

# 金融大回饋\_新安東京海上產險

## 一、針對員工

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 制定多元化福利方案及提高辦法施行彈性	根據員工需求和優於法令及市場趨勢，設計並推出員工綜合福利方案，以滿足不同員工的需求，提升員工滿意度和忠誠度 同時吸引人才與留任。	1. 2025 年彈性工時申請約 88 人次，約佔全公司人數 5.5% 2. 2025 年優於法令之幸福假申請人數佔比約 42%，天數為 1,190.5 天
● 年度薪酬調整	持續鼓勵同仁持續展現績效，並強化公司在人才市場的競爭力。	2025 年度調薪率為 5.28%。
● 促進管理層與同仁之溝通	1. 持續透過座談會、好公司信箱等方式，加強管理層與員工之間的溝通。 2. 擴大溝通模式，如在體系內、單位內舉行小型會議，增加同事間討論企業文化的機會。	員工座談會 場次：每週三舉辦一次 參加人數：於全省分公司及總公司隨機均抽十位員工與總經理進行咖啡座談，座談內容為經驗分享及對公司的建議： 例1、派員參與國外研討會的機會，增廣國際觀；總公司 10 樓設置咖啡機及販賣機可供員工使用，打造友善職場
● 推動內部職能養成訓練	1.2025 年完成科員及科主管職能養成訓練(分別是「計畫組織」、「問題分析與解決」及「持續改善」)。 2.學習內容除了該職能本身的知識外，亦學習管理工具之應用，課後獲得受訓同仁的好評。	推動職能養成訓練：共辦理 12 梯次課程，共計 361 位同仁參訓。
● 啟動多元數位學習方案	讓同仁自主規劃學習工作技能之訓練資源，同仁有機會依個人學習需求，量身訂制專屬課程，提供強化職場工作技能軟實力之訓練課程。	截至 10 月底，累計不重複學習人數已達 957 人。

● 永續金融基礎證照獎勵	本公司積極培育員工永續金融專業能力，透過建立完善的證照獎勵制度，鼓勵員工取得永續金融基礎證照，系統性提升全體同仁對 ESG 核心觀念的認知與實踐能力。透過專業培訓課程與獎勵機制，協助員工將永續發展理念深化至日常業務中，於核保評估、風險管理及客戶服務等面向融入 ESG 思維，運用保險專業回應氣候變遷、社會責任等永續議題，為保戶提供兼具風險保障與永續價值的專業服務，共同為實現永續社會做出貢獻。	2024 年度： 員工取得永續金融基礎證照共計 20 張。 2025 年度(截至 10 月)： 員工取得永續金融基礎證照共計 97 張。
新增回饋措施	措施說明及推動規劃	預期成效
● 制定多元化福利方案	1. 每月一天「Early Home」：每位同仁每月可依自己的班別選擇一天提早一小時下班，。 2. 「生日假」：在您的生日當月，您可以選擇一天「生日假」	1. 2025 年 Early Home 申請約佔全公司人數 42.4%，總次數為 2,952 次。 2. 2025 年優於法令之生日假申請人數約 828 人，約佔全公司人數 51.7%。
● 建制 EAP	員工協助方案是運用於工作職場的一套整合性方案，在於發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題（包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等），及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。  1. 使同仁能以健康的身心投入工作，提升士氣及服務效能。 2. 增加同仁對於公司的向心力與凝聚力，提升整體工作與生活品質。	藉由多樣化的協助措施，建立溫馨關懷的幸福工作職場，營造互動良好之組織效化，提升組織競爭力。

## 二、針對消費者

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 保險知識普及	2025 年積極推廣保險教育，於 Yahoo 保險館〈保險小學堂〉發表 22 篇保險知識文章，並於 uTagGo 平台分享 24	46 篇文章超過 200 萬的瀏覽量，讓更多民眾輕鬆了解保險，提升保障意識。

