

千大企業保險通路選擇之探討

摘要

商業性保險究竟應該採取直接通路或間接通路，產險業各有不同的角度或經營觀點去做選擇，可以從服務品質的觀點、成本的角度、行銷體系的掌握度等等方面來加以觀察，其中品質假說認為相對高成本的間接通路之能與直接通路並存於保險市場，乃因間接通路能提供顧客相較於直接通路較佳的服務品質，本研究係透過行銷通路對顧客各險種的推薦、承保範圍的規劃、保險金額的釐訂方式、專業能力與價格等面向，運用 OLS 迴歸來驗證千大企業對保險通路的選擇。本研究一共取得 255 份台灣千大企業回覆的有效問卷，經迴歸分析檢驗研究假說，結果顯示，無論是協助千大企業的顧客投保多種商業保險、協助千大企業的顧客規劃承保範圍在專業能力與服務的肯定方面，採用產險經紀人通路的千大企業於明顯高於採用直接簽單通路的千大企業，其整體服務品質顯然支持品質假說，但是對於其他間接通路來說，包括產險代理人、金融保經代通路等則顯然不支持品質假說，顯示其服務品質與直接通路無法分辨出好壞；至於協助千大企業的顧客釐訂保險金額方面，無論是產險經紀人通路或者其他保經代通路，與直接業務員通路相比較都沒有明顯的差異。

關鍵詞：品質假說、直接通路、產險經紀人通路、商業性保險、產險代理人通路、金融保經代通路、其他保經代通路。

江朝峰先生：逢甲大學風險管理與保險系副教授，Associate Professor, Department of Risk Management and Insurance, Feng Chia University，逢甲大學金融博士學位學程博士生，Ph. D. Program of Finance, Feng Chia University.

壹、前言

台灣地區產險市場的經營，多年來發展得並不是很好，相對於壽險業來說，市場規模相差非常大，2013 年度壽險新、續約保費收入竟然是產險保費收入的 22 倍，究其原因，產險業的通路發展遠遜於壽險業可能是主要因素之一，所以在產險業通路的研究就變得非常重要，冀望能從中找到因應對策。

目前台灣產險業的行銷通路主要分成直接業務員通路、產險經紀人通路、產險代理人通路等三大類，其中汽車保險尤其是新車則多由車商所成立的產險代理人控制，住宅與傷害險則由透過銀行保險經紀人的通路銷售，至於壽險公司業務系統也多會自行或由產險公司協助下設立保險經紀人、代理人公司，其以銷售住宅火險、車險與健康傷害險為主，總之，個人性保險(Personal Line Insurance)¹業務多由產險公司業務員、產險代理人、銀行、證券、壽險保經代承作。而商業性保險(Commercial Line Insurance)則主要透過產險經紀人通路與直接業務員通路規劃，其中千大企業業務則由產險經紀人與保險公司直接業務員各約占一半來服務，這個比率令人感到訝異，因為千大企業所投保的保險係屬於比較複雜的商業性保險，而千大企業的保險承辦人員，在保險的專業知識領域與保險公司相較之下，是屬於相對弱勢，在這種情況下為何不願意運用產險經紀人的專業來協助規劃與處理保險相關事宜呢？

基本上造成部份千大企業不願意採用產險經紀人，在實務上可以歸納出下列三個原因，首先在保險公司方面，因為傳統以來的觀念，總認為產險經紀人的立場與保險公司是相對的，因此無論是保險契約的締結、保險期間的服務、理賠的協調都非常容易造成保險公司的困擾，所以不願意充份的跟保險經紀人合作，並且常灌輸被保險企業負面的訊息以排斥產險經紀人介入；第二，對部份千大企業來說，因為歷史原因，不太清楚如何去利用產險經紀人來協助企業保險的規劃與執行，而且覺得使用產險經紀人將增加保險成本的負擔，所以意願大為降低；第三，台灣地區的產險經紀人整體的專業素質並不一致，尤其在商業性產險的領域，有非常專業的產險經紀人也有很不專業的產險經紀人，所以無法獲得保險公司跟千大企業完全的信任。基於以上這些原因，所以台灣地區長久以來有半數的千大企業並不願意採用產險經紀人²，但是卻有另一半的千大企業縱使覺得成本比較高卻願意採用保險經紀人，這是否意味著採用產險經紀人能有比較好的服務品質的回饋？基於以上原因，因此本研究將千大企業之業務通路概分為產險公司直接業務員通路、產險經紀人通路與其他經代人通路三類以資比較分析，值此台灣產險業通路運用的轉型階段，其結果並可做為台灣產險界對未來通路發展的重要參考。

¹ 所謂個人性保險業務係指被保險人為自然人的保單，而商業性保險業務則是指被保險人為法人的保單。

² 依據現代保險雜誌歷年調查。

貳、研究動機

台灣目前的產險市場商業性保險市場與通路選擇的現況，剛好是檢驗服務品質與通路選擇的良好時機，首先，台灣產險業在歷經多年的惡性價格競爭之後，開始漸漸進入專業導向的時代，形成商品多樣化、行銷多元化、經營多角化的發展，但是同時價格競爭仍然沒有趨緩；因此顧客在面對琳瑯滿目的保險商品、複雜多元的行銷方式與紊亂的價格競爭時，有沒有能力做選擇？需不需要透過適當的通路來加以協助，已經變成一個很重要的課題，尤其在千大企業的領域，因為其欲投保的保險商品是最複雜的，所以對保險通路的選擇，將具有重大的市場意義。

