

首先恭喜您成功進入 2021 年第 19 屆 ATCC 全國大專院校商業個案初選階段。這是一份真實的商業個案，不僅以 新光人壽 的經營目標為出發，更是以金融保險的未來趨勢為藍本。參賽過程中，特別希望同學能具備兩種視角，一種是身為消費者的視角，提出對市場的觀察分析，找出痛點並發揮創意；一種是具備企業經營者高度的視角，思考創意提案是否能與 新光人壽 企業經營價值相符，並評估落地的可行性。期盼透過這場賽事的交流，讓同學不僅有勇氣懷抱理想，更有能力是理想的實踐者，並與 新光人壽 一起激盪出保險市場的更多可能。

一、企業簡介

新光人壽創立於 1963 年，在台灣已深耕近 60 年。我們始終堅持以在地服務的精神，按所在區劃分服務範圍守護全台灣保戶，落實「人人有保險、家家有保障」的企業使命，至今已累積照顧近 800 萬人。穿梭於街頭巷尾的道地服務人員，令新光人壽溫暖安心的品牌形象深植於客戶心中。

我們深信保險是份具備高度責任的事業，「一張保單，一世情」是我們對客戶延續愛與情感的承諾，每份保單象徵的是客戶的信任以及被保險人生命的厚度。因此新光人壽特別重視壽險經營本質，並以「獲利穩健且具高度信賴」的壽險領導品牌為企業核心。

近年為因應數位浪潮，新光更積極運用科技打破時空限制，提供保戶全方位的創新服務與價值，於數位轉型上多有斬獲，國際間更榮獲英國財經媒體《全球銀行及金融評論 Global Banking & Finance Review》評選為「2020 台灣最佳數位轉型壽險公司」，充分展現發展數位金融及創新突破服務體驗的能力。

未來新光將持續秉持「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，肩負起應盡之社會責任，與利害關係人共同為永續社會盡心努力。

※新光人壽近年創新及數位轉型成功參考案例：

LIFE Lab.人生設計所：<https://lifelab.skf.com.tw/>

無紙化的數位服務：<https://reurl.cc/mq0Y1M>

智能客服：<https://robot.skf.com.tw/Webhook/?eservice=skfweb>

二、議題背景

FinTech 及 InsurTech 崛起改變金融業的風貌，也進一步改變消費者對保險服務的期待。2020 年「新冠肺炎」所帶來的黑天鵝效應，促使企業不得不加速數位轉型的腳步。然保險的服務與銷售建立於信任之上，非常倚重服務人員面對面與客戶溝通，受疫情的影響，客戶見面意願下降，著實為壽險業帶來招攬不易及服務困難的問題。

新光人壽除專注優化現行數位服務外，更不斷致力研發突破距離限制的創新服務模式。與其他金融商品不同，保險還具備了「替客戶分散風險」的社會責任，因此我們認為轉型的方向是運用數位工具落實保險價值，快速與便捷只是服務的基本，如何在數位平台上讓客戶也能感受到「信任」與「溫度」才是這波轉型的重心，因為數位不該抹去人性而是應該貼近人心。

隨著世代的更迭，數位原生代將在幾年內成為金融市場的消費主力，因此我們特別鼓勵同學以自身經驗出發，並結合數位金融技術，讓保險服務及資訊接收能更貼近新世代的需求，與新光人壽共同持續喚起社會的風險意識。

三、題目

創造零距離保險互動，人人都是保險管理大師！！

題目說明

金融商品對專業度要求較高，在過往非常倚賴面對面服務，消弭品牌與消費者間的距離。數位浪潮來臨，帶動金融市場的轉變，快速便捷的服務雖然拉近了空間的距離，但如何在數位平台上縮短「金融知識」與「心」的距離仍是新光不斷努力的目標。

我們希望參賽菁英能跳脫既有框架，大膽地提出自己心目中對於保險數位服務的想像，讓複雜的金融資訊也能變得友善又有趣，創造貼近新世代思維的保險體驗，與新光共同實踐「人人都可以做自己的保險管理大師」的願景，並在數位平台上落實「最懂你的心」的品牌目標。

四、提案需求說明

針對不同的競賽階段，產出的格式與內容說明如下：

1. 初賽企劃大綱 (3/20 ATCC 千人 Camp 當天現場需繳交的 2 頁 A4 成品)

