

出國報告（出國類別：考察）

「2025 泰國亞太保險獎頒獎典禮暨 觀摩交流活動」出國報告書

服務機關：中華郵政股份有限公司

姓名職稱：江瑞堂 總經理

簡詠涵 協理

陳奕竹、鄭立偉、陳冠如、蘇晉興、吳建緯、
黃小芳、游智堯、林彥光、陳淑美、王燕鈴、
塗溢內、鄭萬吉、湯淑真、葉美足、王家瑛、
游美婷

派赴國家：泰國

出國期間：114.5.25—114.5.28

報告日期：114.7.11

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：「2025 泰國亞太保險獎頒獎典禮暨觀摩交流活動」出國報告書

頁數 45 頁 含附件：☒無 ☐有

出國計畫主辦機關：中華郵政股份有限公司

聯絡人：黃笹彥 聯絡電話：(02) 23921310-2536

出國人姓名：江瑞堂等 18 人 服務機關：中華郵政股份有限公司

職稱：總經理、協理、經理、經辦員 聯絡電話：(02)23931261-3796

出國類別：☒1.考察 ☐2.進修 ☐3.研究 ☐4.實習 ☐5.視察 ☐6.訪問 ☐7.開會

☐8.談判 ☐9.其他_____

出國期間：114 年 5 月 25 日至 114 年 5 月 28 日

出國地區：泰國

報告日期：114 年 7 月 11 日

分類號 / 目：交通/郵政

關鍵詞：2025 泰國亞太保險獎

內容摘要：

APFinSA（亞太財務策劃聯會）成立於 1991 年，是亞太地區最大的金融服務跨境協會，目前 APFinSA 代表著來自新加坡、澳洲、香港、印度、澳門、馬來西亞、菲律賓、台灣及泰國等九個會員協會。由 APFinSA 所主辦之「亞太保險獎」，係一年一屆之獎項，辦理目的係為表揚並鼓勵全球保險從業人員勇於挑戰極限，並肯定和鼓舞主管人員在業務領導上的艱辛與成就。獎項內容包括保險頂尖菁英獎、保險卓越菁英獎、保險巔峰菁英獎、保險卓越領導獎及保險巔峰領導獎等項目，是肯定保險人員邁向成功的指標之一，亦是壽險業 MDRT（百萬圓桌）獎項外，另一個備受國際認可的獎項。APFinSA 獎項被譽為最高榮譽及卓越指標，表揚頂尖人才，提升保險及金融服務產業的標準。

本公司壽險績優人員，此次獲頒 2025 亞太保險獎之保險卓越菁英獎、保險巔峰菁英獎及保險巔峰領導獎等獎項，由江瑞堂總經理率領獲獎業務員前往泰國參加頒獎典禮，並參訪泰國郵政相關機構，以加強郵政業務之國際交流。



（圖 1）全體參加人員於桃園機場出發合影

目 錄

壹、	目的	1
貳、	過程	2
一、	亞太保險獎頒獎典禮	2
二、	本公司獲獎人員	4
三、	泰國保險業務概況	10
四、	泰國郵政保險業務	19
五、	泰國郵政機構參訪	21
參、	各局業務員參訪心得	27
肆、	建議事項	42
伍、	活動照片	42

壹、 目的

本公司為激勵本公司業務員在保險業務上的成就以及管理團隊的成效，獲得國際之認同與榮耀，自 110 年起參加亞太保險獎。2021 年及 2022 年因受到疫情影響，頒獎典禮由社團法人中華保險與理財規劃人員協會於國內舉辦。2023 年隨著 COVID-19 疫情趨緩，各國恢復交流，本公司獲獎人員前往新加坡參加「2023 亞太保險獎頒獎典禮」。

本屆「2025 亞太保險獎頒獎典禮」由新加坡、澳洲、香港、印度、澳門、馬來西亞、菲律賓、台灣及泰國等 9 個會員協會共襄盛舉。主辦單位策劃於泰國曼谷詩麗吉王后國際會議中心舉行。為使本公司績優業務員獲得國際榮譽並增加學習與交流機會，此次由總經理率領亞太保險巔峰領導獎得獎人簡詠涵協理、亞太保險巔峰菁英獎（6 名）、亞太保險卓越菁英獎（8 名）及亞太保險頂尖菁英獎（1 名）得獎業務員及隨行工作人員 1 名，共 18 名，於 114 年 5 月 25 日至 5 月 28 赴泰國參加亞太保險獎頒獎典禮暨業務觀摩交流活動。

另本次中華保險與理財規劃人員協會 IFPA 特於 5 月 27 日舉辦「台灣之夜」交流活動，安排 APFinSA（亞太財務策劃聯會）董事會成員與所有來自台灣的得獎者齊聚一堂。故此次除了接受國際盛會頒獎殊榮外，並與各國獲獎人員及台灣同業相互交流，分享彼此的業務經驗。

本公司特別安排參訪泰國郵政機構，開拓業務員視野，提供本公司未來業務規劃之意見參考。

貳、 過程

一、 亞太保險獎頒獎典禮

典禮首先由亞太財務策畫聯會前主席 Mr. Matthew Kang 開場致詞，表達歡迎各會員國代表及獲獎人員共同蒞臨盛會，希望透過彼此交流，能激發不同以往的思維想法及創新方案。

Matthew Kang 先生是宏利顧問集團（MAG）金融服務資深副總裁，於 1999 年至 2001 年期間擔任新加坡保險與金融從業人員協會（IFPAS）兩屆全國會長，並自 1991 年開始參與 APFinSA 之相關活動。

接續進入頒獎階段，由各國得獎者依序上台領獎，第一階段頒發獎項為「保險頂尖菁英獎」及「保險卓越菁英獎」，本公司業務員桃園郵局游智堯獲頒「保險頂尖菁英獎」，彰化郵局塗溢內、高雄郵局王家瑛、板橋郵局陳冠如、板橋郵局蘇晉興、臺北郵局鄭立偉、臺中郵局王燕鈴、三重郵局黃小芳及苗栗郵局林彥光等 8 名業務員，獲頒「保險卓越菁英獎」。第二階段頒獎，由本公司簡詠涵協理獲頒「保險巔峰領導獎」。第三階段頒獎由本公司臺南郵局湯淑真、臺北郵局陳奕竹、臺中郵局陳淑美、彰化郵局鄭萬吉、三重郵局吳建緯及高雄郵局葉美足等 6 名業務員，獲頒「保險巔峰菁英獎」。本屆亞太保險獎，台灣獲獎者合計 1,790 位，是最大的得獎會員國，參與盛會之獲獎人員於頒獎後共同合影，並於餐會間進行相互交流。