另一方面台灣的火災保險市場在實施費率自由化後，因為實務上執行的困難，到了2012年又以天災參考費率取代天災自由費率，並且採取零佣概念，也就是直接簽單業務基本上可以沒有佣金成本，或讓直接向保險公司投保的顧客可以享有一定的折扣，這些措施都造成產險經紀人的報價相對比較高，其非常嚴重的影響產險經紀人的競爭能力。但換句話說，當顧客仍然選擇向相對較為昂貴的產險經紀人通路投保，此時是否意謂著產險經紀人通路能提供較佳的服務品質藉以換取顧客較高的保險成本支出，實有進一步研究的必要。

基於以上原因，本研究以台灣千大企業的商業性財產保險做為研究標的，這是台灣地區第一次以這種角度與樣本來研究產險市場，尤其是回收的有效樣本達到255份，相對於千大企業的其他研究來說實屬難得，而本研究又是採用比較少文獻採用的需求面分析，相信對研究的成果與未來其他研究的應用會有相當正面的效果，本研究係從顧客觀點來驗證研究假說，研究架構如下：第一節整體性的概述，第二節研究動機，第三節回顧相關文獻，並發展研究假說；第四節則說明研究方法，內容包括資料來源與樣本分析、問卷設計以及操作性變數定義；第五節則說明研究結果；第六節為結論。

參、文獻回顧與研究假說

一、文獻回顧

根據相關文獻，產品品質假說的理論基礎在於保險經紀人能提供較佳的服務品質，此服務品質亦可就供給面與需求面的角度予以分析，供給面觀點的產品品質假說，係著眼於產險經紀人能提供保險公司風險評估的優勢服務。需求面觀點的產品品質假說則是立基於保險經紀人能提供給顧客較佳的服務品質。另外在用詞上必須先加以說明的是在美國學術上的專屬保險代理制度包括保險公司直接業務人員與專屬保險代理人，但台灣地區的專屬保代很少，所以本研究中的專屬保代在台灣地區主要就是保險公司的直接業

務人員。獨立保險代理制度包括保險經紀人與獨立保險代理人，但台灣地區的獨立保代很少做財產商業保險，所以基本上獨立保險代理制度就是指產險經紀人。

Joskow (1973)指出，採用直接簽單制度使保險公司整體付出的簽單成本比較低，因此認為採用保險經紀人制度是比較沒有效率的。Cummins and VanDerhei (1979)進一步指出，若以處理賠案的角度來看，間接銷售模式的保險經紀人制度應能提供較佳的專業服務品質。另外，Mayers and Smith (1981)認為保戶向保險經紀人投保將能夠有效的控制保險公司違約風險的情況，此乃保險經紀人將較保險公司的直接業務人員具有一個相對的優勢，即他們的專業知識可以有效的協助被保險人來處理賠案，並且若保險公司的財務狀況不佳，保險經紀人亦可於保戶的契約到期時將其業務轉向其他保險公司投保。

Etgar (1976)則從保險配銷制度中服務績效的觀點來探討不同的配銷制度在服務品質上的差異。Etgar 指出，代表間接業務的保險經紀人制度於風險分析與賠案的處理上將較直接業務的銷售模式具有優勢，故保單持有人認為保險經紀人應具有較高的服務品質。Pauly et al. (1986)則認為造成保險經紀人制度與直接簽單制度在費用率上的差異，是導因於間接業務的保險經紀人制度能夠提供較佳的服務品質。Berger et al. (1997)則就成本效率的觀點指出，採保險經紀人制度的保險人有較低的成本效率，其原因乃是保險人補償保險經紀人提供較佳服務品質的結果。此外，Barrese and Nelson (1992)亦認為，保險經紀人能獲得較高的利潤補償，乃因保險經紀人能以較佳的服務以及較有效率的方式來處理保單持有人與保險人間的衝突。Posey and Yavas (1995)認為，由於保險經紀人相較於顧客具有較佳的保險專業知識，因此便能協助顧客尋找適當的保險公司投保。Cummins and Doherty (2006)、Trigo-Gamarra, 2008 與 Eckardt and R athke-D oppner (2010)等人指出，保險經紀人可提供顧客的服務，包含提供專業能力、投保金額建議等諮詢服務。

二、研究假說

本研究係從通路與顧客之間的關係來探討服務品質，因此專業能力就顯得非常重要，一般而言，千大企業的保險規劃內容主要就是第一、能不能提供多險種的規劃，因為千大企業的規劃險種繁多，包括商業火災保險、運輸保險、團體保險、公共外責任保險、雇主責任保險、員工誠實保證保險、現金保險、董事主管責任保險、應收帳款保險、產品責任保險等。如果通路的專業能力不足就無法提供全面性險種的規劃跟服務，其服務品質就有待質疑；

第二、在千大企業投保所有的險種當中，以商業火災保險的承保範圍最為複雜跟重要，其規劃的內容可以包括純火險、非天災附加險、天災的附加險、廣式列舉式(Broad Named Peril)、全險(All Risks)、營業中斷險等，如果通路的專業能力及服務品質夠強，

