

目錄

- 董事長的話
- 國泰永續影響力故事
- 關於國泰金控
- 永續評比與獎項肯定
- 01 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

II 重塑員工技能 RESKILL

為應對數位科技推陳出新與外在產業環境快速變動，包含 AI 技術出現可能帶來的工作流程與人力需求變革、永續議題日新月異不單只局限於早年氣候變遷議題，或是特定部門執行的任務，因此集團持續推動技能重塑，近年以「AI 力」與「ESG 永續思維」為培育方向。2024 年推出集團「生成式 AI 全員課程」（下稱 GenAI），內容包含介紹 ChatGPT、GenAI 理論與實作練習，幫助同仁從認識基礎觀念至工作結合 GenAI；銀行也透過補助鼓勵員工在進修外語時可透過 AI 練習對話。此外，亦持續舉辦 Power BI 數據分析工作坊、數培力講座、RPA(機器人流程自動化) 數位工具學習營等，培養數據與技術人才的實戰能力。永續面向，2024 年集團舉辦 5 堂 ESG 系列微課程，分享「全球氣候變遷風險」、「碳權與碳交易」、「漂綠」等主題，讓同仁了解永續趨勢與國泰推動作為；亦透過 3 堂 DEI 系列微課程，引導同仁辨識無意識偏見與建立多元共融核心思維。

AI 力

生成式 AI 全員課程

集團

- 線上課程完訓覆蓋率為 **84.2%**
- 培養同仁掌握 AI 基礎知識及技能

GenAI 培訓

人壽

- 100%** 員工參與
- 課程滿意度 **88%**、認同度 **90%**、應用 AI 意願 **83%**

永續力

ESG 永續課程

集團

- 5 門基礎課程集團平均完訓覆蓋率為 **91.7%**
- 金控新人 ESG 永續、DEI 多元公平共融線上課程完訓率 **100%**

永續思維

人壽

- 企業永續教育訓練列為全體同仁必修課程
- 內部 CS 線上討論區及國泰新聞「細說永續」節目定期分享國泰人壽永續作為及進展
- 2024 年永續市集活動，員工完成闖關人數達 **735 人**

全方位永續金融培訓

銀行

- 針對不同層級提供永續培訓，涵蓋氣候變遷、永續金融、責任投資等重要議題，截至 2024 年底累計 **12,450** 人次
- 與「台灣永續能源研究基金會」策略合作，開辦「永續金融管理師」專班，共計 87 位同仁參與，其中逾 50% 為科級以上主管，認證測驗通過率達 **99%**。
- 推出「認識氣候變遷」數位課程並舉辦「你學習我捐款」倡議活動。每位同仁完成課程觀看，公司即捐贈十元給相關非營利組織機構，2024 年共計 **十二萬元**。

數位數據力

Power BI 數據分析工作坊

集團

- 集團線上課程完訓覆蓋率達 **86.5%**
- 完訓人數 **28 人**
- 完成開發 Power BI **6 張**儀表板

數培力講座

集團

- 舉辦 **3 場**
- 累積參與人數 **1,047 人**

敏捷人才培育

人壽

- 截至 2024 年累積：
- ACP 敏捷種子人數達 **91 人**
- 國泰敏捷轉型覆蓋率達 **26.1%**
- 取得國際敏捷證照達 **208 人**

數據人才培訓計畫

人壽

- 分析師課程：培育人數為 **322 人**、完成 **41 項**專題
- 管理師課程：累積培育人數為 **191 人**

RPA 數位工具學習營

人壽

- 截至 2024 年累積：
- 參與人數 **1,981 人次**
- 完成開發 **747 條** RPA 流程
- 73 位**同仁通過 RPA 人才能力認證
- 部門運用 RPA 普及率達 **88%**
- 提升作業效率超過 **90%**

目錄

董事長的話

國泰永續影響力故事

關於國泰金控

永續評比與獎項肯定

01 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

RESKILL 案例 . 國泰人壽 Agency2.0(AG 2.0) 業務員轉型計畫

面對高齡化與數位轉型浪潮，國泰人壽早於 2012 年就著手準備，當時與麥肯錫合作發現高產能人員陸續退休，且新進人員無法補足缺口。於是在隔年成立 AG2.0 小組，強化業務通路主管與同仁職能、解決組織老化與業務銜接問題。這場歷時超過十年，涉及超過萬人的組織改造工程正是由培育制度的改變開始。十多年來持續強化業務同仁職能及數位能力，並導入數位工具輔助業務開發客源，創造更完善的客戶體驗以提升客戶滿意度。

教練制度

團隊與網絡支持

數位轉型計畫

目標：提升業務員表現，增加公司績效

2024 年整體客戶滿意達
98.9%

第三方顧問調查之淨推薦值 (rNPS) 為 43.1 分，較 2023 年的 35.1 分成長。

人壽保險有效保單件數
4,851.1 萬件

客戶投保人壽保險商品，使用數位化行動投保方式比例達 99%

對象：全體外勤同仁

2024 年 AG 工程（提升業務團隊職能與系統化管理）- 淨推薦分數



新人培育
57.7 分



分級教育
59.1 分



主管職能
58.1 分

回顧早期業務制度，國泰人壽發現過往業務完全業績導向，缺乏系統性新人訓練，導致人才無法留住，因此，國泰人壽重新梳理增員流程，強化流程各節點培訓機制，從招募說明會開始（包含壽險工作機會說明會 OPP、單位說明會 CIW），提供資源讓新人了解壽險業與營業單位的運作；於新人報到後給予新人基礎課程 FFC、銜接培育課程 PFC；後續再透過分群方式給予不同職級的業務員適合且需要的課程內容，提升業務員職能與專業形象塑造。透過篩選第一批「種子業務」分享 AG2.0 精神，傳承到第二批、第三批種子業務，從「質變」再到「量變」；在教案的設計上，訪談績優業務同仁將經驗轉換成教學內容。近年於主管培訓課程中也引入教練制度，讓擁有相關歷練與 Know How 的主管協助課程所學融入日常經營。

同時在 2021 年起也透過新數位工具的導入 - 「NAP 新業務平台」(New Agent Platform)，讓業務藉由一台平板就可以完成原先程序繁瑣的新契約、理賠、保全等流程。NAP 更緊扣友善高齡的策略主軸，推出退休試算服務、強化保障與資產傳承規劃，打造更專業且更有溫度的保險互動體驗。在新工具導入初期，國泰人壽也是透過不斷溝通說明，安排教育課程和活動解答所有疑惑，才讓不熟悉的同仁了解到電子化和數位化的優勢。另一方面，於 2024 年起，NAP 結合 AI 技術開發「AI Coach」，讓業務通路同仁可不受時間、場地限制，與 AI Coach 進行演練，提升同仁職能。同時主管也可透過演練結果，輔導同仁弱項的改善。科技日新月異，無論科技如何變化、如何前進，以人為本才是根本之道，國泰人壽堅信「給人幸福，就是幸福」無論是與保戶或是與同仁的關係。

