

出國報告(出國類別：開會)

日本公益財團法人

國際保險振興會

「社會經濟快速變遷下之壽險行銷」

研修班報告

服務機關：臺銀人壽保險股份有限公司

姓名職稱：張文瑛副主任

派赴國家：日本

出國期間：113年9月4日至113年9月11日

報告日期：113年11月25日

## 摘要

壽險公司面臨氣候變遷、人口老化、數位科技和 ESG（環境、社會及治理）等快速變遷的社會經濟環境，這些因素共同影響了壽險行銷策略，使得壽險公司需要進行商品創新及數位轉型。本次研討會之研習主題「社會經濟快速變遷下之壽險行銷」(Life Insurance Marketing under the Rapid Socio-Economic Changes)係結合老齡化及少子化等社會現象，探討氣候變遷影響及數位科技技術。老齡化及少子化導致勞動力不足和社會保障壓力增大，而氣候變遷則帶來極端天氣、海平面上升等現象，進一步影響全球經濟和生態系統，數位化技術發展則提供解決這些問題的途徑，並為保險公司帶來新商機和創新可能性，也為保險公司提供了增強營運能力與客戶體驗的機會。

本次研討會係由日本公益財團法人國際保險振興會(The Foundation for the Advancement of Life & Insurance Around the world, FALIA)舉辦，研習日期自 113 年 9 月 4 日至 9 月 11 日，共有臺灣、韓國、中國、馬來西亞、蒙古、菲律賓、斯里蘭卡、印尼、泰國、烏茲別克共 29 名跨國學員參加。講授內容包括社會經濟變化對保險公司行銷策略(含運用數位科技)之影響，及因應氣候變遷及生物多樣性的永續保險原則、介紹日本的老齡化現象、社會保障、全民健康保險與私人醫療保險，並分享中國保險科技趨勢，SOMPO CARE 的護理業務，及第一生命保險的數位科技、責任投資、淨零排放與永續發展。

# 目次

壹、目的及研習過程.....	4
貳、研習重要內容概述.....	7
一、當前主要社會經濟變化及其對保險公司行銷策略的影響	
二、日本的社會保障制度	
三、運用前端科技於保險業	
四、因應氣候變遷及生物多樣性的永續保險原則	
五、全民健康保險和私人醫療保險	
六、中國保險科技趨勢	
七、SOMPO CARE 的護理業務	
八、第一生命保險的數位化舉措	
九、第一生命保險的責任投資、淨零排放及永續發	
十、人壽保險公司對環境、社會和經濟永續發展之貢獻	
參、研習心得及建議.....	26

## 壹、目的及研習過程

本次研討會係由日本公益財團法人國際保險振興會(The Foundation for the Advancement of Life & Insurance Around the world, FALIA)舉辦，FALIA 成立於 1970 年 3 月，由日本第一生命保險公司捐助設立，FALIA 每年舉辦研討會邀請亞洲地區的人壽保險公司及保險相關機構參與，並與亞洲國家的保險監理機構或協會合作，在當地舉辦海外保險研討會，為在日本大學就讀的國際學生舉辦論文比賽，並不定期於官網分享保險研究報告。FALIA 透過教育、指導和支援來啟蒙和傳播健全的保險理念，並為全球保險業務的健康發展做出廣泛貢獻。

FALIA 2024 年 9 月研討會全體學員大合照



研討會的研習主題為「社會經濟快速變遷下之壽險行銷」(Life Insurance Marketing under the Rapid Socio-Economic Changes)，研習日期自 113 年 9 月 4 日至 9 月 11 日，29 名學員來自臺灣、韓國、中國、馬來西亞、蒙古、菲律賓、斯里蘭卡、印尼、泰國、烏茲別克，其中臺灣係由本公司、國泰、新光、壽險公會及保發中心各 1 名學員參與。

FALIA 2024 年 9 月研討會亞洲學員地區分布

臺灣	5	中國	1
韓國	5	馬來西亞	3
蒙古	1	菲律賓	4
斯里蘭卡	3	印尼	4
泰國	2	烏茲別克	1
共計 29 名學員			

壽險公司面臨氣候變遷、人口老化、數位科技和 ESG（環境、社會及治理）等快速變遷的社會經濟環境，這些因素共同影響了亞洲壽險行銷策略，使得壽險公司需要進行商品創新及數位轉型。主辦單位 FALIA 特別邀請日本專家學者授課，講師來自第一生命保險公司、第一生命控股公司、FALIA 資深專家、東京大學講師、NTT Data 經營研究所、SOMPO Care 等機構。另外，為讓不同國家學員有相互學習交流之機會，主辦單位將 29 名學員分為 5 個小組，每個小組由 5 至 6 名不同國家成員組成，討論主題為「人壽保險公司對環境、社會和經濟永續發展之貢獻」，不同國家學員除於研討會的小組作業時段討論外，部分小組也於課後相約進行報告內容研討，分組作業讓來自不同國家學員分享保險實務經驗及各國保險公司永續發展情形，集思廣益共同研究探討，以專家知能講授輔以小組經驗交流腦力激盪，讓學員們參與本次研討會著實獲益良多。

研習主題「社會經濟快速變遷下之壽險行銷」，講授內容可再歸類如下：

- 一、外部環境變化對保險公司之影響：闡述社會經濟變化對保險公司行銷策略(含運用數位科技)之影響，及因應氣候變遷及生物多樣性的永續保險原則。
- 二、日本經驗分享：介紹日本的老齡化現象、社會保障、全民健康保險與私人醫療保險。
- 三、個案公司經驗分享：分享中國保險科技趨勢，SOMPO CARE 的護理業務，及第一生命保險的數位科技、責任投資、淨零排放與永續發展。

FALIA 2024 年 9 月研討會課程表

日期	研討會課程
9 月 4 日	一、開業式 Opening Ceremony/Orientation 二、當前主要社會經濟變化及其對保險公司行銷策略的影響 Current Major Socio-economic changes and those impacts to the insurers' marketing strategies 三、日本的社會保障制度 Social Security System in Japan 四、日本及世界老齡化現實 The Realities of Aging in Japan and the World 五、運用前端科技於保險業 Leveraging the cutting-edge technologies in the insurance industry
9 月 5 日	一、因應氣候變遷及生物多樣性的永續保險原則 Principles for Sustainable Insurance Responding to the Climate Change and Biodiversity 二、全民健康保險和私人醫療保險 Universal Health Coverage and Private Medical Insurance 三、中國保險科技趨勢 Trends of Insurtech in China 四、分組作業 Group work
9 月 6 日	一、SOMPO CARE 的護理業務 SOMPO CARE's Nursing Care Business 二、年長者參加人壽保險及續保的措施 Measures for Life Insurance Enrollment of Elderly People and Contract Renewal 三、分組作業 Group work
9 月 9 日	一、Dai-ichi Life's Digital Initiatives 第一生命保險的數位化舉措 二、Responsible Investment of Dai-ichi Life Group 第一生命集團的責任投資 三、Dai-ichi Life Group's Sustainability Initiatives 第一生命集團的永續發展舉措 四、Dai-ichi Life Group's Journey to Net Zero Emissions 第一生命集團的淨零排放之旅 五、分組作業 Group work
9 月 10 日	一、分組作業成果發表 Group Presentation 二、個案研究 Case Study 三、結業式 Closing Ceremony
9 月 11 日	箱根一日遊 Day Trip to Hakone

