

熱血棒球與公益同行！磊山攜手中信兄弟，邀請弘道、原聲共譜球場美好

2026.09



文 / 編輯部

當棒球的熱血遇上公益的溫度，一場球賽，也能成為串聯夥伴、公益與社會大眾的美好相遇。

8月28日，磊山保經攜手中信兄弟於台中洲際棒球場舉辦「中信兄弟 × 磊山保險經紀人企業日」，從企業開球、公益夥伴觀賽，到為期三天的品牌形象攤位，讓運動不只是賽事，也成為品牌走進生活、串聯更多美好關係的場域。

企業日當天，由磊山保經業務總經理林世德站上投手丘，攜手長期公益夥伴原聲童聲合唱團馬彼得指揮，共同為賽事開出精彩第一球，磊夢也化身球場親善大使，與大小球迷熱情互動，一起為中信兄弟應援，最終共同見證球隊拿下勝利。



從棒球出發，串起公益與陪伴

磊山長期支持運動與公益，始終秉持「整合資源，提供社會帶狀公益的支持」的企業使命，希望透過品牌力量，讓更多人因為串聯，產生新的連結。



企業日當天，磊山特別邀請「弘道老人福利基金會」志工夥伴來到洲際棒球場觀賽，一起感受職業棒球的熱血與魅力，也讓公益夥伴有機會走進不同的生活場景，共享一段難忘體驗。

而另一群原本也引頸期盼來到球場的，是100位原聲童聲合唱團的孩子。

原定4月24日的企業日，因大雨延賽，到了8月28日，雖然台中市區賽事未受影響，但因颱風外圍環流帶來南投山區大雨，孩子們仍無法順利下山。

當天聽到原聲阿滿校長說：「孩子們好失望、好難過。」也讓我們更不希望這份期待就此停在遺憾裡。

於是，磊山再次向球團協調，努力爭取第三次讓孩子進場看球的機會。



終於，9月9日這一天，台中的天空很藍，氣溫也格外舒服，原聲的孩子們終於走進心心念念的洲際球場，坐在本壘後方的觀賽位置，親自感受球場上的歡呼與熱血。

看著孩子們興奮的神情，我們感受到的，不只是完成一場活動，而是陪著孩子實現一個期待已久的願望。

對磊山而言，承諾一旦說出口，就會盡力做到最後。

我們不只整合資源，提供社會帶狀公益的支持，也希望透過一次次努力，幫每一個夢想，再往前推進一點。



三天形象攤位，讓品牌真正走進人群

8月28日至30日，磊山形象攤位也同步進駐洲際棒球場，透過趣味遊戲、特製小禮物與磊夢驚喜現身，邀請大小球迷一起參與。

活動期間雖一度遇上大雨，也面臨人力調度、攤位積水等突發狀況，但夥伴們仍彼此補位、即時應變。有人留守攤位，有人主動走進躲雨的人群，將品牌熱情帶到球場每一個角落。

這次，我們也邀請三位第一線參與活動的業務夥伴，分享他們在這場企業日中，看見的不同風景。





台中營運處 業務襄理 陳繹丹

從參與到統籌，看見團隊彼此補位的力量

這次很開心有機會參與「中信 X

磊山攤位活動」。雖然這並不是我第一次參與這類型的活動，但這次最大的不同，是我的身分從過去的工作人員，升級成為負責統籌的組長，雖是臨危受命，但對我而言，也是一個非常好的學習機會，讓我能在有限的時間裡，發揮自己最大的能力，召集夥伴們一同參與活動。

在活動開始前，有許多細節與工作分配需要研擬與討論。親自擔任組長後，才真正發現原來一場活動背後，有這麼多細節需要處理與規劃，從人力安排、工作分配，到現場可能遇到的突發狀況，都需要提前思考與準備。

這次活動當天，也遇到夥伴臨時無法出席的狀況，因此需要重新調配夥伴們的工作內容。好在有了第一次規劃與統籌的經驗後，這次在面對突發狀況時，也更加容易上手。也很感謝身邊的同事，並不會因為我年輕而不願意配合，反而願意提供建議，告訴我怎麼樣的安排可以讓整體流程更加順暢

，這對我來說也是非常寶貴的經驗。

其中有一個讓我覺得很窩心、也非常感動的部分是在包裝弘道老人的禮物袋時，夥伴們不需要特別的指令或指揮，就自發性地透過類似流水線的方式，在短短幾分鐘內快速完成所有禮物的包裝，終於也在攤位活動開始前壓線、分秒必爭地完成重要任務。

