

交大人轉業經驗交流——

壽險業（一）

愛的使者

■採訪、編輯/蔡 珮

身光鮮的西服下，有著都市人少有的誠懇與樸實，這是甘學長給人的第一印象。言談中，可以發現甘學長是一個愛家、顧家、孝順的青年人。畢業已七年多的甘學長，至今仍記得交大的校訓「崇實篤行」，懷抱著一份對他人的關愛，並秉持腳踏實地精神的他，在不斷的摸索與成長中，如今已成為一位樂在工作的壽險人，也是一名散播關愛、喚醒人們關心親人的「愛的使者」。

目前就職於美商「保德信」壽險公司，擔任資深壽險顧問的甘思元，是民國七十七年畢業於資科系的交大人。一般而言，軟體設計、系統開發等電腦工程師或是資訊產品業務員，是資科系同學最常從事的工作，但是，為什麼甘思元卻選擇了與自己所學背景相去甚遠的壽險業？這其中的心路歷程、從業經驗與箇中甘苦，都值得交大人一塊兒來分享，相信可以提供許多理工出身的交大人作為參考，甚至可以讓剛踏出校園的社會新鮮人多一份謀職的考量。在談到甘思元的壽險工作之前，讓我們先回顧甘思元以前的就業經驗，作為進入主題前的熱身。

事母至孝 棄學就業

資科系畢業、服完兵役後，甘思元的第一份工作是回到母校計算機中心，替教務處研教組與體育組設計軟體，處理學校學生的學籍、成績計算與歸檔整理，使其資訊化。之所以選擇在學校工作，是因為甘思元原先已準備好出國至加拿大英屬哥倫比亞大學（UBC）進修，但母親卻在此時中風，迫使孝順顧家的甘思元不得不放棄出國的計劃，於是離開交大，開始認真思索工作的問題。

第二份工作是在台灣松下公司擔任企劃工程師，這份職務需要 marketing 與 information technology 的背景。甘思元開始工作的第一年衝勁十足，頗受主管賞識。原本有長期留在松下發展的打算，但是由於文化上的差異，不習慣日式的管理風格，而且甘思元認為，「松下」不是一個造就資訊人才的環境，因此，在「松下」公司工作一年多之後便離開。

離開「松下」之後，甘思元一心想從事業務方面的工作，原先所考慮的工作是有關於電腦軟硬體方面的業務，但還沒有決定要從哪一

甘學長小檔案

出生日期：民國五十四年十月二十八日

學歷：國立交通大學七十七年資訊科學系畢

經歷：國立交通大學計算機中心系統工程師

台灣松下 R & D 中心企劃工程師

現任：美商保德信人壽保險公司／台灣分公司松江營業區資深壽險顧問

個領域著手，也從未有跨行的念頭。那麼，甘思元最後是如何決定踏入壽險業的呢？這必需從他的過去談起。

家境清苦的花蓮人

在花蓮出生、成長的甘思元，父親於民國42年隨國民黨從大陸播遷來台，之後調任至花蓮，由於家境不是很好，甘思元的成長環境，就是在純樸的花蓮，清苦的家庭環境中成長。高中時就讀花蓮高中的甘思元，高三那年父親去世，對甘思元本人及家庭造成相當大的打擊。原本是家庭主婦的甘媽媽，帶著四個尚未站穩腳步的孩子，面對著清寒的處境，無異是雪上加霜，這也是促使甘思元如今從事保險業的一個遠因。父親的去世，對甘思元來說，不僅是失去了父親，因為母親必需出外工作，感覺母親也被這個事件所剝奪，一家人的晚餐時間不再團聚一堂、甚至在自己年少的求學歲月中，也必須出去打工賺取學費，過著經濟相當不充裕的生活。

而甘思元踏入壽險業的近因，是因為自己

原本是「保德信」的客戶，「保德信」的經理和他談了許多次，在他漸漸了解該公司的經營理念後，甘思元決定在「保德信」工作。令人好奇的是，「保德信」的經營理念究竟有何特殊之處？使甘思元願意放棄過去所學，投身壽險業。