那麼應該跟其投保的承保範圍息息相關；第三、千大企業的財產的保險價值的建議與規劃，有非常重大的意義，但是因為保險金額的建議，因為無法判定其是否正確，所以本研究僅以財產投保時所採用的評估基礎來做判斷，因此以重置成本基礎、實際現金價值基礎、取得成本、帳面餘額等四項來做為評量的標準，其中如果採取重置成本與實際現金價值的企業其通路視為專業能力與服務比較好，而採用取得成本與帳面餘額的企業其通路專業能力與服務則視為比較差。另為符合本研究係採用台灣千大企業投保商業性財產保險為研究對象，以下將以產險經紀人取代保險經紀人，本文擬建立研究假說如下：

H1：產險經紀人通路能提供顧客較複雜的險種規劃。

H2：產險經紀人通路能提供較完整的商業火災保險承保範圍。

H3：產險經紀人通路能提供比較正確的保險金額設計方式。

肆、研究方法

一、操作性變數定義

為觀察在實證分析中，若干被保險企業特徵可能影響迴歸係數的估計結果，故本文選擇被保險人的公司資本結構、公司營業規模、公司總資產、總公司所在地、每年總保費支出、投保原因、與目前通路往來時間、保障了解程度、投保經驗等為控制變數，其控制變數之定義如表 1 所示。

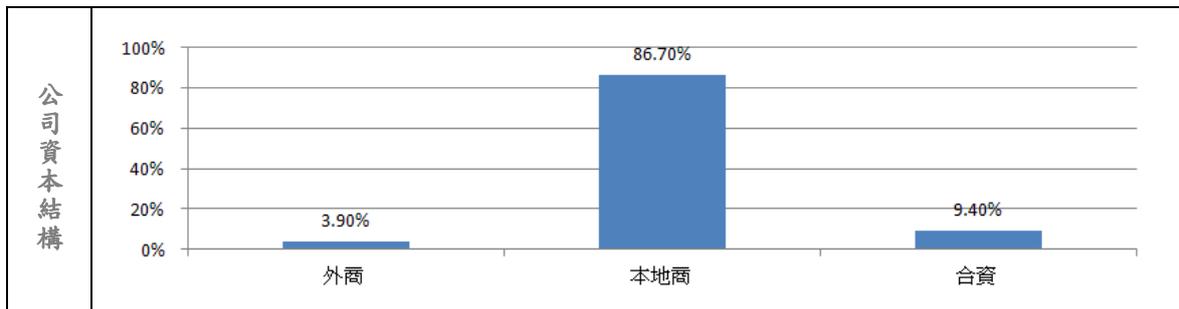
表 1 解釋變數定義

主要解釋變數	定義
行銷通路	參考群體為直接簽單通路
產險經紀人通路	為虛擬變數，當被保險人選擇向產險經紀人投保時為 1，其餘為 0。
其他保經代通路	為虛擬變數，當被保險人選擇向其他保經代(包括車商、銀行、證券、產險保代、壽險代理人公司與壽險經紀公司)投保時為 1，其餘為 0。
投保原因	參考群體為被保險人選擇專業能力與服務較佳
價格考量	為虛擬變數，若被保險人選擇價格考量為 1，其餘為 0。
同業或他人介紹	為虛擬變數，若被保險人選擇經同業或他人介紹為 1，其餘為 0。
自行尋找	為虛擬變數，若被保險人選擇自行尋找保險公司為 1，其餘為 0。
其他方式	為虛擬變數，若被保險人選擇其他方式為 1，其餘為 0。
公司資本結構	參考群體為被保險人是本地商。
外商	為虛擬變數，若被保險人是為外商 1，其餘為 0。
合資	為虛擬變數，若被保險人是合資為 1，其餘為 0。
經營規模	參考群體為經營規模 10 億以下。
11 億~100 億	為虛擬變數，經營規模 11 億~100 億為 1，其餘為 0。

101 億以上	為虛擬變數，經營規模 101 億以上為 1，其餘為 0。
公司總資產	參考群體為總資產 10 億以下。
11 億~100 億	為虛擬變數，總資產 11 億~100 億為 1，其餘為 0。
101 億以上	為虛擬變數，總資產 101 億以上為 1，其餘為 0。
商業保險負責單位	參考群體為財務部。
風險管理與保險部	為虛擬變數，風險管理與保險部為 1，其餘為 0。
法務部	為虛擬變數，法務部為 1，其餘為 0。
管理部	為虛擬變數，管理部為 1，其餘為 0。
總務部	為虛擬變數，總務部為 1，其餘為 0。
採購部	為虛擬變數，採購部為 1，其餘為 0。
多個部門分別負責	為虛擬變數，多個部門分別負責為 1，其餘為 0。
年度總保費	參考群體為總保費 10 萬元以下
11 萬~100 萬	為虛擬變數，總保費 11 萬~100 萬為 1，其餘為 0。
101 萬~1000 萬	為虛擬變數，總保費 101 萬~1000 萬為 1，其餘為 0。
1001 萬以上	為虛擬變數，總保費 1001 萬以上為 1，其餘為 0。
保單內容的了解程度	參考群體為保單內容略為了解
非常了解	為虛擬變數，非常了解為 1，其餘為 0。

