

代號：30440
頁次：4-1

107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、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：人身保險經紀人
科 目：人身保險行銷概要
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、傳統保險價值鏈因新科技、新業者的出現而裂解，請說明網路及行動科技的快速發展，(一)保險商品的銷售通路將做如何轉變？（10 分）(二)又平台經濟模式興起，如何提高與客戶關係的連結？（15 分）

二、現在的消費者喜歡且擅長在社群媒介上和廠商溝通、消費和發現新產品，(一)請說明社群行銷的內容與發展趨勢？（5 分）(二)同時，社群行銷能為保險經紀人帶來什麼優勢？（10 分）(三)又如何應用？（10 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：4304

- (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 依據行銷觀念，市場是指：

- (A)產品的買賣場所
- (B)消費者的購買力
- (C)產品銷售範圍
- (D)有能力並有意願與銷售者為產品進行交易的組織或顧客的集合

2 若一家公司的政策「The guest is never wrong」（顧客永遠不會錯），是什麼樣的管理概念？

- (A)產品導向
- (B)銷售導向
- (C)生產導向
- (D)行銷導向

3 麥克波特（Michael Porter）指出產業分析的五種競爭力中，不包括下列何者？

- (A)進入障礙
- (B)替代品威脅
- (C)競爭者的對抗
- (D)員工抗爭力

4 麥克波特（Michael Porter）提出的三項基本競爭策略型態，不包括下列何者？

- (A)成本領導策略
- (B)差異化策略
- (C)集中策略
- (D)產品領導策略

5 行銷決策深受各種行銷宏觀環境影響，下列那一項是屬於行銷宏觀環境的內容？

- (A)目標市場
- (B)社會大眾
- (C)企業內部
- (D)政治與法律

6 當研究人員對某些問題缺乏明確觀念時，應使用下列何種研究，有助於研究人員發展更清楚的概念，建立假說，並且判斷研究是否得進行？

- (A)縱斷面研究
- (B)橫斷面研究
- (C)因果性研究
- (D)探索性研究

- 7 消費者通常對於商品有些了解，可是了解的程度還不足以到達輕易作選擇的地步，且所涉及的商品不算便宜，並且有一定的重要性，此時所做的決策，稱為：
- (A)例行決策 (B)有限決策 (C)廣泛決策 (D)風險決策
- 8 消費者在解釋資訊時，很容易根據他所接觸到的某項商品特質，來判斷商品的其他特質甚至是整體表現，此現象稱為：
- (A)類比效果 (B)蝴蝶效應 (C)月暈效果 (D)畢馬龍效應
- 9 我們可能對某個廣告的情節或明星印象深刻，但是卻不記得它是那一個品牌商品的廣告，這種現象是：
- (A)選擇性知覺 (B)選擇性曲解 (C)選擇性記憶 (D)選擇性學習
- 10 就保險行銷策略而言，在原有市場採促銷手段增加銷售業績，稱為：
- (A)地區擴張策略 (B)市場滲透策略 (C)新市場策略 (D)成本策略
- 11 有效的人身保險市場區隔，下列何者不在其特性之中？
- (A)可衡量性 (B)可接近性 (C)足量性 (D)同質性
- 12 以性別、年齡、學歷等做為市場區隔標準的是何種變數？
- (A)心理性 (B)人口統計 (C)行為性 (D)地理性
- 13 行銷組合中，保險商品與服務由設計者遞送給消費者的一系列過程，稱為：
- (A)定價 (B)商品 (C)促銷 (D)通路
- 14 企業為了與消費者達到溝通目的，運用廣告、銷售促銷、公共關係、人員銷售與直效行銷等五項工具與消費者進行溝通，這五項工具又稱為：
- (A)產品組合 (B)推廣組合 (C)廣告組合 (D)行銷組合
- 15 業務員透過面對面溝通以了解潛在顧客需求，並透過商品與售後服務滿足其需求，稱為：
- (A)廣告 (B)銷售推廣 (C)人員銷售 (D)專業報導
- 16 行銷管理的過程中，下列何者宜先進行？
- (A)策略性行銷規劃 (B)行銷執行 (C)行銷控制 (D)視情況而定
- 17 學者 Berry 與 Parasuraman 認為「透過滿足員工需求的工作設計，以吸引、發展、激勵及留住適格(qualified)的員工」稱為：
- (A)外部行銷 (B)互動行銷 (C)內部行銷 (D)社會行銷
- 18 下列何者屬於保險業務員的招攬行為？①解釋保險商品內容及保單條款 ②說明填寫要保書注意事項 ③轉送要保文件及保險單 ④處理保險理賠申請
- (A)①②③ (B)①③④ (C)②③④ (D)①②③④
- 19 根據科特勒 (Kotler) 的分析研究，影響企業市場占有率動向的因素，除了企業對產品價格的選擇性之外，還受到那些顧客因素的影響？①顧客滲透率 ②顧客忠誠度 ③顧客偏好性 ④顧客選擇性
- (A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 20 在保險商品的行銷推廣活動中，強調自身保險商品的優點，不再著重拓展新顧客，而以搶奪競爭者的市場占有率做為行銷目標，屬於保險商品生命週期中的那一階段？
- (A)導入期 (B)成長期 (C)成熟期 (D)衰退期

