

112年專門職業及技術人員高等考試大地工程技師考試分階段考試
(第一階段考試)、驗船師、引水人、第一次食品技師考試、
高等暨普通考試消防設備人員考試、普通考試地政士、
專責報關人員、保險代理人保險經紀人及保險公證人考試試題

代號:30440
頁次:6-1

等 別：普通考試
類 科：人身保險經紀人
科 目：人身保險行銷概要
考試時間：1 小時 30 分

座號：_____

※注意：禁止使用電子計算器。

甲、申論題部分：(50 分)

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。
- (二)請以黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。
- (三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、(一)何謂實物給付型保險商品？(7 分)

(二)現行的實物給付型保險商品和那六項保險事故有關？請說明之。
(18 分)

二、保險業興起生態系商業模式，請說明保險生態系商業模式興起的原因
有那些？(25 分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：4304

- (一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當答案。
- (二)共40題，每題1.25分，須用2B鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- 1 壽險公司對保戶期望的服務水準與可接受的服務水準很重要，依行銷學者貝利與葩拉蘇拉門(Berry, Leonard L. and A. Parasuraman)的研究顯示，服務品質的決定因素中可分為五大類，其中下列何者是指「一致可靠」？
 - (A)壽險公司、經紀人代理人公司及其業務員，提供協助給顧客的意願與速度
 - (B)壽險公司、經紀人代理人公司及其業務員，一致地、正確地提供所承諾服務品質的能力
 - (C)壽險公司、經紀人代理人公司及其業務員，對顧客表示體諒與提供個別關懷的做法
 - (D)壽險公司、經紀人代理人公司中提供服務有關的實體設備、人員與溝通工具的展現
- 2 金融監督管理委員會為因應我國人口高齡化趨勢，提高國人投保小額終老保險之保障額度，已於112年1月再次放寬小額終老保險投保金額及件數限制並自112年5月1日起實施。針對其放寬規定，下列敘述何者正確？
 - (A)傳統型終身人壽保險主契約保額上限由70萬元提高至90萬元，有效契約件數由3件放寬為4件
 - (B)傳統型終身人壽保險主契約保額上限由70萬元提高至90萬元，有效契約件數由2件放寬為3件
 - (C)傳統型終身人壽保險主契約保額上限由70萬元提高至80萬元，有效契約件數由3件放寬為4件
 - (D)傳統型終身人壽保險主契約保額上限由70萬元提高至80萬元，有效契約件數由2件放寬為3件

- 3 為充分保障保戶權益及健全保險市場之發展，金融監督管理委員會為避免保戶承受過高的風險，明定自 112 年 7 月 1 日起投資型保險商品投資連結之限制，下列何者錯誤？
- (A)完全禁止連結至槓桿型 ETF（Exchange Traded Fund，指數股票型基金）
- (B)完全禁止連結至反向型 ETF
- (C)類全委投資型保險商品，所投資非投資等級債券型基金及新興市場債券型基金合計投資比例上限不超過 20%，且其中非投資等級債券型基金之投資比例上限不超過 15%
- (D)其餘投資型保險商品（指非類全委）連結之投資標的，不得投資於非投資等級債券基金及新興市場債券基金
- 4 學者 Lovelock 以「服務活動性質」及「服務接受對象」將服務劃分為四類，前者分「有形」與「無形」的活動；後者分「人」與「物」，請問業務員提供的保險商品規劃的服務屬於那一類？
- (A)人身的處理（people processing）
- (B)物品的處理（possession processing）
- (C)心理刺激的處理（mental stimulus processing）
- (D)資訊的處理（information processing）
- 5 下列有關「外溢保單」的敘述，何者錯誤？
- (A)「外溢保單」的產品包含產險與壽險
- (B)保戶購買一段時間，保險公司要求被保險人自費健檢。若檢查身體健康程度達到一定的標準，會啟動未來保費減費機制
- (C)外溢保單對知道自己風險較低卻要負擔較高保費的客戶來說，就有機會得到比較公平的對待
- (D)如果自認身體健康又有良好生活習慣的投保人，可嘗試購買這類具外溢效果的保單
- 6 蔡先生 15 年前以年繳 10 萬元，買了一張增額終身壽險保單。最近因為投資失敗不想再繳續期保費。上個月體檢時發現自己身體欠佳，蔡先生很擔心自己未來 2 年內因病去世。請問蔡先生應該選擇何種保單價值金選擇權較能滿足他的需求？
- (A)領取解約金
- (B)更換為展期定期保險
- (C)更換為減額繳清保險
- (D)保險單質借
- 7 保單健診時，從投保人的家庭風險規劃角度來計算壽險的購買額度，何者不是必須考慮的因素？
- (A)被保險人目前已經擁有的壽險保額
- (B)受益人與被保險人的保險利益
- (C)保險人的投保上限額度
- (D)要保人的保費給付能力
- 8 保單健診時，從投保人的家庭風險規劃角度來計算壽險的需求額度，何者不是必須考慮的因素？
- (A)被保險人對於家庭的財務貢獻額度
- (B)子女仍需扶養的年度與金額
- (C)保險公司的壽險投保上限額度
- (D)需扶養的子女人數
- 9 按照行政院主計總處對於行業分類之規定，下列敘述何者錯誤？
- (A)金融及保險業如不屬於政府強制推動之保險、退休基金將歸入 65 中類「保險業」之適當類別
- (B)人身保險業是指從事人身保險之行業。參與的經濟活動包括：人壽保險、年金保險、健康保險、傷害保險，但不包括學生團體保險
- (C)金融及保險業是從事金融服務、保險、證券期貨及金融輔助等活動之行業
- (D)保險業是指從事人身保險、財產保險、再保險、退休基金及其輔助業務之行業