「保障規劃」不等於「保險」

甘思元說，他於民國八十二年進入「保德信」擔任壽險顧問，在了解「保德信」的理想、堅持與文化之後，發現該公司和一般壽險業有很大的不同。「保德信」的經營理念，認為「保障規劃」並不同於「保險」，「保障」的意思是當一個人有任何意外事故發生時，有一套完整的財務安全規劃去保障個人及家庭的經濟，尤其是自己的家人與孩子，甚至是自己的事業。也就是說，當意外發生時，自己與親人都可避免在生活上遭受嚴重的打擊，尤其家庭是全家人的避風港，「家一旦垮了，代表著妻子兒女沒有飯吃，可能必須像我以前的生活一樣。」甘思元頗有感觸地說出自己親身的感受。所以，或許不是每個人都會買保險，但每個人都不能沒有財務安全的保障計劃。這是甘思元選擇在「保德信」工作的原因之一。

此外，「保德信」和其他壽險公司最大的不同處，是在規劃個人或家庭的保險計劃之前，先了解其保障需求，計算出所有的保障需求後，扣除個人既有的保障，如：社會福利、公司福利、個人的儲蓄資產等，再以未保障的需求來規劃其保障計劃。甘思元說，保險只是一個工具，是用來進行保障計劃之用，當然每個人會有其他不同的方式來做保障計劃，或許不一定是保險，但是一定要有保障的計劃來規劃自己的未來。在這樣的理念下，甘思元擔任壽險顧問的工作，是要喚起人們對自己親人、孩子的愛心與關懷，不要在自己離開人世或身染重病之時，使家人遭遇到經濟上的困境。也就是要幫客戶做最完善的財務安全保障規劃，同時，甘思元也希望，「保德信」的理念，可以改變國人對壽險



業的觀念，進而促使國內的壽險業更邁向專業，至少做到對被保險人不做任何的欺瞞。這一點亦和甘思元的價值觀相符。

誠實信用 對客戶負責

對於將來想從事壽險業的人，一定很想知道究竟如何才能做好壽險業？甘思元認為，要做好壽險業，「心態」非常重要。甘思元表示，剛踏入壽險業的人，大部分是著眼於高薪以及工作時間自由。「但是，如果一個人只是為了賺大錢而投身保險業，那他會非常地辛苦，因為他會不斷面對金錢的壓力，甚至自己利益與客戶利益的衝突。」甘思元認為，保險不應該是一個專為賺錢的行業，這也是他會投身「保德信」的原因。

甘思元表示，一個成功的壽險人，是在完全了解客戶的情況之後，會以客戶的利益，去規劃建議適當的保障計劃，而並非出自自己的利益，去規劃自己想要賣給客戶的東西。所以，甘思元認為，一個成功的壽險顧問，應該把握以下兩個原則：

第一，必須完全對客戶負責任，而且必需出自自己內心的關愛，並非只是把關愛掛在嘴上，當作一種推銷的技巧，惟有如此，才會真正站在客戶的利益，為他設想周到。「如果有一天，當你的客戶離開人世了，你為他所設計的保障計劃，應該要能夠保障他三歲的孩子，從小到大衣食無憂。」甘思元認為，一個只為自己利益著想的人，是做不好壽險業的，即使從中賺了大錢，也對不起自己的良心，而且對社會毫無貢獻。壽險是要安定整個社會與生活環境，壽險業如果不是真正關心客戶，並不能產生安定社會的力量。

第二，是「誠信」，誠實與信用可說是壽險業應該遵循的原則。甘思元說，自己誠實，明白自己在做什麼事，自然無所懼，不會擔心有任何事情會傷害自己的利益，例如：天天計較、擔心自己賺的錢不夠，或是擔心所洽談的生意是不是對他人有利、對自己不利，或是自己太誠實會如何如何。甘思元表示，和客戶溝通時，誠實地和對方溝通，即使過程中有意見相歧時，仍可以光明磊落地侃侃而談，甘思元用「吾愛吾師，吾更愛真理」這句話來比喻「誠

