總額除以資產總額為公司槓桿的代理變數。Colquitt & Hoyt (1997) 指出，公司的槓桿增加，將提高公司的財務危機成本和破產成本，降低公司價值。而且公司槓桿增加，也會產生投資不足的情形，使得公司可能放棄淨現值大於零的投資計畫 (Nance, Smith, & Smithson, 1993)，降低公司績效。因此，本研究將公司槓桿列為控制變數。
- (3)**市場佔有率**：行銷策略文獻指出，公司的市場佔有率愈高，可以提高獲利率 (Prescott, Kohli, & Venkatraman, 1986)，因為隨著公司的市場佔有率提高，公司的議價能力也隨之增加，因此公司購買生產因素的價格隨之降低，並且能夠提高商品售價，提高獲利率 (Staten, Umbeck, & Dunkelberg, 1988)。另外，Hwang & Gao (2005) 研究發現，壽險公司的市場佔有率與成本效率間呈現正相關。所以，本研究納入新契約保費收入市佔率當作控制變數，因為本研究的通路比率及產品集中度皆以新契約保費收入為計算基礎，基於研究變數衡量標準一致性，本研究僅考慮新契約保費收入的市場佔有率。
- (4)**投資報酬率**：影響壽險業財務績效的控制變數之一為投資報酬率，因為我國於 2000 年之後利率大幅下降，壽險業為了彌補保單預定利率及投資報酬率間所產生的利差損，逐漸將公司核心業務從承保面移轉至投資面，因此，本研究也將投資報酬率納入控制變數中。Elango et al. (2008) 發現，保險公司從事高風險投資，也會伴

隨高風險，所以他們研究發現，投資報酬率愈高，資產報酬率愈高，但是調整風險後的資產報酬率會下降。

(5)是否為金控公司：金控公司的經濟規模及範疇經濟效益，可以改善金融機構的經營績效（王儷玲等人，2006），而且屬於集團的壽險公司，資源配置較有效率，使得公司績效較佳（Elango et al., 2008; Liebenberg & Sommer, 2008）。因此，本研究將「是否為金控公司」列為控制變數，並以虛擬變數來衡量，若壽險公司為金控公司的子公司者，該數值為 1；否則為 0。本研究樣本中，為金控公司的子公司為國泰人壽、富邦人壽、新光人壽、台銀人壽、合庫金庫人壽、第一金人壽、元大人壽、中國信託人壽等 8 家壽險公司。

(6)是否為外國公司：Chang et al. (2011) 指出，外國壽險公司採用銀行保險通路，可以快速提高市場佔有率，所以本研究將「是否為外國公司」納入控制變數。此變數為虛擬變數，若公司為外國公司者，該數值為 1；否則為 0。本研究樣本中，為外國公司者是法國巴黎人壽、友邦人壽、中泰人壽等 3 家壽險公司。

第四章 實證結果與分析

第一節 趨勢分析

首先，就壽險公司的財務績效表現來看，圖 2 為壽險公司每年度 ROA 的分布情形，顯示壽險公司 ROA 平均而言有微幅上剩的進步。圖 3 為壽險公司每年度 ROE 的分布情形，類似於 ROA 的表現，平均而言有微幅上剩的進步。圖 4 為壽險公司每年度得獎的次數的分布情形，經過 2012 年和 2013 年部份的壽險公司整併，到了 2014 年競爭激烈，各獎項分佈於各公司，所以最多僅有五次獲獎。圖 5 為壽險公司每年度市場占有率的分布情形，顯示平均而言維持穩定的情形。圖 6 為壽險公司每年度財務槓桿比率的分布情形，指出為先緩慢升後降的情形。圖 7 為壽險公司每年度新契約費用率的分布情形，顯示為穩定的狀態。

其次，就壽險公司的公司治理的品質來看，圖 8 為董監事席次變化的分布情形。圖 9 為獨立董監事席次變化的分布情形。圖 10 為董監持股比率變化的分布情形。圖 11 為董監質押比率變化分布情形。圖 12 為大股東持股比率變化的分布情形。圖 13 為法人持股比率變化的分布情形。圖 14 為外國法人持股比率變化的分布情形。圖 15 為董事兼經理人席次趨勢變化分布情形。

第二節 服務品質獲獎對壽險業財務績效之影響

表 6 為獲獎對壽險公司 ROA 的影響，顯示公司獲獎次數越多則 ROA 越高，特別是在最佳社會責任獎、最佳通路策略獎、最佳整合傳播獎等方面。表 7 為獲獎對壽險公司 ROE 的影響，指出公司獲獎次數越多則 ROE 越高，但是在最佳社會責任獎、最佳通路策略獎、最佳整合傳播獎等方面皆不具統計上的顯著性。

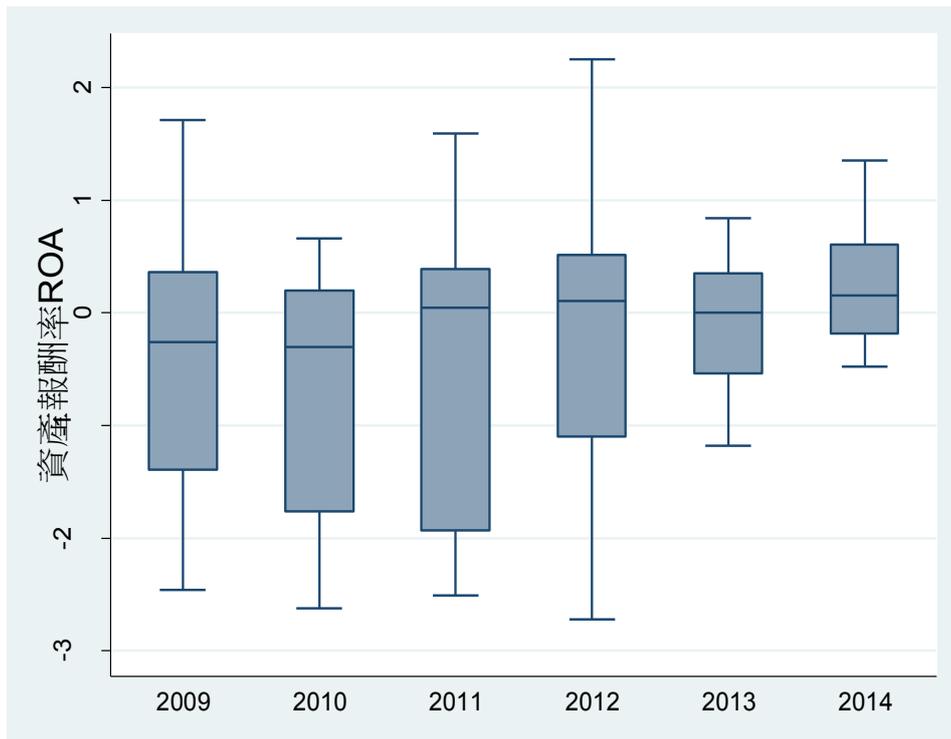


圖 2、壽險公司每年度 ROA 的分布情形(2009-2014)

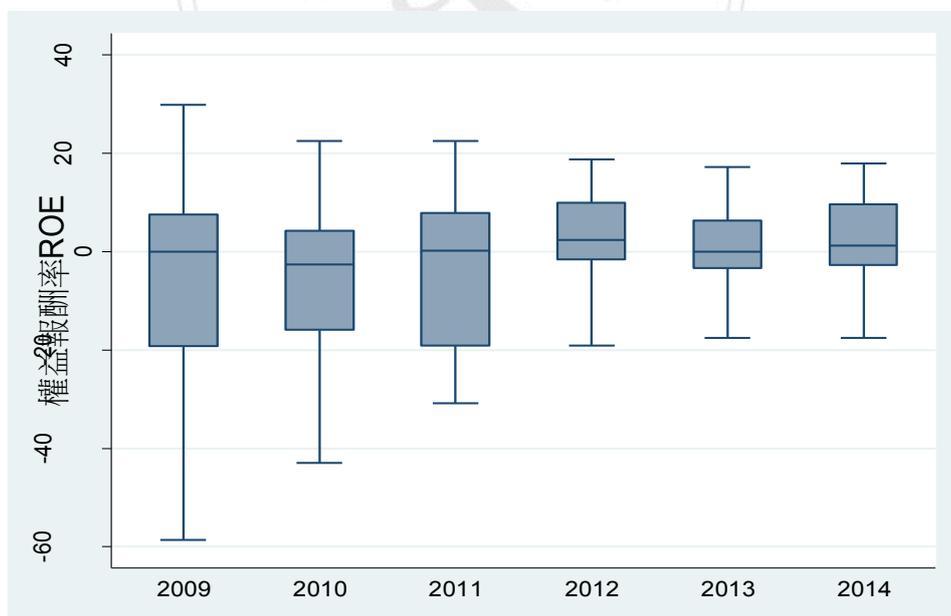


圖 3、壽險公司每年度 ROE 的分布情形(2009-2014)

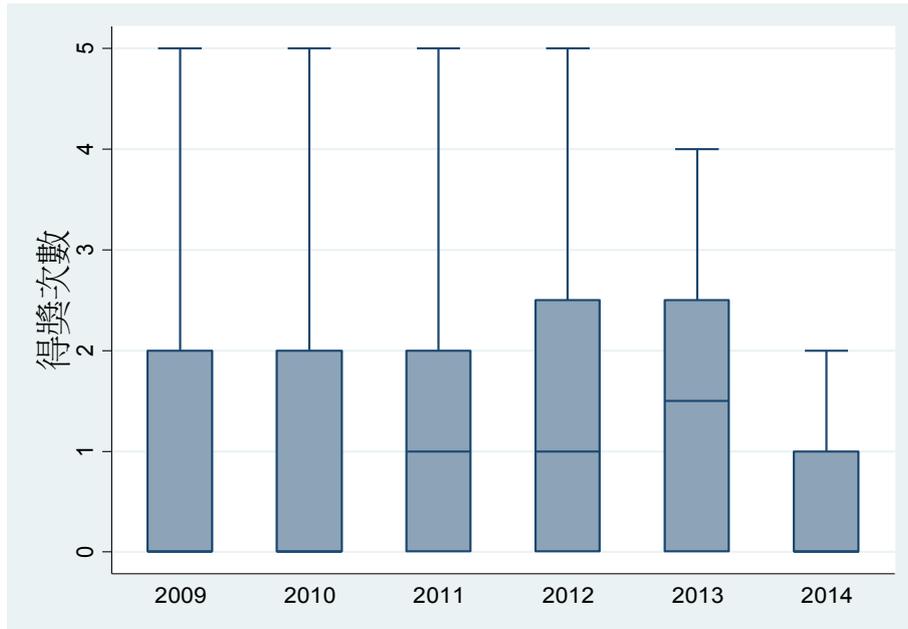


圖 4、壽險公司每年度得獎的次數的分布情形(2009-2014)