頒獎典禮流程

時 間	典 禮 流 程
1 : 30 pm	賓客報到及入座
2 : 30 pm	 開幕及致歡迎詞 Mr. Matthew Kang 亞太財務策畫聯會（APFinSA）前主席
3 : 30 pm	頒獎典禮-第一階段 保險頂尖菁英獎及保險卓越菁英獎
4 : 30 pm	專題演講 Even The Wealthy Need Financial Advice
6 : 30 pm	頒獎典禮-第二階段 保險卓越領導獎及保險巔峰領導獎
7 : 30 pm	頒獎典禮-第三階段 保險巔峰菁英獎
8 : 00 pm	頒獎典禮-第四階段 最受喜愛理財顧問獎
8 : 30 pm	閉幕

二、 本公司獲獎人員

（一） 亞太保險巔峰領導獎（1 名）—簡詠涵協理

1. 評核標準：領導團隊績效卓越者。

2. 團隊領導經營成效：

（1） 因應政經環境變動，積極推動壽險業務

督導滾動式調整行銷策略，善用獎勵活動與佣金制度，引導各局推展，並加強人員教育培訓與行銷經驗傳承，積極推動壽險業務發展。謹查 113 年傳統型壽險初年度保費收入達 82.32 億元，業界排名第 3 名，總保費收入達 756.88 億元，業界排名第 4 名。

（2） 落實普惠金融，建構社會安全網

為落實普惠金融，並提供全齡化保險，積極推動安心小額終身壽險保額計算排外案及簡易人壽保險法修法。自 113 年 3 月 20 日起，配合前述排外案和簡壽法第 7 條修法通過，同時調降安心小額投保年齡至 1 歲，並推出「珍愛 015」提供 1~15 歲兒童保險保障。另為照顧經濟弱勢族群，持續推動微型傷害保險，提供民眾基本經濟保障。推動成果榮獲金融監督管理委員會頒發「113 年度微型保險競賽-業務績優獎及身心障礙關懷獎」、「113 年度小額終老保險競賽-友善高齡獎及普及保障獎」等獎項肯定。

（3） 積極調整商品結構，俾利接軌 IFRS17 及 ICS 二制度

為利本公司於 115 年順利接軌 IFRS17 及 ICS 新監理制度，並考量保費收入為本公司重要營收之一，積極督導各局戮力推

展，持續開發新商品、優化數位化服務流程及滾動式調整行銷策略，113 年保障型商品銷售占新契約應收月保費收入達 38%，商品結構調整成效顯著。

(4) 善盡企業社會責任，提升郵政壽險形象

為善盡企業社會責任，提升郵政壽險公益形象，持續推動辦理全國捐血、身心障礙桌球賽、淨灘及偏鄉物資捐贈等多項公益活動。活動成果深獲各方肯定，接連獲頒財團法人現代保險教育事務基金會主辦之「2024 保險信望愛獎壽險組-最佳社會責任獎」、卓越雜誌主辦之「2024 卓越保險評比-卓越客戶信賴獎」、臺北市政府體育局之「臺北市 113 年運動有功團體及人員-運動推手獎」以及捐血中心頒發「捐血成績績優團體獎」等獎項，提升郵政形象。



(圖 2) 簡詠涵協理與頒獎人合影

（二）亞太保險巔峰菁英獎（6 名）

1. 評核標準：首年實收保費達新臺幣 1,800 萬元，且實收保費需來自不同被保險人最少 12 名及第 13 個月繼續率 80%。

2. 獲獎人員：

（1）臺北三張犁郵局 陳奕竹

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 3,378 萬元，新立契約件數 350 件，契約平均繼續率為 91.88%，表現優異。



（圖 3）陳奕竹與頒獎人合影

（2）西港郵局 湯淑真

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 3,489 萬元，新立契約件數 301 件，契約平均繼續率為 81.71%，表現優異。



（圖 4）湯淑真與頒獎人合影

（3）外埔郵局 陳淑美

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 2,215 萬元，新立契約件數 175 件，契約平均繼續率為 89.27%，表現優異。



（圖 5）陳淑美與頒獎人合影

(4) 溪州郵局 鄭萬吉

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首
年實收保費收入 2,198 萬元，新
立契約件數 318 件，契約平均繼
續率為 94.31%，表現優異。



(圖 6) 鄭萬吉與頒獎人合影

(5) 三重中山路郵局 吳建緯

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首
年實收保費收入 1,935 萬元，新
立契約件數 269 件，契約平均繼
續率為 85.42%，表現優異。



(圖 7) 吳建緯與頒獎人合影

(6) 高雄大順郵局 葉美足

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首
年實收保費收入 1,837 萬元，新
立契約件數 440 件，契約平均繼
續率為 91.22%，表現優異。



(圖 8) 葉美足與頒獎人合影



(圖 9) 本公司總經理、簡協理與 IFPA 劉育群理事長、劉先覺常務監事合影



(圖 10) 本公司總經理與亞太會員國代表進行意見交流

(三) 亞太保險卓越菁英獎 (8 名)