	篇產險知識內容，透過多元平台，幫助消費者深入了解保險，並做出更符合自身需求的保障選擇。	
● 旅綜合理賠服務 懶人包	國際旅遊日漸頻繁，旅遊相關意外樣態繁多，已編製並提供消費者淺顯易懂的旅綜合理賠服務懶人包供消費者使用。	協助消費者更了解購買的保險保障內容，加快申請理賠/保全之效率。
● 車險理賠服務新增線上留言版功能	賠案處理過程中，客戶除了可透過電話聯繫承辦人員外，亦可透過「車險理賠服務平台」線上機制，將想諮詢或傳遞的訊息登載於該平台，承辦人員於接獲訊息後即時回應。	2025 年間預估受理汽車任意險賠案計 150,000 件(人次)，皆適用此項機制。
● 傷健險理賠服務新增處理進度簡訊通知節點	將賠案處理過程中，理賠人員例行性執行資訊系統的動作，轉化為服務性訊息，透過簡訊方式提供顧客更貼近實務並更多樣化的即時主動通知，讓客戶能感到安心。	2025 年間預估受理傷健險賠案計 20,083 件(人次)，皆適用此項機制。
● 強化金融友善服務	1.為確保營業服務人員落實執行公平待客/金融友善/服務身心障礙等品質，強化營業部門每月進行內部教育訓練課程宣導。  2. 打造金融友善服務環境：櫃台設置小關東旗、服務人員配戴肩帶與臂章，以利客戶識別。	1、2024 年共計 171 場次、2025 年 1-10 月共計 287 場。  2、打造金融友善服務環境，全省共 38 個營業中心。
● 增進多元化語言服務	1.製作多國語言海報(含中文、英文、越南文、印尼文及泰文等 5 國版本)  2.由營業據點執行提升服務品質。	全省 37 處據點皆張貼完成。
新增回饋措施	措施說明及推動規劃	預期成效
● 吉時保推出精選假期郵輪保險商品	今年推出新保險商品，將郵輪旅遊情境納入保障範圍，強化產品多樣化，滿足不同旅遊型態消費者需求，提升市場競爭力。	提供多元化商品組合，吸引旅遊族群客群。首月帶入 44 筆保單。
● 保險意識推廣結合數位生態	規劃並製作網路投保、郵輪險等情境動畫影片，結合社群經營及數位廣告推廣，以趣味化內容強化保險觀念，提升消費者對保障需求的認知。	透過有趣的方式、結合消費者熟悉的數位渠道，潛移默化提升消費者的投保意識。
● 提高大眾對於網	運用台鐵車貼之新型態戶外廣告推廣，及 LINE GO 車內影	預期月曝光數達 1-1.5M 人次，並實際

路投保認識	擴大品牌觸及面，提升社會大眾對新安東京網路投保的認知度與商品形象。	帶入車險保單。
● 增加消費者接觸渠道—LINE 官方帳號	為提升保戶對網路投保服務的使用便利性，已於 LINE 官方帳號中新增多項操作捷徑。透過這些捷徑的設計，保戶可更快速地找到所需的保險服務項目，進一步簡化投保流程，提升整體使用體驗，讓保險更貼近保戶的日常生活。	114 年累計超過 12 萬好友，使用人次超過 6 萬。
● 新增多項個人保險商品說明與理賠須知	為協助保戶更清楚了解個人保險商品內容，我們已於頁面中新增商品說明區塊，採用淺顯易懂的文字與實際範例，幫助保戶判斷該商品是否符合自身需求。 此外，亦清楚列出事故發生時所需準備的相關文件，讓保戶在申請理賠時能更順利完成流程，真正落實「保險無距離」的服務理念。	114 年預計將有超過 120 萬人瀏覽相關頁面，更加了解商品內容。
● 居住安全風險提醒與住火險知識推廣	2025 年與「35 線上賞屋平台」合作，製作並上架 2 支影片、2 篇文章，針對租屋族與購屋族推廣住火險的重要性與保障內容，並結合實際居家安全案例與風險提醒。	預計總曝光超過 10 萬人次，提升租屋及購屋族群對住火險保障意識。
● 旅遊不便險理賠線上申報平台	申報平台可藉由電腦或行動裝置進行線上申報理賠受理，提供了引導式說明填寫及上傳文件，可協助保戶快速理解事先可準備的文件及申請範圍，減少文件不齊補件的機會。 申報完成後，只要印出申報完成的理賠申請書，簽名後一併與應備文件紙本寄回服務據點，可加速理賠流程。	2025 年計有 2,263 件透過不便險理賠申報平台進行線上申報，使用率約 25.96%，同時 2025/11/11 優化上線後應可再增加使用率。

