

代號：30340  
頁次：4-1

106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、試詳述產險商品若要表現其特質，可透過那些方式？（25 分）

二、審視整體保險經營環境，產險商品之設計未來應掌握的主流方向為何？（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 所謂「人員銷售」，為一種發展關係，用來發掘需求、媒合滿足需求的適當產品，並傳遞或提醒產品利益的過程。隨著現代行銷觀念的發展，自 1990 年代起，「人員銷售」所強調之重點為何？
  - (A)「人員銷售」專注於銷售之策略，並且重視團隊銷售之管理與責任
  - (B)「人員銷售」之主力在於顧客而非產品，強調顧客價值的創造，鼓勵銷售人員與顧客建立長期且優質之夥伴關係
  - (C)「人員銷售」之重點在於透過訊息之溝通與談判之策略，以確認購買者之需求
  - (D)「人員銷售」所扮演之角色在於蒐集與顧客有關之產品、行銷與服務之資訊
- 2 在未來的新金融服務中，保險行銷應透過結合風險保障、投資理財與慈善公益，創造個人、企業、社會整體最大利益。保險公司的行銷決策，不僅考慮消費者需求與公司利潤，也要兼顧社會大眾的利益。此一行銷概念為：
  - (A)大量行銷
  - (B)品牌行銷
  - (C)社會行銷
  - (D)金融行銷
- 3 保戶經常用以衡量保險業務員服務品質之準則中，何者可採用保險公司對保險業務員的訓練、公司的政策、人員之留任率（Retention Rate）作為評估的重要因素？
  - (A)服務的穩定性
  - (B)回應性
  - (C)信任性
  - (D)同理心
- 4 下列何種保險銷售人員的薪酬制度，可使員工擁有最充分之薪酬安全感？
  - (A)純薪資制
  - (B)固定薪資加獎金制
  - (C)佣金底薪與獎金制
  - (D)佣金與保證底薪制
- 5 下列何項行銷成本績效之評估，係考量行銷收支差額占保費收入之比重？
  - (A)費用率
  - (B)利潤率
  - (C)佣金率
  - (D)分紅率

- 6 就保險商品的生命週期而言，單位成本最低但銷售量與獲利遞減，是屬於那一期？  
(A)市場導入期 (B)成長期 (C)成熟期 (D)衰退期
- 7 旅行平安保險對沒有計畫要去旅行的人而言，屬於何種需求類型？  
(A)正需求 (B)無需求 (C)負需求 (D)反需求
- 8 保險行銷者應要設法確認在保單購買過程中，何人扮演什麼角色。通常保險業務員所扮演的角色為何？  
(A)購買者 (B)影響者 (C)決策者 (D)提議者
- 9 許多保險公司的成功可歸因於行銷與核保部門的合作關係，但此兩部門往往因業務目標不同而有衝突。為減緩兩個部門之間的矛盾，保險公司可考慮將何者列入行銷人員之績效評估？  
(A)市場占有率 (B)業務達成率 (C)業務品質 (D)專業能力
- 10 下列何者屬於保險行銷市場總體環境因素？①再保險人 ②保險競爭同業 ③政治與法律環境 ④科技環境  
(A)③④ (B)①③④ (C)②③④ (D)①②③④
- 11 產險公司利用電子商務，提供保戶網路線上投保的管道。下列何者非網路行銷之優點？  
(A)大幅簡化投保作業，降低時間與人力成本  
(B)由於網路傳送的即時性，可迅速回應客戶需求  
(C)對於風險不易掌握的商品，皆可於線上核保完成  
(D)網路資訊可隨時更新，改善了保險公司的服務品質
- 12 保險公司的銷售體系可分為直接銷售體系與間接銷售體系。下列何者屬於直接銷售體系？  
(A)保險代理人 (B)保險經紀人 (C)銀行保險 (D)櫃檯銷售
- 13 某超商成立保險經紀人公司，與產險公司合作，透過各超商店內的機器平臺，銷售該產險公司之保險商品。產險公司與超商合作，獲取更大的市場，體現了通路的何種功能？①交易功能 ②物流功能 ③促進功能  
(A)①② (B)①③ (C)②③ (D)①②③
- 14 推廣組合（促銷組合）包括廣告、人員推銷、促銷、公共關係等工具的特定混合調配，用以追求行銷目標。各推廣工具在消費品之相對重要性，下列何者正確？  
(A)廣告 > 人員推銷 > 促銷 > 公共關係 (B)促銷 > 廣告 > 公共關係 > 人員推銷  
(C)廣告 > 公共關係 > 人員推銷 > 促銷 (D)廣告 > 促銷 > 人員推銷 > 公共關係
- 15 近期多家保險公司先後推出微電影廣告，透過完整的故事情節，將保險商品特性與需求融入影片中。下列何者非其可能的廣告目標？  
(A)告知 (B)說服 (C)體驗 (D)提醒
- 16 某產險公司於 2016 年推出國內第 1 張車聯網 UBI (Usage-Based Insurance) 車險保單，期望藉此增加該公司汽車保險在現有市場之客戶，可歸屬於何種行銷策略？  
(A)地區擴張策略 (B)市場滲透策略 (C)商品發展策略 (D)成本策略