- 10 為使弱勢民眾得以低保費獲得基本保險保障，避免因被保險人發生保險事故使家中經濟陷入困境，並鼓勵保險業者善盡社會責任，金融監督管理委員會於 98 年 7 月發布保險業辦理微型保險業務應注意事項，並持續修法擴大微型保險保護傘，以建構更為健全之社會安全網，針對微型保險業務投保對象或個別被保險人累計投保金額，下列敘述何者錯誤？
- (A)依農民健康保險條例投保農民健康保險之被保險人或其家庭成員可投保微型保險
 - (B)累計投保微型人壽保險之保險金額不得超過新臺幣 50 萬元
 - (C)累計投保微型傷害保險之保險金額不得超過新臺幣 50 萬元
 - (D)累計投保微型傷害醫療保險之保險金額不得超過新臺幣 5 萬元
- 11 社會經濟因素會對人壽保險產生影響，下列敘述何者錯誤？
- (A)高齡人口較多的國家，隨著人口的老化，壽險商品的設計比較傾向儲蓄與老年退休規劃的需求
 - (B)新冠肺炎的感染率會提升壽險的購買意願
 - (C)當經濟的發展趨勢變差時，保險公司所承擔的道德危險將降低
 - (D)通貨膨脹會對終身壽險的理賠效果造成貶值的影響
- 12 企業可以運用什麼方式來檢視及分析公司內所有的活動，以及他們之間的連結性；其運作方式可決定公司的經營成本及影響獲利，更可透過此方式協助企業了解獲利來源及組織發展獨特的競爭優勢。下列何者正確？
- (A)財務報告分析
 - (B)競爭優勢分析
 - (C)價值鏈分析
 - (D)數據分析
- 13 壽險公司的外勤業務單位通常會安排業務助理協助處理營業單位的保單行政工作。下列有關業務助理與業務員工作差異之敘述，何者錯誤？
- (A)業務助理工作內容的穩定性較高；業務員工作內容的穩定性較低
 - (B)業務助理的績效考核標準強調多元性；業務員的績效考核標準強調業績達成率
 - (C)業務助理的成就動機較弱；業務員的成就動機較強
 - (D)業務助理的工作技能強調人際面；業務員的工作技能強調技術面
- 14 就開放設立純網路保險公司而言，對於新的保險公司要進入產業可能將面對進入障礙，請問下列敘述何者並非進入障礙？
- (A)規模經濟
 - (B)既有顧客的忠誠度
 - (C)特定資產投入多寡
 - (D)產品差異化的可能性
- 15 壽險行銷的「促銷或溝通策略」包括廣告、新聞報導與公共關係、人員銷售及銷售促進等要素，其中保險公司採用廣告策略之基本目的有二，下列何者正確？
- (A)打開公司知名度、使目標顧客對該公司產生好的印象
 - (B)直接促成銷售、改變消費者態度
 - (C)打開公司知名度、改變消費者態度
 - (D)直接促成銷售、使目標顧客對該公司產生好的印象
- 16 服務的行銷組合，除了行銷活動的四個 P 所構成：產品（Product）、價格（Price）、銷售管道（Place）、促銷（Promotion），尚需包括額外三個 P。請問下列何者錯誤？
- (A)參與者（Participants）
 - (B)生理（Physiology）
 - (C)過程（Process）
 - (D)有形的展示（Physical evidence）