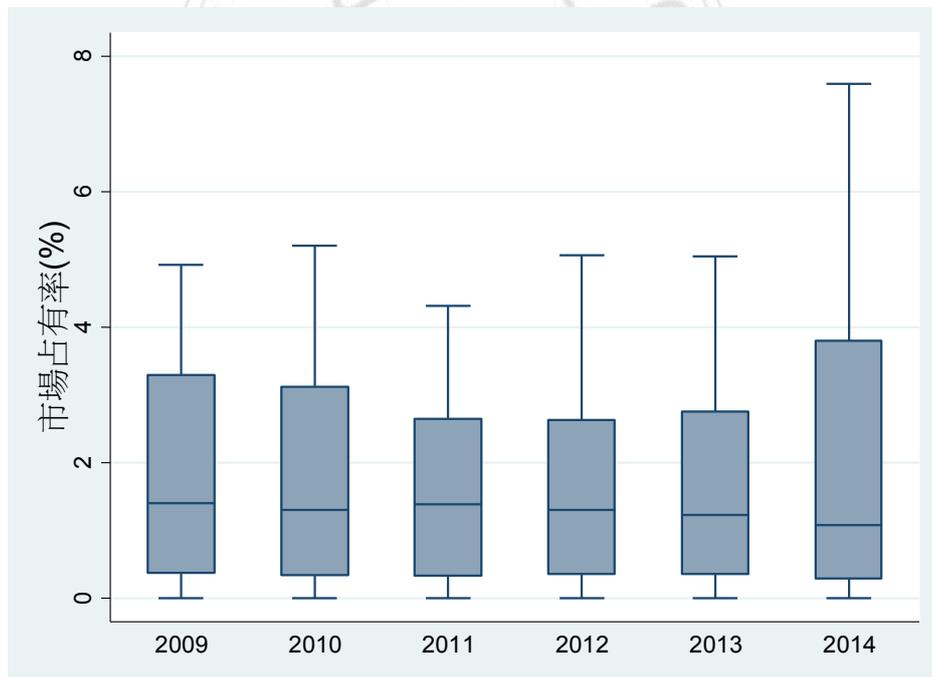


圖 5、壽險公司每年度市場占有率的分布情形(2009-2014)

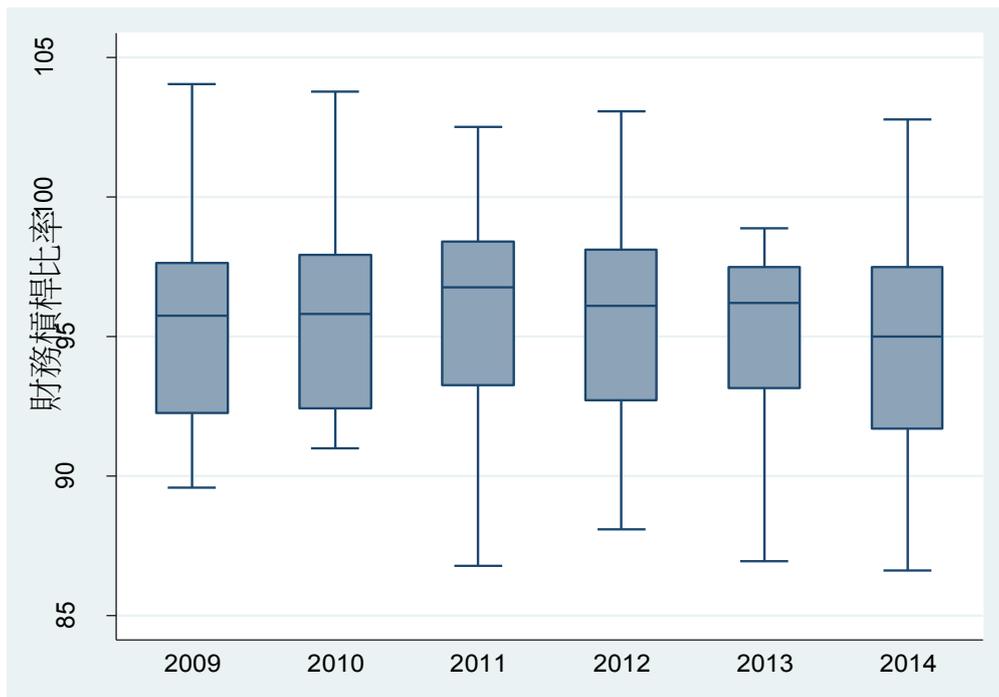


圖 6、壽險公司每年度財務槓桿比率的分布情形(2009-2014)

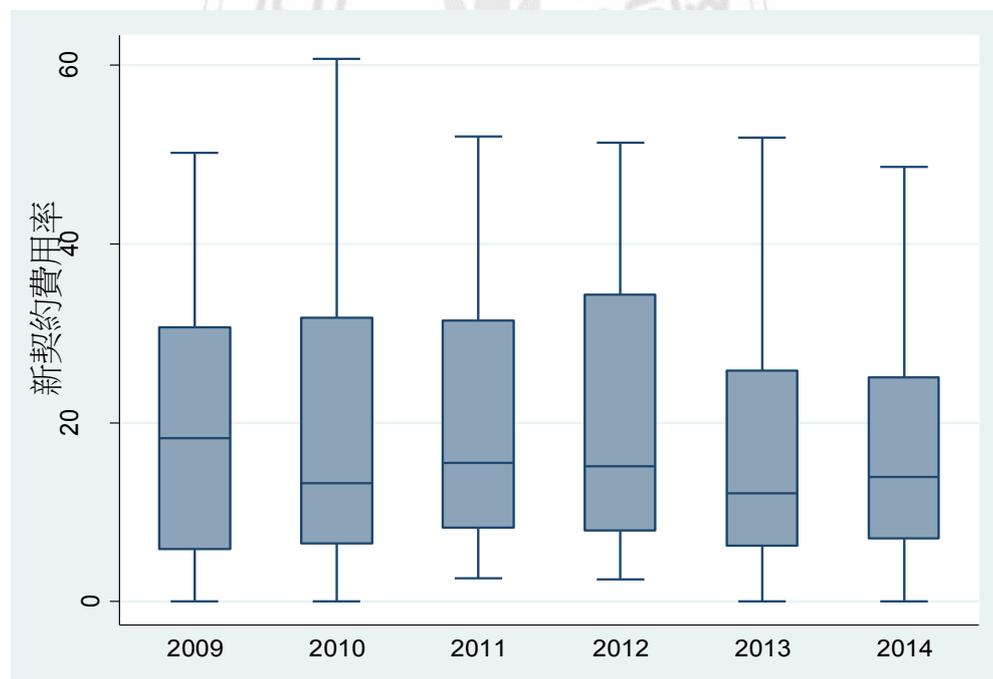


圖 7、壽險公司每年度新契約費用率的分布情形(2009-2014)

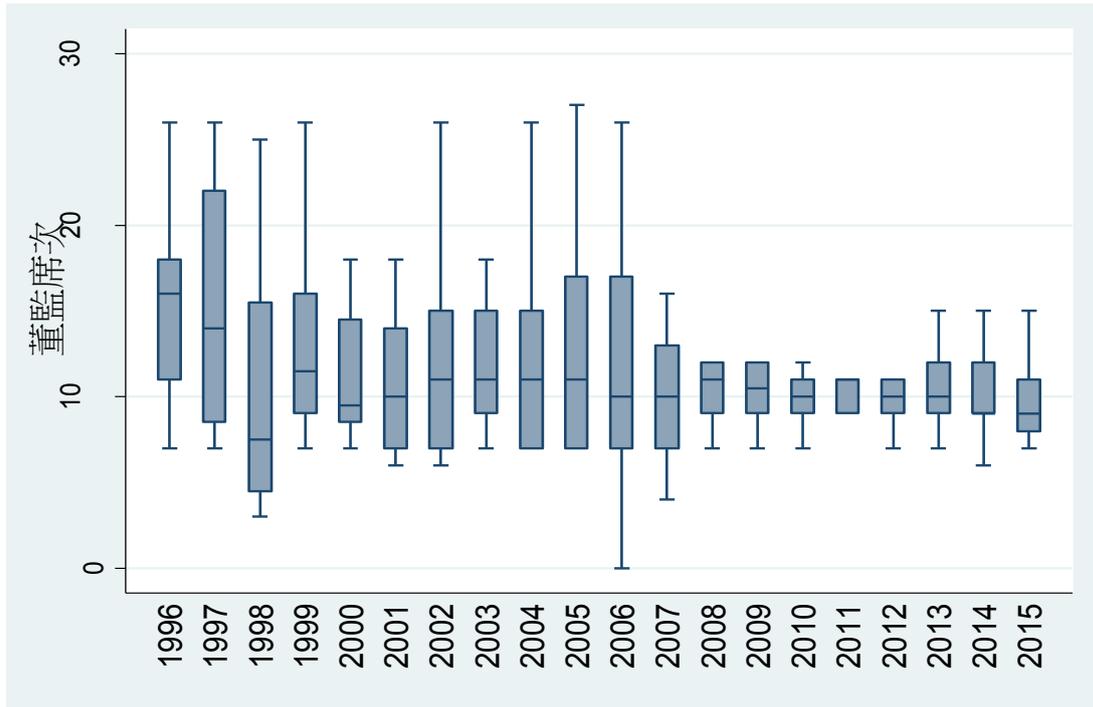


圖 8、董監事席次變化(1996-2015)