1. 評核標準：首年實收保費達新臺幣 900 萬元，且實收保費需來自不同被保險人最少 12 名及第 13 個月繼續率 80%。

2. 獲獎人員：

(1) 永靖郵局 塗溢內

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 1,643 萬元，

新立契約件數 433 件，契約平均繼續率為 88.63%，表現優異。

(2) 橋頭郵局 王家瑛

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 1,578 萬元，

新立契約件數 197 件，契約平均繼續率為 81.62%，表現優異。

(3) 中和南勢角郵局 陳冠如

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 1,472 萬元，

新立契約件數 262 件，契約平均繼續率為 87.30%，表現優異。

(4) 鶯歌郵局 蘇晉興

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 1,436 萬元，

新立契約件數 244 件，契約平均繼續率為 92.47%，表現優異。

(5) 臺北青年郵局 鄭立偉

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 1,389 萬元，

新立契約件數 430 件，契約平均繼續率為 82.19%，表現優異。

(6) 大甲郵局 王燕鈴

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 1,272 萬元，

新立契約件數 487 件，契約平均繼續率為 94.35%，表現優異。

(7) 林口郵局 黃小芳

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 1,056 萬元，

新立契約件數 297 件，契約平均繼續率為 92.06%，表現優異。

(8) 頭份郵局 林彥光

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 1,020 萬元，

新立契約件數 229 件，契約平均繼續率為 88.39%，表現優異。

（四）亞太保險頂尖菁英獎（1 名）

評核標準：首年實收保費達新臺幣 360 萬元，且實收保費需來自不同被保險人最少 12 名及第 13 個月繼續率 80%。

（1）桃園成功路郵局 游智堯

戮力推廣郵政壽險業務，113 年首年實收保費收入 817 萬元，新立契約件數 268 件，契約平均繼續率為 80.91%，表現優異。

三、泰國保險業務概況

（一）銷售現況與通路

泰國整體保險滲透率偏低，潛藏廣大的成長潛力。截至 2023 年底，泰國保險市場總保費規模接近 9 千億泰銖，較 2022 年增長約 4.5%。其中壽險保費約占七成，高出非壽險市場規模，反映出壽險在泰國更趨成熟，而非保險市場則以車險為主。在保險深度方面，2020 年泰國保費收入占 GDP 比僅 5.3%，低於全球平均的 7.4%。保險是提升社會安全網與個人風險管理的重要工具，顯見泰國家庭和企業在風險保障上的投入仍不足。

泰國保險在組織架構上，設有壽險協會、一般保險協會、保險經紀人協會與再保險業者等專業組織。在銷售通路上，目前共有數十家保險公司營運，壽險公司與非壽險公司間，不可跨業經營。另尚有其他通路可推廣保險商品，如：銀行、網路平台、超商、郵政據點、保險經紀人與保險代理人等，擇要說明如下：

1. 保險代理人：個人只專屬一家保險公司，負責銷售該公司的保險商品。代理人需通過泰國保險監管機構「泰國保險委員會(Office of Insurance Commission, OIC)」指定訓練課程，並取得執照，每年亦需完成指定課程，確保專業能力。
2. 保險經紀人：可代理多家保險公司商品，須為獨立法人機構並接受 OIC 核發經紀人執照。主要協助客戶評估風險，並提供專屬方案，常於企業團保、財產保險及大型專案保險業務中使用。
3. 銀行保險：商業銀行與保險公司合作，透過銀行據點銷售保險商品。銀行行員或保險公司派駐的理財顧問需具備保險銷售資格。
4. 數位平台與保險科技公司：隨著保險科技發展，越多網路銷售的保險平台興起，OIC 對於線上銷售平台訂有資訊揭露與簽訂合約標準，以保障消費者權益。
5. 郵政與零售通路：泰國郵政與保險公司合作提供意外險等商品，成為偏鄉地區重要保險銷售管道，而部分連鎖超商亦可銷售小額保險。

(二) 保險業務監管

為確保市場穩健運行和保戶權益保障，泰國保險監管機構「泰國保險委員會 (Office of Insurance Commission, OIC)」於 2007 年成立。OIC 訂定保險法規與資本充足標準，並負責頒發牌照、制定規章、監督公司償付能力和市場行為等，對於違規機構可採取整頓、接管及吊銷牌照等控管措施。另制定 2021~2025 年《保險業發展規劃》，致力科技轉型、普惠保險和區域合作等目標。

1. 法令規定

訂有《人壽保險法》和《非人壽保險法》。任何機構未經許可不得在泰國境內經營保險業務。牌照制度實行總量管控，為吸引國際保險和再保險經紀公司在泰國設立區域業務，2025 年提出「金融樞紐法案（草案）」，擬通過有限制開放牌照。大致上，外來公司只能通過收購現有公司股權來進入泰國市場。開業許可由財政部長簽發，並征求 OIC 同意，申請人須符合一定的資格，包括最低資本金和本地董事任職資格等條件。目前要求設立壽險公司需實繳資本不低於 5 億泰銖，非壽險公司不低於 3 億泰銖。根據最新的監管改革草案，上述最低資本金要求未來可能大幅提高至壽險 50 億泰銖、非壽險 10 億泰銖，以提升抵抗風險能力。

2. 外資與持股

泰國對保險公司的外國股權比例實行分級管制，單一外國股東持股比例不得超過 25%，且外資合計持股不得超過 49%。OIC 及財政部長可批准外資持股比例之限額，財政部長亦可放寬董事會非泰籍董事占比超過半數的限制。近年來，已有數例外資控股泰國保險公司，例如安聯通過增資持股安聯泰人壽（Allianz Ayudhya）達到 100%，日本明治安田人壽入股泰人壽達 15%，但整體而言，多數公司仍保持中外合資結構。

3. 償付能力與資本監管

泰國於 2011 年導入以風險為基礎的資本適足償付能力體系（Risk-Based Capital, RBC），保險公司實際資本須高於法定資本的 120%，其中法定資本根據承保風險、市場風險、信用風險等計算。OIC 定期發布《資本適足率報告》及對公司財務健康狀況

的評估。

為利 2025 年實施國際會計準則 IFRS 17 和國際資本標準 ICS 後，能與國際監管標準接軌。準備金和資產監管方面，要求壽險和非壽險公司分別提取充分的賠款準備金和長期責任準備金。為使資產配置更趨穩健，OIC 對保險資金運用有明確規定，如投資股票、不動產、海外資產等均設有比例上限，以防範流動性風險。近年逐漸放寬保險公司投資管道，並訂定多項新措施，如 2022 年 6 月允許保險公司參與基礎設施債、設立內部信貸委員會等。

4. 銷售準則與調解機制

OIC 對在市場上銷售普遍的車險及健康險之保險產品條款和費率，審核相當嚴格。為保護消費者權益，OIC 制定銷售行為準則，避免不當銷售及理賠。保險代理人和經紀人也必須取得 OIC 頒發的執業許可證，才可辦理保險銷售業務。另也設有保險糾紛調解機制，自 2016 年成立「保險媒介中心（IMC）」，為消費者提供免費調解服務，鼓勵先調解再訴訟，以快速解決理賠糾紛，多數消費投訴可通過該機制和解，從而降低訴訟成本。保險契約須包含仲裁條款，由當事人協商選擇仲裁解決爭議，提供了法院外糾紛解決途徑。