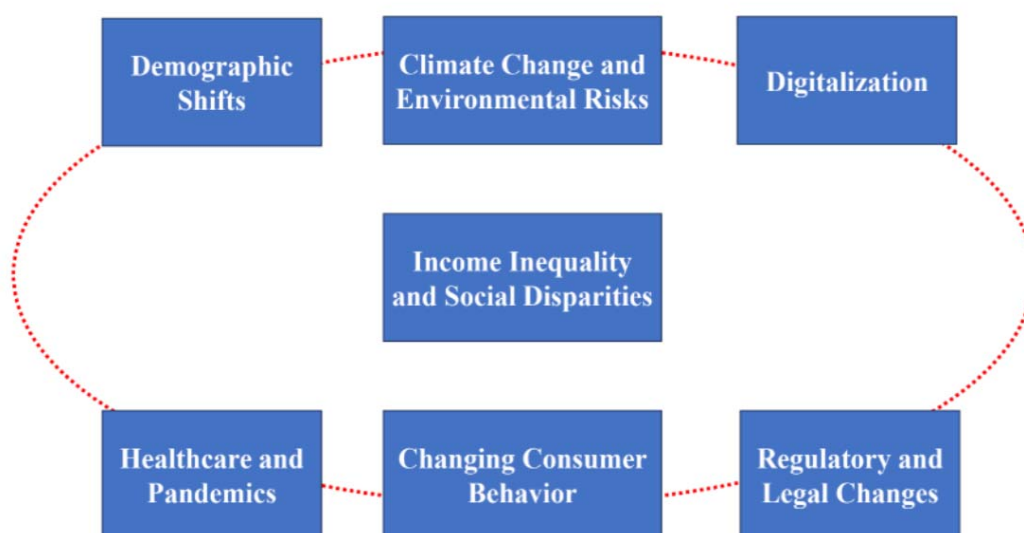
## 貳、研習重要內容概述

謹將本次研習會之各課程內容，依社會經濟與氣候變遷等外部環境變化、日本保險經驗、個案保險公司經驗等不同面向，彙整及摘要為下列研習重要內容：

### 一、當前主要社會經濟變化及其對保險公司行銷策略的影響<sup>1</sup>

主要社會經濟變化包括人口變化、氣候變遷與環境風險、數位化、醫療保健和流行疾病、消費者行為的改變、監管和法律變化、收入不平等和社會差距等。

#### Major Socio-economic changes



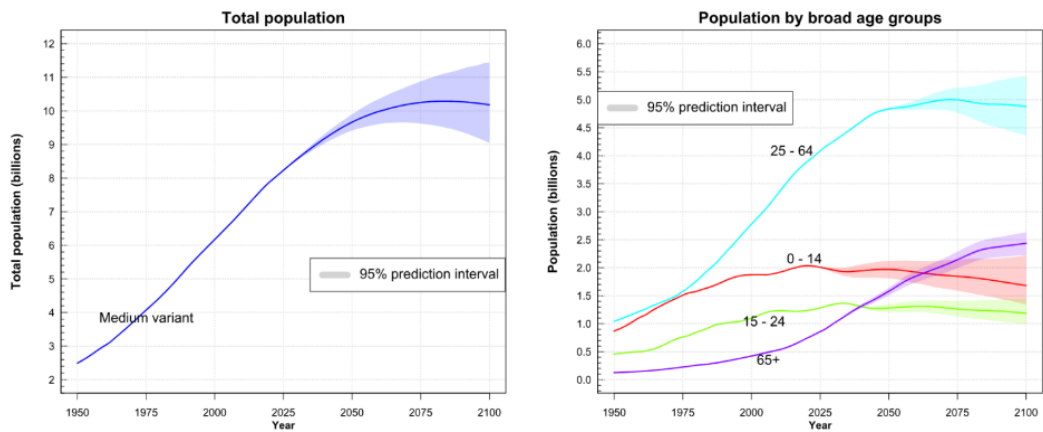
#### (一) 人口變化(人口老齡化和出生率下降)

隨著高齡人口增多，壽險公司必須調整產品設計以滿足老年人對退休金和健康保險的需求。同時，年輕人口比例減少意味著新客戶數量減少，壽險公司需加強對特定年齡層的行銷策略。

2025 年全球人口已突破 80 億人，預計成長至 2050 年後開始放緩。65 歲以上老年人口持續成長，14 歲以下幼齡人口緩步下降，2050 年至 2075 年間老齡人口將大於幼齡人口，步入少子化及老年化的社會。

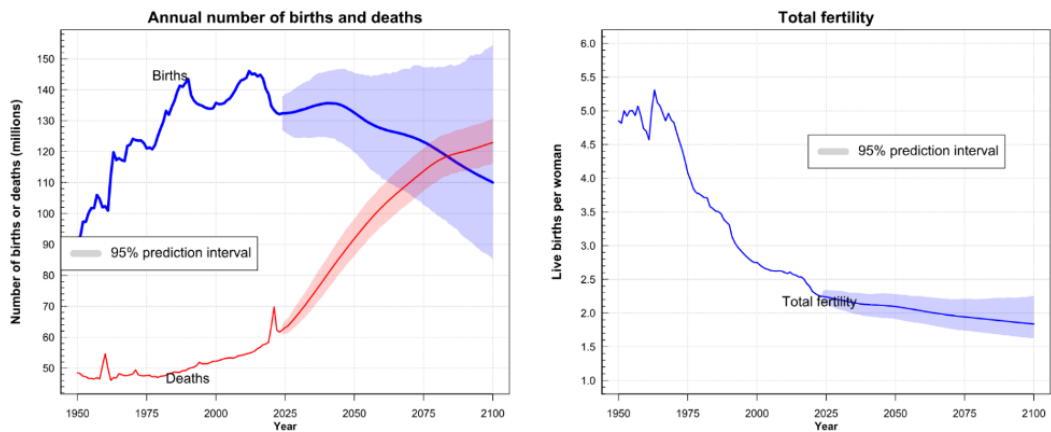
<sup>1</sup> 本段圖片摘錄研討會「Current Major Socio-economic changes and those impacts to the insurers' marketing strategies」簡報。

## World Population Prospects 2024 (World)



下圖預測資料呈現全球生育率及出生人口逐年下降，死亡人口逐年上升，2075 年以後死亡人口可能大於出生人口。

## World Population Prospects 2024 (World)



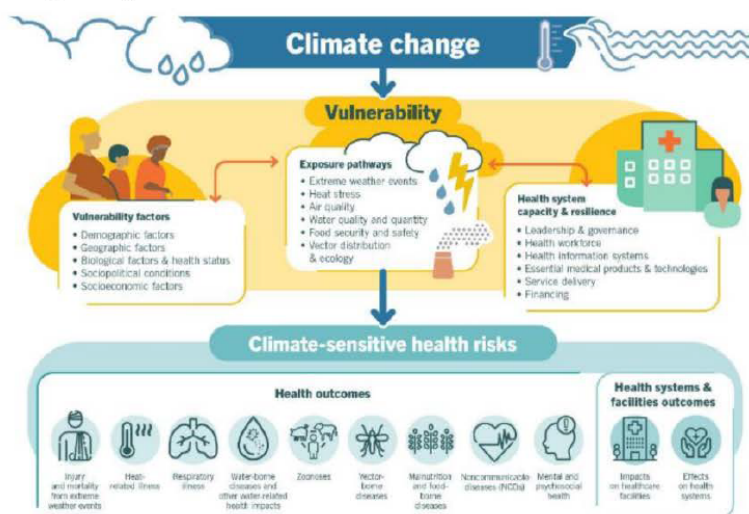
在老年化社會變化下，保險公司可提出價格合理且適合高齡者的保險商品，例如提供高齡護理服務的保險商品，惟保單招攬及續保等作業程序應將高齡情形納入考量。

