

交大人轉業經驗交流——
壽險業（二）

樂於助人的壽險人

■採訪、編輯：蔡 珮

初

見李秋蘭學姊，一頭俏麗的短髮，明亮的雙眼，流露出精明幹練的新女性形象。李學姊開朗大方與樂於助人的個性，令人倍感親切，以「義工」為終生職志的她，更是令人欽佩。逐漸由工作中恢復自信的李學姊，可說是交大女性的驕傲，交大人務實、肯吃苦的精神，也在李學姊身上展露無遺。

李學姊小檔案

出生日期：民國五十四年九月十一日

學歷：國立交通大學七十八年控制工程系畢

經歷：日商愛普生公司副工程師

現任：南山人壽公司業務主任

一份機緣，使李秋蘭踏入壽險業，這位控工系78級畢業的校友，現在任職南山人壽公司業務主任。話說當年控工系的畢業生，一般較常從事的行業是半導體、電路設計以及電腦工程師等工作，然而，李秋蘭在大學畢業、從事了三年半的半導體業之後，毅然選擇投入保險業，她的經驗，相信是許多交大人急欲知曉的。

目前任職南山人壽公司業務主任的李秋蘭，之所以踏入保險業，她認為是一個機緣。當時李秋蘭的二姊夫要赴韓國旅遊，二姊請她為姊夫多買一份意外保險，在多方比較之後，李秋蘭選擇南山人壽，也與她現在的主管結緣，彼此後來成為好朋友，時常討論工作或心理上的問題。而另外一個因素，是她覺得科技日新月異，自己若是走科技工程師的路，很容易被新科技的快速發展與學有新技術的大學畢業生所淘汰，「但是，從事保險業，實務經驗日積月累，這是一個新進人員所無法取代的。」李秋蘭說。

話說七年前，剛踏出交大校園的李秋蘭，第一份工作是在日商EPSON公司的研究開發部門擔任工程師助理，主要的工作內容是畫IC的佈局(layout)。後來，李秋蘭覺得看不到自己的未來，似乎自己的期望沒有機會達成，此時，該公司主管請她另外嘗試工作站(Workstation)上的系統管理(System Administration)，剛踏出校園的李秋蘭，當時認為學習上的獲得比工作上的成就來得重要，也就繼續待在EPSON。在EPSON工作一年多之後，她覺得工作上遇到瓶頸，而週遭的同事也想要自組公司，李秋蘭此時面臨抉擇，她謙虛地表示，由於擔心自己科技方面的能力不夠，會成為大夥兒的負擔，因而破壞了彼此的情誼，於是與她現在南山人壽的主管請教，該主管鼓勵李秋蘭為何不試試做保險業。在當時，李秋蘭只是把保險業當作是一份額外的收入，同時，李秋蘭已有七位客戶，基於對客戶的責任，以及對於保險所牽涉的法律、契約、權利方面等問題很感興趣，所以，李秋蘭在機緣之下，從此踏入保險業。

專業務實 恆心毅力締造成功

當年會選擇交大控工系，李秋蘭不諱言是依據聯考分數，按照前一年的科系排行榜填志願，當時也不太清楚控工是學些什麼。後來進入控工系之後，才了解控工所學，是集合電子、計算、資訊各領域，由於大學四年要學的領域很廣泛，因此，在各方面都不及專業科系專精，李秋蘭說，除非唸到研究所以上，否則畢業後純粹走控制工程的交大人並不多，大部分是轉型到相關行業。

即使李秋蘭現在轉業了，但是，交大的教育與求學環境，對她仍有長遠的影響。李秋蘭表示，原先在交大控工系所學，使她獲得第一份工作，而她在EPSON公司工作時，學習到制度管理方面等比較務實的精神。這份務實的精神，對李秋蘭在從事保險業時，不論是時間的安排或是為客戶解說做簡報時，幫助都很大。她說，早期一般人印象中的保險從業人員，大多認為是程度低、要靠人際關係，並不是一個專業的工作，但是，李秋蘭憑藉她務實的精神，使這份工作變得專業又為人所稱道，「比較專業」是上司最欣賞李秋蘭之處。控工畢業的李秋蘭，現在80%的客戶是從事有關於電腦半導體工作，由於自己的理工背景，使得她與客戶之間有共同的話題、沒有隔閡，也容易取得他人的信任，她表示，這也是交大教育對她的一個幫助。

民國82年開始接觸保險業的李秋蘭，由一位基層的業務員，經過九個月保費須達80萬元以上，以及客戶人數須超過30人的實務考核之後，通過南山人壽公司的顧問考試，升任業務主任，這一段過程，李秋蘭認為是很辛苦的。尤其是一開始工作時，沒有廣闊的人際關係，以及原先在EPSON工作時，研發部門又是一個屬於較封閉的環境，因此，李秋蘭當初從事保險業時倍感艱辛。不過，李秋蘭認為，人脈關係其實不是從事保險業最重要的，她說，南山人壽採取「陌生式」開發的方式，以專業、客戶利益為導向，使她經由電話接觸、店面訪談等方式，逐漸學習如何與完全陌生的客戶接觸、溝通，「早期業務員形象還不是很好，真的是挫折很多，尤其是和客戶談了許久，最後