5. 監理政策改革

OIC 在 2023 年底公布保險法修正草案，包括強化董事和高階管理人員責任、重要主管派任需經過 OIC 核准、對持股 5%以上股東要求強制報告，10%以上須經核准、保險公司分紅派息規定、允許推出外幣計價保單、明確保險公司可在監管細則下外包部分業務

功能、延長精算師執照有效期限，並要求每家公司至少聘用 1 名專職精算師等，內容涵蓋公司治理、股權管理、產品創新等諸多方面。

（三）跨境承保業務

1. 外國保險公司銷售方式：

根據規定在泰國發生的風險，必須由當地持牌照之保險公司承保，未獲許可的外國保險公司不可直接在泰國銷售保單，而外國保險公司銷售保險方式，說明如下：

（1）在泰國設立法人機構

申請在泰國設立子公司或分公司，取得壽險或非壽險牌照後，以本地公司身份辦理業務。但泰國自 1997 年以來幾乎未發放新牌照，新進入者多通過收購現有本地公司股權。例如香港的友邦（AIA）和英國的保誠（Prudential）均是透過收購合資公司之方式取得牌照。若以分公司形式進入，則需獲得財政部許可並滿足資本及償付能力等資格。設立壽險/再保險公司目前最低資本金要求為 5 億泰銖，非壽險為 3 億泰銖。一旦成為本地公司，即受泰國法律管轄，必須遵守 OIC 的監管規定，包括業務範圍、準備金提取和投資限制等。

（2）利用再保險分保制度

外國保險業常採取的方式，是與泰國持牌保險公司合作，由後者出面簽發保單承保，再將大部分風險透過再保險轉嫁境外保險人。本地公司通常收取一定比例的前置作業費，境外再保人則承擔主要風險及收取保費。泰國監管機構同意再保險安排，

但要求本地保險公司須保留部分風險保險，對境外再保險則無規定比例上限，且為確保再保險公司信用及體制良好，通常要求再保對象多為經認可的國際再保人。但無論風險比例如何分配，本地保險公司需對被保險人承擔最終賠付責任。

(3) 直接跨境銷售

泰國法律對境外再保險較為開放，本地保險公司可將其承保的風險，透過境外再保險人分保，無須再送審核。但若直接跨境銷售保險給泰國客戶，則受到嚴格限制。總而言之，泰國不接受任何機構在無持牌照下，從事保險業務，即境外公司不能在未設立本地機構的情況下，直接在泰國銷售簽訂保單，絕大多數仍需經本地公司辦理，國外保險公司如無泰國牌照，只能扮演再保險人的角色。

2. 積極引導國際再保機構進駐

泰國保險公司可自行將大部分風險轉移給國際再保市場，這雖然有助分散巨額風險，卻也使得泰國本地再保險業務發展受限。為突破限制，監管機構正規劃通過政策引導國際再保人在泰設立辦事處或區域總部。2025 年擬議《金融樞紐法案》便是規劃向新進入泰國的保險和再保險經紀公司，提供外匯、稅務等優惠措施。

(四) 市場面臨挑戰

1. 保險保障不足

泰國總體保險滲透率遠不及全球平均水平，多數家庭和中小企業仍存在保障缺口，投保率偏低，顯示民眾對保險認知不足及保險產品未獲有效推廣。例如：為提高低收入戶及農村偏鄉居民之保

險保障，泰國推出保費低廉的微型保險，但截至 2020 年，微型保險銷售占比僅 1%，保費占比僅有 0.2%。銷售成效不佳，仍需加強推廣保險知識及開發產品，以提高保險滲透率。

2. 保險科技轉型慢

相較於全球趨勢，泰國多數保險公司仍依賴傳統的代理人 and 銀行等實體通路，線上通路使用率偏低。雖然先前因疫情，推動部分線上業務（如遠距投保及電子保單）的發展，但整體科技化發展程度，仍與國際先進水平有差距。

3. 競爭激烈獲利受限

泰國保險市場容量有限，而參與業者眾多，競爭激烈。在壽險方面，由大型公司瓜分主要市場，中小公司不易進入。非壽險方面，車險市場已接近飽和，競爭者採取削低價格競爭，承保利潤微薄。

4. 保險意識與信任問題

泰國民眾對金融與保險認知有限，及對保險公司不信任，如：擔心契約條款有無陷阱或未來無法理賠等，使保險推展不易。為加強民眾對保險的瞭解，監管機構和行業協會每年舉辦「泰國保險博覽會」等保險知識推廣活動。另 OIC 也設立投訴熱線和線上查詢理賠進度平台，以提高服務品質。

5. 氣候與災害風險

泰國位處東南亞熱帶區域，隨著氣候變化遽烈，保險業面臨兩大挑戰，一是巨災保險保障不足，另一則是承保與再保險能力不足。目前泰國尚未建立全國性的巨災保險制度，倘發生重大災害，保險業恐難以獨力承擔巨額賠付，另全球再保市場已提高對自然災

害等高危險地區的費率，泰國保險公司再保險成本上升，且部分地區難以獲得足額再保險。有鑑於此，泰國保險業需要開發更多創新產品因應，並和政府協力建立巨災基金或再保險安排等合作制度，以提完整的保險保障。

（五）未來發展方向

1. 保險科技與智能服務

保險公司與科技企業合作開發線上平臺，與傳統險企形成互補。而 OIC 的監管沙盒計畫也將繼續推動新技術試點，自 2017 年啟動以來已有多項創新在沙盒中測試，包括區塊鏈保單管理、數字身份驗證理賠等。另隨著 5G 通信和數據分析技術的發展，客製化及智能化的保險服務，有助於開拓目標客群、降低運營成本、提高風險定價精確度及理賠效率。未來線上通路的銷售占比將逐步提升，傳統業者將逐漸轉型為專業顧問或諮詢者角色。

2. 養老與醫療保險

泰國已步入老齡社會，65 歲以上人口占比超過 13%，養老及醫療支出日漸增加。為滿足銀發族需求，搶攻橘色市場商機，保險公司將推出更多醫療險及養老險等產品。政府可提供稅收優惠和政策引導，鼓勵保險業者推出養老保險商品，並可結合養老社區、醫療機構共同合作，為老年客戶提供綜合解決方案。