### (二) 氣候變遷與環境風險

全球暖化和生物多樣性喪失正在加劇中，氣候變遷與環境風險會影響人類健康，尤其是消化系統及呼吸系統疾病，造成農業損失影響糧食安全，年長者及窮人更容易受氣候變遷與環境風險之影響，保險公司可針對氣候變遷議題創新商品設計，提高責任投資或影響力投資，為易受氣候變遷影響的保戶提供價格合理的保險商品。



## Climate Change impact on Human Health



(Reference) <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/climate-change-and-health>

### (三) 數位化

數位化包括人工智慧、數據分析及數位轉型等。壽險公司可以利用人工智慧(AI)來增強營運能力、改善客戶體驗，推動業務成長。例如利用 AI 模型分析大量資料以準確評估風險及精確計算保費、利用 AI 聊天機器人增強客戶服務並提供個人化商品推薦等。利用數據分析來深入了解客戶行為、風險評估及定價、制定個人化銷售策略或對客戶進行精準健康管理。投資數位設施以自動化來簡化作業流程與增進客戶體驗。然而，數位化同時也要求壽險公司投入大量資源並面臨資安及個資的挑戰。

### (四) 醫療保健與流行病

醫療進步延長壽命但也增加了長期醫療保險需求，而流行疾病如 COVID-19 突顯了對健康風險管理的需求。壽險公司需要快速調整保單條款和產品設計，以應對突如其來的風險。壽險公司的保險理賠支出與客戶的健康狀況息息相關。當客戶的健康狀況良好，發生重大疾病或死亡的機率降低時，壽險公司支付的賠償金額也會減少。因此，壽險公司若能協助推動公共衛生政策、健康教育活動、疫苗接種等預防保健措施，就有助於改善社會整體健康狀況，降低疾病發生率和醫療需求，進而減少保險的理賠支出，達到成本控制的效果。

## (五) 消費者行為的改變

消費者行為逐漸偏向數位化、自助服務和即時反饋。消費者更重視保障和健康風險管理，這促使壽險公司提供更多元的產品，並強化線上服務和行動應用。此外，消費者不僅注重產品本身的價值，更在意產品或服務所帶來的情感體驗和個人價值。對壽險公司來說，這意味著客戶希望保險產品不只是傳統的保障工具，還能根據他們的需求和生活方式，提供量身訂製的體驗和服務。

## (六) 監管和法律變化

各國政府加強對保險業的監管，促使壽險公司提升透明度，並遵循數據隱私和資本要求。這對壽險公司而言意味著需投入更多資源以確保合規。此外，ESG 政策的推廣也迫使壽險公司在投資策略和風險管理方面進行調整。

## (七) 收入不平等和社會差距

收入不平等導致許多人無法負擔壽險或健康保險費用，進而限制了市場需求。壽險公司需要開發更具成本效益的產品，以服務低收入人群，並加強社會責任投資。此外，社會差距也影響了壽險公司的品牌形象，壽險公司若能主動關注弱勢群體並提供支援，有助於提升企業聲譽。

## 二、日本的社會保障制度

日本的社會保障制度係由政府主導、為全體國民提供基礎生活保障和健康服務的綜合社會保障制度，涵蓋醫療保險、退休金、護理服務、失業保險、社會救助等。「日本的社會保障制度」係在探討醫療保險、退休金、護理服務。

### (一) 醫療保險制度

日本的健保主要分成社會保險及國民健康保險，前者係公司為員工提供之醫療保險，保費由公司和員工共同分擔。後者係就未參加公司醫療保險的個人，保費依收入等因素計算。無論屬於哪一類，被保險者通常只需負擔醫療費用的 30%，而其餘部分由保險負擔。此外，高額醫療費用還能申請額外補助，確保不因重大疾病而承擔過重負擔。75

歲以上高齡者可加入高齡者醫療制度，自付醫療費比例依所得區間為 10%至 30%。

## **(二) 年金保險制度（養老保險）**

日本的年金制度分為「國民年金」和「厚生年金」兩大類，目的是保障退休後的基本生活收入。國民年金係對 20 至 59 歲的所有日本居民，無論職業或收入，每人需按月繳納一定的保費。繳滿 25 年後，退休時可領取基本年金；而厚生年金係對公司員工，保費由公司和員工共同負擔。與國民年金相比，厚生年金的金額較高，並且根據員工的收入浮動。退休時可同時領取國民年金和厚生年金，保障較高的生活水平。

## **(三) 介護(長期護理)保險制度**

日本的社會保障制度還提供長期護理服務，特別是針對高齡化社會需求。針對 65 歲以上的老人，或 40 歲以上有特定疾病的個人。此保險由政府 and 個人共同負擔，涵蓋護理服務、日間照護、住院護理等費用。透過此保險，高齡者可獲得在家或機構中的專業照護服務。

## **(四) 日本的社會保障制度的挑戰**

隨著人口結構的老化，日本的社會保障制度面臨龐大財務壓力。高齡化和少子化趨勢使得工作人口減少，繳納保險費者減少，而需求增多。為應對這一挑戰，日本政府不斷調整政策，包括上調消費稅、延長退休年齡、降低部分福利金額等。此外，推動數位化和人工智慧技術應用，以減少醫療和護理的人工成本，也是未來的發展方向之一。

## **(五) 壽險公司可提供的服務**

壽險公司在日本的社會保障制度中，扮演著補充保障的角色，通過提供多元化、個性化的產品和服務，滿足客戶在健康、養老、教育、資產管理等方面的需求，填補了公營社會保障的不足。就醫療保險而言，儘管日本的醫療保險制度已覆蓋基本醫療需求，但病患仍需自付部分醫療費用，尤其是在高額治療或住院情況下。壽險公司可以提供住院津貼保險、重大疾病保險及手術費保險來補充這些支出。就年金保險而言，雖然日本的年金制度提供基本退休收入，但僅依靠該年金不一

定能達到理想的退休生活標準。因此，壽險公司可以提供個人年金保險及變額年金保險產品來補充退休收入。就長期護理保險而言，雖然日本的長期護理保險制度已涵蓋部分護理需求，但這些補助通常不足以支付全面的長期護理費用，尤其是私立機構的費用。因此，壽險公司可以提供長期護理保險來補充政府的護理服務，幫助客戶負擔日常生活中的額外支出。

### 三、運用前端科技於保險業

區塊鏈技術、加密資產、生成式人工智慧、元宇宙及非同質化代幣(NFT)等前端科技的應用對保險公司而言尚處於探索階段，但這些技術將為保險公司帶來新商機、更好的客戶服務及創新的可能性。

#### (一) 加密資產 (Cryptocurrency)

隨著加密資產市場的擴大，保險公司可研發加密資產保險，為持有加密資產的個人或機構提供保險，涵蓋因黑客攻擊、詐騙或私鑰丟失等損失風險。未來保險公司可能可以接受加密資產作為保費支付方式，讓客戶能夠以比特幣、以太幣等加密貨幣繳納保費，這不僅滿足了年輕的加密用戶需求，也擴大了保險公司的市場觸角。

