

人力更新報告
保險業
2024



鳴謝

承蒙焦點小組成員抽空對保險業的人力情況提供寶貴意見，亦特別鳴謝求職招聘平台 CPJobs 及 CTgoodjobs 提供旗下的職位空缺資料庫作參考。本人力更新報告記載了焦點小組成員及保險業培訓委員會委員的意見，同時收錄主要招聘網站的資訊，保險業訓練委員會特此鳴謝。

目錄

引言	2
背景 目的	
調查方法	3
概要 焦點小組會議 桌面研究 資料分析 局限	
調查結果	5
影響保險業發展的因素 人力需求 培訓需求 招聘挑戰	
建議	14
政府 僱主 僱員 教育機構	

引言

背景

保險業訓練委員會（下稱「本會」）隸屬職業訓練局（VTC），由香港特別行政區政府委任。根據職權範圍，本會負責確定保險業的人力需求，評估人力供應是否能滿足人力需求，並向 VTC 提供建議發展職業專才教育(VPET)及設施，配合所評估的培訓需求。

現時進行人力調查的做法是每四年進行一次全面的人力調查，期間會根據桌面研究及焦點小組會議所得的結果，定期編寫人力更新報告。

本會於 2021 年完成最近一次人力調查，隨後分別於 2023 年和 2024 年進行兩次人力更新研究及編寫報告。

2024 年度人力更新報告的資料來自以下兩個途徑：

(a)舉辦兩場焦點小組會議，蒐集業界專家以下意見：有關保險業的最新發展、人力情況及培訓需求、招聘及挽留人才的問題，以及面對挑戰所建議的解決方法；以及

(b)透過桌面研究，分析招聘廣告，包括業內不同主要職務的入職薪酬、所需資歷、經驗和技能等資料。

目的

本人力更新報告旨在：

- (i) 研究業內最新趨勢及發展；
- (ii) 探討就業市場情況及培訓需求；
- (iii) 識別招聘人才所面對的挑戰；以及
- (iv) 建議措施應對培訓需求，以及紓緩人手短缺的問題。

調查方法

概要

本人力更新報告依據保險業 2021 年度人力調查報告書，再透過焦點小組會議，以定質方式描述業內近期發展，並參考桌面研究所得招聘廣告的一些定量資料，以作補充。

焦點小組會議

焦點小組成員來自保險業的七個界別：

- i) 人壽保險公司；
- ii) 一般保險公司；
- iii) 再保險公司／專屬自保保險公司；
- iv) 一般保險經紀；
- v) 專屬人壽保險代理人；
- vi) 保險代理公司；以及
- vii) 獨立理財顧問。

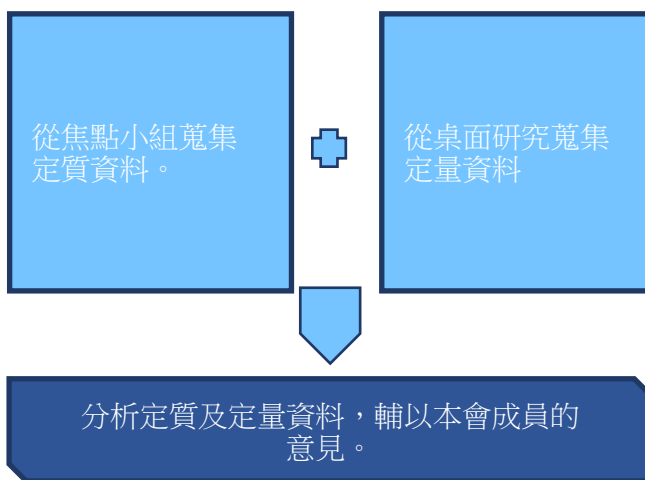
本會於 2024 年 5 月 7 日及 9 日進行兩場焦點小組會議，由秘書處人員主持，帶領成員深入探究本會人力調查工作小組所挑選的議題。會上討論已作錄音並整理成文字紀錄，以便整理分析。

桌面研究

在桌面研究過程中，本會使用相關就業資訊系統，從主要招聘網站收集了 2023 年第三季至 2024 年第二季期間的招聘數據。在研究期間共收集了 11,036 項與保險業相關的招聘紀錄，作為分析就業市場趨勢的依據。收集過程中本會將資料與《香港標準行業分類》的相關公司列表比對，刪除重複紀錄。