### 三、針對社會大眾(如年輕族群、弱勢族群、中小企業...等)

現有回饋措施/回饋對象	措施重點說明	推動成效
● 銷售微型團體傷害保險，提供弱勢族群基本經濟保障	針對身心障礙等弱勢族群團體，提供失能、喪葬費用等保險保障，減輕突發事故造成的經濟負擔。	相關商品 2025 年度共提供 1,768 位弱勢人員微型保險保障。
● 推廣高齡傷害保險	重新規劃高齡族群專屬傷害險專案，規劃增加輔助器	相關商品 2025 年度提供逾 3 千名客戶

專案	具費用保險納入專案內容，協助高齡族群分擔意外事故醫療導致的經濟風險	保障
● 推廣 15 歲以下年輕族群專屬傷害險專案	提供未滿 15 足歲族群專屬傷害險專案，協助父母分擔小孩意外事故醫療導致的經濟風險	相關商品 2025 年度提供約 6 萬名客戶保障
● 持續參與綠能保險商品發展	開發電動車專屬商品(車體、竊盜、第三人等商品)共計 18 個，促進減碳效益。	相關商品 2025 年 1~10 月銷售 7.8 萬餘件。
● 損害防阻服務/企業保險客戶	<p>新安東京海上今年推出七項專業損防服務，協助企業險客戶建立完善的風險管理制度。其中「電力節能專案服務」及「人因工程損防服務」為本公司獨家專利服務，充分展現損害防阻領域的專業深度與創新能力。</p> <p>七大核心服務項目：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電力節能專案服務</li> <li>• 損害防阻防災建議服務</li> <li>• 紅外線熱影像檢測服務</li> <li>• 防災講習和專題課程</li> <li>• 企業風險管理研討會</li> <li>• 人因工程損防服務</li> <li>• 天災韌性優化服務</li> </ul>	<p>企業營運過程中面臨火災、颱風、洪水及地震等不可預知的風險，損害防阻作為風險管理的核心方法，透過降低損失頻率及控制損失程度，有效減緩事故衝擊。</p> <p>例如將 ESG 核心價值融入電力節能專案服務，以「節能→轉型→永續」為策略主軸，透過用電結構最佳化分析，協助企業降低用電成本，投入永續發展策略，實現經濟效益與環境責任的雙贏。例如運用天災潛勢評估、模型損失分析、氣候變遷模組分析及因應策略規劃等專業工具，提升企業天災風險管理能力，強化氣候變遷調適策略，協助企業建立營運韌性。</p>
● 電信防詐風險宣導/電信通路門市人員	藉由電信通路店長會議宣導，置入電信詐騙真實案例加以宣導，透過互動問答方式建構防範意識。	<p>截至 2025 年 10 月底止，已完成 16 場次的訓練宣導。</p> <p>已觸及 840 位門市店長及資深人員，合計 5,600 人次。宣導並分享簡報案例。</p>
● 保險防詐，金融普惠	響應行政院提出的「新世代打擊詐欺策略行動綱領	1. 金融普惠保險防詐公益宣導專案，