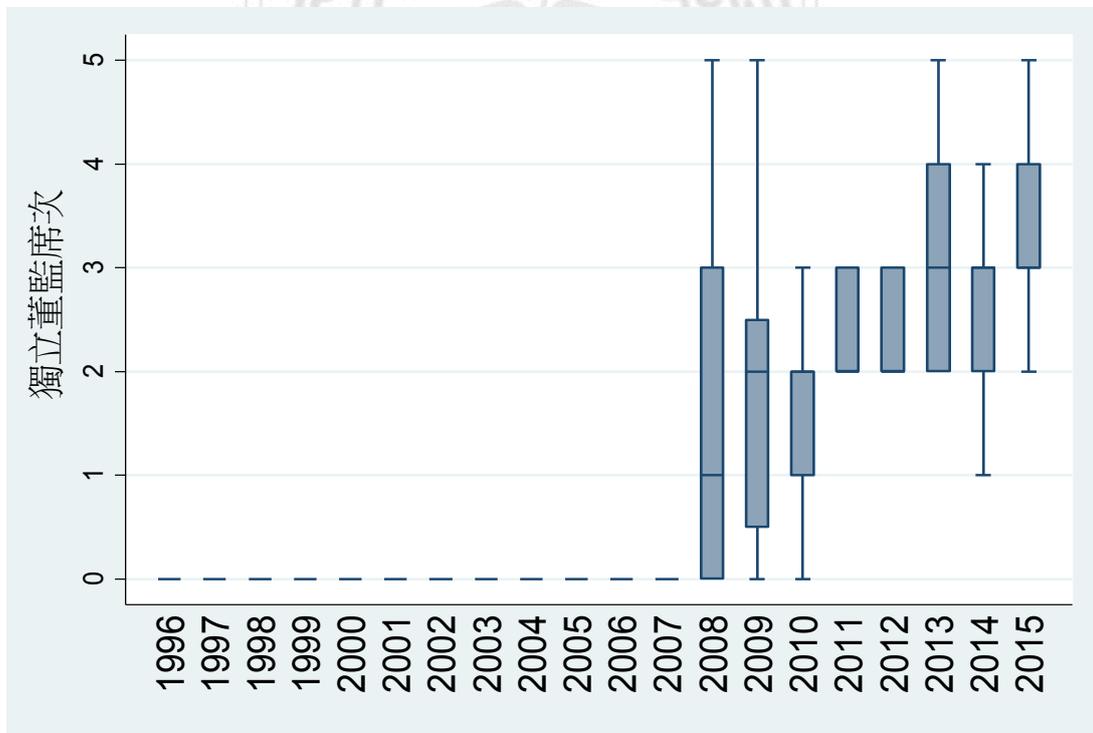


圖 9、獨立董監事席次變化(1996-2015)

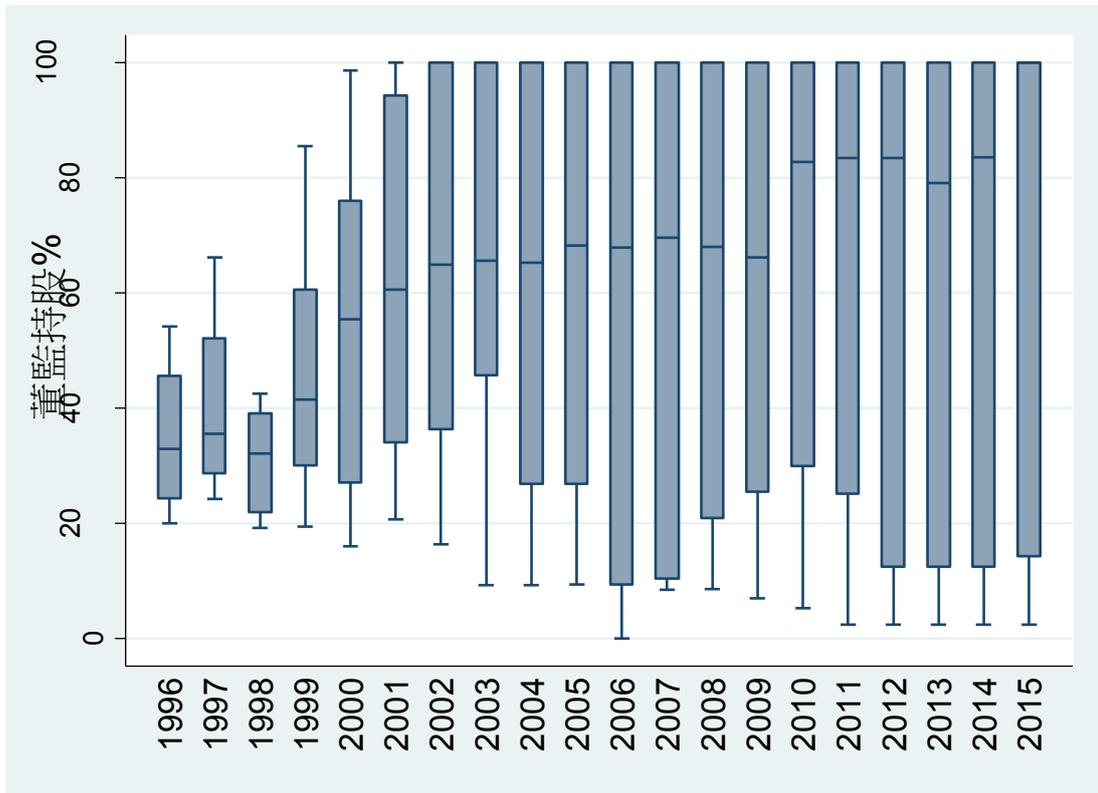


圖 10、董監持股比率變化(1996-2015)

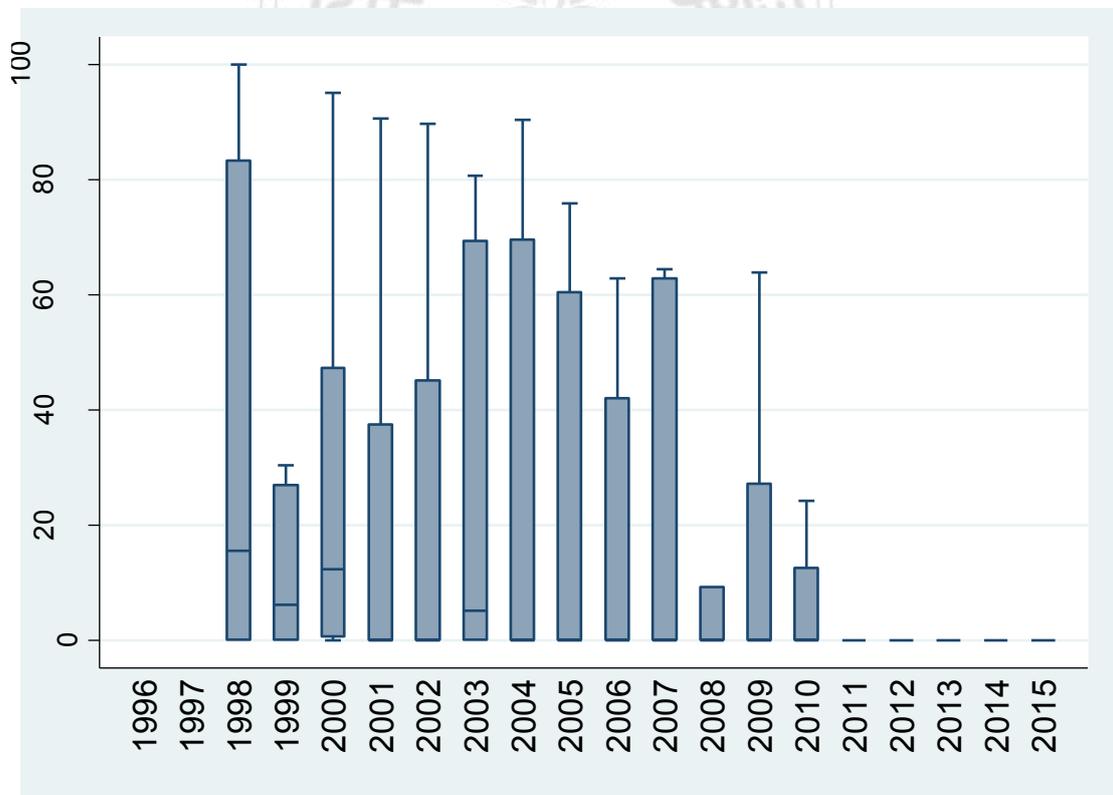


圖 11、董監質押比率變化(1996-2015)

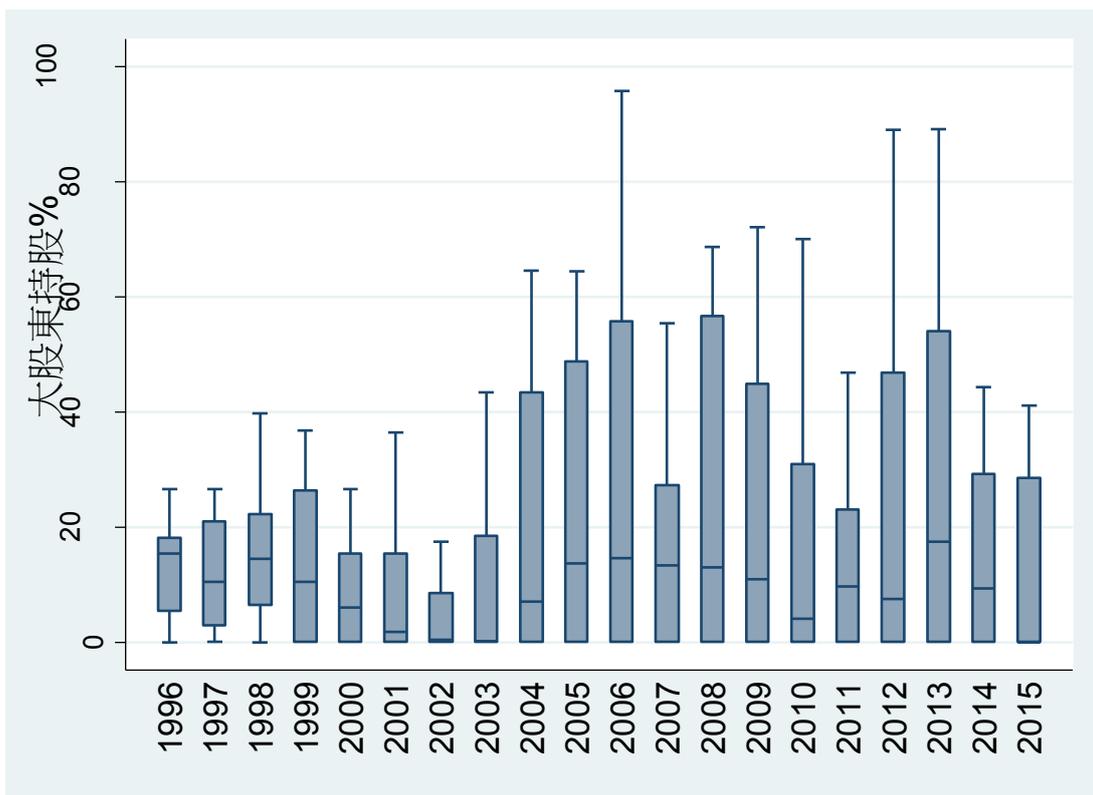


圖 12、大股東持股比率變化(1996-2015)