二、資料來源與敘述性統計分析

本研究使用問卷調查來蒐集統計資料，研究對象為台灣天下雜誌 2013 年公佈的一千大製造業，且曾購買商業性保險³的保戶做為發放問卷的對象。問卷的發放方式主要係透過直接發放給千大企業商業性保險承辦或主管人員。問卷發放時間從 2013 年 7 月至 2013 年 12 月，共發出 800 份問卷，在經過 6 個月的回收期間後，我們總共蒐集到 255 份有效問卷樣本。其敘述性統計表如圖 1 所示。



³ 本研究的商業保險包括商業火災保險、運輸保險、團體保險、公共外責任保險、雇主責任保險、員工誠實保證保險、現金保險、董事主管責任保險、應收帳款保險、產品責任保險等。

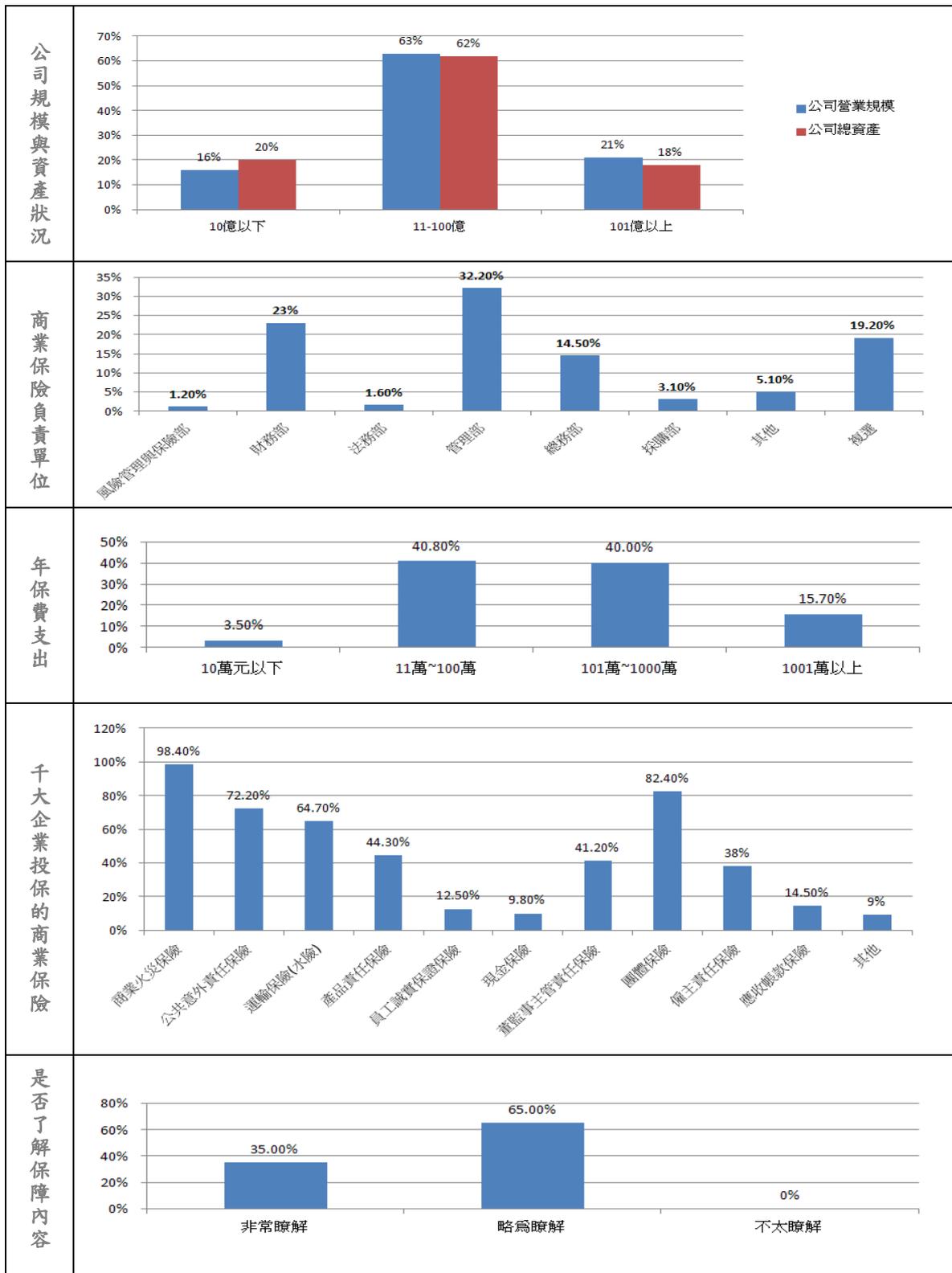


圖 1 千大企業基本資料

依據基本資料顯示，問卷回覆的千大企業多為本地商，外資及合資企業僅占 13%，而營業規模跟資產規模有六成屬於 10 億~100 億之間，超過 101 億也超過兩成，保費支出在百萬以上超過了 55%，因此整體樣本相當有代表性；而負責處理保險規劃的單位分別是管理部(32.2%)、財務部(23%)、總務部(12.5%)，而分由不同部門共同負責也占有 19.2%；投保各險種的比例以火災保險最高達 98.4%，最低為現金保險 9.8%，至於所有保險主管跟承辦自認為非常了解保險的僅占 35%，值得深入去了解。