#### (二) 區塊鏈技術 (Blockchain)

區塊鏈具有不可篡改的特性，可用於保護客戶資料的隱私及安全。壽險公司可使用區塊鏈技術追蹤和驗證客戶的交易記錄。在理賠流程中，區塊鏈技術可用於驗證事件的發生和理賠的真實性，減少仲裁爭議，使理賠更為迅速和透明，當預定條件滿足時立即啟動理賠或其他合約義務，提高效率並降低人為錯誤風險。

#### (三) 生成式人工智慧 (Generative AI)

生成式 AI 可以生成合約、報告和分析報告，減少人工參與並提高文件生成速度，並能從大量數據中學習並生成更準確的風險模型，例如根據市場數據生成可能的災害風險場景，以提升公司應對能力，也可用於細分客戶群體，優化保險產品設計。生成式 AI 可以自動創建適合不

同目標客群的行銷內容，幫助保險公司推廣產品，生成式 AI 模型如 ChatGPT 可以在客戶查詢時生成個性化的自動回應，減少客服負擔。

#### **(四) 元宇宙 (Metaverse)**

保險公司可以在元宇宙中設立虛擬服務處理，讓客戶透過虛擬現實與業務人員進行互動，模擬現實中面對面的保險諮詢和簽約流程，增強客戶體驗。在元宇宙中舉辦虛擬推廣活動、講座和展示會，能夠吸引年輕的潛在客戶，並使保險產品更有互動性和娛樂性，增加品牌認同感。

#### **(五) 非同質化代幣 (NFT)**

NFT 技術可以將保單轉化為唯一的數位代幣，存放在區塊鏈上，確保其唯一性和防篡改性，便於客戶存取，也可以防止保單偽造。保險公司可針對 NFT 提供數位資產保險產品，保障 NFT 的價值，例如藝術品 NFT 的擁有者可以購買保險來抵禦其價值波動或被盜取的風險。

### **四、因應氣候變遷及生物多樣性的永續保險原則**

氣候變遷與生物多樣性喪失是全球面臨的雙重危機，但透過永續保險原則，保險業能在風險管理與資源分配中發揮積極作用，轉型為負責任且具韌性的產業，進而促進社會和環境的長期健康與穩定，實現人類與自然的共存共榮。

#### **(一) 氣候變遷的風險及影響**

氣候變遷風險包括極端氣候事件(颱風、洪水、乾旱、熱浪等極端天氣的頻率和強度增加)、海平面上升(因冰川融化和熱膨脹導致沿海地區淹沒、農業與糧食安全(氣候變遷使農作物生長條件惡化，造成產量下降)，對人們的生命財產、居住環境及糧食供應構成威脅。

#### **(二) 生物多樣性的風險及影響**

生物多樣性是維持地球生態平衡的基石；生物多樣性喪失，例如棲地喪失(森林砍伐、都市化和農地擴張)導致物種失去生存空間，人類活動加速了自然界的物種消失，海洋塑膠污染、農業化學物質和資源過度開採對生態系統構成威脅。

### (三) 永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)

PSI 是由聯合國環境規劃署金融倡議於 2012 年推出的一項框架，旨在促進保險業整合環境、社會與治理 (ESG) 因素，協助應對全球可持續發展的挑戰。PSI 是世界首個專為保險業設計的永續發展指導原則。PSI 包括四項核心原則，鼓勵保險公司在其業務中全面考慮 ESG 因素，並透過合作推動持續發展。

原則一：將 ESG 因素納入決策流程保險業應將 ESG 因素融入決策，包括承保、理賠、投資和業務運營，確保業務行為符合永續目標。

原則二：與客戶和合作夥伴共同推動永續目標，提升對 ESG 挑戰的理解與應對能力。

原則三：與政府、監管機構及其他主要利害關係人合作，共同打造支持永續發展的政策與制度框架。

原則四：提高透明度並定期報告進展，保險業應公開其在推動永續發展方面的承諾、措施與成果。

PSI 鼓勵保險公司主動應對氣候變遷、生物多樣性喪失等全球性問題，促進保險業轉型為負責任且具韌性的產業。PSI 的全球性框架吸引了多家大型保險公司、再保險公司及相關機構加入，形成了多邊合作的平臺，加速 ESG 議題的推廣。將 ESG 因素納入決策流程，有助於保險公司辨識長期風險，避免投資於高風險的非永續產業。儘管 PSI 為保險業提供了清晰的指導，但仍面臨一些挑戰，例如對於氣候風險和生物多樣性影響的數據仍不完整，影響 ESG 風險的評估能力，不同地區對永續發展的重視程度和資源可用性差異較大，可能影響 PSI 的全球推行，保險公司需要在實現盈利與履行永續承諾之間尋求平衡等。

## 五、全民健康保險和私人醫療保險

亞洲各國在實施全民健康保障制度方面採取了不同的模式，其中主要可以分為兩種：由稅收資助的國民健康服務 (National Health Service, NHS) 與由保險費資助的強制健康保險 (Mandatory Health Insurance, MHI)。以下將比較兩者的不同。

### (一) 資金來源與成本分擔

NHS：資金來源主要是政府的稅收，通常包括所得稅、消費稅或其他國家稅收收入。健康服務免費提供給所有公民或居民，無需單獨繳納健康保險費。成本分擔由全體納稅人共同負擔，因此對低收入人群而言更加公平，但因完全依賴稅收，可能會面臨財政壓力。

MHI：資金來源主要是個人和雇主繳納的健康保險費，高收入者繳納更多保費，某些情況會有政府補貼，例如低收入戶，參與 NHI 者根據收入或固定費率繳納保險費，並享有基本醫療保障。

### (二) 運作模式

NHS：健康服務由政府直接提供並管理，通常是由國家主導的醫療機構營運，政府全權負責規劃醫療資源的分配。

MHI：健康服務由多個保險機構與醫療提供者共同運作，政府的角色主要在於監管。保險機構收取保險費並支付醫療服務的費用。私人或公立醫療機構提供醫療服務，參加健保者可根據保險範圍選擇醫療機構。

### (三) 亞洲國家實施情形<sup>2</sup>

NHS：馬來西亞、斯里蘭卡、烏茲別克。

MHI：中國、印尼、韓國、菲律賓、臺灣、泰國、日本。

Country/Region	UHC Type
China	Mandatory Health Insurance
Indonesia	Mandatory Health Insurance
Korea	Mandatory Health Insurance
Malaysia	National Health Service funded by Tax
Philippines	Mandatory Health Insurance
Sri Lanka	National Health Service funded by Tax
Taiwan	Mandatory Health Insurance
Thailand	Mandatory Health Insurance
Uzbekistan	National Health Service funded by Tax
Japan	Mandatory Health Insurance

### (四) 在全民健康保險制度下私人醫療保險(商業保險)的功能

無論是 NHS 或 MHI，商業保險的功能是補充性、選擇性和靈活性：

<sup>2</sup>圖片摘錄研討會「Universal Health Coverage and Private Medical Insurance」簡報。

- 1.補充性：為基本保障提供額外的經濟支持，避免高額醫療費用對個人財務的衝擊。
- 2.選擇性：增加對高品質醫療服務的選擇權，縮短等待時間。
- 3.靈活性：針對特殊需求（如牙科、眼科、海外就醫）設計專屬產品，滿足個別需求。