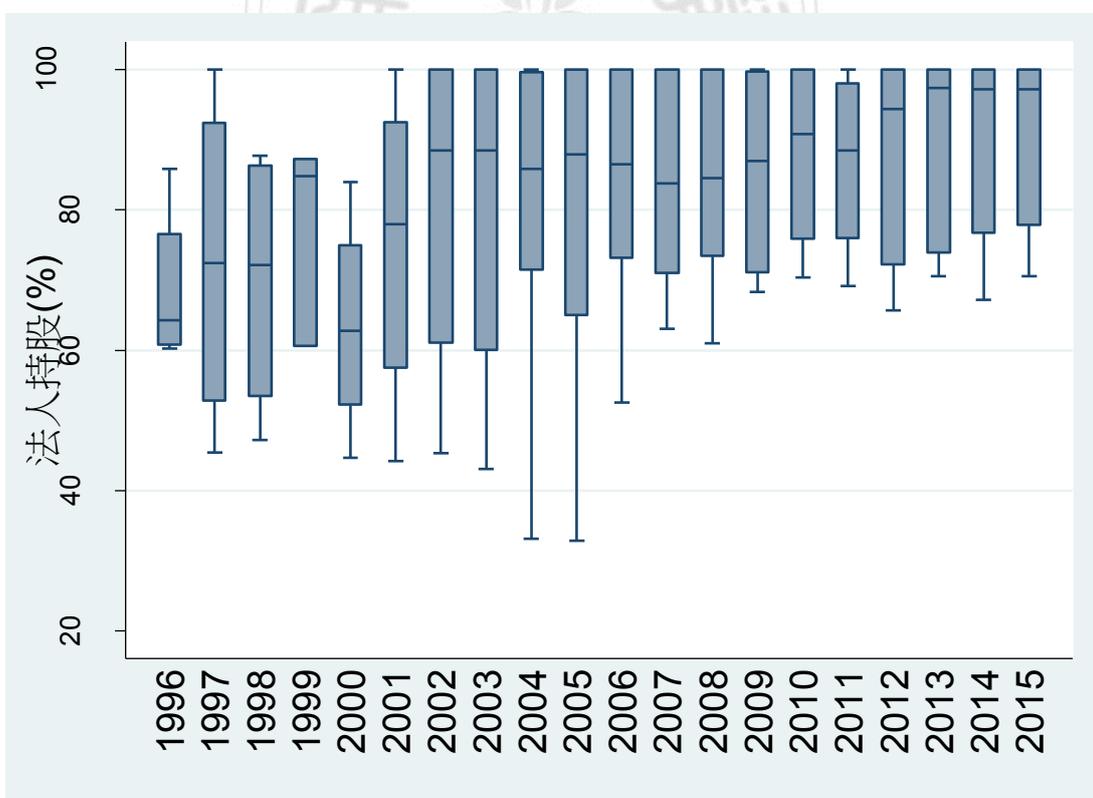


圖 13、法人持股比率變化(1996-2015)

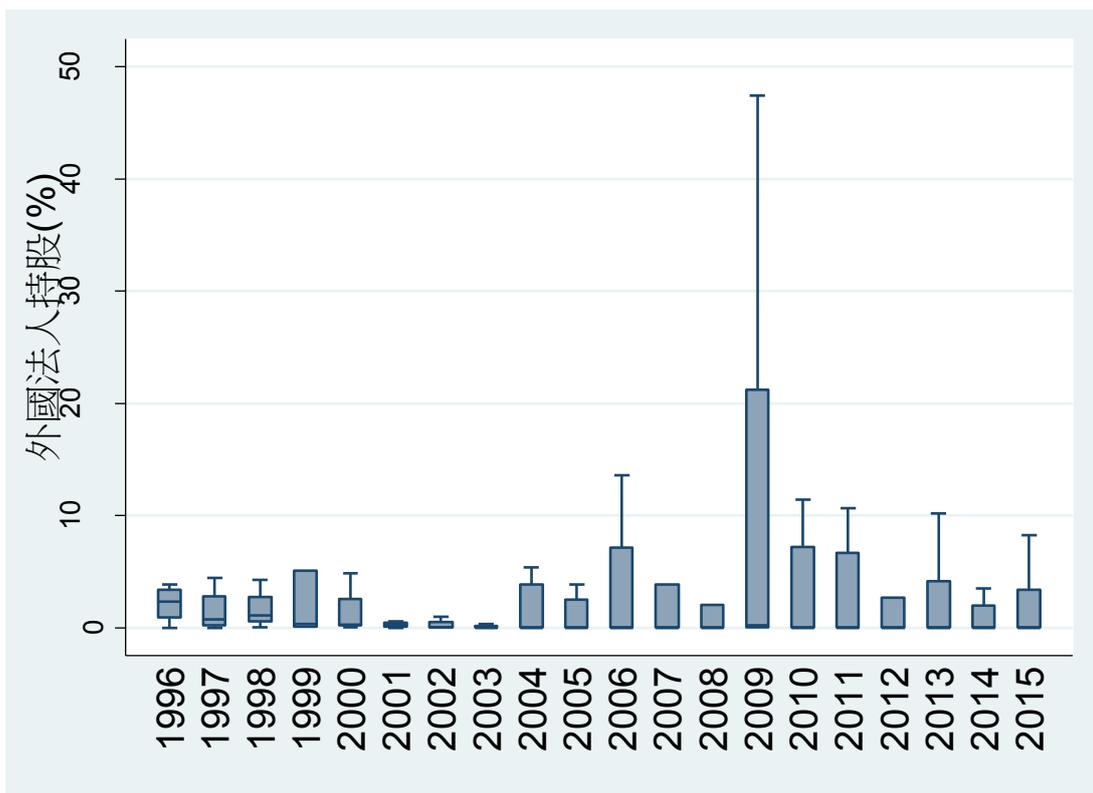


圖 14、外國法人持股比率變化(1996-2015)

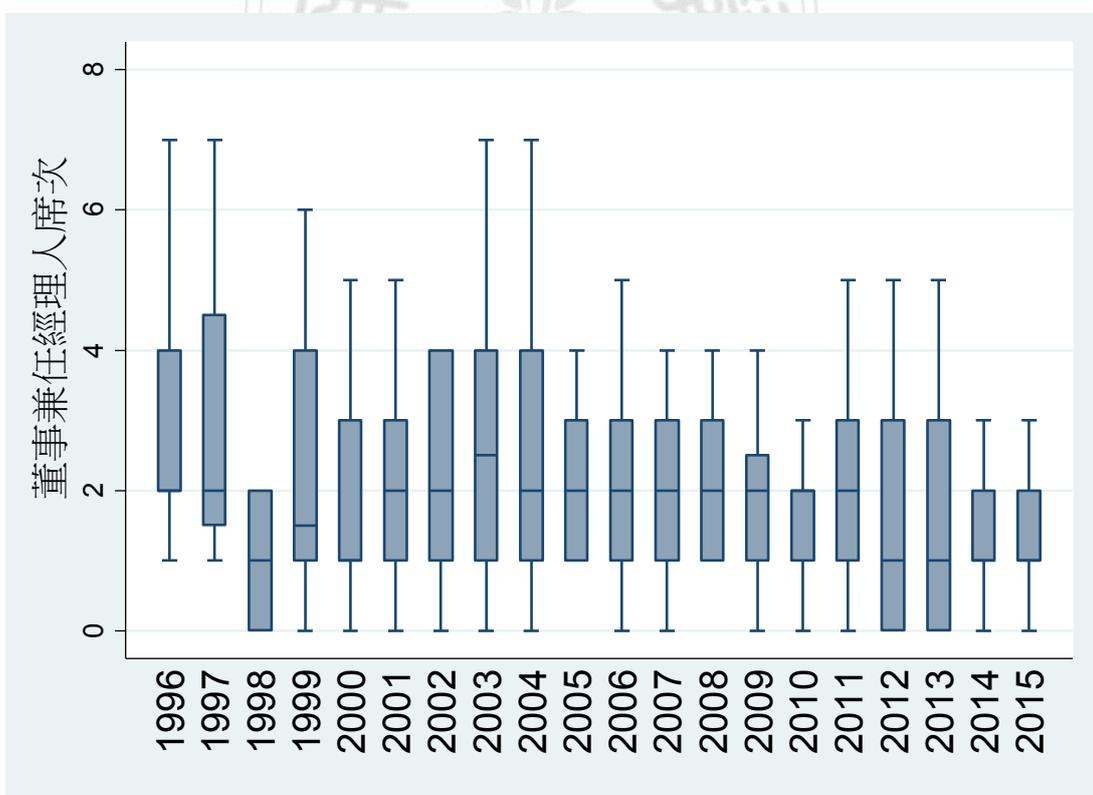


圖 15、董事兼經理人席次趨勢變化(1996-2015)

表 6、獲獎對壽險公司 ROA 的影響

研究變數	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(7)
常數項	-6.993** (-1.991)	-8.561* (-1.876)	-8.512* (-1.883)	-8.626* (-1.898)	-8.689* (-1.896)	-8.829* (-1.901)
獲獎總次數	0.731** (2.516)					
最佳保險專業獎獲獎		1.227 (1.242)				
最佳商品創意獎獲獎			1.256 (1.625)			
最佳社會責任獎				1.845** (2.275)		
最佳通路策略獎					2.126** (2.158)	
最佳整合傳播獎						2.367** (2.012)
新契約數	0.045 (1.388)	0.058 (1.511)	0.059 (1.524)	0.060 (1.537)	0.059 (1.526)	0.062 (1.559)
市場占有率	0.217*** (2.939)	0.275*** (2.679)	0.284*** (2.757)	0.279*** (2.761)	0.288*** (2.809)	0.276*** (2.793)
財務槓桿	0.026 (1.199)	0.043 (1.266)	0.043 (1.267)	0.043 (1.276)	0.044 (1.279)	0.045 (1.288)
樣本數	168	164	164	164	164	164
調整後 R ²	0.0337	0.0345	0.0348	0.0371	0.0373	0.0382