開始活動後，因為人力安排得剛剛好，大家幾乎很難有完整的時間可以休息，只能透過輪替比較輕鬆的崗位，讓彼此稍微喘口氣。更讓我感動的是，夥伴之間都非常互相體諒，當有人真的累了、不行了，就會主動跟他說：「我來。」雖然這次我是機動人力，需要四處協助不同的工作，但看到大家彼此互助，也讓我的工作量輕鬆了不少，真的十分感動。

透過這次活動，我不僅更加了解團隊合作的重要性，也學習到如何引導大家彼此合作，以及在活動開始前，如何做好更完整的規劃與準備。未來如果還有機會，我想或許不只是自身的業務活動才會邀請客戶，也可以透過這樣比較輕鬆、沒有太多業務壓力的方式，例如一起看棒球、參與活動，與客戶建立更多互動與連結。透過長期的陪伴與交流，慢慢累積彼此的信任，也讓未來有機會延伸出更多的合作與發展。



旭原營運處 業務副總 范正明

原來付出服務，獲得最多的是自己的滿足與快樂

7月23日，公關部小歐詢問旭原營運處能否支援8/28企業攤位活動，我二話不說，立刻接下了這個任務。

因為我一直記得佳蓉姐在「佳人有約」曾分享過，如果有人找你幫忙，要珍惜這份託付，因為那代表對方看重與信任你的能力，即使當下不一定有足夠量能，只要願意承擔，也會在過程中讓自己成長。

接下任務後，我們開始與單位夥伴討論，做好時間與工作分配。沒想到活動前一天，夥伴陸續確診、感冒，現場人力突然短缺，也考驗著團隊的臨場應變。

活動當天又遇上大雨，大家紛紛躲雨，攤位也一度淹水。

這時旭原單位夥伴發揮了業務精神，帶著遊戲完成的小禮物，直接穿梭在球場內躲雨的人群中，一個一個的請他們拍照上傳粉絲專頁抽中信兄弟主場門票，還有票選48號的磊山公益影片！每個人都沒有停歇的持續推廣磊山品牌！真的非常讓人感動！

比賽總算在場地整理後，比賽延後了兩個小時，終於開打，而今天的企業攤位活動也順利的完成任務！

再次謝謝旭原夥伴：佩婕、紫婷、瑞麟、郁真、阿遠、羽婕、卉樺的無私協助！我們一同完成了這美好又有意義的活動！在一起更美好！



台中營運處 業務副理 施茗凱

走出正式場域，讓專業更貼近生活

這次很開心有機會參與「中信 X

磊山攤位活動」，對我來說，這不只是一場活動，更是一次很特別的交流經驗。

平常我們與客戶的互動，大多是在會議室、辦公室或正式的諮詢場合中進行，但這次透過攤位活動，反而讓彼此之間的距離更近了。少了正式場合的拘謹，多了許多自然的互動，也讓我們有機會用更生活化、更輕鬆的方式，讓大家認識磊山，也認識財務顧問真正能為客戶做些什麼。

我一直覺得，財務顧問的價值，不只是提供一項商品或一個方案，而是在每一次交流中，幫助對方多一點對自己財務狀況的理解，也多一個重新思考未來的角度，很多時候，一段看似簡單的對話，都可能成為一個人開始重視財務規劃的起點。

這次活動也讓我感受到，當我們願意主動走進不同的場域，就有機會遇見平常接觸不到的人，每個人的年齡、工作與人生階段不同，但聊到資產、家庭、退休與未來時，其實每個人都有屬於自己的

問題與期待，對我而言，這也是財務顧問這份工作最有趣的地方，我們面對的從來不只是數字，而是一個個真實的人生。

很感謝中信與磊山共同促成這次活動，也謝謝所有參與籌備、協助與一起努力的夥伴。從活動前的準備，到當天每一次的互動與交流，都讓這次經驗變得非常有意義。活動結束不是句點，而是更多關係與可能性的開始。期待未來還能透過更多不同的形式，讓我們的專業不只存在於辦公室裡，而是真正走進每個人的生活，創造更多值得被記錄的故事。



讓美好，繼續發生

從球場上的開球與應援，到公益夥伴走進不同的生活場景；從三天形象攤位裡夥伴彼此補位，到原聲孩子終於如願走進心心念念的洲際球場，這次企業日留下的，不只是一次活動的回憶，而是一段段因為彼此願意多走一步，而發生的美好。

有時候，美好是有人願意在大雨中繼續努力；有時候，是夥伴累了，身旁有人自然地說一句「我來」；有時候，則是一群孩子等待許久後，終於坐進球場，看著眼前的比賽開心地笑了。