在 NHS 制度下，商業保險主要扮演補充角色，提供更高端的醫療服務和額外保障；而在 MHI 制度下，商業保險的功能更為多元，包括填補保障缺口、提升醫療品質和滿足個別需求。隨著全球醫療需求的提升，商業保險在兩種制度下都將扮演推動醫療創新、提高醫療效率與實現健康保障多元化的重要角色。

## 六、中國保險科技趨勢

近年來中國保險科技運用快速發展，以下將分為四個階段(2013 年以前、2013 年至 2015 年、2015 年至 2020 年、2020 年以後)介紹中國保險科技發展，並以中國首家持有互聯網保險牌照的公司－眾安保險為例。

### (一) 中國保險科技發展

- 1.2013 年以前(傳統保險業的探索階段): 中國保險業銷售主要以線下通路為主，包括保險代理人、經紀人和直銷模式。網路應用剛起步，整體影響力低，銷售平台以官網或簡單的電子商務模式為主。
2. 2013 年至 2015 年(互聯網保險的萌芽階段): 互聯網保險開始興起，電商平台進入保險市場，例如阿里巴巴推出的螞蟻保險。中國保監會推出相關政策，支持保險業與互聯網結合，鼓勵創新。簡單型產品(如旅遊保險、意外險)在互聯網平台上銷售，眾安保險等專注於互聯網保險公司也是在 2013 年成立。
3. 2015 年至 2020 年(保險科技的快速發展階段): 保險科技興起，涵蓋大數據、人工智能、雲計算和區塊鏈等技術的應用。從銷售拓展至風險管理、理賠和運營等全價值鏈環節。互聯網大公司深入佈局保險科技，場景化應用逐漸成為主流。保險科技創業公司迅速崛起，與傳統保險公司形成合作或競爭關係。例如微信支付及支付寶作為流量入



口，通過小程序和場景化推廣銷售保險產品。滴滴車險等車險平台結合場景化服務，推動商業車險在線化銷售。

4. 2020 年以後(智能化與數字生態化階段)：以人工智能為核心的智能化技術廣泛應用於保險業，健康管理與保險的結合更加緊密，例如可穿戴設備數據與健康險定價聯動，數字生態逐漸形成，保險融入生活場景，如醫療、電商和物流。例如螞蟻保險和微保整合支付、信用和健康管理功能，不僅銷售保險，還提供保險規劃和健康管理；新興的保險營銷渠道，例如抖音用戶通過直播間購買保險產品。

## (二) 眾安保險

眾安保險成立於 2013 年 11 月，由螞蟻金服、騰訊、中國平安等企業出資設立，是中國首家持有互聯網保險牌照的公司，旨在利用互聯網科技和大數據為用戶提供創新的保險產品和服務，以科技驅動業務，致力於通過數字化手段改變傳統保險行業的運營模式。

成立之初，眾安專注於在線小額保險，快速拓展互聯網用戶基礎，並從最早的退運險(淘寶用戶網購的退貨運費)擴展至健康險、意外險、旅行險和車險等多領域。應用大數據分析用戶行為，精準設計產品。近年來深度應用人工智能、雲計算和區塊鏈技術，打造智能核保和自動理賠系統，並與海外保險公司合作，探索國際化業務模式。

眾安保險的產品以數字化、小額化和場景化為特點，涵蓋財險和健康險等多個領域，針對互聯網用戶需求設計了創新產品，利用大數據進行精準定價和用戶行為分析，開發場景化、個性化的保險產品，聚焦互聯網生態中的細分場景需求，如網購、出行、健康管理等，推出高頻使用的保險產品，與支付寶、微信等流量平台合作，擴大產品覆蓋面，提供 7x24 小時在線服務，用戶可實現快速投保、查詢及理賠。

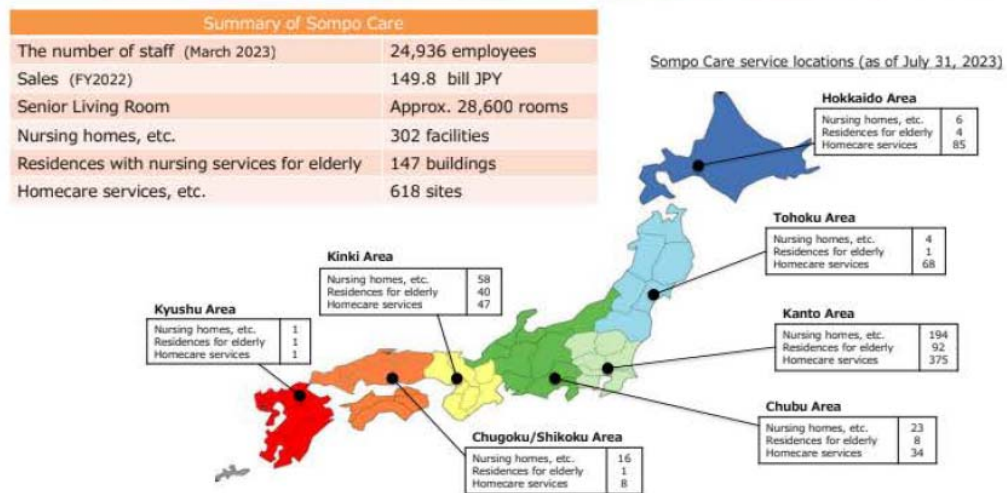
## 七、SOMPO CARE 的護理業務

Sompo Care 是日本大型綜合保險公司 Sompo Holdings 的子公司，成立於 2015 年，專注於高齡化社會背景下的長期護理服務，提供涵蓋居家護理、設施護理和醫療康復的綜合性服務。

### (一) Sompo Care 的業務<sup>3</sup>

2023 年 3 月 Sompo Care 的員工有 24,936 人，營業額為日幣 1498 億，提供 28,600 間客房、302 所療養院、147 棟老人照護住宅及 618 站點的居家護理服務(如下圖)。

#### Overview of Sompo Care



- 1.長期護理服務：提供專為高齡者設計的居住設施，包括全天候護理、健康檢查、用餐及休閒活動服務，為老年人提供日間看護、康復訓練、健康管理和社交活動。
- 2.居家護理：提供專業護理人員上門服務，提供健康監控、日常生活協助，幫助高齡者在家中獲得日常活動輔助、健康管理和康復護理；推出針對失智症患者的專業居家護理計劃。
- 3.健康管理與復健服務：結合醫療機構提供健康管理與復健服務，幫助高齡者保持身體機能並延緩衰老進程。
- 4.創新技術應用：運用護理機器人進行搬運、高齡者起居協助，減輕護理人員的體力負擔。在護理設施中安裝傳感器，即時監控與緊急事件快速因應。利用健康數據進行風險預測，優化護理方案。
- 5.培訓與教育：開設護理專業人才培訓課程，提高護理人員的專業技能，並推廣全國統一的護理服務標準。

<sup>3</sup> 圖片摘錄研討會「SOMPO CARE's Nursing Care Business」簡報。

## (二) Sompo Care 的挑戰及發展

Sompo Care 面臨人力資源短缺、成本壓力、競爭加劇等挑戰。日本護理行業面臨護理人員不足的挑戰，需要吸引並留住更多人才，護理業務對硬體設施和技術投資需求高，需平衡成本與盈利，隨著其他保險和科技公司進入護理市場，競爭更加激烈。

Sompo Care 作為日本高齡護理行業的佼佼者，依 Sompo 集團的資源優勢和技術能力，成功打造了全方位的護理服務體系。在未來，可通過科技轉型、服務創新及國際化發展應對高齡化社會的挑戰。