【說明】：()中的數值為 t 值；*、**、*** 紛表表示在信賴水準 10%、5%、1% 下具統計上的顯著性。

表 7、獲獎對壽險公司 ROE 的影響

研究變數	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
常數項	-10.876 (-0.999)	-11.933 (-0.788)	-11.944 (-0.803)	-12.504 (-0.833)	-12.705 (-0.838)	-11.676 (-0.801)	-13.383 (-0.857)
獲獎總數	2.437* (1.810)						
最佳保險專業獎		2.089 (0.350)					
最佳商品創意獎			3.271 (0.627)				
最佳社會責任獎				7.029 (1.089)			
最佳通路策略獎					7.820 (1.151)		
最佳保險教育貢獻獎						1.595 (0.330)	
最佳整合傳播獎							9.604 (1.301)
新契約數	-0.115 (-0.496)	-0.090 (-0.374)	-0.089 (-0.364)	-0.085 (-0.347)	-0.086 (-0.352)	-0.090 (-0.373)	-0.076 (-0.307)
市場占有率	0.791** (2.369)	0.991*** (2.817)	0.980*** (2.882)	0.924*** (2.649)	0.964*** (2.634)	1.033*** (2.740)	0.904** (2.578)
財務槓桿	0.051 (0.564)	0.076 (0.619)	0.075 (0.624)	0.077 (0.639)	0.080 (0.649)	0.073 (0.613)	0.084 (0.671)
樣本數	168	164	164	164	164	164	164
調整後 R ²	-0.00825	-0.0122	-0.0120	-0.0109	-0.0109	-0.0122	-0.0102

【說明】：()中的數值為 t 值；*、**、*** 紛表表示在信賴水準 10%、5%、1% 下具統計上的顯著性。

第三節 公司治理品質對壽險業財務績效之影響

首先，對績效指標 ROA 而言，表 8 指出當壽險公司榮獲最佳保險教育貢獻獎及最佳整合傳播獎時會增加 ROA，但是董事持股比率愈高卻同時會降低 ROA 的表現，這個實證結果顯示當內部人持股愈高時可能會不利於壽險業的財務績效表現。

其次，表 9 為使用財務績效指標為 ROA 的結果，指出當壽險公司獲獎總數愈多及榮獲最佳通路策略獎時，會顯著地提升 ROE 的水準，同時董事長兼任總經理比率愈高，則也會提升 ROE。值得注意的是，公司治理變數分別對 ROA 與 ROE 的影響性並不具一致性，顯示當壽險公司著重在探討公司治理品質績效的影響性時，選擇以 ROA 或 ROE 為目標指標時，存在顯著的差異性。



表 8、獲獎與公司治理品質對壽險公司 ROA 的影響

研究變數	財務績效變數：ROA							
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
常數項	6.359** (2.047)	7.614*** (2.672)	7.227** (2.546)	7.088** (2.426)	7.078** (2.373)	7.495*** (2.715)	8.078*** (2.834)	8.607*** (2.969)
獲獎總數	0.173 (1.300)							
最佳保險專業獎		-0.625 (-1.123)						-1.123 (-1.658)
最佳商品創意獎			0.745 (1.096)					0.385 (0.503)
最佳社會責任獎				0.244 (0.336)				1.248 (1.187)
最佳通路策略獎					0.285 (0.412)			0.494 (0.629)
最佳保險教育貢獻獎						1.865** (2.513)		2.241** (2.603)
最佳整合傳播獎							-0.846 (-1.473)	-1.471* (-1.919)
董事會規模	0.032 (0.526)	0.021 (0.342)	0.048 (0.818)	0.030 (0.508)	0.039 (0.669)	-0.013 (-0.222)	0.027 (0.472)	-0.086 (-1.186)
獨立董事會規模	-0.186 (-0.682)	-0.131 (-0.501)	-0.224 (-0.866)	-0.195 (-0.744)	-0.174 (-0.637)	-0.203 (-0.795)	-0.191 (-0.726)	-0.232 (-0.910)
董事長兼任總經理	-0.190 (-0.596)	-0.369 (-1.278)	-0.323 (-1.151)	-0.296 (-0.921)	-0.295 (-0.983)	-0.293 (-1.077)	-0.341 (-1.234)	-0.219 (-0.679)
董事持股比例	-0.028* (-1.758)	-0.028* (-1.831)	-0.033* (-1.998)	-0.029 (-1.663)	-0.030* (-1.912)	-0.032* (-1.992)	-0.031* (-1.950)	-0.028 (-1.525)
董事質押比率	-0.005 (-0.509)	-0.003 (-0.341)	-0.004 (-0.361)	-0.003 (-0.334)	-0.004 (-0.363)	-0.005 (-0.450)	-0.005 (-0.488)	-0.002 (-0.162)
大股東持股比例	-0.024 (-1.077)	-0.026 (-1.230)	-0.029 (-1.363)	-0.026 (-1.069)	-0.027 (-1.248)	-0.026 (-1.287)	-0.030 (-1.405)	-0.015 (-0.694)
機構投資人持股比例	-0.015 (-1.465)	-0.016 (-1.538)	-0.018 (-1.666)	-0.017 (-1.599)	-0.017 (-1.573)	-0.017 (-1.556)	-0.017 (-1.626)	-0.019 (-1.559)
外資持股比例	-0.016 (-0.730)	-0.015 (-0.697)	-0.018 (-0.804)	-0.016 (-0.712)	-0.016 (-0.736)	-0.022 (-1.009)	-0.015 (-0.718)	-0.023 (-1.062)
新契約數	-0.042 (-0.780)	-0.041 (-0.785)	-0.043 (-0.796)	-0.041 (-0.767)	-0.041 (-0.754)	-0.050 (-0.936)	-0.041 (-0.787)	-0.047 (-0.863)
市場占有率	0.112* (1.675)	0.154** (2.070)	0.119* (1.762)	0.130* (1.862)	0.129* (1.982)	0.122* (1.886)	0.146** (2.134)	0.151* (1.934)
財務槓桿	-0.035 (-1.024)	-0.041 (-1.233)	-0.033 (-0.960)	-0.036 (-1.053)	-0.035 (-1.025)	-0.032 (-0.970)	-0.041 (-1.279)	-0.040 (-1.274)
控制年的固定效果	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES
樣本數	79	79	79	79	79	79	79	79
調整後 R ²	33.90%	33.70%	34.00%	33.10%	33.10%	36.90%	34.30%	37.40%

【說明】：() 中的數值為 t 值；*、**、*** 分別表示在信賴水準 10%、5%、1% 下具統計上的顯著性。

表 9、獲獎與公司治理品質對壽險公司 ROE 的影響

研究變數	財務績效變數：ROE							
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
常數項	-108.886*	-71.154	-72.838	-82.555	-83.638	-70.405	-81.829	-84.329
	(-1.745)	(-1.404)	(-1.357)	(-1.568)	(-1.561)	(-1.333)	(-1.540)	(-1.589)
獲獎總數	7.099**							
	(2.180)							
最佳保險專業獎		-2.508						-13.976
		(-0.167)						(-0.939)
最佳商品創意獎			9.995					7.632
			(0.992)					(0.664)
最佳社會責任獎				15.861				13.669
				(1.284)				(1.229)
最佳通路策略獎					19.288**			21.681**
					(2.187)			(2.129)
最佳保險教育貢獻獎						16.509		19.464
						(1.201)		(1.275)
最佳整合傳播獎							9.267	1.696
							(0.876)	(0.167)
董事會規模	-2.724	-2.622	-2.410	-2.950	-2.381	-2.994	-2.463	-3.417
	(-1.225)	(-1.098)	(-1.121)	(-1.371)	(-1.098)	(-1.273)	(-1.108)	(-1.230)
獨立董事會規模	18.120	18.599	17.808	17.386	18.793	18.195	18.526	18.389
	(1.390)	(1.334)	(1.359)	(1.280)	(1.415)	(1.379)	(1.396)	(1.274)
董事長兼任總經理	20.751*	15.113*	15.298*	17.008*	17.166*	15.562*	15.501*	18.192*
	(1.976)	(1.756)	(1.675)	(1.909)	(1.859)	(1.685)	(1.715)	(1.931)
董事持股比率	0.460	0.400	0.353	0.457	0.368	0.375	0.402	0.415
	(1.399)	(1.213)	(1.065)	(1.313)	(1.136)	(1.123)	(1.204)	(1.120)
董事質押比率	-0.530	-0.482	-0.479	-0.446	-0.463	-0.490	-0.474	-0.418
	(-1.112)	(-1.040)	(-1.023)	(-0.923)	(-0.984)	(-1.037)	(-0.996)	(-0.860)
大股東持股比率	1.530*	1.377	1.350*	1.483*	1.423*	1.385*	1.392*	1.591*
	(1.813)	(1.652)	(1.687)	(1.855)	(1.762)	(1.703)	(1.736)	(1.768)
機構投資人持股比率	0.285	0.212	0.193	0.206	0.157	0.205	0.214	0.148
	(0.756)	(0.564)	(0.528)	(0.557)	(0.426)	(0.559)	(0.582)	(0.386)
外資持股比率	-1.722	-1.710	-1.738	-1.710	-1.760	-1.765	-1.716	-1.832
	(-1.238)	(-1.235)	(-1.239)	(-1.224)	(-1.262)	(-1.247)	(-1.231)	(-1.230)
新契約數	-2.490	-2.458	-2.480	-2.431	-2.415	-2.538	-2.470	-2.475
	(-1.249)	(-1.247)	(-1.246)	(-1.220)	(-1.215)	(-1.261)	(-1.245)	(-1.177)
市場占有率	-3.201	-2.272	-2.536	-2.567	-2.607	-2.451	-2.506	-2.626
	(-1.489)	(-1.237)	(-1.232)	(-1.336)	(-1.337)	(-1.226)	(-1.304)	(-1.363)
財務槓桿	0.367	0.282	0.349	0.330	0.372	0.342	0.350	0.409
	(0.911)	(0.809)	(0.856)	(0.839)	(0.979)	(0.855)	(0.925)	(1.027)
控制年的固定效果	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES
樣本數	79	79	79	79	79	79	79	79
調整後 R ²	8.51%	6.32%	6.56%	6.93%	7.23%	6.73%	6.53%	0.55%

【說明】：()中的數值為 t 值；*、**、*** 分別表示在信賴水準 10%、5%、1% 下具統計上的顯著性。

第五章 結論與研究限制

第一節 結論

本研究以現代保險雜誌所舉辦的「保險信望愛獎」和保險發展事業中心所舉辦的「台灣保險卓越獎」為主軸，來探討台灣地區壽險公司在 2009 年至 2014 年間的獲獎數與公司治理品質是否會直接影響壽險公司的經營績效。並透過獲獎的選拔和監督進而加強壽險公司服務品質的提升並檢驗其成效。本研究將深入探討壽險公司之服務品質獲獎數的多寡是否會直接或間接影響壽險公司之經營績效，壽險公司是以服務為主要導向，服務品質獲獎數的多寡是否會為企業形象加分和服務品質的獲獎數的多寡是否會影響消費者購買商品之意願。

