

108年專門職業及技術人員高等考試大地工程技師考試分階段考試、驗船師、引水人、第一次食品技師考試、高等暨普通考試消防設備人員考試、普通考試地政士、專責報關人員、保險代理人保險經紀人及保險公證人考試、特種考試驗光人員考試試題

等 別：普通考試

類 科：財產保險經紀人

科 目：財產保險行銷概要

考試時間：1 小時 30 分

座號：_____

※注意：禁止使用電子計算器。

甲、申論題部分：(50 分)

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。
- (二)請以黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。
- (三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、保險經紀人 (Insurance Broker) 與保險代理人 (Insurance Agent) 兩者在「產物保險行銷」上扮演重要的角色，試比較兩者之差異？從「財產保險經紀人 (公司)」的觀點，在市場上，除了就行銷通路調適與廣告促銷的評估外，對於保險行銷的評估項目有那幾項？請逐一列舉並說明。(25 分)

二、「行銷保險」與「銷售保險」的範圍主要差異何在？從「財產保險經紀人 (公司)」與「產物保險公司」經營架構而言，兩者在行銷組合 (Marketing Mix) 具有何種差異化經營，請分項說明。(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：4303

- (一)本測驗試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
- (二)共 40 題，每題 1.25 分，須用 2B 鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- 1 以消費者為主體，強調消費者需求與滿足感，稱為：
(A)生產導向 (B)銷售導向 (C)行銷導向 (D)產品導向
- 2 保險公司以「現有保單」對「新市場」增加銷售，稱為：
(A)市場滲透 (B)商品發展 (C)市場發展 (D)多樣化
- 3 以提供顧客商品與服務的最高價值，維持較佳的顧客滿意度為長期目標，持續改善對於顧客的服務品質，稱為：
(A)關係行銷 (B)目標行銷 (C)交易行銷 (D)觀念行銷
- 4 一般而言，旅客在出國旅遊之前，往往都會跟旅行社或保險公司投保旅行平安保險。此行為符合馬斯洛 (Maslow) 需求理論層次的那一階段？
(A)生理需求 (B)安全需求 (C)社會需求 (D)自我實現需求
- 5 同一服務項目，在服務的過程中，會因服務人員、處所或時間的不同而使服務成果有所不同，此為服務的何種特性？
(A)無形性 (B)不可儲存性 (C)易變性 (D)不可分割性

- 6 隨著保險科技（InsurTech）的發展，保險業針對網路行銷設計適合的保險商品，提供國人另一項購買的途徑，以開拓保險市場，是屬於保險行銷總體環境中之那一因素？
(A)經濟環境 (B)政治法律環境 (C)社會文化環境 (D)科技環境
- 7 保險公司在商品行銷策略上，採取專注於一個或少數幾個區隔來提供行銷服務，此種行銷策略稱為：
(A)差異化行銷 (B)無差異化行銷 (C)集中行銷 (D)多元化行銷
- 8 產品定位能協助消費者辨別產品與競爭者的差異，並能塑造品牌形象。下列各項產品定位基礎中，何者為綜合性構面？
(A)屬性 (B)功能 (C)利益 (D)個性
- 9 保險公司在針對市場進行機會分析後，下一個階段即是如何來管理這群目標顧客，以便更深入了解這群目標顧客，該階段為何？
(A)市場預測 (B)市場聯繫 (C)市場定位 (D)市場區隔
- 10 下列何種不屬於市場區隔變數中的人口統計變數？
(A)性別 (B)教育程度 (C)生活型態 (D)家庭生命週期
- 11 某產險公司以保險專業服務為訴求重點，避免直接面對市場領導者，應採取何種策略比較有可能達成目標？
(A)領導者策略 (B)挑戰者策略 (C)追隨者策略 (D)利基者策略
- 12 保險公司推出一個全新的商品於市場之際，其行銷目標是在創造保險商品的知名度並做嘗試性銷售。就產品生命週期而言，是屬於那一期？
(A)成長期 (B)成熟期 (C)導入期 (D)衰退期
- 13 將現有的品牌運用在新的商品上，稱為：
(A)新品牌策略 (B)多品牌策略 (C)品牌延伸策略 (D)產品線延伸策略
- 14 保險產品線的數目是指產品組合的那一個構面？
(A)長度 (B)廣度 (C)深度 (D)一致性
- 15 產品能帶給消費者利益是屬於：
(A)有形產品 (B)核心產品 (C)實體產品 (D)延伸產品
- 16 如果某保險公司所提供的保險服務，和其他保險公司並無明顯差異，則其消費者可能會傾向選擇最便宜的保險服務。單位服務成本較低的保險公司，將會享有令人羨慕的行銷訂價優勢。此為何種訂價基礎？
(A)成本訂價基礎 (B)競爭訂價基礎 (C)價值訂價基礎 (D)政策訂價基礎
- 17 下列那一項是屬於產險公司的間接銷售體系？
(A)業務員 (B)櫃檯銷售 (C)電話行銷 (D)銀行保險
- 18 人員行銷具有那一種消費者衡量保險服務品質的標準，而無法被電子科技完全所取代？
(A)可靠性 (B)信賴感 (C)同理心 (D)回應熱忱
- 19 責任保險商品若設計含有一次性保險慰問金之給付，則依法令規定，身故慰問金以新臺幣多少為上限？
(A)5 萬元 (B)10 萬元 (C)15 萬元 (D)20 萬元