資料分析

分析資料按以下三個步驟進行：



局限

是次人力更新並非全面的人力調查，加上焦點小組會議的結果及建議以定質資料為主，所以本人力更新報告主要着重人力趨勢的分析。

桌面研究集中分析主要招聘網站及勞工處的網上職位空缺廣告，並無涵蓋如獵頭公司、社交媒體、朋友轉介等其他招聘渠道。

由於資料屬某個時段蒐集所得，並無參照任何過往數據，故桌面研究的結果僅供參考，以補充焦點小組會議的結果。

調查結果

影響保險業發展的因素

為了解影響保險業各行業界別近期發展或變化的因素，焦點小組成員獲邀分享意見。本會其後把焦點小組所提供的資料整理如下。

營商環境

根據中國「十四五」規劃及雙循環戰略，香港以國際金融及風險管理中心作為策略性定位。2024 至 25 年度《財政預算案》提出加強香港作為專屬自保保險基地和保險相連證券發行平台的角色，其中包括推動香港專屬自保保險公司及保險相連證券發展的措施，並邀請內地和海外企業來港設立專屬自保保險公司，以提升企業風險管理能力。

預算案公布後，世界銀行於 2023 年 3 月在香港發行歷來規模最大的國家保薦巨災債券，為智利政府提供 3.5 億美元的地震保障。

這項標誌性交易代表首隻於港交所上市的保險相連證券。此外，世界銀行於 2024 年 5 月再次在香港發行總額為 1.5 億美元的巨災債券，為牙買加未來四個颶風季節的風暴風險提供保障。保險業監管局表示會致力打造一個培育機構投資者、數據模組能力和專業人才的生態圈^a。

焦點小組表示，利率高企、美元強勢、地緣政治緊張局勢及政府政策均對保險業造

成影響。儘管高息對保險公司投資及資本充足比率構成威脅，但亦為儲蓄產品帶來誘因，使人壽保險公司受惠。美元強勢增加香港出境旅遊人次，帶動旅遊保險的需求。

然而，疲弱的經濟削弱了個人意外及一般保險業務。保險公司從而開發出度身訂造的產品及推廣活動，以把握消費者不斷變化的需求。全球地緣政治摩擦升級，加劇行業風險。保險公司及再保險公司重新評估經濟動盪及風險增加所造成的潛在承保損失和投資減值影響。一些保險公司評估地緣政治緊張局勢，例如制裁所產生的法律、商業及營運風險。隨著全球加劇波動，主動風險管理及緩減其影響對於維持財務穩健非常重要。

政府政策和措施

隨著 7 月實施風險為本資本制度，加上採納《國際財務報告準則第 17 號》(IFRS 17)，香港保險業已為 2024 年的重大變革作好準備。保險業監管局(保監局)與廉政公署(廉署)在 2023 年簽訂諒解備忘錄，其後在 2024 年採取聯合行動，以維護保險業界正

^a資料來源：「保險業監管局歡迎世界銀行再次來港發行巨災債券及上市」；保險業監管局（2024 年 5 月 6 日）

https://www.ia.org.hk/en/infocenter/press_releases/20240506.html

當的銷售手法^b。這些舉措促使保險公司提升財務、管治及道德操守的穩健性，助業界在加強監管的环境下蓬勃發展。

這些監管變化正重塑業內的人才需求。市場對風險管理專才的需求日增，以應對全新的風險為本資本制度下的複雜環境，而精通 IFRS 17 的會計師在符合環球會計準則的工作上扮演重要角色。此外，合規人員的角色變得更加關鍵，因為他們要協助企業確保遵守道德標準和法規。

重振市場、適應變化

保險業監管局公布 2023 年的臨時統計數字，毛保費總額為 5,497 億元，下跌 1.1%^c。長期有效業務的保費收入下跌 1.8% 至 4,824 億元，主要源於 2022 年退休計劃業務的個別交易影響而下跌 34.3%。然而，新造保單保費增長 34.2% 至 1,810 億元，其中個人人壽及年金（非投資相連）業務上升 41.8%。內地訪客的保費總額為 590 億元，佔個人業務的 32.6%。一般保險業務的毛保費及淨保費分別為 673 億元（上升 4.1%）和 433 億元（上升 2.7%），已償付申索額為 321 億元（上升 6.8%），使承保利潤由 42 億元下跌至 8 億元。直接業務方面，意外和健康及汽車業務的保費大幅增長，但在房地產市場下滑的情況下，按揭擔保減少。基於一次性因素，已承付申索淨額比率從 58.1% 上升至 64.1%，但這些因素在 2024 年再次出現的機會不大。根據焦點小組成員分享的觀點，疫後市場變得更加活躍，引發更激烈的競爭，

促進產品創新及營造企業合作關係。市場環境不斷變化，亦改變僱主對僱員技能的要求，因此僱員必須學習新的技能，以保持競爭力。而保險公司必須了解新興消費者喜好及夥伴關係，同時提升僱員技能，從而在疫後時代蓬勃發展。