實證結果指出獲獎對壽險公司 ROA 的影響，顯示公司獲獎次數越多則 ROA 越高，特別是在最佳社會責任獎、最佳通路策略獎、最佳整合傳播獎等方面。針對最佳社會責任獎和最佳整合傳播獎這兩項獎項，剛好是息息相關有連帶關係，藉由整合傳播來傳達企業對於社會責任的付出，對於公益和弱勢團體的關懷和保險教育的推廣、生態環境的保護和企業形象的維護，有好的企業形象將也會帶動通路策略的發展，這將會影響到壽險公司的 ROA 表現，對於壽險公司是否能穩健經營，也是一項指標。然而獲獎對壽險公司 ROE 的影響，指出公司獲獎次數越多則 ROE 越高，但是在最佳社會責任獎、最佳通路策略獎、最佳整合傳播獎等方面皆不具統計上的顯著性，這也是值得再探討的一項議題。對 ROA 而言，當壽險公司榮獲最佳保險教育貢獻獎及最佳整合傳播獎時會增加 ROA；對 ROE 而言，當壽險公司當年度的獲獎總數愈多及榮獲最佳通路策略獎時，會顯著地增加 ROE 的水準，同時董事長兼任總經理與外部大股東持股比率時高，也會提升 ROE。整體而言，公司治理變數分別對 ROA 與 ROE 的影響產生不具一致性的情形。

綜觀整體，服務品質獲獎數僅是一項保戶選擇壽險公司的參考指標，一項可檢驗壽險公司是否會在意公司的企業形象和在意保戶的權益，依照各項獎項的檢驗標準和項目來選拔優秀的壽險公司並透過金融監督管理委員會所訂定的「保險業公司治理實務守則」來控管保險業的公司治理，希望透過兩大獎項的選拔和保險業公司治理法則，能讓壽險公司更重視廣大的保戶權利。

第二節 研究限制&建議

壽險業之兩大獎項，現代保險雜誌自 1999 年即舉辦第一屆「保險信望愛獎」，保險發展事業中心則自 2005 年即舉辦第一屆「保險卓越獎」，兩項大獎獎項眾多，本研究此次僅針對幾項獎項檢驗，又因保險業公開資訊觀測站的各家保險公司保費收入統計資料自 2009 年才開始統計，所以本研究則從 2009 年開始統計保費收入至 2014 年，並從 2009 年檢驗獲獎數和保費收入之間的影響，並透過獲獎數再檢驗公司治理的項目。

建議未來可針對兩大獎項的細項擴大整理，並將年期拉長再檢驗其影響。又因無法取得各保險各通路銷售之保費收入，所以僅能以是否有銀行代銷來檢驗其影響，所以建議未來可再探討該影響性。

參考文獻

一、中文文獻

- 王儷玲、彭金隆與張義宏(2006)，我國壽險業銀行保險業務參與度與經營效率分析。台大管理論叢，第十七卷第一期：59-90。
- 古秋雲(2006)，服務品質、服務價值、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究-以台灣南部某醫學中心健康檢查中心為例，國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
- 任維廉與呂堂榮(2004)，國道客運乘客知覺之服務品質，滿意度與移轉障礙對其行為意向之影響，運輸計畫季刊，第33卷第1期，頁421-447。
- 朱博湧、曾國雄、鄧美貞與邱英雄(2004)，市場佔有率、成長率與獲利率相關性之多變量分析—以新竹科學園區廠商為例。中山管理評論，第十二卷第三期：507-533。
- 吳明隆、涂金堂(2006)，SPSS 與統計應用分析，台北：五南圖書。
- 吳萬益(2000)，企業研究方法，台北：華泰文化事業。
- 周泰華、黃俊英、郭德賓(2000)，服務品質與顧客滿意評量模式比較研究，輔仁管理評論，第6卷第1期，頁37-68。
- 易言茹(2007)，臨櫃服務與客戶互動關係之滿意度研究，三商美邦人壽高雄分公司保戶服務三科。
- 郝充仁與李雅婷(2004)，銀行通路之探討。壽險季刊，第一百三十一期：13-21。
- 張邦茹、林惠芳與林宜蓁(2011)，壽險業行銷通路決定因素之研究。風險管理學報，第十三卷第一期：3-24。
- 張國慶(2001)，從國家品質獎探討實施全面品質管理之經營績效，元智大學管理研究所。
- 張淑青(2006)，顧客忠誠驅動因子之研究-顧客知覺價值的關鍵角色及顧客滿意與信任的中介影響，輔仁管理評論，第13卷第1期，頁107-132。
- 莊立民(2002)，組織創新模式建構與實證之研究-以台灣資訊電子業為例，國立成功大學企業管理學研究所博士論文。
- 莊立民與段起祥(2006)，臺灣服務業組織創新量表發展之研究，產業論壇，第8卷第2期，頁65-83。
- 郭迺鋒、郭敏華、簡仲明(2005)，台灣民眾保險觀念與行為調查，財團法人保險事業發展中心。
- 黃俊英(2003)，行銷學的世界，台北：天下文化。
- 黃義清(2009)，國家品質獎對企業經營績效影響之研究，東海大學工業工程與經營資訊研究所。
- 楊棠堯(2002)，顧客關係管理系統互動性之實驗分析，國立成功大學企業管理研究所博士論文。

- 楊錦洲(2001)，顧客服務創新價值-如何做好服務品質，台北：紅螞蟻圖書。
- 溫福星(2013)，社會科學研究中使用迴歸分析的五個重要概念。管理學報，第三十卷第二期：169-190。
- 廖偉伶(2003)，知識管理在服務創新之應用，國立成功大學工業管理科學研究所碩士論文。
- 趙新銘(2007)，服務創新、規範性評估、服務品質與顧客滿意度關係之研究-以小客車租賃業為例，國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
- 蔡啟通(1998)，組織因素、組織成員整體創造性與組織創新之關係，國立台灣大學商學研究所博士論文。
- 蔡錦富(2008)，服務品質、顧客價值對顧客滿意度影響之研究，兼論服務創新調和作用之驗證，國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
- 鍾憲瑞與陳俊忠(2006)。策略群組結構的演化。中山管理評論，第十四卷第四期：915-938。

二、英文文獻

- Baranoff, E., & Sager, T. 2003. The Relations among Organizational & Distribution Forms & Capital & Asset Risk Structures in the Life Insurance Industry. *Journal of Risk & Insurance*, 70(3): 375-400.
- Berger, A. N., Cummins, J. D., Weiss, M. A. & Zi, H. 2000. Conglomeration versus strategic focus: Evidence from the insurance industry. *Journal of Financial Intermediaries*, 9(4): 323-362.
- Berger, A.N., Cummins, J. D., & Weiss, M.A. 1997. The coexistence of multiple distribution systems for financial services: The case of property-liability insurance. *Journal of Business*, 70(4): 515-546.
- Browne, M. J., Carson, J. M. & Hoyt, R. E. 2001. Dynamic financial models of life insurers. *North American Actuarial Journal*, 5(1): 11-26.
- Browne, M. J., Carson, J. M., & Hoyt, R. E. 1999. Economic & market predictors of
- Chang, P. R., Peng, J. L., & Fan C. K., 2011. A Comparison of Bancassurance & Traditional Insurer Sales Channels. *Geneva Papers on Risk and Insurance- Issues & Practice*, 36(1), 76-93.
- Colquitt, L. L., & Hoyt, R. E. 1997, Determinants of corporate hedging behavior: Evidence from the life insurance industry. *Journal of Risk & Insurance*, 64(4): 649-671.
- Cool, K. & Dierickx, I. 1993. Rivalry, strategic groups and firm profitability. *Strategic Management Journal*, 14(1): 47-59.
- Cummins, J. D. & Nini, G. 2002. Optimal capital utilization by financial firms: Evidence from the property-liability insurance industry. *Journal of Financial Services Research*, 1(1): 15-53.

- Cummins, J. D., Weiss M. A., & Zi, H. 2003. Economies of scope in financial services: A DEA bootstrapping analysis of the US insurance industry. Working Paper.
- Dess, G. G., & Davis, P. S. 1984. Porter's (1980) Generic strategies as determinants of strategic group membership & organizational performance. *Academy of Management Journal*, 7(3): 467-488.
- Elango, B., Ma Y. L., & Pope N., 2008. An Investigation into the Diversification-Performance Relationship in the U.S. Property-Liability Insurance Industry. *Journal of Risk and Insurance*, 75(3): 567-591.
- Eriksson, H., & Garvare, R., 2005. Organisational performance improvement through quality award process participation. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 2(9), 894-912.
- Fiegenbaum, A., & Thomas, H. 1990. Strategic groups and performance: The U. S. insurance industry, 1970-84. *Strategic Management Journal*, 11(3): 197-215.
- Fiordelisi, F., & Ricci, O. 2011. Bancassurance efficiency gains: Evidence from the Italian banking & insurance industries. *The European Journal of Finance*, 17(4): 789-810.
- Hendricks, K.B., & Singhal, V.R., 1997. The long-term stock price performance of quality award winners. *Advances in Management of Organization Quality*, edited by Don Fedor & Soumen Ghosh, JAI Press, Greenwich, Connecticut, 1-37.
- Hoyt, R. E. & Trieschmann, J. S. 1991. Risk/ return relationships for life-health, property-liability, & diversified insurers. *Journal of Risk & Insurance*, 58(2): 322-30.
- Hunt, M. 1972. Competition in the major home appliance industry. Unpublished doctoral dissertation, Cambridge, MA: Harvard Business School.
- Hwang, T., & Gao, S. 2005. An empirical study of cost efficiency in the Irish life insurance industry. *International Journal of Accounting, Auditing & Performance Evaluation*, 2(3): 264-280.
- insolvencies in the life- health insurance industry. *Journal of Risk & Insurance*,
- Kim, W. J., Mayers, D., & Smith, Jr. C., 1996. On the choice of insurance distribution systems. *Journal of Risk & Insurance*, 63(2): 207-227.
- King, A. L. 1975. The market performance of diversified and non- diversified organizations within the P-L insurance industry. *Journal of Risk & Insurance*, 42: 471-493.
- Kraemer, H. C., & Blasey, C. M. 2004. Centering in regression analyses: A strategy to prevent errors in statistical inference. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 13(3): 141-151.
- Liebenberg, A. P., & Sommer, D. W. 2008. Effects of corporate diversification: Evidence from the property-liability insurance industry. *Journal of Risk and Insurance* 75(4): 893-919.
- Marvel, H. 1982. Exclusive dealing. *Journal of Law & Economics*, 25(April): 1-25.
- Mayer, M. & Whittington, R. 2003. Diversification in Context: A cross national & cross