<p>/高齡長者、18 歲以上年輕學子、偏鄉原住民、聽語障族群、視障族群及新住民族群等</p>	<p>2.0」，啟動「驅動數位賦能，結合保險職能一啟航「空」、「海」及「陸」三合一防詐作戰策略」，運用數位工具，啟航多元數位素材，如官網防詐杜絕風險專區、保險防詐台客語宣導影片、保險黃牛短影音、防詐騙大作戰手機遊戲、心安防詐御守 DM、預防保險黃牛教戰守則、心安御守防詐磁貼組等，串聯線上多元管道(Youtube, Facebook) 線下實體宣導，全面性開展識詐宣導，提高大眾防詐免疫力，守護民眾財產安全。</p>	<p>連續三年榮獲金管會肯定，2025 年更獲金融教育貢獻獎「最佳普惠卓越獎」殊榮；此專案更榮獲保險卓越獎「公益關懷專案企畫卓越銀質獎」、卓越保險評比「卓越防範金融詐騙獎」、數位金融獎「數位普惠金獎」等多項大獎肯定。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 本專案截至 2025 年 10 月底，防詐杜絕風險專區累計曝光次數超過 200 萬次，瀏覽觀看次數達 15 萬次；保險防詐宣導影片總計已創造超過 19 萬次觀看；防詐騙大作戰手機遊戲，參與體驗人數已突破 5 萬人次。</li> <li>3. 走訪全台各地，攜手 NGOs、社福團體及單位機構共同舉辦保險防詐公益宣導活動，2023 起至 2025 年 10 月底為止，已與 49 個外部團體合作，共計舉辦 133 場，累計參與人數達 5,204 人。</li> </ol>
<p>● 扶弱關懷，捐助社會 /慈兒、學童、原民學童、受災戶、偏鄉長者、環境保護工作人員、弱勢大學生、一般民眾等</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為深耕公司社會關懷，善盡企業社會責任，本公司立基於「POWER 五能」社會關懷推展信念，結合保險職能，聚焦扶弱關懷、學童教育、健康環境、商品守護、風險倡議等五大核心議題，提供有形與無形的援助，作為社會穩定的力量。</li> <li>2. 2025 年履踐社會關懷策略中捐助社會扶弱關懷策略，捐贈包含財團法人博幼社會福利基金會、臺北</li> </ol>	<p>截至 2025 年 10 月底共計 17 案公益捐款，受惠人數約 10 萬。</p>

	市政府環境保護局、臺南市佳里商圈發展協會、東基醫療財團法人、教育部體育著營利事業捐贈 303 專戶一統一棒球股份有限公司、社團法人台灣新住民家庭成長協會、財團法人伊甸社會福利基金會及臺北市內湖區潭美國民小學、中山區中正國小及社團法人台灣微光行動協會等。	
● 關懷弱勢，微型守護 /原住民團體	本公司自 2017 年起，長期致力於原住民團體的微型保險服務，持續關注原民團體的需求，並以專業與誠信為基礎，設計出符合他們生活需求的微型保險，為其提供因應特定風險的基本保障，創建一個穩固的保護傘，讓原住民團體成員都能享有更全面、更無憂的生活保障。	自 2017 年起至 2025 年 11 月止，累計受惠 8,816 位原民。
● 多元共融，保險普惠 /新住民族群	<ol style="list-style-type: none"> <li>結合保險專業職能，領先同業創新規劃建置推出「強制險權益多國語系溫馨提醒」網站，內容包含有關強制險「投保、罰則及其他權益溫馨提醒事項」後再新增推出「多國語翻譯服務上線」等，幫助來自世界各地的客戶，都能以最熟悉的母語了解自身權益及受到保險保障。</li> <li>響應金管會政策擴大微型保險承保對象，增列新住民及其家庭成員納入微型保險承保身分範圍，踐「普惠金融」之精神。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>「強制險權益多國語系溫馨提醒」網站自 2024 年 10 月上線，截至 2025 年 10 月底，累積曝光 14 萬人次；「多國語翻譯服務」自 2024 年 11 月正式推出，截至 2025 年 10 月底共計 34 位新住民完成服務預約。</li> <li>截至 2025 年 10 月底，新增提供 12 位新住民微型保險保障。</li> </ol>
● 植樹造林，減碳永續 /社會大眾	為響應「2050 淨零碳排」，將環境永續理念付諸實際行動，攜手農業部林業及自然保育署宜蘭分署及新竹分署推動造林計畫，致力落實 ESG 並推動綠色保險趨勢，觸動永續發展的良性循環，實現台灣轉型為綠色低碳經濟模式與生活型態。	自 2023 年起，總計認養 2.32 公頃宜蘭冬山及苗栗後龍林地、種下 1,600 棵原生林木與樹種，創造碳匯約 39.8 公噸。
新增回饋措施/回饋對象	措施說明及推動規劃	預期成效
● 推出以銀髮族為主	2025 年於 Yahoo 保險館〈保險小學堂〉刊登 3 篇文	3 篇文章總瀏覽數超過 26 萬，並透過平