實」使個人有勇氣、不會有一絲一毫的擔心。

所以，一般人印象中，從事壽險業必須口才一流，舌燦蓮花，這似乎不是一位成功的壽險人所必須的。甘思元剛入這行時，覺得自己是學理工的，不太會說話，就請教一位前輩，面對客戶時要如何應對。前輩反問他：「需要什麼話術？你認為別人相信你、信任你，是因為你的話術嗎？」甘思元認為，人們彼此之間的信任，並不是由任何話術建構出來的，人只有愈真誠、愈沒有隱瞞，時時為他人著想，別人自然能夠體會你的真心。

汲取新知 自我不斷成長

擔任資深壽險顧問的甘思元，平日的工作重點，可分為以下三個部分：

一為分析客戶家庭的風險狀況；

二為建議客戶適當的保障計劃；

三為幫助客戶執行計劃以及事後的理賠工作。

由於客戶所有有關於保險的問題，壽險顧問都必需替客戶解答，並提供解決方案，使客戶不必再傷腦筋去搜集相關的資訊。但是，由於社會環境的變遷，客戶的家庭狀況也會改變（例如：結婚生子等等），壽險顧問必需思考如何使客戶的保險可以一直符合他的保障計劃。因此，壽險顧問的自我訓練與成長非常重要。甘思元很注重自我訓練，目前就花費兩萬多元自我進修，此外，他所就職的「保德信」，也非常注重員工的專業訓練，訓練課程每週至少一次。內容包括：核保醫學、勞保條例、勞基法（幫客戶評估他的公司所給他的福利是否恰當——也是保障計劃的一部份）、全民健保等法律條文與相關問題。

甘思元認為，壽險業其實是一個需要自己不斷成長的工作，必須吸收許多新的資訊與知識，才能夠為客戶做到最好的諮詢與服務。「保德信」也安排了許多訓練課程，每一季均有A、B兩種等級的課程，規定不同階級的壽險顧問必須修習達到一定學分數的課程。而壽險顧問之間，平時也會自己組成讀書會，彼此交換讀書心得（尤其是法律方面）。因此，甘思元覺得這是一個不斷學習的工作，自己也樂在其中。甘思元強調，「保德信」的壽險顧問之下是

不再發展組織的，「壽險顧問所要照顧的是你的客戶，而不是你底下的組織。」甘思元表示這是「保德信」和其他保險公司很大的差異點。

難忘的工作經驗

從事壽險業之後，有一件事是甘思元難以忘懷的。在甘思元踏入壽險業一年多左右，有一位當兵的朋友介紹他的堂哥給甘思元認識，那位堂哥在苗栗做計程車司機，非常早婚，三十歲已有三個孩子，最大的是國小五年級，最小的才剛出世，妻子是家庭主婦。年輕夫妻沒有自己的房子，又有三個孩子，全家的收入靠著丈夫一人開計程車所得，生活並不充裕。甘思元替他作財務保障規劃，認為在經濟能力許可的範圍內，最好有保險才可以保障全家的生活，但是，那位堂哥雖然覺得甘思元的建議不錯，可是仍然猶豫不決，三個月後，那位堂哥發現不幸罹患口腔癌，這時才急著想要保險，甘思元覺得非常難過，因為他實在是無能為力了，他感到在他還有能力幫那位堂哥的時候，他沒有能夠更積極地去做。結果，再過一個月之後，那位堂哥就不幸去世了，妻子於是每天背著最小的孩子到工廠上班，兩個孩子也成為鑰匙兒。「有些人可能從來沒有想過沒有保障規劃或保險，對家庭的未來會造成什麼樣的影響，像我的父親可能當初也沒有想那麼多，其實，這對一個家庭來說是很重要的。」甘思元語重心長地說，這在他的職業生涯中是一個很大的打擊，也是他印象中最深刻的一件事。

儘管壽險生涯中有著難以忘懷的失敗經驗，但是，甘思元仍是相當為客戶著想的。具有交大人樸實、腳踏實地特質的甘思元，在工作上的表現也頗受上司賞識。「有話直說」是主管最欣賞甘思元的一點。甘思元說，自己曾經有一段時間總是把一些沒辦法解決的問題藏在心理，但是後來發覺，問題不說出來，別人是不知道的，整個情況也沒有因此而改善。因此，甘思元從此有話直說，他並且認為，人應該要愈「真」、愈「圓」，但不是愈「滑」，雖然有人認為他不夠老成、不夠世故，但是甘思元認為，一個人的「真」一旦拿掉之後，整個人就少了很重要的一部份，「彼此要互相尊重、值得信賴，」甘思元道出了他內心的想法，也