3. 市場整合與外資參與

在監管提高資本要求和競爭壓力的作用下，泰國保險業未來可能出現新整合。資本小及技術落後的中小型公司，被淘汰或被併購出場，市場銷售將更集中在大型公司。另外資機構對泰國保險市

場仍有極大興趣，預計會有更多跨國併購交易，如外資將增加持有合資公司股權至控股，以及收購退出者的資產等。監理機構擬放寬外匯和移民限制，允許新進入的外資保險和再保險經紀 100% 外資持股，並在服務境外客戶時享受監管豁免。以上，將提升泰國保險業的競爭力和區域影響力。

4. 監管改革與創新

泰國保險監管將繼續改革創新以適應行業發展。首先，新保險法修訂預計於 2024 – 2025 年逐步落地，更嚴格的公司治理和資本要求，將提高營運穩健度。其次，加重風險預警控管和消費者權益保護，除建立早期預警指標體系，及時發現償付能力問題，並訂定更嚴格的銷售行為準則和欺詐處罰措施。另外，OIC 也在研究線上保險監管框架，如遠端身份驗證標準、網路安全要求等。加強促進普惠保險，鼓勵業者開發小額保險，照顧弱勢族群，彌補社會保險缺口。

5. 東盟保險一體化

泰國為東盟成員之一，根據東盟保險一體化框架（AIIF），成員國計劃逐步開放特定保險領域的跨境業務。未來泰國企業可更方便地獲取其他東盟國家的保險服務，降低作業成本。隨著東盟經濟共同體（AEC）目標的推進，未來保險公司在東盟內設立分支、開展業務將更加便利。泰國的大型保險公司也有機會向鄰國擴張，例如泰人壽、曼谷保險等或考慮在柬埔寨、老撾、緬甸等地設立分公司。反過來，東盟其他國家的保險商也可能來泰國設點經營區域業務。此外，東盟監管者正研討氣候風險對環境、社會、治

理（ESG）在保險業的應用。泰國保險公司已逐漸將 ESG 理念融入業務，如開發綠色保險產品、加強氣候風險管理等。

四、 泰國郵政保險業務

泰國郵政隸屬於泰國數位經濟與社會部，長期以來以郵件遞送、物流服務及零售代辦業務為主要經營內容。近年因應普惠金融政策與數位轉型需求，逐步拓展金融代理業務，保險服務即為其中的一環。

（一）與保險科技業者合作

泰國郵政與全球保險科技領導者 bolttech 公司，合作推出線上汽車保險，產品由 bolttech 提供支援，為私家車和卡車提供保險，包括死亡、殘疾、肢體喪失和醫療費用的賠償。保險範圍由司機、乘客至其他受道路事故影響的個人。

民眾可透過泰國郵政的網站或掃描郵局交易收據上的二維條碼購買汽車保險。付款方式包括信用卡、網上銀行、Line Pay 等。保險單將藉由電子郵件送達。目前於六個省（大城府、安通府、華富裡府、新武里府、柴納府和北標府）試辦，預計未來逐步拓展至全國郵政網絡，實現「郵政＋保險」在地化銷售模式。

（二）提供銷售平台

泰國郵政無建立保險業務員體系，保險服務由合作平台 bolttech 提供技術與合規支援，郵政人員不直接參與業務說明與建議。此模式符合泰國保險委員會（OIC）對第三方銷售的管理原則，避免誤導銷售與資訊不對稱風險。

（三）投保流程規範

對透過郵政通路銷售保險業務，泰國政府有明確規範。投保過程須確保消費者充分閱讀產品說明書、保險條款與費率表，並完成電子簽署或書面授權。合作保險平台需具備資訊安全、產品揭露與理賠機制等，並接受 OIC 定期稽核，以確保顧客清楚瞭解所購買商品內容與自身相關權益。

（四）可銷售保險種類

目前泰國郵政主要銷售保險為強制汽車責任險，保障駕駛與第三方之傷亡、醫療費用。未來將規劃推展小額意外險、旅遊險與簡易健康險等普惠型商品，藉由郵政據點遍布全國的特性，深入接觸更多偏遠地區的族群與人民，提高投保率。

五、 泰國郵政機構參訪

（一）郵政業務概況

1. 歷史沿革：

泰國郵政為國有企業，隸屬泰國數位經濟與社會部，前身為泰國通訊局之郵政部門，歷史可追溯至 19 世紀中葉，為泰國最早期的官方通信機構之一。

- 1883 年：「郵政局」成立，正式建立現代郵政制度，總局設於曼谷。
- 1885 年：泰國正式加入萬國郵政聯盟，成為國際郵政體系一員。
- 1977 年：郵政與電信服務整併為「通訊局」，納入國家通訊基礎建設發展架構。
- 2003 年 6 月：通訊局分為泰國郵政與泰國電信公司（TOT），泰國郵政轉型為國營公司，並由政府全資持股。
- 2018 年後：推動數位轉型與跨境電商物流合作，強化智慧郵局建設與多元業務發展。

2. 經營業務：

泰國郵政的營運收入主要來自以下三大業務領域：

- 郵政業務：國內與國際信函、包裹、掛號郵件、平信、航空小包等，另提供定期郵件配送與企業郵件解決方案。
- 物流與快遞業務：提供 EMS 快遞、冷鏈配送、倉儲物流與跨境電商物流服務，並與多家電商平台及海外物流業者合作，近年業績快速成長。
- 零售與代辦業務：繳費服務、票務、儲值卡、SIM 卡、保險、金融支付等，並整合政府便民服務平台，成為在地社區的重要公共服務據點。

（二）參訪營業據點

本次參訪泰國郵政據點為泰國首家郵政「POST Café」及曼谷中央郵局，說明如下：

1. 泰國首家郵政「POST Café」：泰國郵政服務多元化，將緊臨於 Saphan Khwai BTS 站旁的 Thailand Post，於原來的包裹投遞室特別劃分一處約 1,300 呎的空間，開設一間獨具郵政主題特色的自家咖啡店「POST Café」。不同於曼谷中央郵政局開放進駐 Starbucks 咖啡店，「POST Café」是由泰國郵政親自設計與營運，店內設計以泰國郵政的經典紅白風格為主，結合傳統的郵政服務與現代的咖啡文化，並販售泰國郵局設計的紀念品，不僅吸引人潮，更可增加營收。