- 21 根據美國行銷協會（American Marketing Association, AMA）對行銷的定義，指出：行銷是一種組織的功能，也是一套遞送給顧客的那些過程？①創造 ②溝通 ③促銷 ④傳遞價值
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 22 下列對於傳統銷售模式與關係銷售模式的敘述，何者正確？
(A)傳統銷售模式的目的是銷售商品與服務，關係銷售模式的目的是銷售建議與諮詢
(B)傳統銷售模式注重顧客現況的改善，關係銷售模式注重銷售的達成
(C)傳統銷售模式在對顧客的作業範圍進行探討，關係銷售模式在對商品相關需求進行評估
(D)傳統銷售模式以團隊來服務顧客，關係銷售模式以個人來服務顧客
- 23 下列何者可做為「投資型保險商品連結委託投資事業投資帳戶」商品廣告的訴求內容？
(A)對新臺幣匯率走勢之臆測 (B)以全權委託投資經理人作為宣傳
(C)以優於定存、打敗通膨為訴求 (D)以資產撥回或資產撥回比率為訴求
- 24 保險經紀人以行動投保的方式招攬業務時，應由何人確認要保人與被保險人的身分？
(A)招攬該保件的業務員 (B)招攬該保件業務員的主管
(C)保險經紀人公司的簽署人 (D)保險公司的生調人員
- 25 在保險商品組合的構面中，有關商品線之間的保障內容、銷售通路、費率精算等方面的關連程度指標，稱為：
(A)廣度 (B)長度 (C)深度 (D)一致性
- 26 近年有少數保險業者推出次體保險（如：糖尿病保險、三高保險等），其行銷策略主要是採用何種變數來區隔市場？
(A)行為變數 (B)心理變數 (C)地理變數 (D)人口統計變數
- 27 保險經紀人公司所屬業務員透過網際網路從事之商品招攬廣告，以經所屬公司核可的下列那些內容為限？①費率 ②解約金 ③給付範圍 ④分紅保單的分紅率
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 28 下列那些屬於保險經紀人辦理網路投保業務時，可販售的保險商品？①微型保險 ②小額終老保險 ③利率變動型年金保險 ④歲滿期不超過 75 歲之生死合險
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 29 下列對於保險經紀人公司代收轉付保險費作業的敘述，何者正確？
(A)每一代收轉付保險費的收據憑證，不限同一保險公司
(B)要保人可不限金額，以現金方式繳納單張保單當期保險費
(C)業務員收受要保人繳納之保險費，應直接將總額解繳保險公司
(D)應專設帳戶收受及解繳要保人代收轉付之保險費
- 30 下列對於以電話行銷方式於電話線上成立保險契約的敘述，何者正確？
(A)要保人與被保險人可以不同人 (B)被保險人須年滿 15 歲
(C)限外撥電話（Outbound）的方式 (D)年金保險之保險金額最高為新臺幣 6 百萬元

