

## 重塑員工技能 RESKILL

隨著大數據與 AI 快速發展，數據思維成企業保持優勢關鍵，國泰金控自 2021 年啟動培育數據人才，目標五年內培育 25% 內勤同仁具關鍵數位力思維，進而重塑集團數位技能。2023 年以「數據分析」為重點，舉辦 Power BI 數據分析工作坊、RPA 程式動手做工作坊、敏捷 PSM 培訓實戰班，培養數據與技術人才的實戰能力。此外，為接軌國際永續顯學，集團推動 5 堂系列微課程與 2 場永續活動，向同仁傳遞國泰永續目標與作為，建立永續意識與認知；子公司國泰人壽亦舉辦永續金融管理師培訓班，以系統性培訓計畫厚實集團永續金融人才庫。

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續獎項肯定

永續績效與突破

01 國泰永續策略與治理

02 氣候

03 健康

**04 培力**

05 永續金融

06 永續治理

07 附錄

### 轉型三力

培訓參與率 **93.4%**

#### 敏捷力

- 線上基礎課程提升同仁敏捷力思維。
- 集團線上課程完訓覆蓋率為 **93.4%**。

#### 學習力

- 線上英文講座：職場常見情境的文法、寫作、口說內容由淺入深分享。
- 平均參與人數為 **893 人 (2 場)**、滿意度為 **9.2 分**。

#### 對話力

- 薩提爾職場對話力：覺察情緒、理解需求與解析職場情境中的常見溝通模式。
- 課程滿意度為 **9.4 分**。
- 完訓人數為 **29 人 (實體限額 1 場)**。

### 數位力

培訓參與率 **75%**

#### 數據力

- 線上基礎課程提升同仁數據力思維。
- 集團線上課程完訓覆蓋率達 **75%**。

#### RPA 數位工具學習營

- 舉辦 BA (流程梳理) 與 PG (流程開發) 實體課程，結合助教輔導制度，協助同仁優化工作效率。
- 完課人數 **173 人** (有上 BA 或 PG 任一堂即納入計算)。
- 總訓練時數 **2,369 小時**。
- 平均 **95%** 學員對課程表示滿意。
- 完成開發 **85 條 RPA 流程**。

#### 數據人才—分析師與管理師培育課程

- 學員需通過 90 小時培訓以取得認證，包含專業課程—3 項分析工具、4 項資料治理實務與 AI 應用等，及專題競賽與發表會實作考核。
- 分析師課程：參與人數為 **105 人**，總訓練時數 **7,791 小時**。
- 管理師課程：參與人數為 **141 人**，總訓練時數 **1,692 小時**。
- 209 人** 內勤同仁 (約 13%) 通過認證。

#### 營運效益

為國泰打造數位金融人才庫、強化產品開發方面的創新能力、並擴大數位服務的提供與應用，且優化國泰運營流程，以帶動業務與營收成長。

#### 量化指標

- 有效創新數位商品，提升金融服務效率，詳見 CH3.2.2 整合性數位金融解決方案。
- groupins+ 以保險科技提供團險一站式數位服務，企業用戶造訪累積人次超過 30 萬人。
- CUBE App 提供近 700 萬數位用戶簡單、好用兼具美感的數位金融體驗。
- 集團智能語音助理阿發每月服務超過 150 萬筆客服進線，維持高滿意度。
- 運用雲端技術人才推動集團數位轉型，未來 3 年內培育百名雲端人才。

### 永續力

培訓參與率 **82.4%**

#### 永續微課程與活動

- 集團舉辦 5 堂系列微課程與 2 場活動—生活永續實踐挑戰活動 (依循聯合國美好生活目標 Good Life Goals 設計)、永續有獎徵答活動。
- ESG 系列微課程集團平均完訓率達 **82.4%**。
- 認識集團永續作為後測分數達 **4.67 分** (滿分 5 分)。
- 2 場活動觸及人次 **329 人**。

#### 永續金融管理師培訓班

- 國泰人壽與台灣永續能源研究基金會合作舉辦「永續金融管理師」證照培訓班。
- 完訓人數為 **60 人**。
- 獲得認證人數為 **58 人**。
- 總訓練時數為 **2,400 小時**。