Sompo Care 可吸引更多年輕人加入護理行業，並通過教育與培訓提高人員專業水平，加速自動化設備和數據系統的部署，降低人力需求，提高營運效率，並推進護理機器人、人工智能和物聯網在護理服務中的應用，開發智能健康監測設備，結合數據分析提供個性化護理建議，實現預防性健康管理。從預防健康管理到終末期照護，提供一站式護理解決方案，成為高齡用戶的長期合作夥伴。配合政府老齡化政策，參與公共養老設施建設，並承接地方社會福利項目，擴大品牌影響力。

## 八、第一生命保險的數位化舉措<sup>4</sup>

第一生命保險於 2015 年 12 月組織跨功能成員成立保險科技創新小組，研擬健康、行銷、承保等保險科技策略。以下將介紹其健康管理應用程式（Healthcare App）及如何運用人工智慧（AI）技術來提升客戶體驗。

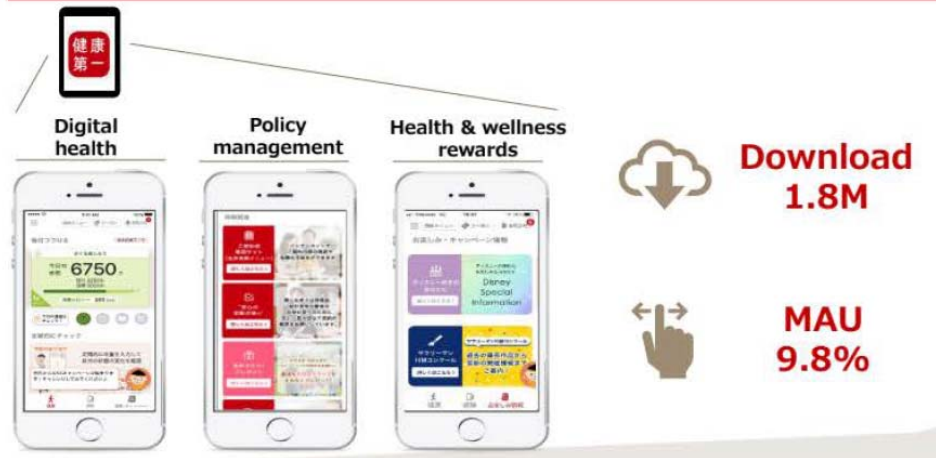
### (一) 健康管理應用程式（Healthcare App）

第一生命保險推出了一款專注於健康管理的應用程式，幫助用戶保持健康的生活方式，並與保險產品結合。該應用程式與穿戴設備（如智慧手錶）整合，可追蹤用戶的步數、心率、睡眠模式等健康數據。提供心率、血壓及睡眠數據的整合分析，方便用戶監測自身健康狀況。追蹤客戶的每日步數、卡路里消耗及運動時長，幫助用戶了解自身活動水平。分析健康趨勢，並提供健康建議。用戶可參與各種健康挑戰，通過完成每日運動目標、參與健康挑戰等方式累積積分。

---

<sup>4</sup>本段圖片摘錄研討會「Dai-ichi Life's Digital Initiatives」簡報。

## Healthcare App Since 2017



### (二) AI 助理 Ichi 和 Sophy

第一生命保險在數位化轉型中，運用人工智慧（AI）技術來提升客戶體驗。AI 助理 Ichi 和 Sophy 分別負責不同的客戶服務功能，不僅提升了服務效率，也增強了與客戶的情感聯繫。第一生命保險運用真人與 AI 助理協作方式，發掘與培育潛在客戶、保險商品提案與成案，並處理後續保單事宜。

1. Ichi：個性有點傻的 AI 助理，Ichi 可用多種語言與客戶互動，全年無休處理客戶常見問題，即時回應客戶的保單查詢、理賠進度及產品資訊等需求，減少客戶等待時間。
2. Sophy：完美的 AI 女士，Sophy 根據客戶的年齡、健康狀況、收入水平及家庭需求，提供量身定制的保險與投資建議，Sophy 可以模擬多種情境，幫助客戶制定更全面的保障方案，透過簡單易懂的圖表和建議，讓客戶容易理解複雜的保險產品及財務計劃。

### Collaboration with real human and digital human



## 九、第一生命保險的責任投資、淨零排放及永續發展

第一生命集團 (Dai-ichi Life Group) 致力於在其投資組合和業務運營中推動環境、社會及治理 (ESG) 因素的整合，並設定了具體的淨零排放路徑與永續發展目標。

### (一) 綠色與可持續發展債券投資

第一生命集團於 2021 年投資約 165 億日圓於亞洲開發銀行 (ADB) 發行的藍色債券，用於海洋生態保護和生計改善，2022 年投資約 132 億澳元於世界銀行發行的可持續發展債券，用於支持開發中國家的氣候行動計劃，截至 2023 年該集團在全球累積投資約 2,000 億日圓綠色債券，支持能源效率提升、可再生能源及低碳運輸基礎設施建設。預計到 2030 年新增超過 1 萬億日圓於綠色投資。

### (二) ESG 指標融入投資決策

2022 年第一生命集團針對所有資產配置，進一步強化了 ESG 風險與回報的評估，現有資產中超過 50% 已納入 ESG 篩選機制，目標到 2025 年，將所有資產的 ESG 篩選覆蓋率提升至 100%。

### (三) 主題投資 (Theme Investment) 與影響力投資 (Influence Investment)

主題投資專注於特定的永續發展相關主題，例如氣候變化、健康福祉、生物多樣性與數位轉型，透過支持與這些主題相關的行業與技術，推動長期價值增長。影響力投資旨在通過資金配置直接解決社會與環境挑戰，期望在實現財務回報的同時創造可衡量的社會或環境影響。第一生命集團投資於綠色債券與可再生能源基礎設施，支持能源效率提升與低碳經濟轉型即屬於主題投資；投資藍色債券，支持亞洲開發銀行的項目，資助沿海社區保護海洋生態系統及恢復生物多樣性即屬於影響力投資。

### (四) 房地產與再生能源整合

第一生命集團加入國際 RE100 倡議，承諾逐步將其營運所用的電力轉換為 100% 來自可再生能源，並與 Clean Energy Connect 合作，在日本

22 個地點安裝專屬太陽能發電系統，實現本地電力自給自足。

### (五) 淨零排放

2021 年加入「淨零資產所有者聯盟」(Net Zero Asset Owner Alliance)，承諾到 2050 年實現投資組合的淨零碳排放。將減排目標細化為具體行動計畫，包括投資低碳科技和再生能源、逐步淘汰高碳資產以及對整體投資組合進行再平衡。目標為 2025 年前投資組合碳排放量相較 2020 年基準減少 25%，2030 年前碳排放量減少 50%，實現 2025 年和 2030 年的中期目標後，將每年對碳排放進行動態監測，確保與全球巴黎協定目標保持一致。

## 十、人壽保險公司對環境、社會和經濟永續發展之貢獻<sup>5</sup>

FALIA 為讓不同國家學員有相互學習交流之機會，將 29 名學員分為 5 個小組，每個小組由 5 至 6 名不同國家成員組成，討論主題為「人壽保險公司對環境、社會和經濟永續發展之貢獻」。本組成員係由馬來西亞 Etiqa 保險、菲律賓 Pioneer 保險、韓國保險研究機構、中國人壽、臺銀人壽共五人組成。報告內容包括綠色產品、永續金融、綠色建築、社會責任。



