

# 壽險業的領導型態、工作滿意度與工作績效之實證研究—以保誠人壽為例

指導老師：劉季貞 老師

組 員：王鈴琄、李 凝、林易詳、陳宜吟

## 摘 要

保險業一向以「人」招攬業務，面對最大的挑戰就是人才競爭，目前各保險公司積極「搶人」，經驗豐富的台灣保險人才，更是保險公司招攬的對象。由此可見，員工為企業最重要的資產，企業若是要持續成長、永續經營，其首要目標就是要讓員工樂在公司，全力以赴的工作。因此，本研究認為必須重視提供服務的員工，藉由主管的領導型態瞭解對員工的工作滿意度與工作績效有何影響，進而提昇服務的品質及創造企業競爭力。

根據上述，本研究目的有三點：一、探討主管領導型態對員工的工作滿意度與工作績效之影響；二、探討員工工作滿意度與工作績效之相關性；三、探討不同的人口統計變項對工作滿意度與工作績效之影響。

本研究以 OHIO 構面分析領導型態，JDI 量表分析工作滿意度，工作績效部份以許雅棣的論文中所提，將工作績效分為主觀與客觀績效兩部份。主要探討壽險業的領導型態、工作滿意度與工作績效的相關性。採用問卷調查法，以保誠人壽高雄分公司之業務員為研究對象，共發放 350 份問卷，取得有效問卷 260 份，利用統計分析進行研究假說之驗證。

經本研究分析，發現領導型態、工作滿意度與工作績效呈顯著正相關，而人口統計變項與工作滿意度及工作績效具有一定的影響，換言之，主管的領導型態越偏向高體恤高結構，則其員工的工作滿意度及工作績效也越高。所以，若主管可以較重視員工的心理層面，進而滿足其需求，則員工的工作滿意度及工作績效也會相對提高。透過分析之後，本研究建議個案公司加強績效獎金福利制度及各個通訊處間的交流，並建立一個以多方面績效作為考量的陞遷制度及提升員工的向心力。

**關鍵字：**領導型態、工作滿意度、工作績效、壽險業、保誠人壽

# 壽險業的領導型態、工作滿意度與工作績效之 實證研究－以保誠人壽為例

指導老師：劉季貞 老師

組 員：李 凝、王鈴琿、林易詳、陳宜吟

## 結論與建議

### 第一節 結論

本研究根據第四章分析結果，對個案公司提出以下五點作法：

#### 1. 建立績效獎金及福利制度

由研究結果顯示，服務年資對工作滿意度薪資福利構面有顯著影響，所以為增加保險業務員的在薪資福利的滿意度，本研究建議可建立以更有結構性的績效獎金及福利制度，以提升員工的工作滿意度。

#### 2. 加強各個通訊處間的交流

由研究結果顯示，各通訊處間受到非正式文化影響，員工對各主管領導型態感受不一，本研究建議可定期舉辦研討會，互相經驗交流，創造一個較鮮明的企業文化。

#### 3. 建立一個申訴管道

由研究結果顯示，低體恤低結構之領導型態其滿意度較其他領導型態為低，且在本研究樣本中，員工對主管領導型態認知大多屬低體恤低結構，故本研究建議可提供員工一個完善的申訴管道，以改變不合適的領導型態。

#### 4. 陞遷制度參考多方面

由研究結果顯示，教育程度對工作滿意度陞遷構面有顯著影響，其他教育程度低的員工易產生不公平感，本研究建議個案公司可建立以多方面績效作為考量的陞遷制度，例如：工作績效、對公司貢獻度等，來建立更完善陞遷制度。

## 5. 提升員工的向心力

由研究結果顯示，員工多半著重於自己本身之績效及陞遷，本研究建議可舉辦各部門間或各分公司間的各项業務競賽，優勝者可在公司大型活動中表揚及獎勵，並作為日後升遷的評量。

## 第二節 建議

本研究限於人力、時間、金錢等限制，使得本研究在有些方向中無法更深入進行探討，因此本研究建議後續研究者可在從下列三方面進行研究。

### 1. 研究變項方面

本研究主要是探討領導型態、工作滿意度與工作績效彼此間相關性，而實際作為探討工作滿意度與工作績效的變項仍有許多，如組織承諾、生活形態、離職傾向等，建議後續研究者可就其他影響的變項，更進一步地進行探討。

### 2. 研究對象方面

本研究之對象為保誠人壽，只以一間公司做為壽險業的探討，以致不太能代表整個壽險業的狀況，故建議後續研究者可以擴大個案研究範圍，以多間壽險公司作為研究對象，使關於壽險業的研究更具完整性。

### 3. 研究方法方面

本研究方法以問卷調查法為主，文獻分析法為輔，但以問卷調查進行研究，不免因受試者作答反映心向偏差，而陷入量化研究地限制。所以，未來可增加質的研究，以深度訪談、實地參與觀察等方法，蒐集更深入的資料，使研究結果更具客觀性，以補問卷調查之不足。