三、千大企業通路選擇與服務品質認知差異分析

在檢定研究假說前，將進一步釐清顧客在決定選擇何種行銷通路投保前，是否對於行銷通路間服務品質、價格差異存在主觀認知上的不同，以下本研究針對顧客在價格與服務品質認知差異的投保行為進行分析。由樣本比例結果可知，在價格差異投保傾向方面，選擇直接簽單通路的顧客有較高的比例認為選擇向直接簽單通路投保能享有較優惠的價格折扣其比例達 64.6%，而認為產險經紀人通路能提供較優惠價格的比例則僅 16.5%；再觀察採用產險經紀人通路的千大企業，其認為產險經紀人能提供較優惠價格的比例達 57.2%，認為直接業務通路可以享有比較優惠的價格則只有 26.8%，本研究接續觀察千大企業的服務品質與價格投保傾向歸屬，問題主要詢問當千大企業在選擇通路時，優先考慮者為服務較佳的通路亦或提供價格比較低廉的通路。表 2 的樣本比例分析結果顯示，三種行銷通路下的顧客分別有 79.9%、84.8%與 81.6%的比例傾向選擇服務品質較佳的通路，即使該通路並不提供保費的優惠折扣，此現象說明向不同通路購買保險的千大企業仍以服務品質為購買保險的優先考量，因此，本文再從服務品質差異認知來區分顧客對於產險經紀人通路與直接簽單通路提供的服務品質是否存在認知上的差異。

表 2 千大企業通路選擇與服務品質認知差異分析

	直接簽單通路		產險經紀人通路		其他保經代通路	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
(一)價格差異投保傾向						
直接簽單通路能提供較優惠的價格	106	64.6%	37	26.8%	15	39.5%
產險經紀人能提供較優惠的價格	27	16.5%	79	57.2%	9	23.7%
沒有差異	23	14.0%	16	11.6%	10	26.7%
(二)服務品質與價格投保傾向						
提供服務品質較佳的通路	131	79.9%	117	84.8%	31	81.6%
提供價格較低廉的通路	33	20.1%	21	15.2%	7	18.4%
(三)服務品質差異認知						
產險經紀人通路服務品質較佳	37	22.6%	87	63.0%	9	23.7%
直接業務通路服務較佳	62	37.8%	14	10.1%	5	13.2%
沒有差異	48	29.3%	20	14.5%	16	42.1%

由表 2 可知，選擇向直接簽單通路投保的顧客有 37.8%認為保險公司直接業務人員提供的服務品質較產險經紀人來的好，但是有趣的是竟然也有 22.6%選擇直接通路的千大企業認為產險經紀人的服務品質比較好，而且有 29.3%認為沒有差異，這個現象若結合前述的數值來看，似乎是說採用直接業務通路的企業比採用產險經紀人通路的企業要重視價格，所以在比例上沒有那麼多企業認為直接業務通路服務比較好但卻還是採用直接業務通路，而且其在認為價格因素比較重要的比例(20.1%)也高過於其他兩個通路(15.2%、18.4%)。相對於直接業務通路，採用產險經紀人通路的企業認為產險經紀人通路服務品質比較好的比例高達 63.0%，而其認為服務品質比較格重要的比例高達 84.8%，因此可見採用產險經紀人的企業多數認定服務比較重要，也同時以服務品質做為選擇通路的標準。

伍、研究結果

上一節的分析中，本文已發現顧客對於產險經紀人通路在專業能力與服務品質明顯較直接簽單通路的顧客存在較高的認知程度，而其他保經代通路則與直接業務通路差異不大，以下本研究擬以投保險種的數量、商業火險承保內容的周延性與保險金額的設計基礎為被解釋變數，並以產險經紀人通路、其他保經代通路等兩項行銷通路變數以及千大企業與被保險險種之若干特徵為解釋變數執行迴歸分析，來驗證其專業能力與服務品質的差異，其結果如表 3 所示。

先就千大企業投保的險種數量來看，本研究列舉的險種包括商業火災保險、運輸保險、團體保險、公共外責任保險、雇主責任保險、員工誠實保證保險、現金保險、董事主管責任保險、應收帳款保險、產品責任保險等十項比較常見的商業性保險，平均而言每家企業投保了 4.87 種商業性保險，最多投保了 11 種保險，最少則只有一種，茲以險種規劃的周延性來看保險通路的專業能力與服務品質的貢獻，依據表 3 的迴歸結果，產險經紀人通路比起直接業務員通路是顯著而正向，也就是說台灣地區的產險經紀人很明顯的比保險公司的直接業務員要來得專業，而服務品質也比較好，因為產險經紀人有能力規劃與服務比較多的險種，而其他保經代通路的迴歸結果並不顯著。

再以商業火險的承保範圍的內容來看，範圍最完整的是全險加營業中斷附加險，而最陽春的就是僅投保純火險，其中還包括各種天災跟非天災的附加險可以選擇，當然如果幫顧客設計跟規劃愈完整的承保範圍也就代表專業能力與服務品質愈好，依據表 3 的迴歸結果，產險經紀人通路相對於直接業務員通路，其商業火災保險的承保範圍是正向而顯著的完整，也就是產險經紀人所服務的千大企業保障範圍比較大，所以代表產險經紀人的專業與服務比較好，至於其他保經代通路的迴歸結果則不顯著。