家族辦公室

保險業對香港發展成為全球領先家族辦公室樞紐感到樂觀，並已作好準備，全力支持這個目標。鑑於政府旨在於 2025 年底前吸引超過 200 間領先家族辦公室來港^d，保險公司認為這可望帶來協助超富裕家族的機遇。香港的金融基建先進，讓保險公司可提供度身訂造的產品，以管理風險及保障產業繼承。保險公司可就傳承規劃提供建議，並為複雜的環球資產度身訂造人壽保險和風險管理方案。憑藉技術專長及一系列產品，保險公司可成為家族辦公室的戰略合作夥伴，並可為高淨值人士度身訂造投資方案，與香港的金融優勢互補。若保險業願意協助家族實現目標，則可望在香港成為全球家族辦公室蓬勃發展基地的願景中，擔當重要角色。鑑於前景向好，配合專業實力，保險業已準備好達成這個目標。

大灣區

中港兩地的保險業持續促進聯繫及加快合作。隨著內地對服務需求增加，香港保險業監管局主席強調有必要加快與大灣區的合

^b資料來源：「保監局與廉署首次採取聯合行動打擊懷疑向內地旅客無牌銷售保單」；保險業監管局（2024 年 4 月 11 日）。

https://www.ia.org.hk/en/infocenter/press_releases/20240411_1.html

^c資料來源：「保險業監管局公布 2023 年香港保險業臨時統計數字」；保險業監管局（2024 年 3 月 8 日）

https://www.ia.org.hk/en/infocenter/press_releases/20240308.html

^d資料來源：「有關香港發展家族辦公室業務的政策宣言」；財經事務及庫務局（2023 年 3 月 24 日）

https://gia.info.gov.hk/general/202303/24/P2023032300717_415645_1_1679627481405.pdf

作⁹。南沙及前海保險售後服務中心的物流籌備工作已進入後期階段。「粵港跨境汽車保險等效先認政策」說明透過保險業界合作，加強地區聯繫。

人才計劃

為應對人才短缺問題，政府推行多項人才入境計劃，以吸引人才和推動經濟增長，包括高端人才通行證計劃、一般就業政策、輸入內地人才計劃、非本地畢業生留港／回港就業安排、優秀人才入境計劃、輸入中國籍香港永久性居民第二代計劃、職專畢業生留港計劃及來港受訓簽證。焦點小組表示，這些計劃不但為社會帶來人才，亦為保險業引進新的客戶群。內地旅客及專才湧入，有助企業把握新興機遇。這些計劃提供更多勞動力及新的保險需求來源，使公司能夠提升產品和實力，探索未發展的市場。這些協調計劃讓業界有機會運用新意念和專業知識，同時吸引不同消費者參與。

科技環境

疫情後，香港保險業出現翻天覆地的轉變。面對激烈的競爭及進取的增長目標，保險公司不得不革新產品和合作關係。隨著顧客行為和喜好出現變化，業界需要改變分銷和合作模式。合作在這個轉型過程中相當重要，因為與單一產品相比，全方位的綜合數碼生態系統更有效推動銷售，提高顧客忠誠度，以及提供個人化服務。保險公司尋求戰略合作關係，並推出度身訂造的市場推廣計劃，以滿足個人產品、網上平台、零售商及電訊

渠道不斷變化的需求。隨著業界轉用數碼方案，僱員需要更新技能，務求與時並進。憑藉創新、運用數據分析及促進合作，保險公司能夠透過數碼體驗提供便利和度身訂造的產品，並有效管理申索。要實現以客為本，繼續於今後蓬勃發展，保險公司必須適應變化及積極融入科技、分析和合作關係。

⁹資料來源：「保險業監管局歡迎《2023 年施政報告》」；保險業監管局（2023 年 10 月 25 日）。
https://www.ia.org.hk/en/infocenter/press_releases/20231025.html