### (一) 綠色保險產品－Etiqa+

Etiqa 保險公司推出行動裝置應用程式 Etiqa+，Etiqa+是一個數位保險平臺，採用以客戶為中心的方法設計，提供各種保險產品，包括人壽、

<sup>5</sup>本段圖片摘錄研討會「Life Insurance Companies contribution to Environmental, Social and Economic Sustainability」簡報。

醫療、旅行和汽車保險，簡化在線購買保單的流程，最少的文書工作和即時保單簽發，落實無紙化。全天候客戶服務，以獲得理賠協助、查詢進度、繳費提醒、保單管理，客戶參加健康計劃，可通過折扣、獎勵或降低保費來激勵健康生活，並可獲得遠端醫療諮詢和服務。



## (二) 永續金融

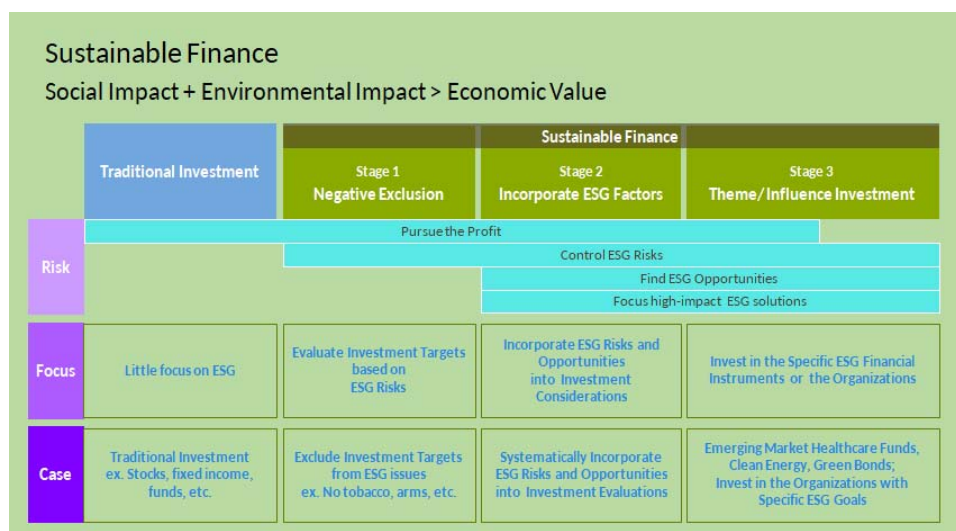
綠色金融係實現可持續環境發展的金融體系。傳統投資包括股票、固定收益和基金，不太強調 ESG（或環境、社會和治理）因素。然而，現代保險公司在其投資中越來越重視可持續性，這種轉變反映在永續金融的各個階段。永續金融可分為三個階段：

第 1 階段：排除存在 ESG 問題的投資目標，例如煙草或軍火公司。

第 2 階段：ESG 風險和投資機會被有系統地納入投資決策。

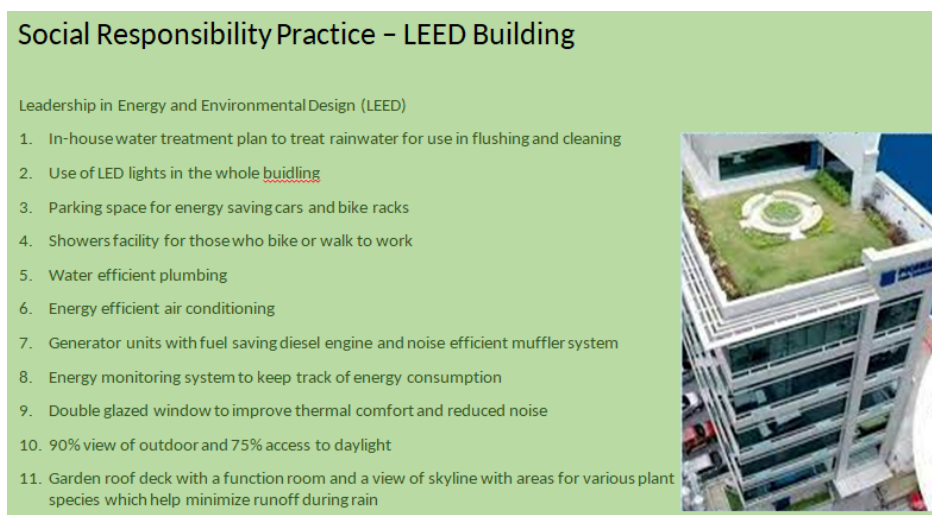
第 3 階段：投資於特定的 ESG 金融工具，例如新興市場的醫療保健基金、清淨能源或綠色債券。

傳統金融和永續金融都有著共同的利潤目標。然而，永續金融更專注於控制 ESG 風險和尋求 ESG 投資機會。



### (三) 綠色建築

LEED（能源與環境設計先鋒）是全球領先的綠色建築評級系統，旨在促進創建健康、高效和具有成本效益的建築，在環境可持續性、能源效率和居住者福祉方面帶來益處。菲律賓 Pioneer 保險公司大樓符合 LEED 綠色建築，具有多個可持續設計元素，包括用於非飲用水的雨水處理系統、節能 LED 照明以及電動汽車和自行車架的指定停車位。它提供淋浴以支援替代通勤、節水管道和節能空調。此外，它還集成了降噪的節油發電機、能源監控系統和雙層玻璃窗，以實現更好的絕緣和噪音控制。該設計最大限度地利用了自然光和戶外景觀，並包括一個綠色屋頂平臺，用於管理雨水並提供娛樂空間。



### (四) 社會責任

在韓國，保險公司除個別公司的社會貢獻，還通過彙集保險業的部分年度利潤來參與聯合倡議。自 2007 年以來，這些公司合作開展了各種社會貢獻專案。到 2023 年，共有 18 家保險公司參與其中，累計為這些工作貢獻了 50 億美元。

為了管理這些聯合舉措，韓國人壽保險協會成立了人壽保險社會貢獻委員會。這個專門的組織負責監督保險業的協作社會貢獻活動。為了確保有效執行，成立了三個子組織：

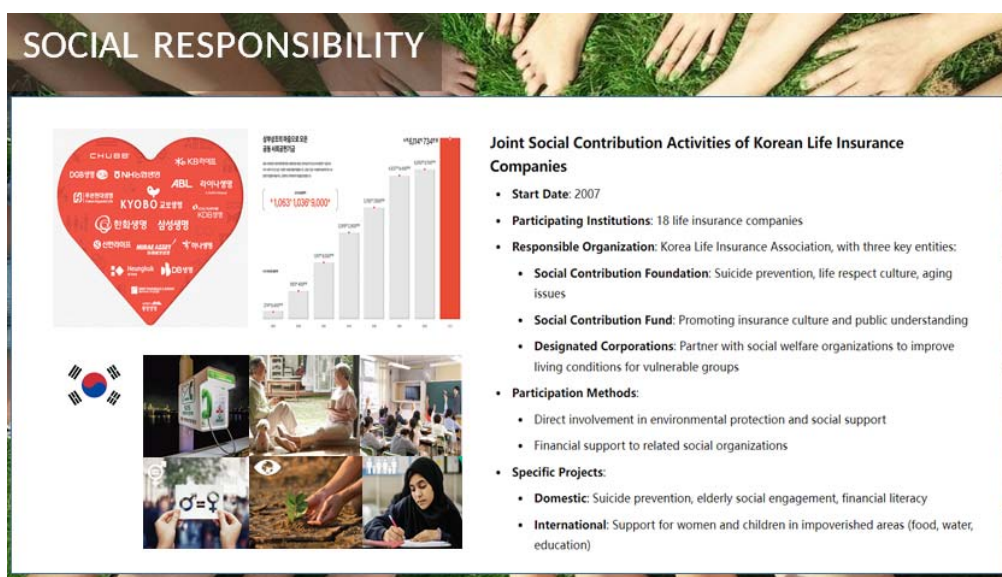
1. 人壽保險社會貢獻基金會：致力於解決預防自殺、促進尊重生命的文化和應對人口老齡化挑戰等關鍵問題、
2. 人壽保險社會貢獻基金：致力於推廣健康的保險文化，提高公眾對