表 3 千大企業專業能力服務品質回歸

服務品質 解釋變數	產險規劃專業程度		
	投保險種 保單數量 <i>Coefficient</i> (<i>p-value</i>)	商業火險 承保範圍 <i>Coefficient</i> (<i>p-value</i>)	保險金額 釐訂基礎 <i>Coefficient</i> (<i>p-value</i>)
產險經紀人	0.446** (0.029)	0.427** (0.011)	0.166 (0.130)
其他保經代	0.131 (0.635)	-0.160 (0.478)	-0.029 (0.845)
外商	-0.278 (0.572)	0.779* (0.053)	-0.503* (0.058)
合資 or 其他	0.404 (0.223)	-0.322 (0.232)	-0.235 (0.187)
經營規模 11 到 100 億	0.055 (0.865)	0.490* (0.067)	0.034 (0.844)
經營規模 101 億以上	0.065 (0.899)	0.376 (0.368)	-0.237 (0.389)
公司資產 11 到 100 億	0.278 (0.349)	-0.700*** (0.004)	-0.074 (0.643)
公司資產 201 億以上	0.331 (0.505)	-0.491 (0.226)	-0.004 (0.988)
風管部負責保險	0.959 (0.315)	0.145 (0.852)	0.396 (0.439)
財務部負責保險	0.046 (0.889)	0.162 (0.546)	-0.001 (0.995)
法務部負責保險	0.628 (0.436)	0.372 (0.570)	0.098 (0.821)
管理部負責保險	0.205 (0.499)	0.202 (0.412)	0.109 (0.502)
採購部負責保險	-1.353** (0.024)	-0.780 (0.110)	0.616* (0.055)
多種部門負責保險 or 其他	0.170 (0.594)	0.158 (0.544)	0.032 (0.853)
年總保費 11 到 100 萬	0.130 (0.803)	-0.191 (0.655)	0.360 (0.201)
年總保費 101 萬到 1000 萬	0.841 (0.113)	0.909** (0.036)	0.511* (0.073)

年總保費 1001 萬以上	2.346*** (0.000)	1.818*** (0.001)	1.023*** (0.003)
非常了解保障內容	0.447** (0.037)	0.210 (0.228)	0.105 (0.358)
有理赔經驗	0.242 (0.285)	0.208 (0.259)	0.110 (0.363)

註：***代表顯著水準為 0.01，**代表顯著水準為 0.05，*代表顯著水準為 0.1

理論上保險金額的決定乃以「實際現金價值」為準。所謂實際現金價值是指財產的重置成本扣除折舊後的金額。因為財產保險所提供的保障，是以補償被保險人因意外事故所遭受的實際損失為限，折舊或自然耗材僅為企業經營成本的分攤，均非意外事故所致的損失，所以在計算實際損失時，理應自財產的實際價值中予以扣除，因此實際現金價值也就成為一般財產火險理赔時，評估實際損失金額的標準。但是企業於投保時，也可以事先與保險公司協議額外附加「重置成本條款」而以「重置成本」為理赔基礎。當然，在「重置成本」為理赔基礎之下，其修復或重建的修理費用，或置換與受損標的物廠牌、型式、規格、性能相同或相似之新品所需的費用，均不需扣減折舊。

但是實務上在保險金額訂定時，一般企業不太了解應該如何去計算保險標的價值，最常被使用的方式為採購財產之後，即用取得成本入帳並做為保險金額，之後則用每年扣除折舊後的帳面餘額來做為保險金額，但是保險公司卻是選擇實際現金價值或重置成本作為釐訂保險金額的基礎。不過財產的取得成本並不等於重置成本，基本上重置成本等於取得成本加上物價指數的增加成數(或重新鑑定或估算的價值)，所以財產的帳面餘額也不等於實際現金價值，所以企業應該選擇重置成本或實際現金價值來取代取得成本或帳面餘額，據而設定的保險金額才會比較正確，但是在表 3 中迴歸分析的第三項有關保險金額的基礎並不顯著，所以無法看出其間差異，也就是說無論是產險經紀人通路、其他保經代通路或者直接業務員通路都無法明顯影響千大企業對保險金額的基本概念，因為保險金額釐訂錯誤絕對是造成保險糾紛的最主要原因，而依據本研究的統計，有一半的千大企業是使用錯誤的方式來評估保險金額，這也是未來保險公司或保險通路應該特別注意的部份。

最後值得一提的是保費規模達千萬以上的千大企業，其相對於相對小規模的千大企業，無論是投保險種保單數量、商業火險承保範圍、保險金額釐訂基礎都顯示出非常顯著而正向的關係，其代表當然是保費規模越大的千大企業對保險規劃的重視程度越高，所以投保的險種也會越多，承保範圍也會越周延，保險金額的釐定也會越正確。

陸、結 論

台灣地區財產保險業的未來發展，除了商品的研發之外，最重要的莫過於通路的開發與運用了，以直接業務員通路而言，類似美國專屬保險代理人（Exclusive Agent）通路，但不同於專屬保險代理人是此通路的業務員為產險公司並非保險代理人的員工，專屬於一家產險公司，只能賣一家產險公司的保單。至於產險經紀人通路與獨立產險代理人通路，類如美國的獨立保險代理人（Independent Agent）通路，亦稱為間接通路，產險經紀人公司與獨立產險代理人公司皆可以販售多家產險公司的商品，但其經營的業務種類卻並不相同，獨立產險代理人經營個人性產險業務，而產險經紀人則多經營商業性產險業務，在商業性保險中千大企業的保險規劃是最具代表性的區塊，因此本研究主要著重在千大企業對通路的選擇，所以通路選擇產險經紀人通路、直接業務員通路與其他保經代通路三種做為分析比較的變數。