- 17 壽險消費者採便利品購買模式可能產生的心理風險是指下列那一項？
(A)因所購買產品不符合參考群體標準，而產生之壓力
(B)因產品績效不佳，而導致消費者身體受損之風險
(C)產品使用時無法達到預期效果或發生問題的可能性
(D)消費者購買具重要性的產品，不符合其自我觀念或自我形象的機會大小
- 18 在競爭的環境中，壽險公司最需要掌握的是目標市場的動向，因此在剖析顧客行為方面可分為三個構面，下列三個構面何者正確？
(A)區隔、顧客動機、未滿足的需求
(B)偏好、優勢、已滿足的需求
(C)區隔、優勢、未滿足的需求
(D)偏好、顧客動機、已滿足的需求
- 19 競爭者分析是壽險公司在進行環境掃描時，不可或缺的要害。一般而言，壽險公司可以依辨認競爭者、評估競爭者內涵，判斷競爭者可能採取的反應模式。針對競爭者內涵之評估，主要包括那些項目？
(A)策略分析、目標客群分析、優劣勢分析
(B)經營目標分析、經營策略、優劣勢分析
(C)經營目標分析、目標客群分析、競爭優勢分析
(D)策略分析、經營策略、競爭優勢分析
- 20 下列有關「地下保單」的敘述，何者錯誤？
(A)根據保險法第 167 條之 1 規定，凡違法銷售者，依法可處 3 年以下有期徒刑，得併科新臺幣 300 萬元以上、2,000 萬元以下罰金
(B)地下保單的公司註冊地雖然在海外，但還是受到臺灣保險法令規範，也就是說，金融監督管理委員會協助及維護消費者的權益
(C)投保地下保單所支付的保費無法做為所得稅列舉扣除額
(D)地下保單的死亡保險金、即使已指定受益人，也不適用保險法有關死亡給付不得做為被保險人遺產規定
- 21 「海外急難救助」是指保險公司提供保戶的海外救援服務。如同信用卡公司提供道路救援服務，每間保險公司針對此項服務的對象與條件不同，但凡符合當保戶旅遊期間有需要，即可針對海外醫療、旅遊、法律等方面尋求救助或諮詢。請問對於投保人而言，「海外急難救助」屬於產品的何種層次？
(A)基本產品 (Basic product)
(B)期望產品 (Expected product)
(C)擴增產品 (Augmented product)
(D)潛力產品 (Potential product)
- 22 美國壽險行銷研究協會 (LIMRA) 提出 KASH 模式來建構與描述優秀業務人員的養成過程具有相當的具體性與真實性。下列有關 KASH 模式的敘述，何者錯誤？
(A) Knowledge (知識)：業務員在一段時間內學習的總和—理論和實務
(B) Attitude (態度)：描述業務員對產品、工作及公司的看法和偏好
(C) Smart (機靈)：業務員的學歷與聰明才智
(D) Habit (習慣)：成功是業務員反覆做正確和可取的事情之產物

- 23 壽險策略行銷規劃中，有關競爭者分析中，壽險公司可以透過「策略群組」(strategic groups)來辨認競爭者，有關「策略群組」定義，下列敘述何者正確？
(A)以相同策略，追求不同目標市場的一群組織之集合
(B)以相同策略，追求相同目標市場的一群組織之集合
(C)以不同策略，追求相同目標市場的一群組織之集合
(D)以不同策略，追求不同目標市場的一群組織之集合
- 24 個人行銷的「蜘蛛網理論」中強調「在獵物最多、天災最少的地方結網」亦即壽險業務員必須了解那些市場擁有最多的潛在顧客、主要競爭者有那些公司或那些公司的業務同仁，此為「蜘蛛網理論」的那項指標？
(A)策略性指標 (B)技術性指標 (C)競爭性指標 (D)目標性指標
- 25 依據「保險業辦理電子商務應注意事項」第7項保險業得辦理網路投保之人身保險商品種類，下列何種商品無法透過網路投保？
(A)長期照顧保險 (B)實物給付型保險 (C)投資型人壽保險 (D)微型保險
- 26 保險銷售顧問未考量(準)客戶之保險需求，而假借節稅、基金、存款等其他名義為招攬之訴求，或者對要保人或被保險人以錯價、放佣或其他不當折減保險費等之違法招攬行為，依保險業務員管理規則規定，下列何種情況所屬公司應予撤銷其業務員登錄處分？
(A)最近3年內受停止招攬行為處分期間累計達1年者
(B)最近3年內受停止招攬行為處分期間累計達2年者
(C)最近5年內受停止招攬行為處分期間累計達1年者
(D)最近5年內受停止招攬行為處分期間累計達2年者
- 27 隨著科技進步，各種平台商業模式建立，保險公司亦和其他產業相互連結提供保險以外的服務，能使消費者滿足各項類型需求，如：旅遊、醫療保健、運動健身等等，此種擴大數位管道稱之為：
(A)保險物聯網 (B)保險生態系 (C)保險科技 (D)保險區塊鏈
- 28 壽險商品中團體保險主要客源來自企業，針對「組織型購買者市場」的區隔變數可歸類為那些項目？
(A)顧客所在地點、顧客類別、購買狀況 (B)顧客所在地點、產品生命週期、購買態度
(C)產業風險屬性、顧客類別、購買態度 (D)顧客類別、購買狀況、購買態度
- 29 隨著網路及行動科技技術的快速發展，保險業也出現許多平台商業模式，平台策略是否能夠成功推展，取決於下列那些因素？
(A)連結性、吸引力、交流力 (B)易用性、吸引力、交流力
(C)有用性、吸引力、媒合力 (D)連結性、易用性、媒合力
- 30 壽險公司每年對保戶舉辦馬拉松比賽，依照服務行銷之金三角的分類，請問是屬於何類行銷？
(A)外部行銷 (B)內部行銷 (C)關係行銷 (D)互動行銷
- 31 徵員面談是業務主管的重要工作。業務主管對於應聘者自由提問，同時允許應聘者自由發表意見，採取一種開放式、涉及範圍廣泛的談話。請問這是何種甄選面談方式？
(A)情節式面試 (B)結構化面試 (C)非結構化面試 (D)小組面試