- 20 保險商品行銷以保護既有市場、避免流失原有保戶並同時設法爭取競爭者的保戶及將利潤極大化做為目標時，代表此一商品在產品生命週期中處於何種階段？
(A)導入期 (B)成長期 (C)成熟期 (D)衰退期
- 21 依金融監督管理委員會針對財產保險業承作之「專屬客製化保險商品」的規範為何？①被保險人限法人 ②商品未來可銷售予其他第三人 ③商品內容可得辨識為該被保險人所投保 ④毋須編製說明文件提供公開查閱
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 22 一般對於目標市場行銷的執行順序為何？①市場區隔 ②市場定位 ③選擇目標市場
(A)①②③ (B)①③② (C)②③① (D)③①②
- 23 機場設置旅行平安保險販售櫃檯，是以什麼變數來做市場區隔？
(A)地理 (B)人口統計 (C)心理 (D)行為
- 24 對於保險經紀人透過網路銷售住宅火災保險商品，依「財產保險商品審查應注意事項」的規定，保險業得將所節省之成本反映於支付之佣金率。此一節省之成本是以何者做為核算基礎？
(A)非直接業務之總保費 (B)直接招攬之費用率
(C)預期損失發生率 (D)預期利潤率
- 25 以保險商品與承保地區的保費來源和獲利來源的分散，使行銷管理者可用來減少主要危險逆選擇來源的險種，而增加其他險種保費來源收入百分比的行銷目標，稱為：
(A)成長目標 (B)革新目標 (C)多樣化目標 (D)滿意度目標
- 26 檢視保險經紀人公司目前的行銷目標、策略及系統是否切合目前及未來行銷環境的策略性控制之主要工具為何？
(A)行銷稽核 (B)銷售分析 (C)行銷效率研究 (D)市場占有率分析
- 27 保險經紀人公司在擬訂行銷策略時，須先評估那些自身內部資源的因素？①財務狀況 ②市場地位 ③客戶滿意度 ④管理能力
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 28 保險經紀人公司辦理網路投保業務，對於要保人以數位憑證投保傷害保險者，於保險公司寄發保單予要保人前，應抽樣執行多少比例的電話訪問以確認其投保意願？
(A)百分之五 (B)百分之十 (C)百分之十五 (D)百分之二十
- 29 保險經紀人公司直接或間接持有單一保險公司已發行有表決權股份總數超過多少比例者，在與要保人洽訂保險契約前，應向其揭露該資訊？
(A)百分之五 (B)百分之十 (C)百分之二十 (D)没有限制
- 30 保險經紀人公司透過電話行銷免勘車之汽車保險，在確認要保人投保意願並經保險業同意承保後成立之保險契約，每張保單年繳保險費不得高於新臺幣多少元？
(A)5 萬元 (B)7 萬元 (C)10 萬元 (D)15 萬元
- 31 保險經紀人辦理電視行銷保險商品所製播之錄影（音），依法保存的期限不得少於多久？
(A)至契約撤銷權結束 (B)至契約到期日
(C)至契約期滿後 2 年 (D)永久保存

- 32 銀行向主管機關申請兼營財產保險經紀業務時，其專責部門之部門主管依法應具備之積極資格，下列何者錯誤？
- (A)國內外專科以上學校畢業或具有同等學歷，並具保險公司、保險合作社、經紀人公司、保險代理人公司或保險公證人公司工作經驗 5 年以上，且具備同類保險業務員或保險代理人或經紀人資格
- (B)具備同類保險業務員或保險代理人或經紀人資格，並有其他事實足資證明具備保險專業知識或保險工作經驗，可健全有效經營保險經紀業務
- (C)國內外專科以上學校畢業或具同等學歷，並曾擔任經紀人之簽署工作 5 年以上
- (D)已登錄為其他保險業、保險代理人公司、經紀人公司或銀行之保險業務員
- 33 保險經紀人公司辦理行動投保業務時，所屬業務員應符合那些條件？①取得保險經紀人資格測驗合格 ②已領得保險經紀人執業證照 ③已登錄為保險經紀人公司業務員 ④經行動投保業務教育訓練測驗合格
- (A)①② (B)①③ (C)②④ (D)③④
- 34 下列何者為保險經紀人進行職團行銷的優勢？
- (A)鞏固企業團體的關係 (B)吸引或留任高素質員工
- (C)整批交易，可享保險價格較低之利益 (D)通路費用較低
- 35 在績效評估矩陣中，人員層次與流程層次的綜合績效評估指標，反映的是下列何種層次的績效指標？
- (A)組織 (B)成本 (C)品質 (D)顧客
- 36 保險經紀人公司在特定期間內，衡量「整體簽單保費收入的實績」，可做為下列何者的行銷績效評估項目？
- (A)市場經營績效 (B)行銷成本績效 (C)保險商品績效 (D)行銷人員績效
- 37 保險業訂定小額貸款信用保險之核保準則時，對於核保加減費幅度應有合理基礎及標準，合計應以正負多少為限？
- (A)百分之五 (B)百分之十 (C)百分之十五 (D)百分之二十
- 38 顧客關係管理的目的在發掘具獲利潛力的顧客。下列何者是企業界最普遍使用衡量具獲利潛力顧客的因子？①最近購買時間 ②最近推薦來客數 ③購買金額 ④購買頻率
- (A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 39 保險業務員定期對其保戶，以打電話問候或持續以通訊軟體分享好文章的行為，屬於強化顧客關係聯結的何種類型？
- (A)財務聯結 (B)社會聯結 (C)客製化聯結 (D)結構化聯結
- 40 隨著保險科技（InsurTech）的發展，區塊鏈（Blockchain）在保險公司未來的經營將會帶來那些積極有利的影響？①提高資料查核與核保理賠效率 ②降低營運與時間成本 ③打破資訊不對稱 ④保戶將更依賴保險經紀人
- (A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④