茲為分析這三類通路的專業能力與服務品質的強弱，本研究採用千大企業投保險種的複雜程度、商業火險承保範圍的保障程度、商業火險保險金額的釐訂基礎等三項被解釋變數來做研究，經過迴歸分析的結果顯示，千大企業投保險種的複雜程度與商業火險承保範圍的保障程度方面，產險經紀人通路比較直接業務員通路都是正向而顯著的，也就是說在專業能力與服務品質上，產險經紀人通路比直接業務員通路相對優秀；但是在商業火險保險金額的釐訂基礎方面，產險經紀人通路比較直接業務員通路則是正向而不顯著，代表無論是產險經紀人通路或者直接業務員通路在這項服務品質上並無軒輊，而且依據問卷的統計，仍然有 50.2%沒有用正確的觀念來釐定保險金額，代表千大企業在保險金額的釐定上仍有相當的迷思。至於其他保經代部份，無論是千大企業投保險種的複雜程度、商業火險承保範圍的保障程度、商業火險保險金額的釐訂基礎等都是不顯著，代表在專業能力與服務品質上與直接業務源通路沒有明顯差異。

參考文獻

1. Barrese, J. and J. M. Nelson, 1992, Independent and Exclusive Agency Insurers: A Reexamination of the Cost Differential, *Journal of Risk and Insurance*, 59: 375-397.
2. Berger, A., D. Cummins, and M. Weiss, 1997, The Coexistence of Multiple Distribution Systems for Financial Services: The Case of Property-Liability Insurance, *Journal of Business*, 70: 515-546.
3. Cummins, J. D., and N. A. Doherty, 2006, The Economics of Insurance Intermediaries, *Journal of Risk and Insurance*, 73: 359-396.
4. Cummins, J.D., and J. VanDerhei, 1979, A Note on the Relative Efficiency of Property-Liability Insurance Distribution Systems, *Bell Journal of Economics*, 10: 709-719.
5. Eckardt, M., and S. R athke-D oppner, 2010, [The Quality of Insurance Intermediary Services-Empirical Evidence for Germany](#), *Journal of Risk and Insurance*, 77, 667-701.
6. Etgar, M., 1976, Service Performance of Insurance Distribution, *Journal of Risk and Insurance*, 43: 487-499.
7. Joskow, P., 1973, Cartels, Competition and Regulation in the Property-Liability Insurance Industry, *Bell Journal of Economics and Management Science*, 4: 375-427.
8. Mayers, D., and C. W. Smith, 1981, Contractual Provisions, Organizational Structure, and Conflict Control in Insurance Markets, *Journal of Business*, 54: 407-434.
9. Pauly, M., H. Kunreuther, and P. Kleindorfer, 1986, Regulation and Quality Competition in the U.S. Insurance Industry, in: Jorg Finsinger and Mark 26Pauly, eds. *The Economics of Insurance Regulation*, 65-107.
10. Posey, L. L., and A. Yavas, 1995, A Search Model of Marketing Systems in Property-Liability Insurance, *Journal of Risk and Insurance*, 62: 666-689.
11. Posey, L. L., and S. Tennyson, 1998, The Coexistence of Distribution Systems Under Price Search: Theory and Some Evidence from Insurance, *Journal of Economic Behavior and Organization*, 35: 95-115.
12. Regan, L. and S. Tennyson, 1996, Agent Discretion and the Choice of Insurance Distribution System, *Journal of Law and Economics*, 39: 637-666.
13. Trigo-Gamarra, L., 2008, Reasons for the Coexistence of Different Distribution Channels: An Empirical Test for the German Insurance Market, *The Geneva papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 33: 389-407.

附錄：

各位親愛的保險主管/承辦：

您好，我們目前正在進行一項有關企業商業保險的研究。在此希望能耽誤您幾分鐘的時間，請教您一些問題。您的回答僅供我們作為學術研究之用，並不對外公開，敬請放心填答，感謝您在百忙之中，抽空為本問卷所作之填答，在此，我們謹獻上十二萬分的謝意，並祝 健康平安

逢甲大學風險管理與保險研究所所長
台中科技大學保險金融管理系助理教授
淡江大學保險學系/實踐大學風險管理與保險系

吳瑞雲博士
劉俊廷博士
江朝峰老師

公司基本資料

- 公司資本結構：外商 本地商 合資
- 公司財產位址：台灣地區 大陸地區 其他國家地區（可複選）
- 公司營業規模：10 億以下 11-100 億 101 億以上
- 公司總資產：10 億以下 11-100 億 201 億以上
- 總公司地區：大台北 桃竹苗 中彰投 雲嘉南 高屏 宜花東
- 公司成立年數：5 年以下 6-20 年 21-50 年 51 年以上
- 商業保險負責單位：風險管理與保險部 財務部 法務部 管理部 總務部
採購部 其他_____（可複選）
- 公司每年總保費支出：10 萬元以下 11 萬-100 萬 101 萬-1000 萬 1001 萬以上

一、請問貴公司投保了哪一些商業保險？請根據以下選項在方格內打勾。

- 商業火災保險 公共意外責任保險 運輸保險(水險) 產品責任保險
- 員工誠實保證保險 現金保險 董監事主管責任保險 團體保險
- 僱主責任保險 應收帳款保險 其他_____