人壽保險的理解。

3.指定法人機構：與社福機構合作，改善弱勢群體的生活條件。

韓國保險公司通過直接和間接的方式為社會做出貢獻。例如人壽保險社會貢獻基金會為罕見和無法治癒的神經肌肉疾病患者舉辦了2023年特別畢業典禮和希望入學典禮、人壽保險社會貢獻基金會舉辦了一場預防自殺和尊重生命的治癒談話音樂會、人壽保險社會貢獻委員會向韓國紅十字會捐贈了5000萬韓元，用於支持韓國各地的山火恢復工作。



## (五) 報告總結

本組以實例闡述人壽保險公司對環境、社會和經濟永續發展之貢獻。社會和經濟差距、人口老齡化和環境退化相關的挑戰正變得越來越嚴峻，這些緊迫的問題需要緊急和創新的解決方案，未來人工智慧（AI）和機器人技術可以在應對老齡化帶來的社會、經濟和生活方式挑戰方面發揮多種作用。具體角色包括：加強醫療保健服務提高生活品質、改善老年人的認知功能和心理健康、協助日常活動並增加便利性、促進社會經濟發展。人壽保險公司可以投資和促進這些技術的發展，並將其應用於促進護理和老齡化福祉。正如同本組報告最後的口號「未來掌握在我們手中，我們有能力和責任來改善我們的世界，讓它更環保及更永續 (The future is in our hands. We have the power and responsibility to enhance our world and make it greener and more sustainable)」。

## 參、研習心得及建議

本次研討會結合老齡化及少子化等社會現象，探討氣候變遷影響及數位科技技術。老齡化及少子化導致勞動力不足和社會保障壓力增大，而氣候變遷則帶來極端天氣、海平面上升等現象，進一步影響全球經濟和生態系統，數位化技術發展則提供解決這些問題的途徑。

金融監督管理委員會近年來發布多項永續轉型政策，公司治理 3.0 永續發展藍圖、綠色金融行動方案 3.0、上市櫃公司永續發展路徑圖與行動方案、保險業氣候相關風險財務揭露指引、我國接軌國際財務報導準則永續揭露準則藍圖等。金管會又於 113 年 10 月發布「綠色及轉型金融行動方案」，方案內容涵蓋六大推動重點，包括資金支持企業淨零轉型、蒐集建置企業碳排資料及強化氣候韌性、鼓勵金融業揭露減碳目標策略及自然相關財務資訊、普及永續金融證照及人才、精進永續金融評鑑及合作機制，以及提升國際影響力，期能擴大金融支持面向與力度，協力政府與企業推動淨零轉型<sup>6</sup>。

我們恰逢科技日近千里的變動年代，就金融業而言，從 bank3.0 到 bank4.0、Fintech 的去實體分行及金融科技發展趨勢，就會計而言，從一般公認會計準則轉換為國際財務報導準則(IFRSs)、107 年實施 IFRS9「金融工具」及 IFRS15「客戶合約之收入」，115 年又將接軌保險業魔王級準則 IFRS17「保險合約」；本公司作為唯一國營保險公司，在應對全球氣候變遷及金融科技發展亦持續穩步推進，設置企業永續發展委員會及責任金融、環境永續、社會參與、公司治理、員工照護、顧客權益等六個執行小組，定期於公司官網揭露氣候相關風險與機會之管理情形，辦理溫室氣體盤查並導入科學基礎減碳目標等措施，落實永續發展目標暨強化企業社會責任；於加速推動數位轉型作為上，則以 113 年為數位轉型元年，內部導入流程機器人自動化作業，並加入主管機關推動的理賠聯盟鏈、保全聯盟鏈、理賠醫起通、保障型保險商品平台、基富通平台等，提供保戶更便捷的服務；另外，已建置完成進件及核保系統，並開始建置行動投保系統、申訴管理系統、法遵異動管理系統、電訪暨錄音作業管理系統、規劃建置數據中台及智能客服等，提升數位競爭的軟實

---

<sup>6</sup> 摘錄自金融監督管理委員會 113 年 10 月 29 日新聞稿「金管會推出綠色及轉型金融行動方案，助力我國淨零碳排與永續發展」。

力。

在商品策略上，本公司因應接軌 IFRS17 及配合主管機關政策，商品回歸保險保障本質，提升利潤貢獻度高的商品比重，增加具穩定利潤來源的保障型商品，並逐漸調降儲蓄性質商品。建議未來可就全球氣候變遷議題設計開發永續保單，壽險公司雖然無法像產險公司研發農業氣候保單，綠色汽車保險，但可結合健康與氣候風險設計保單，提供因極端天氣導致健康問題的保障，針對空氣汙染問題提高呼吸與循環系統疾病的保險給付，就食安問題提高消化系統疾病的保險給付，並對極端天氣(颱風、水災、乾旱等)造成的保險事件提供快速理賠。另外，可設計與再生能源項目收益相關的投資型商品、鼓勵保戶參與綠色活動(如使用電動車或再生能源)並提供保費折扣或獎勵機制。運用數位科技(如穿戴裝置、物聯網、大數分析、人工智慧等)於外溢保單，鼓勵保戶定期運動和健康習慣，降低保險公司損失率，節省醫療資源，並透過保戶和保險公司的互動，強化客戶關係，達到公司、保戶、社會共贏。

因應數位科技趨勢，未來可評估開發行動裝置應用程式(App)，加入創新服務和功能，以提升用戶體驗，讓保戶更便利管理保險，提升保戶黏著度，並為公司帶來更多的業務機會。App 可以提供的功能舉例如下：

1. AI 驅動的個性化服務：進行智能保單推薦並搭載 AI 聊天機器人，即時回答保險條款、理賠流程等問題。
2. 保單管理及理賠申請：透過應用程式進行保單投保、線上繳費及保單資訊查詢，由應用程式自動提醒保單續約期限，保戶可線上提交住院及醫療費用等理賠申請，並可追蹤理賠進度。
3. 家庭保單整合及保障分析：整合家庭成員保單資料，提供統一管理介面和保費到期提醒，分析家庭保障提供增購保險商品建議。
4. 創新附加功能：例如保戶可用 App 查看自身活動的碳排放，低碳旅行或使用再生能源可獲保費折扣或點數回饋，就投保旅平險保戶提供航班資訊，班機延誤自動進行理賠。
5. 互動教育：保戶可使用 App 模擬不同情境以了解保單保障和保險事故的經濟影響；透過影片或遊戲方式教育用戶了解保險基本知識，讓複雜的條款更易理解。