闡釋了「保德信」的經營理念。

崇實篤行 真誠待人

「保德信」的經營理念，讓甘思元願意轉行為它效力，那麼，交大的教育與求學環境，又對甘思元有著什麼樣的影響？甘思元認為交大的教育，給他很大的影響。他一直記得交大的校訓：「崇實篤行」，他認為一個人的成功，並不是因為所從事的行業，而是在於自己的人格特質與個性，如果一個人想要完成自己的理想與目標，培養「誠實篤行」的個性，切實、實在地去做事，一定會成功。任何虛偽與浮華，即使今天騙得了一百億，但是，最後仍然會毀了自己一輩子。

甘思元當年在學校時，便積極地參與許多社團活動，像是：書法社、吉他社與國樂社，曾經擔任書法社與吉他社的副社長。書法和吉他是甘思元的興趣所在，國中時開始練習書法，曾經獲得花蓮縣書法比賽第二名，甘思元表示，在心浮氣躁時寫寫書法可以讓自己的心平靜下來，或許年老時會再繼續提筆揮毫，修身養性。甘思元假日的休閒活動則是打網球、出外遊山玩水，生活十分愜意。

愜意的生活以及美滿的婚姻，甘思元的生活可說是漸入佳境。去年年底結婚的甘思元，和妻子是在應徵「保德信」時相識的，後來兩人一起在「保德信」擔任壽險顧問，兩人不僅是夫妻，更是事業上的伙伴，平常可以互相交換意見，一起成長，可說是十分令人羨慕的神仙眷侶。

順遂的職業生涯，似乎意味著甘思元轉業成功，但是，甘思元並不認為自己已經成功了。甘思元認為所謂「成功」，每個人的定義都不一樣，他認為自己在別人眼中並不算已經成功，因為「成功」不是一個境界，並不是賺了很多錢，而是每一分、每一秒、每一個行為、每一句言語都是成功所在。「真誠地面對自己的工作，誠懇地面對自己的客戶與朋友，」是甘思元對成功的定義。甘思元表示，成熟的人格與道德是做人做事的基礎，而他的座右銘究竟是什麼呢？答案是成龍演唱的歌曲「真心英雄」其中的一段歌詞：「把握生命裡的每一分鐘，全力以赴我們心中的夢，不經歷風雨怎能見彩虹，沒有人能隨隨便便成功。」在這兒與所有的交大人一塊兒分享。

了解自己 時時反省

對於未來，甘思元表示，會在「保德信」一直發展下去，此外也希望有機會能留職停薪，繼續進修充實自己。甘思元當年原本是要去加拿大念MBA，他認為理工背景再去念MBA會很吃香，「不過，當年只是一窩蜂，自己並沒有想得很清楚，現在要再進修，我會選擇人文方面的學科來充實自己，」甘思元認為，其實在高中升大學、大學升研究所的階段，可能的話，不妨先去工作一下，所接觸的範圍愈廣，體會愈多，自我的判斷才會愈準確。

對自己將來的路已經知道如何去規劃的甘思元，以過來人的經驗對學弟、妹建議，生涯的規劃以及求學就業的選擇，最重要的是了解自己，聽到自己內心深處最真誠的聲音，了解自己究竟想做什麼、想學什麼，時時反省、思考，並且要拋開一些包袱，像是：社會的價值觀、自己過去所學，這些都不應該變成限制自己的因素。甘思元並不後悔放棄以前資訊的背景，這個過程並沒有經歷所謂的痛下決心，因為他清楚地知道自己究竟要做些什麼，「雖然資訊是我的學習背景，但是我不一定要爲了它，而盲目去選擇一些必須符合它的工作。」甘思元說，每個人要想清楚自己究竟想做什麼，不要到年老時，回顧整个人生，發現竟是如此荒謬，自己當初是爲了什麼，才去選擇什麼。

甘思元認為，人生其實是很開闊的，每個人都可以勇敢地嘗試各方面的發展。這對於校園侷限一隅，理工爲主的交大人來說，或許也是一個很好的啓示。