- 17 對保險公司而言，電話行銷為一種高效率的行銷與服務通路。下列有關保險電話行銷之優點，何者錯誤？
- (A)在最短的時間內快速促銷新產品與服務 (B)銷售人員可清楚陳述保單重要訊息  
(C)以合理的成本提供較好的顧客服務 (D)可搶在競爭者之前接觸到潛在顧客
- 18 銷售方程式為銷售量與其決定因素的關係式，用以描述各銷售變量對保險商品銷售量的影響。下列何者屬保險公司不可控制的銷售變量？
- (A)廣告費用 (B)國民所得水準 (C)佣金率 (D)保險商品價格
- 19 企業以單種商品、單一行銷組合去迎合全部的消費群，並未將市場區隔化，此種行銷策略為：
- (A)差異式行銷 (B)集中式行銷 (C)無差異行銷 (D)多元式行銷
- 20 下列有關我國保險經紀人與保險代理人經營體系的敘述，何者正確？
- (A)保險經紀人為保險公司的代理人 (B)保險代理人的業務員向保險公司支領佣金  
(C)獨立代理人僅能為一家保險公司代理業務 (D)我國產險業的主力通路集中在保險代理人
- 21 有些顧客雖然擁有一些財富，但因未達法定年齡或其他因素（例如：不符合投保條件），而導致形成非保險公司理想的目標顧客。上述說明涉及市場構成的何種要素？
- (A)購買需求 (B)購買權 (C)購買力 (D)購買慾望
- 22 保險商品與服務滿足顧客風險管理與理財規劃的需求，是屬於商品與服務的何種利益？
- (A)潛在利益 (B)周邊利益 (C)成本利益 (D)核心利益
- 23 保險公司辨認可能的目標顧客後，下一個階段，如何管理這些顧客以能深入了解目標顧客？
- (A)市場聯繫 (B)市場定位 (C)市場區隔 (D)市場預測
- 24 許多消費者在購買保險時，均受到人情因素的影響。此種購買決策的關鍵在於消費者的何種因素？
- (A)信任 (B)經濟 (C)需求 (D)能力
- 25 影響公司在保險購買決策效率的關鍵因素是：
- (A)公司研發與創新 (B)公司規模與結構 (C)公司治理與董事 (D)公司人事與訓練
- 26 服務品質構成要素中，所謂提供協助給顧客的意願與速度，是指：
- (A)有形實體 (B)及時回應 (C)持續能力 (D)安全服務
- 27 了解目標顧客風險管理與理財規劃之需求與偏好後，保險公司如何比競爭者更有效、持續地滿足顧客，創造適當利潤？
- (A)利用銷售戰術 (B)利用競爭優勢 (C)分析成本結構 (D)分析組織結構
- 28 顧客關係管理運作的要件之一，是公司必須設計流程系統以便進行顧客描述與忠誠度管理。該系統稱為：
- (A)人力系統 (B)接觸系統 (C)作業系統 (D)分析系統
- 29 顧客在購後評估過程中，可能會受到其他因素的影響，例如：親友可能認為他（她）多付了保險費，這些負面資訊都可能使顧客對自己的購買決策產生懷疑。以上敘述稱之為：
- (A)購後損失 (B)社會影響 (C)購後失調 (D)社會評價
- 30 保險公司如欲預測並推估顧客未來購買行為以滿足其需求，採取下列何種研究方法較恰當？
- (A)深度訪談 (B)大數據分析 (C)個案分析 (D)變異數分析