- temporalextension. *Strategic Management Journal*, 24(8):773-781.
- Mayers, D., & Smith, Jr. C., 1988. Ownership structure across lines of property casualty insurance. *Journal of Law & Economics*, 31(October): 351-378.
- Meador, J. W., Harley E. R., & Schellhorn, C. D. 2000. Product focus versus diversification: Estimates of Xefficiency for the U.S. life insurance industry, Ch5, Performance of Financial Institutions: 175-198. New York: Cambridge University Press.
- Nance, D. R., Smith, C. W., & Smithson, C. W. 1993. On the determinants of corporate hedge. *Journal of Finance*, 48(1): 267-284.
- Oster, S. 1982. Intraindustry structure & the ease of strategic change. *The Review of Economic & Statistics*, 64(3): 376-383.
- Palich, L. E., Cardinal, L. B., & Miller, C. C. 2000. Curvilinearity in the diversification-performance linkage: An examination of over three decades of research. *Strategic management Journal*, 21(2):155-174.
- Peteraf, M., & Shanley, M. 1997. Getting to know you: A theory of strategic group identity. *Strategic management Journal*, 18(1): 165-186.
- Porter, M. E., 1980. The structure within industries & companies performance. *Review of Economics & Statistics*, 61(2): 214-217.
- Prescott, J. E., Kohli, A. K., & Venkatraman, N. 1986. The market share profitability relationship: An empirical assessment of major assertions & contradictions. *Strategic Management Journal*, 7(4): 377-394.
- Regan, L. 1997. Vertical integration in the property liability insurance industry: A transaction cost approach. *Journal of Risk & Insurance*, 64(1): 41-62.
- Staten, M., Umbeck, J. & Dunkelberg, W. 1988. Marketshare / market power revisited: A new test for an old theory. *Journal of Health Economics*, 7(1): 73-83.
- Tombs, J. W., & Hoyt, R. E., 1994. The effect of product line focus on insurer stock returns. *Proceedings of the International Insurance Society*, 331-339.
- Zott, C., 2003. Dynamic capabilities & the emergence of intraindustry differential firm performance: Insights from a simulation study. *Strategic Management Journal*, 24(2), 97-125.

三、網站資料

中華民國人壽保險商業同業公會(2009年~2014年年報)

取自 <http://www.lia-roc.org.tw/index.asp>

保險業公開資訊觀測站(2009年~2014年)。

壽險業各公司壽險業務概況表和壽險財務務指標概況
取自 <http://ins-info.ib.gov.tw/customer/life.aspx?UID=27935073>

財團法人保險事業發展中心
取自 <http://www.tii.org.tw/opencms/bulletin/insuranceAward/>

現代保險健康理財雜誌
取自 <http://www.rmim.com.tw/fund-awards-38>



表1、壽險業概況表(期間:2009年度~2014年度) 單位:百萬元

序號	年度	市佔率(%)	2009年	市佔率(%)	2010年	市佔率(%)	2011年	市佔率(%)	2012年	市佔率(%)	2013年	市佔率(%)	2014年
1	遠雄人壽保險事業股份有限公司	2.47	49,539	2.20	50,938	2.85	62,607	1.49	36,891	1.48	36,340	1.32	37,220
2	臺銀人壽保險股份有限公司	2.17	43,498	2.43	56,101	2.43	50,892	2.37	56,698	1.94	48,017	1.34	34,987
3	新光人壽保險股份有限公司	8.82	176,926	8.26	190,929	8.12	178,561	7.08	175,538	6.60	170,426	7.59	210,211
4	朝陽人壽保險股份有限公司	0.13	2,516	0.12	2,751	0.12	6,215	0.34	8,547	0.24	6,080	0.16	4,303
5	富邦人壽保險股份有限公司	16.21	325,209	18.95	438,213	16.75	368,208	16.98	420,731	16.26	420,083	15.34	425,035
6	第一金人壽保險股份有限公司	0.22	4,475	0.25	5,856	0.22	4,788	0.26	6,381	0.36	9,301	0.48	13,436
7	國寶人壽保險股份有限公司	0.36	7,160	0.33	7,526	0.36	7,617	0.36	8,517	0.36	8,869	0.32	8,492
8	國際康健人壽保險股份有限公司	0.33	5,406	0.34	6,254	0.42	6,929	0.43	7,347	0.51	7,647	0.39	8,027
9	國華人壽保險股份有限公司	1.91	38,410	1.55	35,760	1.74	36,441	1.54	36,867	-	-	-	-
10	國泰人壽保險股份有限公司	24.41	489,841	24.27	561,391	23.46	515,708	22.65	561,353	21.21	548,034	22.96	636,171
11	英屬百慕達商宏利人壽保險國際股份有限公司台灣分公司	0.38	7,540	0.27	6,148	0.30	6,421	0.32	9,322	-	-	-	-
12	英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0.25	5,017	0.19	4,270	0.20	4,270	0.25	5,894	0.25	6,082	0.27	7,006
13	英屬百慕達商中泰人壽保險股份有限公司台灣分公司	0.61	12,196	0.29	6,595	0.06	7,635	0.20	9,739	0.01	13,728	0.01	17,740
14	英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	-	-	-	4	-	18	-	83	0.04	140	0.07	110
15	南山人壽保險股份有限公司	10.26	205,894	9.32	215,499	10.50	230,737	14.97	370,906	14.92	385,347	14.16	392,326
16	保德信國際人壽保險股份有限公司	0.52	10,482	0.52	11,947	0.55	11,987	0.52	12,912	0.52	13,521	0.51	14,264
17	保誠人壽保險股份有限公司	1.56	31,261	0.88	20,459	1.24	26,523	1.12	27,464	1.03	26,397	0.92	25,374
18	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	1.49	29,749	1.80	41,538	1.67	36,749	1.92	47,461	2.02	52,294	2.46	68,066
19	幸福人壽保險股份有限公司	0.92	18,546	0.36	8,235	0.29	6,316	0.35	8,747	0.35	9,055	0.24	6,617
20	宏泰人壽保險股份有限公司	1.46	29,200	1.44	33,368	1.63	34,169	0.91	22,663	0.82	21,187	0.75	19,954
21	安聯人壽保險股份有限公司	4.12	82,592	3.93	90,998	2.44	53,724	2.07	51,271	2.66	68,658	2.94	81,602
22	合作金庫人壽保險股份有限公司	-	-	1.75	40,456	1.53	33,575	1.64	40,668	1.43	36,920	1.24	34,229
23	全球人壽保險股份有限公司	1.35	27,068	1.18	27,357	1.00	21,980	1.13	27,931	2.42	62,479	2.73	75,690
24	台灣人壽保險股份有限公司	1.99	40,018	2.02	46,786	2.45	51,277	2.89	69,175	2.30	57,012	2.61	68,392
25	元大人壽保險股份有限公司	0.60	11,988	0.50	11,616	0.57	11,900	0.48	11,392	0.45	11,024	0.55	14,397
26	中華郵政股份有限公司	7.38	148,109	7.18	165,970	7.39	162,504	6.37	157,982	6.08	157,086	5.37	148,767
27	中國信託人壽保險股份有限公司	0.77	15,461	0.61	14,172	0.75	16,388	1.79	44,483	2.86	74,183	4.67	129,921
28	中國人壽保險股份有限公司	4.92	98,751	5.20	120,278	6.59	144,789	5.06	125,319	6.86	177,246	5.57	154,455
29	三商美邦人壽保險股份有限公司	4.30	86,252	3.81	88,166	4.32	95,035	4.47	110,890	5.05	130,469	4.78	132,593
保險收入(單位:百萬元)		100	2,003,104	100	2,309,579	100	2,193,960	100	2,473,172	100	2,557,624	100	2,769,383

資料來源:保險業公開資訊觀測站(排列方式以筆畫多至少,本研究整理)

表2、人壽保險業初年度保費收入來源別統計表(2009年-2014年)

單位:新臺幣百萬元													
商品類別	銷售通路別	2009年	百分比	2010年	百分比	2011年	百分比	2012年	百分比	2013年	百分比	2014年	百分比
個人人壽保險	壽險公司業務員	180,479	19.51%	245,081	21.10%	214,070	21.51%	311,564	26.17%	244,222	22.08%	27,814	3.02%
	銀行經代保代	207,223	22.40%	288,917	24.87%	400,074	40.21%	471,299	39.59%	276,166	24.96%	392,707	42.61%
	傳統經代保代	18,871	2.04%	19,589	1.69%	24,924	2.50%	36,128	3.03%	29,968	2.71%	40,216	4.36%
	合計	406,573	43.95%	553,587	47.65%	639,068	64.23%	818,991	68.80%	550,356	49.75%	460,737	49.99%
個人年金保險	壽險公司業務員	33,709	3.64%	39,876	3.43%	20,402	2.05%	27,186	2.28%	27,531	2.49%	18,663	2.02%
	銀行經代保代	264,625	28.61%	369,186	31.78%	100,566	10.11%	89,989	7.56%	218,460	19.75%	43,874	4.76%
	傳統經代保代	2,566	0.28%	3,951	0.34%	2,120	0.21%	4,737	0.40%	6,688	0.60%	1,277	0.14%
	合計	300,900	32.53%	413,013	35.55%	123,088	12.37%	121,912	10.24%	252,679	22.84%	63,814	6.92%
投資型保險	壽險公司業務員	55,264	5.97%	54,000	4.65%	119,526	12.01%	93,974	7.89%	118,620	10.72%	164,161	17.81%
	銀行經代保代	110,691	11.97%	98,522	8.48%	65,784	6.61%	103,094	8.66%	133,743	12.09%	174,552	18.94%
	傳統經代保代	2,538	0.27%	3,183	0.27%	3,179	0.32%	4,183	0.35%	7,149	0.65%	10,626	1.15%
	合計	168,493	18.21%	155,705	13.40%	188,489	18.94%	201,251	16.91%	259,512	23.46%	349,339	37.90%
個人傷害、健康保險	壽險公司業務員	35,026	3.79%	24,883	2.14%	27,131	2.73%	30,357	2.55%	27,022	2.44%	31,200	3.39%
	銀行經代保代	1,397	0.15%	1,330	0.11%	1,260	0.13%	1,193	0.10%	490	0.04%	461	0.05%
	傳統經代保代	1,715	0.19%	1,555	0.13%	1,781	0.18%	2,199	0.18%	1,672	0.15%	1,816	0.20%
	合計	38,138	4.12%	27,768	2.39%	30,172	3.03%	33,749	2.84%	29,184	2.64%	33,477	3.63%
團體保險	壽險公司業務員	8,696	0.94%	8,960	0.77%	11,284	1.13%	11,784	0.99%	12,193	1.10%	11,558	1.25%
	銀行經代保代	288	0.03%	239	0.02%	210	0.02%	281	0.02%	203	0.02%	164	0.02%
	傳統經代保代	2,000	0.22%	2,453	0.21%	2,696	0.27%	2,413	0.20%	2,154	0.19%	2,609	0.28%
	合計	10,984	1.19%	11,652	1.00%	14,190	1.43%	14,478	1.22%	14,550	1.32%	14,331	1.55%
總計		925,088	100%	1,161,725	100%	995,007	100%	1,190,381	100.00%	1,106,281	100%	921,698	100%

