

首先恭喜您成功進入 2022 年第 20 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，一種是身為弱勢族群的視角，提出對弱勢族群需求的觀察分析，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，開發出許多便利的服務，更致力於各社群及數位平台上創造「暖心」的體驗。在今年，我們持續將「數位創新，永續傳承」定為策略主軸。就是期盼能延續這股創新又貼近人心的基調，開發出更符合人性需求的服務模式。

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。

二、議題背景：

數位金融浪潮來臨，帶來許多金融商品及服務的變革。但在這股前進的洪流裡，新光人壽同時也發現 M 型化及高齡化社會的腳步日漸加劇，令原本應當為人服務的科技，因為知識及經濟水平的落差，讓最需要被照顧的銀髮及弱勢族群，反而被排除在這股趨勢之外。

聯合國早在 2005 年就提出了「普惠金融」的概念，其核心價值就是希望讓社會的每個階層都能享有平等的金融服務。台灣近年來也由政府帶頭推動，不只國發會已將「推動普惠金融」納入了 2021~2024 年國家發展計畫當中，金管會也訂出「普惠金融衡量指標」，鼓勵金融界持續推動，以加速社會公平的實踐。

三、題目：

實踐普惠金融，創造無差別友善服務！

題目說明

本年度將題目方向定為「普惠金融」，象徵新光人壽實踐友善服務的自我期許。從去年我們期盼用「數位保險」打破距離與空間的藩籬，透過數位工具讓保戶感受到溫暖的服務體驗，到今年我們更期盼能以「公平待客」為基礎，照顧到更多的保戶。希望參賽菁英，能觀察當前保險服務或商品尚未觸及的族群，站在他們的角度思考，並勇敢地提出創意解方，實踐「無差別的友善保險服務」！

※新光人壽近年企業社會責任策略與執行方向：<https://csr.skl.com.tw/>

四、提案需求說明與條件限制：

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 (3/19 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) 目標對象分析：選定一個小組想關懷的族群，例如：銀髮、女性、新住民，或任何同學觀察到，還沒被當前保險服務照顧到的族群，並嘗試從以下角度分析。
 - 族群輪廓：背景與當前市場環境帶來的困境。
 - 商品需求：保險需求、關注的商品類型、投保習慣。
 - 服務體驗：

投保前：保險資訊的取得。

投保時：投保管道為何、是否便利。

投保後：理賠、變更、資料查詢....等服務取得與體驗。

(2) 市場分析：觀察市面上的保險服務、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) 專案內容：照顧弱勢的金融友善服務 (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。

(5) 篇幅請依以下比例分配：

目標對象分析	市場分析	專案內容	可行性預估
20%	20%	50%	10%

※備註：3/19 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，企劃書篇幅含封面、目錄、附件等全部請掌握在 8 頁 A4 內)

請依照千人 Camp 現場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；請盡可能的詳加描述具體的執行方式。
- (3) 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，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。

(4) 篇幅請依以下比例分配：

目標族群與市場完整分析	專案內容	可行性預估
25%	60%	15%

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合本次競賽需求。
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。