客戶去別家投保，這時候會很灰心，」李秋蘭回憶。因此，她認為從事保險業一定要有恆心與毅力才會成功。

李秋蘭現在任職的南山人壽公司，是於民國52年成立的，在壽險業中算是歷史較悠久的公司之一。該公司的制度屬於美式的管理，但是在作法上運用本土的作風，使台灣的消費者對它有一份親切感。李秋蘭說，南山人壽公司的業務制度是採取「零底薪、高佣金」，業務員一律沒有底薪，但是可以抽取的佣金較高，因此對於業務員有很大的激勵效果。根據去年（83年）現代保險雜誌所做的一項市調結果顯示，南山人壽公司在消費者眼中，「公司形象」與「業務人員素質」兩個項目的評價均為第一，可說是一個口碑、形象均佳的壽險公司。

選擇在口碑不錯的南山人壽公司工作，李秋蘭可說是慧眼獨具。接觸保險業將近兩年的她，現在事業一帆風順，但是，她並不認為自己已經成功了。李秋蘭對「成功」的定義是：「做人成功」，這其中包含了道德、家庭、工作、健康等層面，以及對社會的回饋。李秋蘭認為，之所以在保險業走得平順，主要的因素是來自於他人的幫助，尤其是她現在的主管。她回憶自從踏入大學之後，一直到民國78年畢業進入EPSON公司工作，到82年離開該公司，北一女中畢業的她，對自己很沒有信心，覺得人生沒有目標，完全否定自己的能力，直到遇到她現在任職南山人壽的主管，該主管不斷鼓勵她，讓她比一般人更有毅力繼續從事保險的工作，「我真的很感謝我的主管，讓我不會像許多保險業務員半途而廢，走過這一段艱辛的歲月之後，我開始恢復自信。」李秋蘭由衷感



李秋蘭大學畢業時於交大留影

謝提攜她的主管，她說，經由工作上不斷的磨練，自己學會解決許多困難，人一旦有了自信，任何事都變得可爲了。此外，家人以及許多校友的幫忙，亦是鼓勵她的動力。

勤能補拙 請教益友

「勤能補拙」、「請教益友」是李秋蘭的座右銘。她認爲，只要勤於學習，任何新的嘗試都不用擔心會做不好，而多請教周遭的益友，聽取他人成功與失敗的經驗，自己多加思考，對於生活與工作上是很有助益的。

現職業務主任的李秋蘭，主要的工作是做好客戶與保險公司之間的媒介，並且培訓底下的業務員。李秋蘭認爲，要做好保險業，其實口才並不是最重要的。她認爲，就個人而言，「品德」最重要，因爲保險業是一個誠信的工作，欺瞞任何一方都是不好的，唯有「誠信」，在這一行才能做得長久，同時，在這一行做久了，客戶信賴你，自然也會替你介紹其他的客戶；其次是「勤快」，李秋蘭說：「天下沒有白吃的午餐，」今天預定要拜訪哪一位客戶，就要切實去做；第三是「專業」，她表示，專業並不是一蹴可至的，由於社會不斷在變遷，因此，適時地獲取新知是很重要的，與保險相關的各方面知識都需要去涉獵。

對於想從事保險業的人，李秋蘭認爲在從業前的心態一定要調適。她回憶，當時認爲自己是國立大學畢業的，很自負，主管非常難帶她，後來心態逐漸調整，工作才漸入佳境。因此，李秋蘭認爲，壽險業這份職業是以經驗取勝，所以一定要放下身段，聽取主管的建議，不要自視甚高。此外，李秋蘭認爲「創造自己被利用的價值」對從事壽險業也很有助益，自己知道的愈多，客戶也會認爲你的「附加價值」愈大，自然會找你投保。因此，李秋蘭現在正積極報考土地代書專業人員，這是她對工作生涯的規劃之一。她認爲，到了成家

立業年紀的人，會遇到許許多多的問題，本身從事服務業，知道的愈多，愈能幫助客戶注意到權益，於此也增加自己另一項能力。

對學弟妹將來出社會、找工作，李秋蘭以過來人的經驗建議，其實，許多事情並不要害怕，不過一定要對將來想要從事的行業充分了解之後，再做決定性的規劃，比較適宜。另外，李秋蘭也表示，如果學弟妹有任何困難，她也很願意撥出時間傾囊相授，交流一番。

此外，李秋蘭以校友的身份，期許交大如果能爲學生廣開建教合作的管道，對學生將來的職業選擇會更有幫助，因爲，有了建教合作實務經驗之後，比較知道自己究竟適不適合這一類的工作，如果不適合，也可以趁早轉系，避免走冤枉路。

不斷充實 樂在助人

結婚一年多的李秋蘭，另一半也是交大人，目前在交大念博士班，她很感謝丈夫（徐宏昇）支持她，公婆也待她如女兒一般，「他們一直給予我極大的發展空間，才能一路走過來。」李秋蘭認爲自己真的很幸運，受到他人許多照顧。

李秋蘭對於未來的規劃，是希望能夠學有所用，對社會有正面的幫助，不僅僅指大學所學，還包括現在所接觸與保險相關的法律知識。她認爲，自己永遠像一個剛入大學的學生，她要栽培自己、不斷學習，將來希望能更進一步成爲出色的專業經紀人，以實務的經驗

來彌補當年沒有繼續進修的遺憾。

對現在保險工作非常滿意的李秋蘭，最終的目標是要做一位「義工」，回饋社會。因此，即使不是她的客戶，她也很樂意爲其提供服務。已不是以業績爲導向，而是站在客戶需求及權益的她，現在是一個充實、快樂的壽險人。