- 32 客戶因為最近想買保險，因此會特別注意到有關保險的廣告。請問這是何種知覺觀念？
(A)選擇性注意 (Selective attention) (B)選擇性曲解 (Selective distortion)
(C)選擇性記憶 (Selective retention) (D)月暈效果 (Halo effect)
- 33 保險公司運用「保險商品生命週期」之概念來擬訂行銷策略。下列敘述何者錯誤？
(A)引入期：客戶還不熟悉商品，因此無需投入大量行銷的經費
(B)成長期：購買者逐漸接受產品，利潤也就越來越好，但競爭者慢慢加入，可透過無差異方式的行銷，節省行銷的經費，同時也可快速取得市場占有率
(C)成熟期：由於競爭者越來越多，商品多樣化選擇性也增加，利潤開始減少，可透過市場區隔方式進行差異式行銷，維持一定商品銷售量
(D)衰退期：消費者已經對商品失去了興趣，此時，競爭者已逐漸退出市場，在生產以及營銷上要降低成本，維持品牌忠誠度
- 34 保險業者有不同的結構控制，取決於公司文化及主管與下屬相對能力，若該組織的控制的目的是員工遵循、組織設計是多階層結構，獎勵制度導向個人績效，員工參與程度有限且正式化，該組織控制為：
(A)官僚式組織控制 (B)有機式組織控制 (C)多層式組織控制 (D)個人式組織控制
- 35 下列何者係顧客關係管理能否順利運作之要件？
(A)資訊、服務、安全 (B)人力、流程、科技
(C)人力、服務、科技 (D)資訊、服務、科技
- 36 不耐煩的客戶特別容易抱怨。客戶於不同的情境下對時間長短的認知不同。下列敘述何者錯誤？
(A)不公平的等候比公平的等候感覺更長
(B)沒有解釋的等候比解釋過的等候感覺更長
(C)不確定性的等候比已知固定的等候感覺更長
(D)群體等候比獨自等候的時間感覺更長
- 37 業務員所屬公司依保險業務員管理規則第 19 條第 1 項懲處登錄之參考標準，下列敘述何者正確？
(A)冒用保戶名義為保戶投保，撤銷登錄
(B)挪用、侵占或詐騙所收保險費者，停止招攬 3 個月
(C)銷售未經核准之地下金融商品，停止招攬 3 個月
(D)脅迫要保人終止或變更有效契約而投保新契約致保戶權益受損害者，停止招攬 6 個月
- 38 下列何者非壽險公司之利害關係人 (stakeholders)？
(A)顧客 (B)員工 (C)政府 (D)競爭者
- 39 壽險公司企圖改變外在環境，讓董事長或總經理成為公司對外的主要溝通者，並大力投資於公司的形象廣告，使得公司形象、產品及行銷活動有更高的接受者，此稱之為：
(A)策略行銷 (B)關鍵行銷 (C)超行銷 (D)事件行銷
- 40 業務員提供客戶產品組合建議書，將年繳保費總金額設定為非整數的 29,999 元。請問這是何種定價策略？
(A)名望定價 (prestige pricing) (B)畸零定價 (odd pricing)
(C)習慣定價 (customary pricing) (D)滲透定價 (market-penetration pricing)