

社會學實習報告

社學三 410574247 辛珮群

- **實習機構、部門：**全球人壽 (松山總部) 行政專案作業中心

- **實習時間：**107 年 7 月 2 日 ~ 107 年 8 月 31 日

- **實習動機：**

1. 保險為個人儲蓄，減低意外的經濟負擔:

在家庭中，若有天意外奪走了家庭經濟來源，保險可以負擔部分風險，解決沉重的壓力。

2. 保險公司的特色，部門眾多，可藉由初步了解確定自己未來的方向

保險公司最特別的地方在於，部門眾多，如前台的純業務部門，包括投資部、經管部；中台的法遵部、商品部、不動產商品部；後台的行政本部，雖然只是實習，但我也想初步了解各部門的運作情況及獲取部分專業知識確定自己未來的方向。

3. 了解自己欠缺哪些專業知識，做未來修課選擇參考

- **實習內容**

1. **反洗錢可疑名單審查**

藉由客戶保單資料，審查保單上的年齡、職業、關係人等之資訊比對要保人、被保險人及受益人是否即為黑名單資料庫及新聞連結紀載的政治人物、罪犯，若相符，為真命中。

2. **製單室掃描件整理**

將被退件的保單依照被退件的原因用不同的貼紙覆蓋住保單上的條碼。

3. **核心價值共識營**

挑戰自我極限，培養團隊合作

- **實習心得分享**

1. 陌生的 AML

其實一開始真的遇到很多挫折，反洗錢的系統真的是第一次接觸，它有自己的複雜的一套 SOP，除此之外還要同時學會查到客戶的保單、契變書，要知道怎麼看，對我來說真的很陌生，我們兩天之內要完成學習，記得主管跟督導在教學時，那時覺得完全跟不上真的很受挫，之後是 6 月中開始實習的學生來示範，記得主管看到我們一臉茫然，就跟我們說他們這些實習生也只來了兩週，對於系統操作就完全上手，甚至可以示範，給我們一些信心。而因為有進度的壓力，7 月底要結束初審複審，我們被要求每 4 分鐘要完成一筆審查，總共有 8 萬多筆的案件要處理，所以經理以競賽的方式也設計了一些制度，例如真命中一筆算成五筆，刺激我們的效率，每週五行政長和經理都會親自來頒獎。待我們都熟悉系統操作方式後，就要登錄自己的帳號，系統每天會派件，雖然不是當天就要做完那些派下來的件，但每天都可以看自己做了多少筆資料、命中了多少筆，而主管每天都會寄一封信給所有實習生公開每個人一天做了多少筆，其實那時候覺得壓力還蠻大的，也免不了平日晚上還有假日的加班，不過或許正是因為是行政工作，很快就可以上手，找到自己的方式，打開新的案件就大概可以知道甚麼是要搜尋的資訊甚麼是可以不用看的，在第二週和第三週的時候我拿下了實習生的績效獎，其實對我來說真的讓我對自己更有信心，和第一個禮拜相比，在心態上真的改變很多。接下來開始做複審，其實就是確認初審有沒有判斷錯誤，有錯誤的話複審會把案件退回給做初審的人，記得那時候有一筆真命中的案件被我判成假命中，也讓我有了反思絕對不能為了趕時間而忽略掉細節的部分，其實這也是我常常犯的錯，特別是當熟悉了一件事後往往容易抄捷徑，所以現在我也會常常提醒自己。

2. 核心價值共識營

參加核心價值共識營，對我們每個人來說大概算是極限運動的等級，總共分成四項，每項的高度大概有三層樓高，其實一開始在示範的時候真的很害怕，覺得自己一定沒辦法完成，看著每個人在上面腳都是在發抖的狀態，記得教練喊著“你們以後都是要做大事的人，這種挑戰算什麼”給了大家很大的勇氣，其實當我在挑戰的時候真的很想放棄，因為上面風超級大整根柱子都在晃，真的整個人都在發抖也不敢往下看，但聽到下面保護們的加油聲讓我覺得好像可以相信他們，而當完成每項項目真的很開心自己做到了也不敢相信自己的勇氣。在要和夥伴一