請以2頁A4完成的初賽議題企畫大綱，內容須包含：

- (1) 自訂目標族群，並從以下角度分析。
 - 閱聽習慣：慣用媒體與內容偏好、社群使用與互動、金融資訊蒐集習慣。
 - 數位服務：數位服務及數位金融服務的使用習慣。
 - 保險行為分析：保險需求、關注的商品類型、投保習慣。
- (2) 保險市場分析：觀察市面上的數位保險服務、保險銷售模式或保險資訊平台，分析出尚未被解決的痛點。
- (3) 專案目標與內容：有趣、友善且具備溫度的數位保險體驗 (可以是保險銷售、服務模式、保險知識傳遞...等領域)，內容須包含以下三點。
 - 針對前述之兩項分析提出新光人壽的機會點，並提出專案目標。
 - 針對可發展之機會點及目標提出對應的發展策略。
 - 依據策略開展具體的執行計畫。
- (4) 可行性預估：執行成本預估、所需時程規劃、預期效益。

※備註：3/20 ATCC 千人Camp上午第一次office hour時間，每組需準備3分鐘簡報，現場新光人壽業師會據以提供反饋建議。

2. 初賽完整企劃書提案要求 (針對千人 Camp 通過評選之公告晉級團隊)

(檔案請以 PDF 格式提交，篇幅掌握在 8 頁 A4 以內)

請依照千人 Camp 現場與參訪指導後企業講師給予之反饋修正並往下開展提案，目標在提出一份完整的企劃，協助新光人壽挖掘消費者需求，針對未被滿足的市場痛點提出解決方案，進而開創出嶄新的數位保險體驗。完整的企劃需包含：

- (1) 目標族群與市場完整分析：方向同初賽大綱說明，並依初賽業師反饋修正。
- (2) 企劃內容：方向同初賽大綱說明，並依初賽業師反饋修正。
- (3) 推廣計畫：請針對所提出之計畫內容，設計推廣宣傳計畫。
- (4) 可行性預估：各項預估請盡可能提出量化數字。

- 執行成本預估：請條列企劃中可能支出項目，並提出成本計算依據。
- 所需時程規劃：設定專案執行的各項里程碑，及預估最終完成所需時間。
- 預期效益：除提出整體專案效益預估，請建議出衡量專案階段成果的合理指標 (KPI)及各階段預期達成數字。
- 可能風險：評估本案執行期間可能面臨之風險，並提出因應措施。

五、條件限制與注意事項：

1. 請專注於保險業商品、銷售、服務與知識傳遞等領域提案，其餘金融領域之提案不符本次競賽需求。
2. **無預算限制，惟須提出預算分配及具體計算公式，並提出預期效益評估。**
3. 需為本屆全國大專院校商業個案大賽中，以新光人壽之議題全新發想的提案，不接受已於它處發表過或正在進行輔導孵化的創意或成果作品，該創意或成果之延伸或改作亦同。
4. 請務必確保資料來源的合法性，若有引述文獻請註明出處。
5. 基本企畫架構：針對所設定之議題，先行定義問題，並對其闡述與分析，以提出最佳企畫方向。在此架構提出個別創意方案與執行做法。務必考量現實情況，並分析各執行階段與目標，同時提出可評估之量化或質化目標 (KPI)。請注意提案可行性與成本效益。
6. 邏輯推演：每個做法或建議宜有量化數據或是質化分析結論支持，務求前後一致，避免沒有立論根據的說法或創意。
7. 實作企畫和方式：需合法取得資料，方式和範圍不限。
8. 過程若需新光人壽企業內部參考數據或資訊，可提出申請；新光人壽將視同學專案內容及保密合理之運用範圍，評估是否提供。惟所有新光人壽相關之資訊、文件、圖像皆受版權保護，未經授權而揭露或從事商業行為，將負相關法律責任。以上懇請參與同學遵循保密。
9. 提案作品嚴禁抄襲剽竊，如涉及智慧財產權之侵害，經查證屬實將報請主辦單位處分並取消其參賽資格。由法院判決確定之智慧財產權之侵害者，該提案團隊需負全責，概與新光人壽無關。