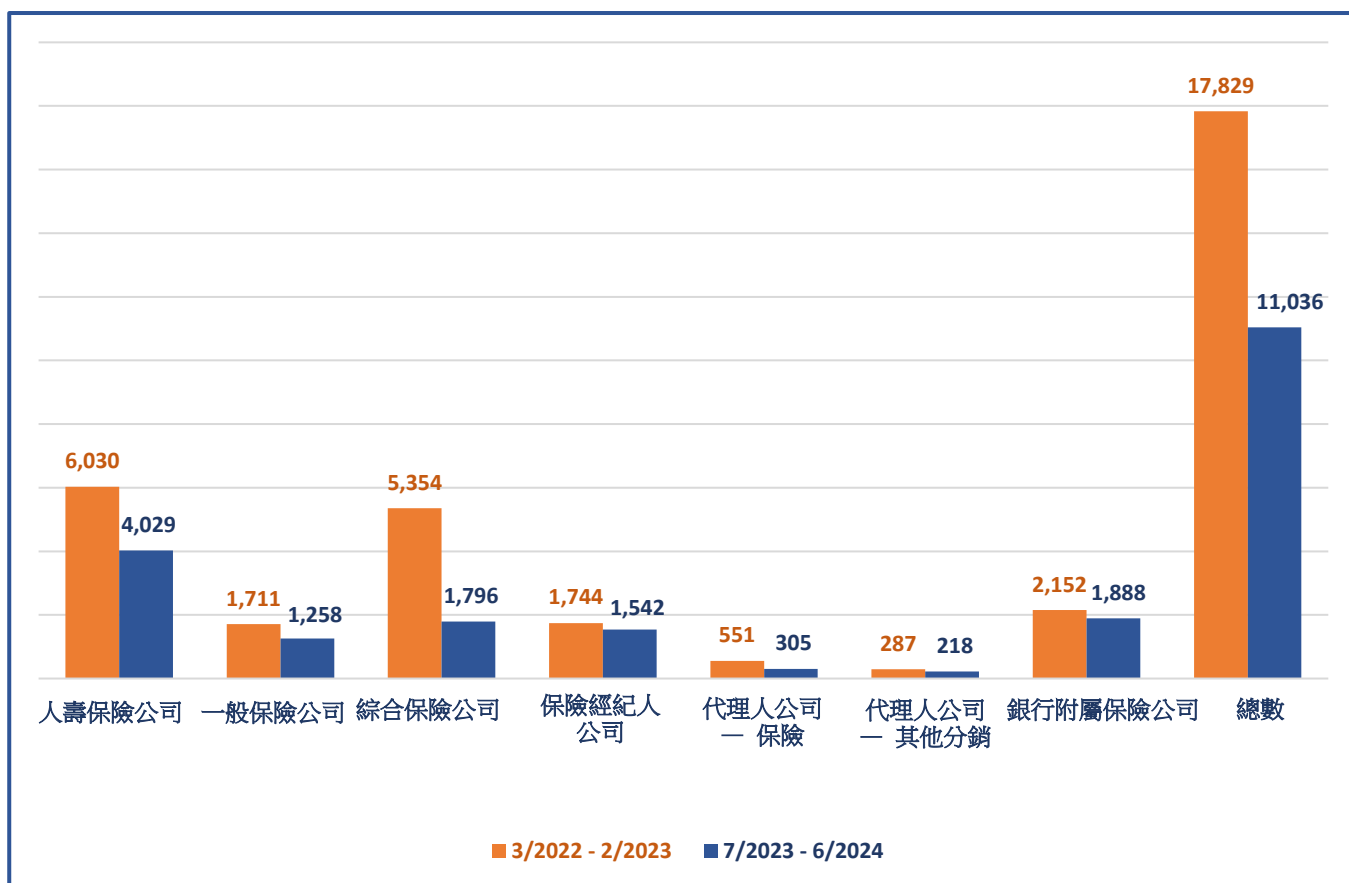
人力需求

桌面研究調查結果

本會於 2023 年 7 月至 2024 年 6 月 12 個月期間進行了桌面研究，蒐集保險業的招聘廣告進行分析，並得出多項結果。期間，桌面研究共收集到 11,036 則與保險相關的招聘廣告，顯示業界的招聘趨勢和需求。圖 1 反映按行業別劃分的招聘廣告數目。

在 2023 年 7 月至 2024 年 6 月期間，保險業共有 11,036 則招聘廣告。有關分布如下：保險公司的招聘廣告有 7,083 則，其中人壽保險公司有 4,029 則，一般保險公司有 1,258 則，綜合保險公司有 1,796 則。保險經紀人公司的招聘廣告有 1,542 則，保險代理人公司有 305 則，其他分銷有 218 則，銀行附屬保險公司有 1,888 則。

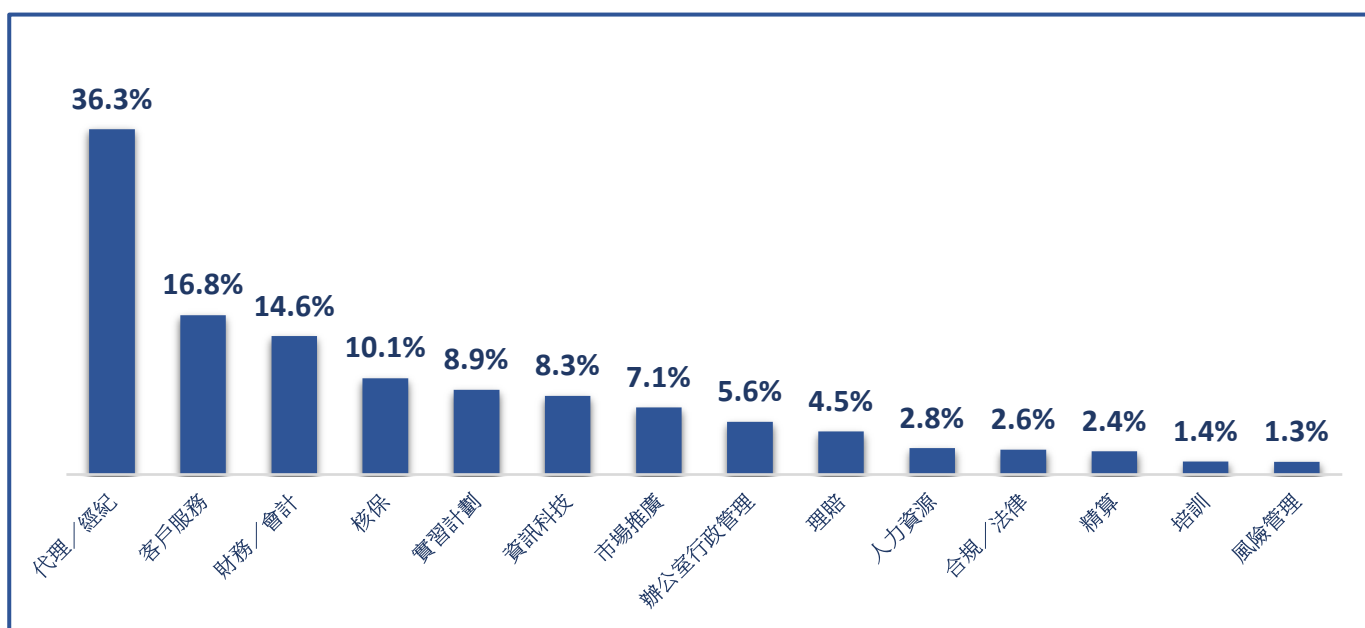
圖 1：保險業招聘廣告數目（按行業別劃分）



與 2023 年保險業人力更新報告所載的數據(即 2022 年 3 月至 2023 年 2 月期間所錄得的 17,829 則廣告)相比,整體跌幅達 38.1%。各類別廣告跌幅如下:保險公司廣告下跌 45.9%,人壽保險公司下跌 33.2%,一般保險公司下跌 26.5%,綜合保險公司下跌 66.5%,保險經紀人公司下跌 11.6%,代理人公司下跌 44.6%,代理人公司-其他分銷下跌 24.0%,銀行附屬保險公司則下跌 12.3%。

圖 2 顯示 2023 年 7 月至 2024 年 6 月期間保險業招聘廣告分布(按工作性質劃分)。分析反映五大職位類別的分布,其中代理/經紀佔大多數的 36.3%,其次是客戶服務佔 16.8%,財務/會計佔 14.6%,核保佔 10.1%,最後是實習計劃佔 8.9%。值得注意的是,部分招聘廣告物色具有不同職務才能的專業人士,反映業界對多元技能的需求。

圖 2 : 2023 年 7 月至 2024 年 6 月期間的保險業招聘廣告分布
(按工作性質劃分)



焦點小組調查結果

除了桌面研究的調查結果之外，焦點小組亦強調以下需求。

銷售專業人才

根據焦點小組分享的觀點，保險業面對前線銷售人員短缺的問題。鑑於業界需要迎合大灣區和內地的潛在業務，需求進一步增加。此外，面對近期因移民潮衍生的人才流失，業界缺乏前線銷售主管來建設團隊、管理及指導工作，因此急需有實力的前線銷售專業人才及管理人員加入，以支持業務增長機遇。

後勤專業人才

保險業對專業後勤職位的需求急增，例如精算學、數據分析、風險管理和合規專業人員。實施風險為本資本制度的規例後，業界更需要精算師和風險專家，以確保資本充足和具有償付能力。隨著香港實施 IFRS 17，市場對會計、精算、數據、合規及變革管理人才的需求殷切，以支持業界過渡至新的財務報告準則。不過，即使需求殷切，人才仍然有限，無法填補不少高技術後勤保險職位。

資訊科技專家

鑑於保險公司加快科技應用，因此對資訊科技專才的需求急升，包括精通網絡安全、軟件開發及智能自動化等技能的專業人員，以推動數碼轉型。此外，保險公司亦日漸需要數據分析人才，以收集有用數據，並轉化為獨到的客戶見解。除了技術能力之外，保險公司亦物色具備保險知識及以客為本的資訊科技人才，以推動數碼創新。數碼轉型需要業務分析專才，他們能夠在不影響營運的情況下，將傳統流程轉化為數碼流程。

深諳客戶價值主張的人才

保險業在過去一年迅速發展，對深入了解客戶需求的人才需求殷切。保險公司物色擅於設計獨特產品和服務的專業人士，從而切實滿足客戶需要和喜好，包括一系列專業技能，從建立強大的供應商網絡，以至可滿足客戶需要的創意和敏銳的營商觸覺。展望未來，保險公司需要能夠掌握客戶心理、擁有創新思維，以及把握大灣區等機遇的人才。透過提升現有人員的技能，並與學術界和業界合作，保險公司旨在培育全面的客戶價值主張實力，並在不斷變化的市場上取得競爭優勢。

再保險人才

香港再保險業面對獨特挑戰，需要吸引和挽留人才，才能在區內有效地參與競爭。再保險公司需要資訊科技專才，他們既要熟悉保險業，又能夠推動自動化來處理重複性較低的工序，讓員工能專注為客戶度身訂造的業務方案。合規要求亦帶來沉重的負擔，難以吸引人才加入。儘管面對這些挑戰，但作為中國內地的策略性再保險樞紐，香港仍展現增長機遇。然而，如要應付此等規模的挑戰，便需要大量人才。除了承受能力之外，保險公司亦需要具備數據運用及分析能力，才能推動創新。透過聘用熟習精算及數據分析的人才，再保險公司可享有競爭優勢，開發與市場相關的產品。不過，合規成本龐大，或會削弱公司招攬這些技術專才的能力。對香港再保險公司來說，在監管與創新之間取得平衡相當重要，同時需要透過針對性發展和合作，培育

分析、精算和技術能力，從而脫穎而出。憑藉合適的人才，再保險公司除了提供原有的業務外，還可為其它合作夥伴（保險公司）提供不同有用資訊。然而，面對區內競爭，招攬人才仍帶來挑戰。

低技術後勤人員轉型

保險業對熟練的初級人員需求殷切，尤其是客服職位。雖然基本工作可透過自動化程序完成，但初級人員需要接受培訓，以處理涉及判斷和洞察力的較複雜職務。在提供個人化服務方面，客服代表仍擔當重要角色。此外，牌照限制局限受監管工作的海外外判。因此，業界對低技術後勤人員的需求仍然高企。

培訓需求

為支持保險業持續發展，焦點小組識別多個培訓範疇。這些培訓課程將為保險從業員提供所需的技能和知識，助其發揮卓越表現，滿足業界瞬息萬變的需求。

數碼技能

焦點小組強調，隨著保險業進行數碼轉型，裝備數碼技能應該是所有從業員的首要任務，而不僅局限於資訊科技人員。他們強調，所有職能的保險從業員都需要具備敏銳的營商觸覺，以了解數碼化如何發展成為策略性改進工具。焦點小組建議，從業員不應把數碼技能視為純粹技術性質，反而應改變思維，視之為優化流程及提升客戶體驗的關鍵。其中包括了解如何在商業環境下應用人工智能等新興科技，有效運用社交媒體，以及推動企業廣泛使用數碼工具。

培育後勤專家

焦點小組強調，保險業對專門後勤人才的需求殷切，尤其是核保、專門核保、合規及風險管理等領域。他們指出，大專院校缺乏專注培訓這些專門技能的專業發展課程，意味新入職員工只能透過跟隨資深同事，從工作中學習。隨著政府致力推動香港發展成為地區保險樞紐，焦點小組強調，業界需要培育核保人才，尤其是專門核保，以支持上述目標。焦點小組警告，若缺乏正式培訓渠道，業界可能面對資深和合資格人才短缺問題。因此，他們建議開設新課堂和學位課程，協助年輕專業人士發展事業，並提升現有從業員的核保、合規及風險管理技能。他們強調，

制定專注培育後勤保險人才的措施，有助填補相關技能缺口，同時有利個人事業和業界發展。

監管合規意識

焦點小組強調，保險業有需要提升員工就合規監管及風險管理的意識。焦點小組建議，保險從業員應致力提高風險意識，主動識別及評估每項決策和行動的潛在合規風險。從業員應時刻警覺，注意可能導致違規的風險及警示訊號。此外，焦點小組強調，從業員需培養批判思維、溝通及道德判斷等軟技能。培訓所有領域的員工，使其具備相關能力，有助提高整體保險業的專業操守。提升風險管理思維，避免出現可能有損公眾形象的未達標個案，亦有助提高保險業的吸引力，吸納年輕人才。

家族辦公室

焦點小組強調，隨著政府致力吸引全球家族辦公室來港設立業務，保險從業員必須具備與家族辦公室合作的知識，尤其是為高淨值客戶提供服務的從業員。焦點小組建議，從業員應自我裝備，了解家族辦公室的角色和職能，超高淨值家族的獨特風險管理需要，以及為保障財富量身定制的專門保險產品和方案。

後勤初級員工

隨著保險公司進行數碼轉型，人手流程逐漸轉為自動化流程。因此，焦點小組建議保險公司應優先培訓初級員工，讓他們承擔需要專業認可的較高層級職責。透過培訓為重複性工作的自動化提供輔助，以處理更複雜的任務，既可提高初級員工的生產力，同時亦可繼續提供卓越

的客戶服務。保險公司需要培育熟練及訓練有素的初級人才，使他們能夠在運用科技與人際互動之間取得良好平衡。透過嚴謹的專業發展和技能提升，保險公司使初級員工具備更廣泛的能力，以滿足不斷變化的行業需求。致力培育初級員工，使其獲得專業發展，是建立靈活應變、面向未來的保險業團隊的關鍵。

非本地人力資源

焦點小組強調，透過多項入境計劃吸引非本地人才來港工作後，有需要提供語言及文化培訓，支持其融入新的工作環境。焦點小組建議提供語言課程，以提升非本地員工的英語和粵語能力，有助促進溝通和融合。此外，有關適應香港工作文化和生活方式的培訓，亦有助非本地人才融入新環境。焦點小組表示，挽留這些員工至為重要。否則，他們在具備所需技能後離職，將會對業界造成重大損失。因此，實施針對性培訓，以促進非本地員工融入香港環境，被視為挽留人才的關鍵。焦點小組建議，投入資源為新入職非本地人才提供針對性的發展計劃，有助避免具潛力的專才獲聘後，因未能融入本土文化而離職。

招聘挑戰

人才短缺

保險業在各個專業範疇均面對人才嚴重短缺的問題。隨著香港發展為地區保險樞紐，保險業求才若渴，經驗豐富和合資格的專家供不應求。然而，提供培訓本地人才課程卻有限。與此同時，在移民潮下，大量保險從業員離職，導致精算分析、核保、理賠評估、產品開發及數據科學等領域的專業人才短缺。此外，勞動人口老化，經驗豐富的員工退休，加劇人才短缺問題。保險公司被迫以豐厚的薪酬和福利，向競爭對手挖角，但挽留人才仍然是一項挑戰。

行業形象

保險業難以吸引人才，部分原因是過去某些從業員以錯誤的手法銷售保單或客戶不滿賠償，令公眾對業界的誤解揮之不去。這些事件使公眾忽略了在保障財富和提供穩定性方面擔當著的社會角色。保險有助保障人生面對的種種風險及促進邁步向前，惟公眾對此缺乏了解。

公眾聚焦於個別事件，導致業界形象受損，窒礙招聘。

滿足監管要求

焦點小組明白，新規例要求保險公司加強業務能力，使其面對迫在眉睫的招聘挑戰。保險公司一方面採取措施提升行業標準，同時亦必須遵守監管機構的廣泛規例。因此，保險公司必須招聘各個領域的專業人才，例如精算科學、風險管理、合規及數據分析。然而，焦點小組注意到，

營運規模有限的小型保險公司難以吸引和挽留符合標準的優秀人才。有別於擁有大量招聘資源的大型企業，小型保險公司（例如一般保險公司或部分再保險公司）難以招攬具備所需專長的專業人士。為應對監管機構的能力評估，小型保險公司面對壓力，即使資源短缺，仍需迅速擴大團隊規模。焦點小組表示，小型公司規模有限，因此面對招聘和挽留人才的重重大挑戰，難以符合合規責任。

勞動力預期轉變

焦點小組反映，新世代就業取向的轉變，為保險業人才招聘帶來重大挑戰。千禧世代及 Z 世代等年輕人較著重工作意義、彈性及創意發揮，不單純追求財務回報和職業保障。然而，保險業予人印象仍停留於專注行政程序和銷售為主的傳統行業。對於渴望工作自主以便追求夢想的人才而言，保險業既定的階梯式晉升途徑及職場文化難以產生共鳴。此外，保險業的穩定性工作特質，與新世代重視可轉移技能、斜槓人生及創業精神的職涯取向存在顯著差距。焦點小組建議，保險業除了展示其社會價值，更需向公眾傳達行業使命，以激發大眾對保險業的想像和興趣。調整招聘策略，強調從事保險業可帶來正面影響力、創新和靈活的機會，對吸引年輕人才非常重要。保險公司需要重新審視傳統的事業發展途徑，並增加保險從業員的靈活性。積極迎接轉變，正向回應負面觀感，是吸引新一代人才的關鍵。

建議

政府

推廣保險業

與會計或銀行等享有較高社會聲望的專業相比，保險業在本地年輕人心中的專業地位相對遜色，這正是業界需正視的關鍵挑戰。一般人認為，保險業只有銷售代理，而不會聯想到精算師、風險管理人、核保人員及理賠核算員等專業職位。為吸引人才，焦點小組建議政府與業界合作，積極推廣及提升保險業的專業形象。推廣活動應突顯保險業具啟發性和社會影響力的廣泛角色，以提高大眾對業界的認識。透過學校課程和實習等體驗式學習機會，讓年輕人了解保險業，使其對這些專業產生正面的看法。建立相關平台，讓學生與各個專門領域的保險專業人士接觸，有助改變其對保險業的過時觀感。經驗豐富的保險專業人士亦可把握機會，引導和啟發年輕人對保險業產生興趣。積極推廣保險業，令人認為是有意義、具創意及靈活的專業，而非只是銷售工作，對吸引人才極其重要。