- 31 要保人現年 36 歲，以自己為被保險人投保投資型人壽保險商品，則在繳交第五保單年度續期年繳保險費時，其死亡給付對保單帳戶價值之最低比率，應為多少？
(A) 101% (B) 115% (C) 130% (D) 無限制
- 32 依保險經紀人管理規則規定，個人執業經紀人經營業務時，應盡下列何種金融服務業公平待客原則？
①告知與揭露原則 ②注意與忠實義務原則 ③酬金與業績衡平原則 ④商品或服務適合度原則
(A) ①② (B) ③④ (C) ②③ (D) ①④
- 33 人身保險經紀人在向保險公司洽訂那些人身保險契約時，須向受益人取得其姓名及身分證明文件？①人壽保險 ②投資型保險 ③住院醫療費用保險 ④年金保險
(A) ①②③ (B) ①②④ (C) ①③④ (D) ②③④
- 34 下列何者是經紀人為被保險人洽訂傷害保險（不包含旅行平安險）契約前，應主動提供有關「保險費支出」的分析報告內容？
(A) 繳交保險費之來源 (B) 預估繳交保險費金額
(C) 繳交保險費占家庭年收入之比率 (D) 繳交保險費之人預估退休剩餘年期
- 35 為確認要保人之網路投保意願，對於原既有保戶的再投保，在保單寄發要保人前，保險經紀人公司應執行多少比例的電話訪問？
(A) 0% (B) 5% (C) 10% (D) 25%
- 36 保險經紀人公司在防制洗錢作業的確認客戶身分措施，應以保險公司何種方法來決定其執行強度，並協助處理？
(A) 風險值（Value at Risk, VaR） (B) 風險基礎（Risk Based, RB）
(C) 風險資本（Risk-Based Capital, RBC） (D) 動態財務分析（Dynamic Financial Analysis, DFA）
- 37 下列何者是以一定期間內，新契約保單在衡量脫退率後，該保單在未來所產生的經濟收益折現值對當期保費的比值，做為業績目標利益管理的方法？
(A) 新契約價值（Value of New Business, VNB）
(B) 新契約保費管理（First Year Premium, FYP）
(C) 續期保費目標管理（Renewable Year Premiums, RYP）
(D) 新契約等價保費管理（First Year Premium Equivalent, FYPE）
- 38 保險行銷工作者在維繫客戶關係的生命週期裏，那一階段可展開交叉銷售，深化彼此的關係？
(A) 注意期 (B) 探索期 (C) 擴充期 (D) 承諾期
- 39 某保險經紀人公司靠著名望、地位、人情等因素，使其他個人執業的保險經紀人願意與之合作，代表著這家保險經紀人公司具有何種權力？
(A) 專業的權力 (B) 合法的權力 (C) 認同的權力 (D) 獎賞的權力
- 40 根據服務品質管理的 PZB 模式，服務品質的衡量取決於「缺口五」，係指下列何者？
(A) 「保險經紀人對保戶預期服務的認知」與「保險經紀人對保戶服務品質的規格」之間的差距
(B) 「保險經紀人實際提供的服務」與「保險經紀人對保戶服務品質的規格」之間的差距
(C) 「保險經紀人對保戶預期服務的認知」與「保戶預期的服務」之間的差距
(D) 「保戶知覺的服務」與「保戶預期的服務」之間的差距

測驗式試題標準答案

107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、第一次食品
考試名稱：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

類科名稱：人身保險經紀人

科目名稱： 人身保險行銷概要（試題代號：4304）

單選題數：40題

複選題數： 複選每題配分：

標準答案：

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	D	D	D	D	D	D	B	C	C	B

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	D	B	D	B	C	A	C	A	B	C

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	A	D	A	D	B	A	D	D	C

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	C	D	B	B	B	B	A	C	C	D

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

備註：