(圖 11) 參訪泰國郵局「POST Café」

2. 曼谷中央郵局

中央郵局於 1940 年 6 月 24 日在泰國軍事領導人及政治家的主持下，盛大開幕，建築物本體設計反映了 20 世紀 40 年代裝飾藝術的魅力。在泰國郵政成立之前，郵件服務非常有限，主要是為皇室服務。1858 年，由於曼谷外籍人士的高需求以及英國和暹羅之間簽署的條約，英國建立了英國領事館郵政服務。至到 1881 年，曼谷開始負責管理，並設立一個郵政部門經營民間郵寄業務，在 1885 年英國領事館停止服務之前的幾年間，全權交由泰國郵政管理，泰國開始擴大其郵政服務基礎設施，最後並加入萬國郵政聯盟。隨着需求和服務的進一步增長，泰國的郵政服務被移到湄南河附近。而走過百年歲月的中央郵局，被完整地保留下來，持續為人民服務。



（圖 12）參訪泰國中央郵局



(圖 13) 參訪人員於門口及營業大廳與郵局經理合影



(圖 14) 營業大廳及民眾用郵實景



(圖 15) 包裹交寄區



(圖 16) 郵局代售商品區



(圖 17) 泰國創意設計中心

參、 各局業務員參訪心得

一、 臺北-三張犁郵局 陳奕竹



亞太保險獎頒獎行程融合了文化、創新與重要盛事。5 月 25 日，我們於下午抵達泰國，造訪暹羅古城，探索泰國悠久的歷史與文化，感受古城中的建築之美與人文歷史。5 月 26 日，上午參訪了泰國郵政首家咖啡館 Post Office，感受郵政與咖啡文化的創新融合，見證郵政業如何拓展服務，下午即參加於詩麗吉王后國際會議中心舉辦亞太保險獎頒獎典禮，這場盛會表彰亞太地區保險業的卓越成就，匯聚來自不同國家的業界代表，共同見證創新與專業發展。這不僅是保險業界的重要時刻，也提供了業界交流、分享趨勢與未來展望的契機。5 月 27 日的行程前往泰國創意設計中心，了解泰國設計與創意產業的發展，並參訪中央郵局，見證郵政服務的創新與未來方向。最後，在「台灣之夜」活動中，與來自台灣的夥伴交流，促進文化與經驗分享，展現台泰友好關係與合作機會。這次參訪行程不僅加深了對泰國郵政與保險業的認識，更見證了傳統與創新交融的魅力，為未來合作與發展奠定了良好基礎。

二、臺北-青年郵局 鄭立偉



很高興也很榮幸這次能參加 2025 亞太保險獎的頒獎典禮，是我第一次前往泰國參加國際盛會，能跟其他來自各縣市的前輩精英們做交流，心情真是既緊張又興奮。

此次的行程中，沿途看到了泰國的交通設施及當地的建築物，覺得台灣還是比較先進，另外泰國的城鄉差距很大，郊區的環境比較髒亂，電線沒有地下化，交通是靠右行駛，也和台灣不盡相同。本次行程中除了參加頒獎典禮及台灣之夜，得到獲獎殊榮及與同業交流外，也參觀參觀了當地的郵局，泰國郵政顏色是紅白相間為主的色調，不同於我們郵政的綠色，但在郵務交寄方式及服務範圍等業務，還是很相近。最後，很高興這次能得到 2025 亞太保險獎的卓越保險精英獎，此次的榮耀成為日後努力不懈的動力。

三、板橋-中和南勢角郵局 陳冠如



此次前往泰國參加亞太保險獎並親自上台領獎，對我來說是一份莫大的榮耀。這不僅是對我個人努力的肯定，也代表中華郵政在保險服務上的付出受到國際肯定。能與來自亞太各國的優秀保險從業人員齊聚一堂，讓我深刻感受到保險產業在區域內的重要性與發展潛力。

除了頒獎典禮外，行程中我們也參訪了泰國當地的郵政機構。雖然主要業務以傳統的郵件寄送為主，並未與保險有直接結合，但透過實地觀察，我對泰國郵政體系的運作有了初步認識，也體會到不同國家在基礎服務上的實務運作方式。

這次的旅程既充實又具意義，不僅帶回了獎項，更帶回了更多動力與靈感，讓我未來能在郵政壽險中持續成長、追求卓越。

四、板橋-鶯歌郵局 蘇晉興



這是人生第一次出國，第一次去泰國，第一次領亞太保險獎，飛機一起飛，剎那間變得海闊天空，到表揚會場，看到各國領獎人集聚人山人海，慶幸過去一年努力有成，透過台下交流，真是高手過招，各有各特質的招攬話術及技巧，台上幾十秒，台下卻花費 365 日的努力，獲頒國際獎項真是倍感激勵。台灣之夜更是令人感動，如異鄉遇故人般，相見歡聚一堂，熟悉的語言與情感的溫度，大家暢談業務點點滴滴，獲益相當多，相信可提升彼此業績的成長。接續參觀當地郵局作業，有些是可借鏡改善的地方，但相較下，我們郵政員工積極度較高，很辛勤服務客戶，努力創造佳績。在結束旅程搭乘返台航班時，從高空下看美麗的台灣，已是重返職場再創佳績的時刻，期待今年有更好的表現。

五、 三重-中山路郵局 吳建緯



很榮幸能獲得「保險巔峰菁英獎」，並參加此次 2025 亞太保險獎的頒獎旅程。從桃園出發至曼谷，短短幾天行程充實且收穫豐富。特別感謝公司策劃參加本次國際頒獎盛事，讓我們有機會與各地優秀夥伴交流學習，也深刻體會到被肯定的榮耀與感動。

在參訪泰國郵政首家咖啡館以及設計中心等時，我見識到泰國在文化與創意產業上的發展潛力，也反思我們在保險專業中的成長空間。而在詩麗吉王后國際會議中心接受頒獎那一刻，心中更是滿懷感恩，這不僅是對過去努力的肯定，更是未來持續前行的動力。