二、請問貴公司目前主要是透過下列何種通路規劃與投保商業保險？

- 直接透過保險公司(或其業務員)購買
- 由產險經紀人規劃投保
- 由產險代理人規劃投保
- 透過銀行或證?公司通路規劃跟投保
- 透過壽險公司業務員、壽險經紀人業務員投保
- 其他_____

三、請問貴公司是基於何種原因選擇目前的通路投保商業保險

- 專業能力較強或服務較佳的考量

- 價格考量
- 經同業或他人介紹
- 自行尋找保險公司
- 其他_____

四、請問您與目前投保的商業保險業務員(或通路)，往來有多少年的時間，請根據以下選項在方格內打勾。

- 一年以內 兩年以內 三年以內 四年以內 五年以內 五年以上

五、請問貴公司投保的商業火災保險類型為何，請根據以下選項在方格內打勾。

- 僅投保火災保險(包括火災引起的爆炸、閃電雷擊)
 - 同時投保航空器墜落、車輛碰撞、爆炸、自動消防裝置滲漏、煙燻、水漬、竊盜、罷工、暴動、民眾騷擾、惡意行為險(或其中一項)
 - 同時投保地震、颱風洪水險(或其中一項)
 - 投保全險(All Risks)
 - 加保營業中斷保險
- 保險金額採用 重置成本 實際現金價值 取得成本 帳面餘額

六、請問貴公司對於商業保險的保障內容是否非常了解

- 非常瞭解每一個險種的保障範圍、條件跟特約條款的内容。
- 略微瞭解每一個險種的保障範圍、條件跟特約條款的内容，但要深入瞭解仍需保險業務員詳細解釋。
- 不太瞭解每一個險種的保障範圍、條件跟特約條款的内容。

七、以下的問題是詢問貴公司對於目前通路保險業務員提供的服務品質感受，沒有所謂的對與錯，只要依您個人主觀的想法作答即可，請按同意的程度，在下列每一題右欄中最適當的方格中打勾。

	非	不	有	普	有	同	非
	常	同	點	通	點	意	常
	不	意	不	同	同	同	意
	同	同	同	意	意	意	意
	意	意	意	意	意	意	意
1. 貴公司的保險業務員在投保前會幫您分析哪一家保險公司的財務狀況或服務品質較好，並建議您向該保險公司投保。	<input type="checkbox"/>						
2. 貴公司的保險業務員能針對您的需求幫您分析最適當的保險規劃。	<input type="checkbox"/>						
3. 貴公司的保險業務員在投保前會幫您跟各家保險公司詢價，並幫您找保費最低廉的保險公司投保。	<input type="checkbox"/>						
4. 貴公司的保險業務員在投保前會詳盡的幫您解說保單的保障內容。	<input type="checkbox"/>						
5. 貴公司認為目前服務的保險業務員具有充分的專業能力。	<input type="checkbox"/>						
6. 您信任貴公司的保險業務員能幫您安排服務最好的保險公司投保。	<input type="checkbox"/>						
7. 除規劃貴公司的商業保險外，目前服務的保險業務員尚能提供額外	<input type="checkbox"/>						

的風險分析服務。

8. 在投保後，當您有需要時，只要一通電話，目前的保險業務員即能提供立即的協助與幫忙。
9. 未來若有需要申請保險理賠時，貴公司相信該保險業務員能幫您跟投保公司爭取較好的理賠條件。
10. 過去當您申請保險理賠時，您的保險業務員能經常關心您理賠過程的處理狀況，並能幫您跟投保公司爭取較好的理賠條件。(無理賠經驗者免填)(請註記申請何種保險理賠_____)
11. 即使未來其他公司的保險業務員提供較優惠的價格，貴公司仍然願意向目前服務的保險業務員續保。
12. 當貴公司的關係企業或往來廠商的商業保險契約到期時，若有機會，您會介紹他們向目前的保險業務員投保。
13. 當貴公司想要轉換保險公司投保時，透過產險經紀人的建議應是不錯的選擇。
14. 當貴公司考量續保時，目前往來的通路保險業務員能提供保單檢視與保險規劃的服務。
15. 對貴公司來說自行尋找服務品質較佳的保險公司投保，會花費許多時間和精神。
16. 對貴公司來說自行尋找財務狀況較佳的保險公司投保，會花費許多時間和精神。
17. 對貴公司來說自行尋找保費較低廉的保險公司投保，會花費許多時間和精神。

八、您認為在不同的行銷通路下購買相同保障內容的商業保險是否存在價格上的差異？

- 直接透過保險公司購買商業保險較能享有優惠的價格
- 透過產險經紀人或代理人購買商業保險較能享有優惠的價格
- 透過其他通路購買商業保險較能享有優惠的價格
- 沒有差異

九、當您在選擇保險通路投保時，若僅能選擇服務品質或價格，您會優先考慮何者(單選)。

- 服務較佳的保險業務員即使其不提供保費的優惠。
- 提供價格比較低廉的保險業務員，但服務品質不確定。

十、您認為在不同的行銷通路下購買商業保險存在服務品質上的差異嗎？

- 保險公司的業務人員服務較好？
- 產險經紀人的服務較好？
- 銀行或證?公司通路的業務人員服務較好
- 壽險公司業務員與壽險經紀人的服務較好？
- 產險代理人服務較好
- 無差異