起完成的項目，我很開心我的夥伴很可靠雖然可以感受到他跟我一樣害怕，記得我認為是最可怕的一項漫長路，類似走鋼索，是要兩個人一起完成，要互相拉著對方往前，在上面的風真的很大，整跟柱子還有繩子都在晃，一開始我一直抱著柱子不敢放手，大概有 10 分鐘，即便下面一直替我加油但我真的聽不進去真的太可怕了，後來我的夥伴靠近我伸出他的手讓我抓，雖然他也在發抖，但如果我再不走，他就要在繩子上待更久，於是我抓著他往前，一步一步移動，都不知道臉上流的是汗水還是淚水，而當我聽到教練說準備下降，心裡真的非常開心，我們竟然走完了！除了替自己感到驕傲外更感謝我的夥伴。最後是一座跨不過的木頭高強牆，全部的 70 個人要一起完成，我覺得很感動的地方在於即使經過整天的活動大家已經筋疲力盡，但當教練給我們時間討論，大家又熱絡了起來討論戰術，表達自己的想法，最後我們決定先把男生送上去幫忙拉，下面兩個男生幫忙抬，其他人把手舉高當保護，就這樣一個接一個上去，最後我們花了 15 分鐘，全部的人都完成，當下真的有種說不出的感覺，深深讓我體會到什麼是團隊合作，在過程中每個人都是奮不顧身的互相幫忙，表情都很猙獰。其實一整天下來，雖然身心疲憊，但看著那些設施，覺得自己好像成長了不少，好像變得更厲害了，只要相信自己可以，就真的可以。

3. 台積電志工社董事長的演講

台積電志工社董事長張淑芬女士到公司演講，內容是關於志工服務，提到了八仙塵爆、高雄氣爆、八八水災、花蓮大地震，還有這次的八二三水災等，令我印象最深刻的就是他們除了在災後協助復原外，更重要的是舉辦活動幫助那些罹難者的家屬，以及受災戶走出傷痛的努力，除了提供金錢、塵爆後所需的壓力衣外，他們帶著小孩去參營隊，或是去遊樂園、去攀岩、泛舟等，或許是要創造出美好的記憶去淡化那些傷心的記憶，聽著演講看著影片，也不自覺地落淚，雖然我們不是工程師沒辦法去修房子修道路，但我們能為他們做的還有很多很多，記得他提到一位受災戶說家裡的窗戶壞掉了，而在工程師眼裡看來是一件小事，不需要馬上解決，但那位受災戶很在意家裡的窗戶，於是我們就是去做這些小事，做多少算多少。真的是很震撼人心的演講，也讓我終於體會到公司一直強調的核心價值「因為愛，責任在」的責任企業。

4. 製單室的灰塵

最後的兩週我被調到製單室處理被退回的保單，其實在製單室的工作我沒有

很喜歡，除了要面對大量陳年保單的灰塵外，還有拆訂書針拆到手很不舒服，更是時常被紙割到，當然也有人跟主管要求要回去，而且我們的工作室是在一個小房間，其實空間是不足的，也不像之前一樣有自己的座位，記得經理有一天走進來看著我們每個人無精打采的眼神，他就跟我們說我們現在做的大概就是公司裡面最基層的工作，雖然很辛苦，但你們要知道這樣的工作大概都是新進人員最一開始的工作。其實我覺得或許即便再怎樣不喜歡，還是會把工作做好的樣子那才是我自己，當然未來職涯上從事自己喜歡的工作是非常重要的，但或許對我來說這個禮拜是很好的學習，凡事都要從底層做起，不可能只挑自己喜歡的工作，培養了我的耐心還有抗壓性，也讓我想到一句話「成功的人對甚麼事都要有興趣」而我也在工作中找到可以讓速度更快的方式，記得最後一天要走的時候製單室的組長姐姐嚇到我們的效率，因為我把他們一開始估計要兩週時間的退件在一週全部做完，也讓我很有成就感。