對磊山而言，「在一起，更美好」從來不只是掛在嘴邊的一句話，而是在每一次相遇裡，願意多一點關心、多一點堅持，也多做一點能讓別人更靠近期待的事。

而當我們看見那些笑容時，也會明白

所有曾經付出的心意，都正在另一個人的生命裡，成為一點點更好的風景。



在一起更美好

磊山十五週年品牌破圈計畫獲傑出公關獎肯定。 從被看見，到讓大眾看見磊山精神

2026.09



文 / 編輯部

2026年8月26日，磊山保經以「磊山十五週年品牌破圈計畫」，榮獲2026傑出公關獎「私部門品牌傳播獎優異獎」，由磊山保經總經理許弘偉，率領磊山品牌公關部夥伴共同上台領取這份榮耀。磊山十五週年，我們透過多元的方式走進大眾生活，讓更多人從不同的相遇中認識磊山，也看見企業長期關注的人文與利他精神。

許弘偉總經理表示：「企業要走得長久，重要的是夥伴持續成長、文化得以傳承、服務能夠延續，而磊山始終以『利他為先』作為發展的核心。」對磊山而言，這份獎項不只是一次肯定，也是一個重新檢視自己的機會。從音樂、運動到公益，我們嘗試用更多不同方式走進大眾生活，也讓更多人看見磊山始終不變的「利他」初心，以及「在一起更美好」的企業精神。



讓更多人看見磊山相信的事

十五年來，磊山持續透過不同形式與社會連結。有人因為音樂認識磊山，有人從運動活動中，感受到磊山的活力，也有人從一段公益故事，看見企業長期陪伴社會的另一種樣貌。這些不同的相遇，最後都回到同一件事：品牌不只是被看見，更重要的是讓企業精神被理解。我們始終相信，風險管理不只存在於保單，也能延伸到對人與社會的關懷。因此，多年來，我們持續投入偏鄉教育、兒少陪伴、音樂藝術、運動支持、高齡關懷等不同公益領域，也從一次次行動，慢慢累積成長期陪伴的關係。

公益，不是一場活動的開始與結束

對磊山來說，公益從來不是單一活動，也不是一次性的投入，而是一段持續累積的陪伴。我們與不同公益夥伴同行，從教育、文化、運動到高齡議題，關注不同族群的需要，也希望讓每一次支持，都能帶來更長遠的影響。十五週年的「你我我們音樂會」就是其中一個縮影，原聲童聲合唱團、親愛愛樂、孩子的書屋與告五人共同站上舞台，讓不同背景的人因音樂相遇，也讓更多人開始認識這些長期努力的公益夥伴，但真正重要的，並不只是一場活動有多少掌聲，而是活動結束之後，陪伴仍然繼續，舞台燈光熄滅之後，關係仍然存在。

這也是磊山一直相信的事：

公益不是讓自己被看見，而是讓更多值得被看見的人，有機會被理解、被支持。



一份肯定，也是一份提醒

此次評審肯定磊山以「選擇磊山 你

將不只是你」貫穿不同品牌行動，也肯定整體表現所呈現出的品牌高度，並給予磊山未來操作品牌的建議。而這些肯定與提醒對我們而言與得獎本身同樣珍貴。因為一個品牌真正能走得長久，不只是做了多少事，而是人們能不能從這些事情裡，看見一致的價值，當音樂、運動與公益發生在不同場域，真正把它們串在一起的，並不是活動形式，而是磊山長期相信的那份初心：對保戶好、對夥伴好、對社會好的理念。

從頒獎舞台，看見更多值得學習的事

站上傑出公關獎的舞台，也讓我們有機會看見來自不同產業的優秀作品及團隊，有些品牌用長期投入累積信任，有些用自身專業回應社會需求，也有更多案例讓我們看見，好的公關，不只是讓企業被更多人知道，而是讓大家更願意理解一個品牌相信什麼。這些來自不同領域的作品，也像一面鏡子，讓我們重新思考自己，得獎不是終點，而是一個繼續學習的開始。未來，我們仍會持續思考，如何讓每一次與社會的相遇，都更貼近磊山長期堅持的價值，也讓品牌不只被看見，更能留下真正有意義的連結。



磊山保險經紀人榮獲

財團法人公關基金會

2026傑出公關獎

優異獎



自負額型實支醫療險夯！磊山保經：新制實施，醫療險規劃更重視實際需求與保障缺口，而非只看實支實付張數

2026.09

自負額型實支醫療險夯

新制實施兩年多，客戶端更重視「實際額度與缺口」

實支實付新制掀市場變化

項目	內容
消費者端	●保障思維轉變 ●過去聚焦增加保單張數，現在更重視實際額度與缺口
保險公司端	●商品設計與核保政策上更加審慎 ●自負額型實支實付醫療險崛起
衍生難題	●多數保險公司不願當「第二家」，想補強保障的民眾雙品選擇受限 ●自負額型實支險額度不一定能與舊保單完美銜接