要受眾的保險教育專題	章，分別介紹旅平險、車險與住火險，內容以簡明實例方式說明不同保險在退休生活中的實際應用與保障重點，提升銀髮族風險意識與保險理解度。	台留言與分享提升互動度，增進高齡族群對產險商品的認知與信任。
● 舉辦企業客戶保險教育講座，深化風險管理意識	2025 年舉辦 2 場免費講座，分別以「車險理賠案例分享」與「郵輪旅遊風險介紹」為主題，邀請專業講師與企業員工面對面交流，講解理賠流程與旅遊風險應對。	共吸引超過百人參與，並強化企業端對產險的認知。
● 企業員工保險知識圖卡與 EDM 推廣	2025 年針對企業員工推出「旅平險知識 EDM」，以圖文形式說明保險保障重點、理賠流程與常見誤解，內容簡潔易懂、便於轉發與內部分享。	觸及超過 200 名企業員工，提升其對旅平險保障與申請流程的理解，並作為後續企業內部保險教育教材範本。
● 損害防阻服務/企業保險客戶	<p>本公司於既有「電力節能專案服務」基礎上，今年度擴增「中小企業用電結構最佳化分析」服務，進一步深化對中小企業客戶的專業支持。</p> <p>此項新增服務針對中小企業表燈電價、電力電價等十種不同電費結構進行全面性評估，透過現況用電數據分析，模擬套用各類電價方案，為企業量身規劃最佳化用電配置方案。此舉不僅協助企業有效降低用電成本，更支持企業將節省資源投入永續發展策略，共同邁向永續經營目標。</p>	<p>2024 年度:</p> <p>針對 11 處企業據點執行電力契約最佳化分析，潛在年節省新台幣 211 萬元基本電費，平均節省 11%。</p> <p>2025 年度(截至 10 月):</p> <p>(1) 電力契約最佳化分析:服務 27 處企業據點，潛在年節省新台幣 175 萬元基本電費，平均節省 10%。</p> <p>(2) 表燈電價最佳化分析:服務 30 處企業據點，潛在年節省新台幣 116 萬元電費，平均節省 14%。</p> <p>兩年累計服務 68 處企業據點，總計為客戶創造年節省新台幣 502 萬元的潛在節費效益，讓企業更有餘裕投入淨零轉型。</p>
● 金融友善，普惠知識 /聽語障族群	促進保險平權，聚焦聽語障族群金融知識宣傳普及，對標政策拍製「心安手護站-手語保險知識平權系列影	手語影片連續兩年榮獲「文化部語言友善環境及創作應用與推廣獎補助」。

	片」，主題聚焦「手語產險小百科」、「強制汽(機)車責任保險權益溫馨提醒」、「強制險駕駛人傷害附加條款(機車單一交通事故)」、「手語防詐影片」、「住宅險 QA 懶人包」、「旅遊不便險 QA 懶人包」等共 6 部手語影片。	系列影片累計超過 8.7 萬觀看人次。
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------