再次感謝公司給予的肯定，未來我將持續以更高的標準要求自己，服務更多客戶。

六、 三重-林口郵局 黃小芳



從業來 33 年的堅持到站上國際的鎂光燈。我在郵政服務已經 33 年，走過無數大街小巷，為每一位客戶送上保障與關懷；我傾聽過無數家庭的故事，也參與過生命中最重要的決定。在幫助別人的同時，我也一點一滴地幫助了自己、成就了自己。

而長年對於壽險服務的堅持，引領我走上了國際舞台，站在 APFInSA 的頒獎典禮上，鎂光燈閃耀的那一刻，內心無限激動與震撼，這一切從不是僥倖，而是日復一日、年復一年的努力與堅持。

當我領著這份榮耀站上舞台，我想起了每一次不被理解卻堅持不放棄理念的日子，也想起那些說我『不學無術』的人。如今，我用行動證明：相信自己、永不放棄，就能讓平凡的人生，活出不平凡的光芒。

感謝每一位客戶的信任，感謝團隊的支持，感謝一路上曾經出現過的每一段緣分。這不是結束，而是另一段更精彩的開始。我，會繼續為夢想發光。

七、 桃園-成功路郵局 游智堯



這次很榮幸有機會可以參加亞太菁英頒獎典禮，出發前我就告訴自己，這是一次難得的機會，所以我是抱著感恩且珍惜的態度來參加這次在泰國舉辦的頒獎典禮。在這次的活動中，除了得到獲獎的榮耀之外，更重要的是認識了來自全國各地真正的 Top Sales，除了可以增進招攬保險的技巧外，更重要的是我感受到業務高手銷售的獨有魅力，以及對業績的執著與積極態度，我想這應該就是我仍然不足的地方，剛好藉由這次的互動交流，省思自己不如他人的地方，希望能持續加強自己的能力，期許在未來能達到頂尖業務員的程度。

八、 苗栗-頭份郵局 林彥光



在郵局工作了 35 年，因為公務表現績優，首次前往泰國接受頒獎，掩不住期待又興奮的心情，5 月 25 下午搭程班機抵達泰國。5 月 26 日重頭戲亞太保險頒獎典禮緊接到來，大家盛裝打扮準備登上國際舞台，當我站上頒獎舞台那刻，享有國際榮耀不僅撫慰了去年整年的辛勞，更增添自我超越巔峰的動力，感謝公司給我的這份登上榮耀舞台的機會。5 月 27 的台灣之夜，有幸可以接洽台灣各保險公司的菁英，和他們交流心得，也學了不少他們的經驗，受益良多。

雖然郵政壽險銷售商品種類與其他保險公司不盡相同，但都是為客戶共同創造未來安定幸福的生活，沒有人會因為買保險而傾家當產，但卻有很多人因為沒有保險而喪失經濟保障，保險是良心與安心的事業，希望未來能繼續為更多的客戶造福，也為郵局盡心。

九、臺中-外埔郵局 陳淑美



當接獲通知我榮獲亞太保險獎，要前往泰國領獎那一刻，我放下手邊的工作，立即答應登上國際舞台的機會，準備好正式旗袍禮服，就在今年 5 月 25 日出發，那日正巧是我結婚紀念日，又是今年最隆重的郵政生涯畢業之旅，加上江總經理及簡協理率領我們一行前往，真是喜眉笑眼。5 月 25 日下午到泰國首都曼谷，為第二天的頒獎典禮作準備。5 月 26 日上午參訪泰國郵政咖啡館，提供了優質的服務，並結合郵政商品的設計與咖啡器具的結合。現在的人重視居家生活品質服務台灣郵政亦可營造成具品牌性的連鎖店，把郵政美譽做為更響亮。

5/27 上午參訪泰國中央郵局，工作人員的服務態度，讓我們倍感親切，也值得我們學習。

此次很榮幸有總經理、簡協理全程帶領，以及美婷管理師的照顧，讓這次活動可以圓滿完成，感謝長官同行，更感謝郵政對我們的厚愛。

十、 臺中-大甲郵局 王燕鈴



這次從台灣直飛曼谷，抵達後立刻被曼谷的佛像與建築吸引，展現泰國獨有的文化魅力。這次行程的重頭戲，是參加 2025 年亞太保險獎頒獎典禮，當天典禮現場氣氛熱烈，來自各國的業界夥伴齊聚一堂，燈光璀璨、場面盛大，讓我感受到保險業的榮耀與專業風采。

最重要的是這次旅行能順利成行，真的非常感謝公司及長官提供這樣的機會，讓我得以親身體驗登上國際舞台，接受國際表揚的榮耀，更可以接觸不同的文化與交流。旅程中不只收穫滿滿，更讓我重新感受到大家彼此照料的溫暖與團隊的力量。

此次曼谷之旅，面對各大壽險公司及本公司招攬高手，讓我深深覺得自己仍有不足的地方，激發充實自我的動能。

十一、彰化-埤頭郵局 塗溢內



能夠參加 2025 年在泰國舉行的亞太金融保險獎，我感到非常榮幸。這不僅是一次專業上的學習經歷，也讓我有機會拓展自己的視野，了解不同的文化與行業發展。非常感謝總經理、簡協理和美婷管理師的一路照顧，讓行程順利圓滿。

此次除了參加頒獎典禮及與同業間專業的討論與交流外，一路上所經過泰國的寺廟與人文歷史軌跡，也讓我驚嘆不已，深刻感受到泰國深厚的歷史和宗教文化。

作為一名郵政工作者，我特別關注了泰國郵政的發展。這次參觀讓我了解到泰國郵政如何在現代化過程中不斷創新。這對我自己在郵政領域的工作提供了很多啟發，我會將這些觀察和學習帶回到日常工作中，並思考如何提升自己的服務質量和效率。

5 月 27 日參加由台灣協辦單位「中華保險與理財規劃人員協會」於泰國當地規劃的「台灣之夜」。邀請所有亞太保險獎得獎之台灣保險業者共同出席，氣氛既溫馨又親切。我們與來自台灣的同行們互動，彼此分享經驗，探討行業的發展趨勢。這次亞太金融保險獎的經歷對我來說意義重大。它不僅讓我學到了許多專業知識，還讓我對泰國的文化、郵政業務的發展有了更深的理解。