資料來源:壽險公會(本研究整理)

續表3、現代保險-保險信望愛獎(2009年)

年度	公司名稱 / 得獎項目	最佳保險專業獎		最佳商品創意獎		最佳社會責任獎		最佳通路策略獎		最佳保險教育貢獻獎		最佳整合傳播獎		合計	
		得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	優選	得獎
2009	三商美邦人壽保險股份有限公司	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	4	2
2009	中國人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	中國信託人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	元大人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	台灣人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	5	3
2009	全球人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3	0
2009	合作金庫人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	安聯人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
2009	宏泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	幸福人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0
2009	保誠人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	保德信國際人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	南山人壽保險股份有限公司	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	2
2009	英屬百慕達商中泰人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	英屬百慕達商宏利人壽保險國際股份有限公司台灣分公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
2009	英屬百慕達商匯豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	國泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	國華人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	5	0
2009	國際康健人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
2009	國寶人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	第一金人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0
2009	富邦人壽保險股份有限公司	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2
2009	朝陽人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	新光人壽保險股份有限公司	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	5	3
2009	臺銀人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	遠雄人壽保險事業股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

資料來源:現代保險(本研究整理,排列方式以筆畫由小至大)

續表3、現代保險-保險信望愛獎(2010年)

年度	公司名稱 / 得獎項目	最佳保險專業獎		最佳商品創意獎		最佳社會責任獎		最佳通路策略獎		最佳保險教育貢獻獎		最佳整合傳播獎		合計	
		得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	優選	得獎
2010	三商美邦人壽保險股份有限公司	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	5	3
2010	中國人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	中國信託人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	元大人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	台灣人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	6	2
2010	全球人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0
2010	合作金庫人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	安聯人壽保險股份有限公司	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1
2010	宏泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	幸福人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
2010	保誠人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	保德信國際人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	南山人壽保險股份有限公司	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	1
2010	英屬百慕達商中華人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	英屬百慕達商宏利人壽保險國際股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	英屬百慕達商匯豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1
2010	英屬曼島商蘇世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	國泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	國華人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	0
2010	國際康健人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	國寶人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	第一金人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	富邦人壽保險股份有限公司	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	6	4
2010	朝陽人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	新光人壽保險股份有限公司	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	6	4
2010	臺銀人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	遠雄人壽保險事業股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

資料來源:現代保險(本研究整理, 排列方式以筆畫由小至大)

續表3、現代保險-保險信望愛獎(2011年)

年度	公司名稱 / 得獎項目	最佳保險專業獎		最佳商品創意獎		最佳社會責任獎		最佳通路策略獎		最佳保險教育貢獻獎		最佳整合傳播獎		合計	
		得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	優選	得獎
2011	三商美邦人壽保險股份有限公司	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	2
2011	中國人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	中國信託人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	元大人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	台灣人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	3	2
2011	全球人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0
2011	合作金庫人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
2011	安聯人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
2011	宏泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	幸福人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	保誠人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	保德信國際人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	南山人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	3	1
2011	英屬百慕達商中泰人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2011	英屬百慕達商宏利人壽保險國際股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	英屬百慕達商匯豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
2011	英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	國泰人壽保險股份有限公司	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	5
2011	國華人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0
2011	國際康健人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2011	國寶人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2011	第一金人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
2011	富邦人壽保險股份有限公司	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	2	3
2011	朝陽人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	新光人壽保險股份有限公司	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2	4
2011	臺銀人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	5	0
2011	遠雄人壽保險事業股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

資料來源:現代保險(本研究整理, 排列方式以筆畫由小至大)

續表3、現代保險-保險信望愛獎(2012年)

年度	公司名稱 / 得獎項目	最佳保險專業獎		最佳商品創意獎		最佳社會責任獎		最佳通路策略獎		最佳保險教育貢獻獎		最佳整合傳播獎		合計	
		得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	優選	得獎
2012	三商美邦人壽保險股份有限公司	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	3
2012	中國人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	中國信託人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	1
2012	元大人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	台灣人壽保險股份有限公司	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	3	2
2012	全球人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0
2012	合作金庫人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
2012	安聯人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
2012	宏泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2012	幸福人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
2012	保誠人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	保德信國際人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	南山人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	5	0
2012	英屬百慕達商?豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	英屬百慕達商中泰人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0
2012	英屬百慕達商宏利人壽保險國際股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	國泰人壽保險股份有限公司	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3	2
2012	國華人壽保險股份有限公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0
2012	國際康健人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0
2012	國寶人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012	第一金人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
2012	富邦人壽保險股份有限公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	2	3
2012	朝陽人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
2012	新光人壽保險股份有限公司	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	3	2
2012	臺銀人壽保險股份有限公司	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
2012	遠雄人壽保險事業股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

資料來源:現代保險(本研究整理,排列方式以筆畫由小至大)

續表3、現代保險-保險信望愛獎(2013年)

年度	公司名稱 / 得獎項目	最佳保險專業獎		最佳商品創意獎		最佳社會責任獎		最佳通路策略獎		最佳保險教育貢獻獎		最佳整合傳播獎		合計	
		得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	優選	得獎
2013	三商美邦人壽保險股份有限公司	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	3	3
2013	中國人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	中國信託人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	1
2013	元大人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	台灣人壽保險股份有限公司	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	2	3
2013	全球人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	1
2013	合作金庫人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
2013	安聯人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
2013	宏泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
2013	幸福人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
2013	保誠人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	保德信國際人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	南山人壽保險股份有限公司	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	4	1
2013	英屬百慕達南中泰人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	英屬百慕達南友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0
2013	英屬曼島南蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	國泰人壽保險股份有限公司	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	3	3
2013	國際康健人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0
2013	國寶人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	第一金人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
2013	富邦人壽保險股份有限公司	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	3	3
2013	朝陽人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	新光人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	3	3
2013	臺銀人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	0
2013	遠雄人壽保險事業股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

資料來源:現代保險(本研究整理,排列方式以筆畫由小至大)

續表3、現代保險-保險信望愛獎(2014年)

年度	公司名稱 / 得獎項目	最佳保險專業獎		最佳商品創意獎		最佳社會責任獎		最佳通路策略獎		最佳保險教育貢獻獎		最佳整合傳播獎		合計	
		得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選	得獎	優選
2014	三商美邦人壽保險股份有限公司	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	2	4
2014	中國人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	中國信託人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3	1
2014	元大人壽保險股份有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2014	台灣人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	5	1
2014	全球人壽保險股份有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2014	合作金庫人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	安聯人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
2014	宏泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
2014	幸福人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0
2014	保誠人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	保德信國際人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	南山人壽保險股份有限公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
2014	英屬百慕達商中泰人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
2014	英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	國泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	國際康健人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2014	國寶人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	第一金人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
2014	富邦人壽保險股份有限公司	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	5
2014	朝陽人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	新光人壽保險股份有限公司	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	3	2
2014	臺銀人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	遠雄人壽保險事業股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

資料來源：現代保險(本研究整理，排列方式以筆畫由小至大)

續表4、財團法人保險事業發展中心-臺灣保險卓越獎(2009年)

年度	公司名稱 / 得獎項目	人身保險卓越獎		保戶服務卓越獎		風險管理卓越獎		商品創新卓越獎		人才培訓卓越獎		公益(形象)關懷卓越獎		合計獲獎數	
		金質獎	銀質獎	金質獎	銀質獎	金質獎	銀質獎								
2009	三商美邦人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	中國人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	中國信託人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	中華郵政股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	元大人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	台灣人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
2009	全球人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	合作金庫人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	安聯人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	宏泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	幸福人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	保誠人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	保德信國際人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	南山人壽保險股份有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0
2009	英屬百慕達商中泰人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	英屬百慕達商宏利人壽保險國際股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	英屬百慕達商匯豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	英屬斐島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	國泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4	0
2009	國華人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	國際康健人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	國寶人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	第一金人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	富邦人壽保險股份有限公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2009	朝陽人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	新光人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
2009	臺銀人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	遠雄人壽保險事業股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

資料來源:現代保險(本研究整理, 排列方式以筆畫由小至大)

續表4、財團法人保險事業發展中心-臺灣保險卓越獎(2011年)

年度	公司名稱 / 得獎項目	人身保險卓越獎		保戶服務卓越獎		風險管理卓越獎		商品創新卓越獎		人才培訓卓越獎		公益(形象)關懷卓越獎		合計獲獎數	
		金質獎	銀質獎	金質獎	銀質獎	金質獎	銀質獎								
2011	三商美邦人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	中國人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	中國信託人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	中華郵政股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	元大人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	台灣人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
2011	全球人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	合作金庫人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	安聯人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	宏泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	幸福人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	保誠人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	保德信國際人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
2011	南山人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2011	英屬百慕達商?豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	英屬百慕達商中泰人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	英屬百慕達商宏利人壽保險國際股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	英屬斐島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	國泰人壽保險股份有限公司	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	5	0
2011	國華人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	國際康健人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	國寶人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	第一金人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	富邦人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
2011	朝陽人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	新光人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	2
2011	臺銀人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011	遠雄人壽保險事業股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

資料來源:現代保險(本研究整理, 排列方式以筆畫由小至大)

續表4、財團法人保險事業發展中心-臺灣保險卓越獎(2013年)

年度	公司名稱 / 得獎項目	人身保險卓越獎		保戶服務卓越獎		風險管理卓越獎		商品創新卓越獎		人才培訓卓越獎		公益(形象)關懷卓越獎		合計獲獎數	
		金質獎	銀質獎	金質獎	銀質獎	金質獎	銀質獎								
2013	三商美邦人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	中國人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	中國信託人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	中華郵政股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	元大人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	台灣人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1
2013	全球人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	合作金庫人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	安聯人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	宏泰人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	幸福人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	法商法國巴黎人壽保險股份有限公司台灣分公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2013	保誠人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	保德信國際人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	南山人壽保險股份有限公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
2013	英屬百慕達商中泰人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	英屬百慕達商友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2013	英屬斐島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	國泰人壽保險股份有限公司	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	5	0
2013	國際康健人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	國寶人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	第一金人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	富邦人壽保險股份有限公司	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	4
2013	朝陽人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	新光人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
2013	臺銀人壽保險股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	遠雄人壽保險事業股份有限公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

資料來源:現代保險(本研究整理,排列方式以筆畫由小至大)