5. 學習、回饋

其實回想這兩個月到底學到了什麼，一開始來的時候對於什麼事都感到很新奇，在學習上也很有動力，不過隨著時間，我覺得說要學到什麼好像也說不出來，甚至覺得每天都在做同樣的事情有點被異化的感覺，雖然對我來說並沒有不好，畢竟兩個月的時間真的很短，能學到能接觸的東西很有限，但是這兩個月我最大的收穫大概就是觀察到職場上的生態，在這裡其實各個層級的人要處理的事分工還蠻清楚的，但也因此有很多事要花很長的時間處理，例如我們有什麼問題，要先回報給督導，督導再找到主管，主管再向經理反應，也有跟其他實習生聊到他們被調去其他部門工作的狀況，他們都說其實有很多工作都是電腦可以完成或是有更有效率的方式，但他們會被要求要照著公司的 SOP，向主管反應也得不到改善，我覺得雖然我聽到的是很片面的東西，畢竟我也不了解他們的工作是否正如同他們形容的那樣，不過我也大概可以體會，畢竟在大公司本來就有他們的一套規則，如果每個人都要以自己的方式工作大概會很可怕吧！

記得最後一天公司替我們實習生舉辦結業式，邀請我們實習生到台上分享實習心得，除了我們行政本部的專案實習生外，還有商品部、法遵、不動產商品部等的實習生都到了現場分享，也聽到了他們實習的狀況。其實我覺得當實習生是很幸福的，但當然真的很幸運地一次實習就遇到很好的主管跟經理，還有幫助我教我一切的組長，除了在工作上給我們幫助外，更是時常關心我們的生活，記得

他最常問我們的就是在學校有沒有遇到甚麼困難!這兩個月，即便做錯，不會有責罵你的人，只會有不厭其煩來教你要怎麼做才會正確的人，過了這個階段就大概要承擔自己做的一切吧，也因此更加感激他們，也很開心認識了來自不同學校擁有各種不同想法的人，也讓我深深體會到所謂的責任企業，最後經理也給我們一句我很喜歡的話，他說「我們有健康、有青春，所以我們是全球首富!」

- **最辛苦的客服人員**

感受最深的就是待接中心人員跟客服人員的辛苦，因為我們是跟接待中心的人員一起用同一個辦公室，常常在坐位上，就可以聽到待接人員他們是怎麼樣在面對客戶，真的每個人都非常的親切，其實也有在接待中心實習的實習生提到其實每個人都是理性的，雖然電話一接起來都是被客戶罵，但其實他們會這麼生氣也一定是有他們的理由，比起跟他們吵，控制自己的脾氣，將他們的問題記錄下來一項一項處理，很多客戶其實到後來氣就消了，但也有些失控的客戶，他們會故意把自己要供查詢的電話、身分證字號唸很快刁難待接人員，讓他們聽不懂，即便如此，他們依然是好聲好氣，只是電話一掛，那些接待人員就會跟旁邊一起討論剛剛的情況，一起無奈，我覺得這或許就是一種舒壓的方式吧，蠻有趣的！

- **照片:**





● 參考資料來源

1. https://www.google.com.tw/search?q=%E5%85%A8%E7%90%83%E4%BA%BA%E5%A3%BD+%E6%9D%BE%E5%B1%B1%E7%B8%BD%E9%83%A8&tbm=isch&source=Inms&sa=X&ved=0ahUKEwjppqHFraPdAhXJVLwKHbfTA1kQ_AUIDCgD&biw=1366&bih=662&dpr=1#imgrc=
2. <https://read01.com/zh-tw/dky486.html#.W4-Jt-gzblU>
3. https://www.google.com.tw/search?biw=1366&bih=613&tbm=isch&sa=1&ei=naePW8KZNoqS8wX5tZHIBA&q=%E5%AE%A2%E6%9C%8D%E4%BA%BA%E5%93%A1&oq=%E5%AE%A2%E6%9C%8D%E4%BA%BA%E5%93%A1&gs_l=img.3..35i39k1j0j0i24k1l8.11852.11852.0.12074.1.1.0.0.0.106.106.0j1.1.0....0...1c.1.64.img..0.1.105....0.WrNI0NzhEPY#imgrc=apch9Ss6ZVcEDM: