



人力更新報告

保險業

2020

保 險 業 訓 練 委 員 會

鳴謝

承蒙聚焦小組成員抽空對保險業人力情況提供寶貴意見，亦特別感謝求職招聘平台 **CPJobs** 及 **CTgoodjobs** 提供旗下的職位空缺資料庫作參考。本更新報告編撰工作得以順利完成，記載了聚焦小組成員的意見，並載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

背景
目的

1

調查方法

概要
聚焦小組會議
桌面研究
資料分析
局限

3

調查結果

影響保險業發展的因素
人力需求
培訓需求
招聘及挽留人才

5

建議

12

附錄

15

桌面研究所得結果

- 2019 年第三季至 2020 年第二季期間 4 個月
保險業網上招聘廣告數目
- 按職級劃分資歷要求
- 按職級劃分經驗要求

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情況，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) 設施，配合所評估的培訓需求。

本會採取新模式蒐集人力資訊，以提高成效，更能反映各行業的人力市場現況。

新模式的做法是每四年進行一次全面的人力調查，以問卷方式蒐集公司的人力資料；兩次全面調查之間會根據桌面研究及聚焦小組會議所得的結果，編寫兩份人力更新報告。

本會於 2017 年完成全面的人力調查。兩份人力更新報告於 2019 和 2020 年完成。

人力更新報告的資料來自以下兩個途徑：

- (i) 舉行聚焦小組會議，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
- (ii) 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。

目的

本人力更新報告旨在：

- (i) 研究行業最新趨勢及發展；
- (ii) 探討就業市場情況及培訓需求；
- (iii) 識別招聘及挽留人才所面對的挑戰；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

本更新報告依據保險業 2017 年度人力調查報告書，透過聚焦小組會議，以定質方式描述業內近期發展，再參考桌面研究所得招聘廣告的一些定量數據以作補充。

聚焦小組會議

聚焦小組成員來自保險業的六個門類：

- i) 人壽保險承保公司；
- ii) 一般保險承保公司；
- iii) 一般保險經紀；
- iv) 專屬人壽保險經紀；
- v) 公司代理人；以及
- vi) 獨立理財顧問。

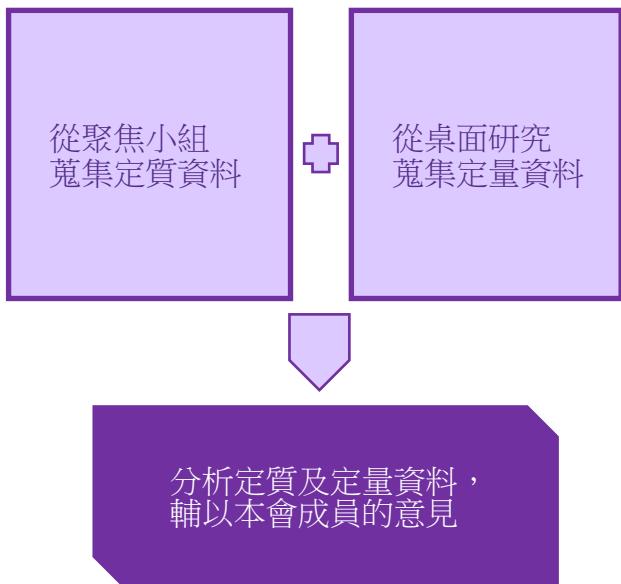
本會於 2020 年 7 月 14 日進行聚焦小組會議，由秘書處人員主持，帶領成員深入探究本會人力調查工作小組所挑選的議題。會上討論已作錄音並轉成文字紀錄，以便整理分析。

桌面研究

本會建立了就業資訊系統，蒐集 CPJobs、CTgoodjobs 及其他主要招聘網站的招聘廣告。系統蒐集保險業 2019 年第三季至 2020 年第二季期間當中四個月的招聘紀錄。資料與《香港標準行業分類》的相關公司列表比對，刪除重複紀錄後，識別出 4 105 宗紀錄與保險業相關，並按職級分類（即 i) 高層管理人員；ii) 中層管理人員；iii) 主任；iv) 文員；及 v) 保險代理人），以便再作分析。

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，聚焦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。

職位空缺廣告的資料來自主要招聘網站及勞工處，並無涵蓋如社交媒體及朋友轉介等其他招聘渠道。因此，並無在錄得的招聘廣告數目與全面人力調查所得的僱員人數之間找到清晰關連。

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，且不應與全面人力調查所載的數據直接比較。

調查結果

影響保險業發展的因素

社會事件

根據保險業監管局（「保監局」）公布的臨時統計數字，2019 年香港保險業毛保費總額為 5,802 億港元，按年增長 9.1%。然而，社會事件令人壽保險業對內地客戶的吸引力減弱。內地訪港旅客在 2019 年帶來的新造保單保費為 434 億港元（按年下跌 8.8%），佔個人業務總額 25.2%。社會事件於 2019 年第四季進一步打擊經濟氣氛，有關保費數字繼第三季按季下跌 28.8%後，第四季再錄得 23.4%跌幅。

至於一般保險業，因社會事件而引起的申索賠償，例如由於惡意破壞、縱火及生意流失而造成的業務損失及中斷，可能會對承保表現帶來負面影響。大型企業持有的保單，可能包含因財物損壞及業務中斷而造成損失的條款，例如涵蓋罷工、暴動和騷亂的財產保險；不過本港大多中小企並沒有此類保障。另一方面，社會事件令眾多營銷活動臨時取消，已付支出不獲退還，因而導致利潤損失；而且商戶降低庫存水平，亦會引致投保金額下跌。幸好 2019 年沒有大型颱風吹襲香港，對一般保險業來說算是幸運。

2019 冠狀病毒病疫情

除了承受社會事件的嚴重打擊外，2019 冠狀病毒病爆發更讓保險業雪上加霜。自 2020 年 1 月首宗確診病例以來，香港曾分階段關閉學校、健身中心和酒吧等場所。而全港十二個出入境管制站大多關閉，只剩下少數開放以便運送貨物。由於訪港旅客人數遠比從前遜色，內地訪客購買保單的數目亦大幅下跌。幸好自願醫保計劃及合資格延期年金的推出，顧客投保認可產品可申請稅務扣除，有關產品在保險業的艱難時刻，帶來莫大的幫助。

為減輕 2019 冠狀病毒病的負面影響，企業紛紛在工作流程中採用數碼工具。儘管數碼化本來已是大勢所趨，疫情無疑加速企業數碼化轉型的步伐，讓企業能彈性應對未來業務可能面臨的各種衝擊及干擾。2019 冠狀病毒病不但改變了我們的工作安排和溝通方式，更將長遠影響顧客的消費行為。

保險科技（InsurTech）和數據分析

電子商務在近年已成主流趨勢，商界亦深諳此道；而且疫情更突顯出發展電子商務的必要性和急切性，明顯加速業界數碼化轉型的步伐。一些保險公司已經採用了自動化措施，以減少資源投入於耗時、容易出錯，及重複性的流程。因為顧客於其他行業已具網上購物體驗，長遠來說，保險科技能力強的公司將受惠於需求增長的網上保險服務。千禧世代（也稱為 Y 世代，生於 1981 至 1996 年間）及 Z 世代（生於 1997 至 2012 年間）尤其習慣網上購物；他們的消費行為與 X 世代（生於 1965 至 1980 年間）、嬰兒潮世代（生於 1946 至 1964 年間）相比，可謂截然不同。上世紀八十年代以後出生的年青人，較偏好光顧能與他們進行數碼互動及契合的公司。

在中國，螞蟻金服於 2018 年推出健康保險平台「相互寶」，吸引近一億客戶註冊。該平台讓消費者網購醫療保險，更涵蓋各種嚴重疾病保障，包括 2019 冠狀病毒病。

傳統上，精算師利用數學模型來估計各種事件發生的或然率，例如意外、自然災害、死亡或疾病等，然後再計算可能涉及的經濟成本。他們收集大量數據來輔助設計保單、退休金計劃等，以盡量降低風險及推高回報。保險公司近年已經意識到，多年來收集的數據具有重大策略性價值：數據分析有助透徹了解關於受保者的教育背景、職業、消費習慣、信貸評級、社交媒體行為等的資料，以便制定針對指定的個人化營銷方案，改善客戶體驗，同時減少索償的處理時間和成本，並盡量減少保險詐騙的發生。

人力需求

聚焦小組

面對社會事件和全球 2019 冠狀病毒病爆發，聚焦小組成員就預期的人力需求變化發表意見。一般保險業和人壽保險業對精算、風險管理、合規、數碼化和數據分析方面的專業人才，需求將依然殷切。除了新興技能外，行業對從業員的傳統技能，如核保、理賠和產品知識等，也有相當高的要求。

桌面研究

由 2019 年第 3 季至 2020 年第 2 季*，桌面研究共收集 4 105 則與保險相關的職位空缺廣告：屬於一般保險業的招聘廣告共 817 則，而由人壽保險業相關的招聘廣告共 3,288 則。一般保險及人壽保險按職級劃分的職位空缺廣告數目，分別見圖 1、圖 2。

*廣告資料擷取自 2019 年 7/10 月及 2020 年 1/4 月。

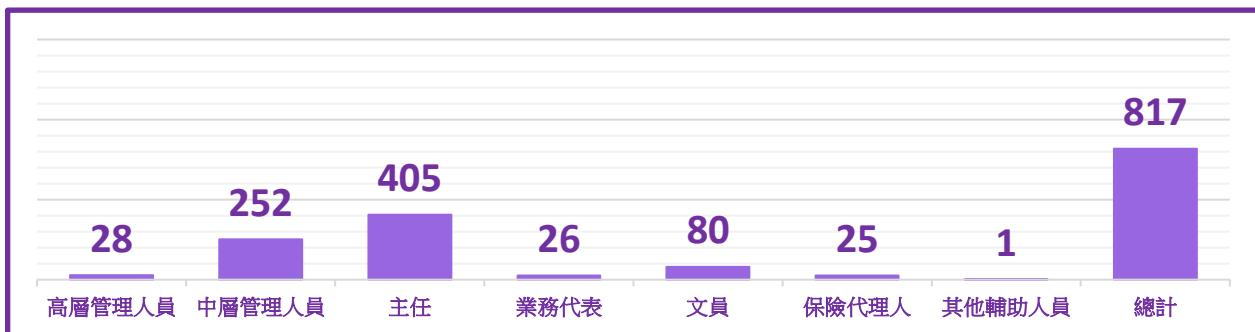
與過往人力更新報告比較

在一般保險業和人壽保險業招聘廣告中，出現次數最多的頭三個職級，與去年報告的結果相近。一般保險業刊登廣告主要招聘主任（49.6%）、中層管理人員（30.8%）和文員（9.8%）。然而，文員級的招聘廣告數目大幅減少約七成（2018 年為 260 則），主任級空缺亦下跌三成（2018 年為 577 則），導致整體招聘廣告量顯著下降約 32%（2018 共 1 201 則）。

至於人壽保險業，廣告主要招聘保險代理人（46%）、主任（25%）和中層管理人員（17.2%），數字大致與去年相若。

圖 1

2019 年第三季至 2020 年第二季期間 4 個月*
保險業一般保險招聘廣告數目 (按職級劃分)



*廣告資料擷取自 2019 年 7/10 月及 2020 年 1/4 月。

圖 2

2019 年第三季及 2020 年第二季期間 4 個月*
保險業人壽保險招聘廣告數目 (按職級劃分)



*廣告資料擷取自 2019 年 7/10 月及 2020 年 1/4 月。

一般保險業

在收集的招聘廣告之中，文員級的職位空缺數目驟跌七成，反映僱主傾向招聘較少文員，或當文員離職後不會另聘人手填補空缺。以往由文員處理的工作，或可由自動化系統執行。

有鑑於 2019 冠狀病毒疫情爆發，公眾將更注重與醫療健康相關的保險。更多客戶亦將傾向選購包含失業或收入保障的產品，以免在危機時仍需面對財務困難。加上合資格延期年金及自願醫保計劃的扣稅優惠，這對行業人力需求有著正面的影響。