十二、 彰化-溪州郵局 鄭萬吉



感謝總經理及簡協理帶領，及美婷管理師的悉心策劃，讓這次泰國亞太保險獎頒獎典禮行程，能夠順利地完成，這是我首次站上國際舞台領獎，讓我倍感榮耀及終身難忘。5月26日在亞太保險獎頒獎典禮上，把自己的服裝及精神打理到最好的狀態，那種氣勢磅礴的場面真是無法言喻，尤其是當我站上台領獎的那一刻，那份榮耀感及光環，已經超越了招攬壽險的那份壓力。

5月27日在台灣之夜的交流聚會，集合了臺台灣所有獲獎保險業者的菁英，讓我發覺自己仍有進步的空間，可以把業菁英當作自我學習的標竿，讓未來的自己能夠像他們一樣積極進取，調整到最好的狀態，在工作崗位上能夠全力以赴。

在未來的日子裡，我會盡自己的所能，為自己及中華郵政來打拼，在符合規定的招攬下再創佳績，期許明年再度踏上亞太的國際舞台，最後再度感謝本次行程總經理和簡協理的帶領，以及美婷管理師照顧。

十三、 臺南-西港郵局 湯淑真



台灣郵局和泰國郵局在運作方式、服務內容及文化特性上有許多不同，這反映出兩地社會需求與制度的差異性。首先，台灣郵局以多功能性著稱，除了傳統的郵件寄送服務，還提供銀行、保險及投資等多元金融業務。台灣郵局普遍分布於城市及鄉村，服務網絡密集，便利性高。此外，郵局的效率通常被視為相對穩定，特別是在國內郵件的處理速度上，深受用戶信任。

相較之下，泰國郵局的重心主要集中在郵遞服務上，尤其是國際物流和電商配送領域。泰國郵局逐漸數位化，推出了多項線上服務，如追蹤系統及電子郵件通知，適應當地消費者對於跨境網購的需求。然而，由於地理及基礎建設的挑戰，偏遠地區的郵遞速度可能較慢，且用戶滿意度有時因效率和準確性問題而受影響。文化上，台灣郵局的服務員工注重細緻的客戶服務，並配合多語言能力以服務多元化的人群；而泰國郵局則更多體現了當地特有的友善與熱情，但在專業技能培訓上可能相對簡單。

總體來說，台灣郵局展現了金融與物流結合的多樣性，而泰國郵局則因應全球化趨勢，專注於國際物流發展。這些差異正好體現了兩地不同的社會需求及經濟發展方向。

十四、 高雄-大順郵局 葉美足



獲得亞太保險獎是對個人或團隊在保險行業辛勤付出和卓越表現的最高肯定。這不僅是一面牆上的獎牌，更是專業能力的最佳證明，有助於提升個人品牌和客戶信任度。頒獎典禮匯聚了來自亞太各地的保險業界精英，提供了一個難得的國際交流平台。與不同國家和地區的同業交流，分享經驗，擴展專業視野，了解國際保險市場的最新趨勢，對於個人的成長和事業發展都具有重要意義。

參與這樣的盛會，可以親身感受到行業的蓬勃發展和同行的卓越成就。這會是一種強大的自我激勵，促使從業者持續精進專業技能和服務品質，不斷追求更高目標。在頒獎典禮和相關活動中，有機會結識更多行業內的頂尖人士，建立寶貴的人脈網絡，為未來的合作和發展創造更多可能性。亞太保險獎的評選標準，如首年實收保費、有效客戶數和第 13 個月續保率等，都要求參賽者在日常工作中嚴格要求自己，持續提升專業能力和服務品質。獲得這個獎項，也證明了自己對保險專業的深耕和承諾。

總體而言，參加泰國亞太保險獎頒獎典禮，讓我深刻體會到保險市場，正處於一個充滿變革與機會的時代。擁抱科技，強化專業，承擔社會責任，將是未來保險業持續成長與創新的關鍵。

十五、 高雄-橋頭郵局 王家瑛



這次參與「2025 亞太保險獎」泰國之旅，是一段充實而有意義的經歷。從出發當天抵達曼谷開始，就讓我深刻體驗到泰國的文化風情，也感受到當地人文的熱情與獨特魅力。

特別是在頒獎典禮當天，能在詩麗吉王后國際會議中心與來自亞太各國的業界菁英齊聚一堂，不僅是一種榮耀，也是一個學習與交流的寶貴機會。財務建議的專題演講更讓我拓展了對行業的視野，激發出更多專業上的思考。參訪泰國郵政相關單位如 Chulalongkorn Post Office、曼谷中央郵局與機場郵局，讓我對當地郵政系統的創新與設計理念有更深入的了解，特別是 POST Café 的創意，結合郵政設計、咖啡用具與整體環境，令人驚艷。而台灣之夜與其他同業間的業務交流活動，則展現了各團隊的凝聚力與互動熱情，留下深刻印象。

整趟旅程在文化、專業與人際交流上，讓我收穫良多，也更加肯定保險行業在跨國發展上的潛力與價值。這段經歷，無疑將成為我職涯與人生中難以忘懷的重要里程碑。

肆、 建議事項

一、 辦理保險專業課程，鼓勵業務員參訓，並獎勵發想創新方案

聘請保險業知名講師，講授保險市場現況與商品動態，提升本公司業務員視野與專業知識，培養市場敏感度。另規劃由本公司壽險績優業務員分享客戶經營與行銷技巧，以利壽險業務之推動。

二、 結合郵政壽險元素，設計品牌創意小物，創造行銷效益

以郵政壽險元素發想，設計專屬創意小物，運用於各類行銷及保戶活動，創造話題行銷，吸引年輕族群，提升郵政壽險能見度及窗口來客率，開拓潛在目標市場。

伍、 活動照片



（圖 18）亞太保險獎—本公司獲獎人員合影



(圖 19) 亞太保險獎—本公司獲獎人員合影



(圖 20) 亞太保險獎—本公司獲獎人員與 IFPA 劉先覺常務監事合影



(圖 21) 亞太保險獎-所有得獎者合影



(圖 22) 台灣之夜—亞太各會員國代表合影



(圖 23) 本公司總經理與各會員代表交流



(圖 24) 本公司簡協理與各會員國代表交流



(圖 25) 台灣之夜—本公司業務員合影



(圖 26) 台灣之夜—台灣參加人員合影