- 31 消費者花費金錢與支配時間的方式，常透過各種活動、興趣、意見展現獨特的樣貌，此為重要分析保險顧客市場的變數，稱為：
- (A)生活型態 (B)人格特質 (C)行為型態 (D)偏好特質
- 32 以競爭觀點而言，保險公司在目標顧客心中欲建立清楚的形象，應進行的分析是何種評估？
- (A)配銷定位評估 (B)經營利潤評估 (C)市場構面評估 (D)公司定位評估
- 33 當保險公司的產品與服務無法滿足顧客的需求時，顧客會針對特定交易，形成對自己投入與產出的看法。這種分析顧客不滿意的觀點稱為：
- (A)吻合模式 (B)公平理論 (C)歸因理論 (D)認知模式
- 34 保險公司經由雇主認可，對其員工所進行的行銷活動，員工自主做成保險購買決策、支付保費，並可透過薪資扣除作業繳納保費。這種方式稱為：
- (A)滲透行銷 (B)員工行銷 (C)交叉行銷 (D)職域行銷
- 35 保險公司運用各種功能（如：溝通與工作設計）和工具（如：激勵）來滿足員工需求，以建構高效能、顧客導向的工作團隊，達成公司的行銷目標。這種概念稱之為：
- (A)互動行銷 (B)全面行銷 (C)內部行銷 (D)外部行銷
- 36 保險公司在處理顧客抱怨時，應回答服務失敗的理由，並展現禮貌與解決問題的誠意，即是達到何種公平性？
- (A)互動正義 (B)程序正義 (C)結果正義 (D)社會正義
- 37 保險公司在與目標顧客溝通時，透過不同溝通要素所傳遞的訊息必須具備一致性，才能讓目標顧客正確解碼，達到行銷溝通之目的，稱之為：
- (A)整合行銷關係 (B)全面促銷溝通 (C)整合行銷溝通 (D)全面行銷品質
- 38 保險業者可以透過何種分析方式，以辨認（潛在）競爭者？
- (A)策略群組 (B)市場監測 (C)產業模擬 (D)環境監測
- 39 某產險公司上年度各地區分公司汽車保險業績總額彙整如下：
- | 地區       | 業務人員數 | 保費收入     |
|----------|-------|----------|
| 北部分公司    | 110 人 | 9,500 萬元 |
| 中部分公司    | 108 人 | 5,500 萬元 |
| 南部/東部分公司 | 109 人 | 5,300 萬元 |
- 該公司擬定下年度業績預算時，該如何分配各分公司之業績總目標？
- (A)按人員年資分配 (B)按人力員額數量分配  
(C)平均分配 (D)按地區差異分配
- 40 要有系統、有條理進行保險行銷研究，首先必須：
- (A)蒐集資料 (B)決定方法 (C)確認問題 (D)分析資料

## 測驗題標準答案更正

106年專技高考大地工程技師分階段、驗船師、引水人、第一次食品技師考試、高普考消  
考試名稱：防設備人員考試、普考地政士、專責報關人員、保險代理人保險經紀人及保險公證人考試  
、特考驗光人員考試

類科名稱：財產保險經紀人

科目名稱：財產保險行銷概要

單選題數：40題

單選每題配分：1.25分

複選題數：

複選每題配分：

標準答案：答案標註#者，表該題有更正答案，其更正內容詳見備註。

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	B	C	A	A	B	D	B	D	C	A

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	C	D	B	D	C	#	B	B	C	D

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	B	D	C	A	B	B	B	D	C	B

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案	A	D	B	D	C	A	C	A	D	C

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案										

題號	第51題	第52題	第53題	第54題	第55題	第56題	第57題	第58題	第59題	第60題
答案										

題號	第61題	第62題	第63題	第64題	第65題	第66題	第67題	第68題	第69題	第70題
答案										

題號	第71題	第72題	第73題	第74題	第75題	第76題	第77題	第78題	第79題	第80題
答案										

題號	第81題	第82題	第83題	第84題	第85題	第86題	第87題	第88題	第89題	第90題
答案										

題號	第91題	第92題	第93題	第94題	第95題	第96題	第97題	第98題	第99題	第100題
答案										

備註：第16題答B或C或BC者均給分。