人壽保險業

由 2019 年第 3 季至 2020 年第 2 季，業內招聘廣告仍以聘請保險代理人居多。在疫情期間，客戶可能需要在家工作。由於客戶日常生活的改變，保險代理人或需提供更多協助，更靈活彈性提供服務。保險代理人也深明，他們必須提供更個人化的接觸與客戶網上聯繫，為客戶提供增值服務，故此預計將有更多的保險產品透過數碼渠道銷售。

保險科技（InsurTech）專才

2019 冠狀病毒病有助加快保險公司精簡流程、優化服務、運營及理賠數碼化的步伐。隨著保險科技變得日益重要，預料市場對保險科技專才的需求也將上升，以促進行業可持續發展。與資訊科技相關的招聘廣告數量亦反映相關趨勢，2020 年人力更新報告比 2019 年多收集 61 則與資訊科技相關招聘廣告，按年增加 37.9%；當中以主任級空缺增加幅度最大，由 2019 年 76 則上升至 2020 年 122 則，按年增加 60.5%。資訊科技經理和資訊科技主任的招聘廣告，分別佔中層管理人員和主任級招聘廣告數目的首三位。

培訓需求

顧客期望轉變

保險業發展迅速，而顧客正是業務的核心。因此，保險公司必須不斷創新，以滿足顧客需求，保持競爭力。現今，顧客（尤其是千禧一代）習慣網上購物和電子商務。他們與互聯網、流動裝置、社交媒體和雲端服務等一起成長。這些顧客群在考慮購買保險產品時，同樣地期望獲得在普及的電子商務和網絡平台所提供之類似網上體驗。此外，截至 2020 年 7 月止，香港已有四家虛擬保險公司營業，傳統保險公司必須採用保險科技來革新整個系統，以滿足不斷變化的顧客需求，這也代表市場對保險科技人才的需求將非常殷切。

風險管理

保險業務與風險管理息息相關。保險公司根據風險管理評估，來計算可保性和保費。保險公司必須徹底研究，以了解所涉及的風險程度，繼而確定所收取的保費金額。保險與風險管理實在密切相關，因此，風險管理知識對保險從業員來說亦至關重要。

數據管理及分析

數據是風險管理的基礎。保險公司無論經驗有多豐富，都不可能單憑直覺來評估風險，若用得其所，數據的力量將非常強大。保險公司現已明白，傑出的數據管理和數據分析能大大優化客戶體驗，增強客戶參與度。具備數據科學和分析才能的精英，或可將保險公司業務提升至前所未有的水平。

合規

監管機構對保險公司在企業管治方面的要求非常嚴謹。世界瞬息萬變，法規亦需不斷演進，方可保持保險業的專業水平。為了盡量降低違規風險，保險業對從事合規工作的專才也有一定需求，以確保公司能按照現行規定和法則營運。事實上，合規對現代保險業極為重要，故此每位從業員均須透徹了解。保險公司願意為員工及中介人提供必要的培訓，以助他們熟悉最新的規定和法則，讓公司上下均可建立合規文化。

招聘及挽留人才

2020 年 4 月至 6 月，香港失業率飆升至 6.2%，為十五年來最高。繼社會事件之後，2019 冠狀病毒病進一步打擊經濟，失業率連升九個月。雖然經濟前景黯淡，業界卻仍在積極尋找合適人才填補某些空缺，尤其是與精算、合規、風險管理、保險科技等相關的職位。儘管員工流失率相對較低，業界仍需要年青人加入，才不致青黃不接而出現斷層情況。

從業員流動率

保險從業員流動率較 2019 年低，這可能由於經濟相對疲弱，市場上轉職的機會較少。規模較大的公司，因要嚴格控制員工人數，往往刪減見習行政人員的職位。另一方面，僱主卻仍爭相吸納具有合適才能和經驗的從業員。隨著經濟放緩，目前保險業從業員流動率相對較低，而僱主招聘意欲亦相對穩定。經濟不景促使參加保險中介人資格考試的人數上升：考生必須通過考試，取得及格成績，才可成為持牌保險中介人。截至 2020 年 6 月 30 日止，全港共有 85 509 名持牌個人保險代理，與 2020 年 3 月的 85 287 名大致相同。也就是說，儘管最終未必入行，更多人仍希望考獲保險中介人牌照，作為保障生計的後備方案。

機械流程自動化

由於行業本質使然，保險業其實十分適合自動化。行業中不少重複性的流程，涉及大量文件，事實證明，機械流程自動化能有助保險公司簡化業務流程，以及自動化交易和行政工作，不但降低人力成本，更可提升產能、優化質量。

虛擬保險公司

香港首家虛擬保險公司於 2018 年 12 月誕生；直至 2020 年 7 月，虛擬保險公司數目已增至四家。這些新經營者的加入，改變了保險業的人力狀況。除了傳統職位，保險公司現積極聘請資訊科技專家、後端工程師、軟件開發人員、系統營運工程師、數據科學家等填補空缺。虛擬保險公司將推動傳統保險業界投放更多資源進行科技升級轉型，長遠來說，這不僅能降低成本，更可簡化與客戶的流程，提升客戶體驗。

建議

為配合保險業的未來發展需要，政府、僱主及教育機構需攜手合作，推廣行業的就業前景，並為僱員和年青人提供適切的培訓機會。

虛擬未來

不少保險公司一向有科技方面的投資以降低成本及提升效率。早期採用新科技的保險公司，願意在人工智能和數據分析方面投放更多資金，以便開發個人化的營銷方案、風險評估、計算保費、預測理賠趨勢，和偵查詐騙等。雖然採用新科技乃大勢所趨，但在新冠肺炎疫情下，企業宜加快數碼轉型的步伐。

疫情似乎為保險業帶來各種長遠變化，例如改變顧客對社交距離的態度、強化大眾的健康意識、顧客更習慣及依賴網上平台等。業界宜作好準備，與顧客和持份者多作虛擬互動；更應好好利用多年來收集的數據，透過分析工具萃取有用資訊，以優化核心顧客服務。

與內地同業相比，本港保險公司在數碼化轉型方面，仍有改進空間。例如，「保準牛」是內地的保險定制平台，為客戶度身訂造保險產品，目前已有超過十億用戶使用。其實內地還有許多成功個案可供本地保險公司參考。

透過擁抱虛擬未來，預期數碼轉型將為機構和顧客帶來新的機遇，從而提高效率，作更明智的決策，並獲得更滿意的結果。顯然地，保險公司在專注發展保險科技的同時，應時常留意數據私隱和網絡安全的重要性。

青年人才

現今年青人在求職時，屬意挑選具備創意、潮流時尚和企業文化的僱主。可惜保險業在畢業生及一般年青人心目中，排名不高。這現象並非香港獨有，而是普遍的世界性問題。沒有足夠的新力軍加入行業，其持續性將受到威脅。保險科技的發展有望製造機會，把年輕的人才帶入工作團隊，並吸引具頂尖能力的人士加入。造成保險業青黃不接的主要原因之一，可能是由於公眾誤以為保險業工作多以銷售主導。因此，讓年青人了解保險業的運作，對行業未來發展非常重要。其實保險業內存在不同工種，如精算、核保、客戶服務、保險科技、市場營銷和風險管理等。

保險業宜特別向學生和畢業生推廣行業形象，讓他們更了解不同保險崗位的職能及其就業前景。當年青人明白行業提供不同職位，並知悉毛保費增長勢頭所啟示的亮麗前景，相信他們會更有興趣入行，對從事保險業的事業發展路徑也更清晰了解。

彌補技能差距

如前所述，未來與今天將是迥然不同，保險公司宜為此作好準備。某些工種和職位或將消失，或從根本變革，新職位亦會伴隨科技發展帶來的衝擊而出現。未來的保險業人力，建基於今天的從業員，但他們卻需要好好裝備自己以獲取新技能。經驗豐富的從業員具有豐富實踐知識，而年青新秀則為行業注入嶄新價值觀和態度。為了彌補人才缺口，保險公司應考慮創新的方法，促進經驗豐富者和年輕人才彼此加強合作，以解決斷層的情況並達到機構的目標。

配合適當的人才組合和跨代的人力隊伍，保險公司將能發展自己的業務並充分利用生產力提升的機遇。

學習模式

活在 2019 冠狀病毒疫情的陰影下，社交距離已成為新常態。各行各業採取在家工作的措施，甚至連培訓也需透過網上平台進行。遙距培訓和學習變得普及，以便員工在家工作仍能學習知識和技能。隨著學員工作越加繁重，他們期望能更靈活學習；傳統培訓課程也逐漸由一系列微學習單元取代，以配合從業員的繁忙日程。現時學習者傾向每次花較短時間，學習少許知識，而無需為單一課程連續投放數小時的時間。由於資訊過多，長學時的傳統課程往往積效不大。另一方面，網上微學習配套可適應現今行業人士的學習模式。學習者可以隨時隨地接收較小量的資訊。在這方面，培訓機構和培訓及發展部門主管可尋找網上微學習配套，這將帶來更好的學習成效和業務成果。

2019 年第三季至 2020 年第二季期間 4 個月*
保險業一般保險網上招聘廣告數目
按職級劃分資歷要求

職級 資歷	研究生 學位	學士學位	副學位 / 高級文憑 / 高級證書	文憑 / 證書 / 學徒訓練	高中 (中四或 以上)	小學至 初中 (中一至 中三)	沒有註明	總計
高層管理人員	-	22	-	-	-	-	6	28
中層管理人員	-	163	12	4	2	-	71	252
主任	2	175	69	21	29	-	109	405
業務代表	-	11	1	5	1	-	8	26
文員	1	10	10	18	12	1	28	80
保險代理人	-	12	4	1	4		4	25
其他輔助人員	-	-	-	1	-	-	-	1
總計	3	393	96	50	48	1	226	817

*廣告資料擷取自 2019 年 7/10 月及 2020 年 1/4 月。

2019 年第三季至 2020 年第二季期間 4 個月*
保險業人壽保險網上招聘廣告數目
按職級劃分資歷要求

職級 \ 資歷	研究生學位	學士學位	副學位 / 高級文憑 / 高級證書	文憑 / 證書 / 學徒訓練	高中 (中四或 以上)	小學至 初中 (中一至 中三)	沒有註明	總計
高層管理人員	-	53	1	-	1	-	35	90
中層管理人員	3	331	9	11	9	-	201	564
主任	7	345	75	44	47	-	304	822
業務代表	-	22	2	1	6	-	16	47
文員	2	22	19	41	19	-	100	203
保險代理人	25	756	56	73	69	-	534	1 513
其他輔助人員	-	9	6	5	6	-	23	49
總計	37	1 538	168	175	157	-	1 213	3 288

*廣告資料擷取自 2019 年 7/10 月及 2020 年 1/4 月。

2019 年第三季至 2020 年第二季期間 4 個月*
保險業一般保險網上招聘廣告數目
按職級劃分經驗要求

職級 \ 年資	0 年 / 無要求 / 不適用	1-2 年	3-4 年	5-6 年	7-8 年	8 年以上	沒有註明	總計
高層管理人員	4	-	-	2	1	7	14	28
中層管理人員	25	3	9	24	7	6	178	252
主任	58	34	19	11	2	-	281	405
業務代表	-	8	1	2	-	-	15	26
文員	11	7	1	-	-	-	61	80
保險代理人	6	3	-	-	-	1	15	25
其他輔助人員	1	-	-	-	-	-	-	1
總計	105	55	30	39	10	14	564	817

*廣告資料擷取自 2019 年 7/10 月及 2020 年 1/4 月。

2019 年第三季至 2020 年第二季期間 4 個月*
保險業人壽保險網上招聘廣告數目
按職級劃分經驗要求

職級 \ 年資	0 年 / 無要求 / 不適用	1-2 年	3-4 年	5-6 年	7-8 年	8 年以上	沒有註明	總計
高層管理人員	1	3	1	2	2	10	71	90
中層管理人員	15	10	17	40	35	11	436	564
主任	88	51	38	15	6	2	622	822
業務代表	-	1	2	1	-	-	43	47
文員	28	14	1	-	-	-	160	203
保險代理人	401	89	13	13	2	-	995	1 513
其他輔助人員	6	9	-	-	-	-	34	49
總計	539	177	72	71	45	23	2 361	3 288

*廣告資料擷取自 2019 年 7/10 月及 2020 年 1/4 月。