物色非本地人才

焦點小組觀察到，大灣區許多教育機構均提供保險相關課程，這些課程的畢業生有望填補業界所需的後勤職位。為應對吸納人才和後勤人員的需求，焦點小組建議政府探討為香港保險業引進這些畢業生的可行性。善用大灣區人才，可

為業界帶來新視野，並在未來提供合資格的後勤支援人員。重要的是評估這些畢業生在香港開展保險事業的興趣和意願。政府、保險公司與教育機構互相合作，有助積極向大灣區學生推廣香港保險業的發展機會。允許香港保險公司連結及招聘這些有興趣的畢業生，能有效推動這些新興人才來香港發展。

僱主

為保險事業建立目的和培育熱誠

焦點小組就業界挽留人才及吸引年輕人才投身保險業的策略提出多項建議。首要之務僱主應著重人才培育，建立保險業能為社會創造重大價值的核心理念。保險公司應向員工清楚傳達此理念，讓員工深明其職責與實踐機構使命的緊密關係。焦點小組進一步倡議業界展示應凸顯從事保險業的優勢，包括專業發展前景、工作生活平衡、具市場競爭力的薪酬，以及創造社會影響力的機遇。為釐清公眾對業界的誤解，焦點小組建議業界應具體闡述各職位的實際工作性質，並強調現有職位的多元發展空間。透過推廣保險業為具備長遠發展及豐厚回報的專業，僱主不僅可挽留資深人才、吸引畢業生投身保險業，更能營造以社會使命為本的機構文化。

培育代理建立以客為本的技巧

焦點小組強調，提升前線銷售和客戶服務人員的客戶服務技巧至關重要，尤其是面向大灣區客戶的團隊。小組建議提供軟技能培訓，深化客戶導向思維，著重評估客戶需求，而非側重銷售。保險公司應指導代理，使其從客戶的角度思考，並根據客戶優先考慮事項，為其提供量身定制的方案。就大灣區市場而言，焦點小組建議提供與大灣區商業禮儀、法規及合規相關的文化培訓及教育。焦點小組認為，培育員工強勁的人際溝通能力、文化意識和市場知識，有助他們與客戶進行更有意義的對話。專注了解客戶，有助建立代理與客戶的互信關係，從而作出更明智的購買決定，使雙方受惠。

僱員

焦點小組察覺到，人工智能和大數據分析等保險科技正推動保險業轉型，協助保險公司更精準地預測和了解客戶需求。為確保業界持續發展，並在勞動市場保持競爭優勢，焦點小組鼓勵保險從業員積極學習相關知識，並準備在日常工作中善用各類現成的應用方案。隨著數碼轉型深化，部分基礎工作如數據輸入等將逐漸由自動化取代。從業員需要持續提升技能和知識，取得保險所需牌照，以適應轉型帶來的挑戰。此外，為滿足客戶期望，熟悉保險產品和服務日益重要，這才可根據每位客戶的獨特需要提供量身定制的建議。參加專業發展和培訓課程，有助代理及員工掌握所需技能，在不斷演變的科技環境下發展所長。焦點小組呼籲從業員勇於迎接保險科技帶來的轉變，並採取積極行動，在人工智能推動的世界中保持自身價值，

這是持續取得成功的關鍵。

教育機構

填補香港保險人才缺口

焦點小組強烈建議本港大專院校加推為年輕學生而設的全日制保險課程，以應對保險業人才短缺及勞動力老化問題。此舉有助培訓合資格人才，並透過及早提高年輕人對保險事業的認識，為未來培育大量人才。除專設的保險課程外，焦點小組建議把專門保險課程單元納入非保險學科，例如商業、工程或其他專業課程，讓更廣泛的學生有機會接觸這一領域。此外，他們建議加強課程內容，涵蓋再保險和專屬自保保險等新興主題，以配合香港作為地區保險樞紐的願景。鑑於業界對掌握新科技的專才需求殷切，焦點小組倡議保險公司與學術界緊密合作，定期更新課程，並為畢業生提供必要的技術能力。全面落實這些建議，可望建立一個面向未來的人才庫，以滿足香港保險業在創新和擴展過程中的人力需求。因應非本地客戶業務持續增長，以及配合政府推動香港作為地區保險樞紐的措施，焦點小組倡議教育機構加強對保險學生及在職保險從業員的多語言能力及跨文化素養，以提升業界的國際競爭力。