工商時報

資料來源：採訪整理

製表：呂欣芷



實支實付醫療險新制自2024年7月上路，全面採「正本理賠」，旨在回歸「花多少、賠多少」的損害填補原則。然而，各保險公司核保規定不同，多數保險公司只願當「第一家」，使民眾欲補強保險時，能夠選擇的商品受限。保經業者觀察，新制實施兩年多來，市場逐漸發生變化，客戶端更重視「實際額度與缺口」；商品端則因保險公司各有風險考量，相較直接承保第二張，「自負額型實支醫療險」更受關注。

磊山保經業務總監李佳如指出，新制上路後最大改變在於消費者端的規劃思維，民眾從過去問「我有幾張實支實付？」轉變成思考「如果發生10萬、20萬元的自費醫療支出，我的保障能填補多少？」；醫療險規劃重點不再是單純增加保單張數，而是透過保單健診，重新檢視住院醫療、手術、醫療雜費及門診手術等保障是否符合當前醫療環境，表面上改變理賠制度，實際上改變的是保障思維，從「多家實支實付」回到檢視實際額度、保障缺口與整體風險承擔。

另外磊山保經業務總監李佳如也提醒，實支實付仍是處理自費醫療支出的核心保障。首先應檢視既有保單的住院醫療、手術、醫療雜費及門診手術額度，是否足以因應現今自費醫療環境。若既有額度不足，可先確認原保單是否能提高額度，讓新增的保費盡量用在真正需要轉嫁的醫療風險上。

對保險公司而言，在承保第二家實支實付採取較審慎的態度，主要有三大原因，包括整體保障額度與過度承保風險、理賠作業與管理成本、商品損率與長期風險管理。保險公司須考量保戶原有的保障額度、健康狀況、理賠經驗，以及未來醫療費用愈來愈高；若涉及多家公司共同分攤，相較單一保單，涉及的理賠文件、差額證明及後續核付流程較多，保險公司理賠作業與管理也相對複雜。不過，保經業者也坦言，從消費者保障角度來看，有些消費者並非希望重複保障，而是既有保單額度不足、門診手術保障較低，或早期保單已跟不上現今醫療環境，希望補足真正存在的醫療缺口，卻可能因為第二家承保選擇有限而無法補強。

整體而言，新制的目的應是避免超額保障，而非讓合理的保障缺口無法被填補。保險公司核保規定基於風險控管，但若市場上能承作第二張的公司愈來愈少，確實也會讓保障不足的民眾更難補強，這是值得關注的問題，也期待市場未來能有更多符合損害填補精神、又能銜接既有保障的商品，例如自負額型實支實付，讓消費者補的是不足的額度，而不是單純增加一張重複保障的保單。

【專業賦能】磊山保經招募研習營 – 從理解人才開始，陪伴彼此看見更好的未來

2026.09



文 / 編輯部

在保險產業中，「人才」始終是組織永續發展的重要關鍵。然而，真正有效的招募，從來不只是增加人數，更重要的是能不能理解一個人的期待、看見他的可能，並讓彼此在充分了解的基礎上，找到適合共同發展的方向。

隨著產業環境、人才價值觀與職涯選擇不斷改變，主管面對人才時，也需要從過往單向介紹公司、工作與制度，逐漸轉向更深入的理解與對話。

為協助主管重新思考人才招聘的本質，磊山保經規劃「招募研習營」，由業務總經理林世德親自帶領，從多年第一線業務與組織發展經驗出發，透過兩天密集課程、情境演練及案例研討，帶領夥伴重新檢視自己與人才互動的方式。

課程不只著重招募技巧，更從「人」出發，引導主管思考：面對不同背景、不同人生階段的人才，我們是否真正理解他的在意與期待？又是否有能力讓對方看見一份工作的背後，可能帶來的專業成長與事業發展？

這次特別邀請三位參與研習營的夥伴，分享課程帶給他們的思考與轉變。



招募，是一場彼此奔赴的成就之旅

高雄營運處 陳虹蓁 業務協理

經過兩天一夜的招募研習營培訓，我對「招募」有了更深的體會：真正能吸引人才菁英的，不只是公司完善的業務支援系統、豐富的學習資源與發展平台，更重要的是一份真誠祝福對方、陪伴彼此前進的初心。

在招募夥伴的過程中，我們往往急著展現公司的優勢，卻可能忽略了對方真正的需求與人生期待。這次課程讓我重新思考，招募不應只是說服對方加入，而是透過理解、尊重與真心交流，找到彼此價值與方向的交集，讓一段合作關係從信任開始。

培訓中，世德業務總經理詳細分享他成功引薦各路優秀人才的實務經驗，不僅說明招募過程中的關鍵心法，更進一步將經驗整理、分析並拆解成具體的要件與步驟。透過實例演練及分組討論，我們實際學習在不同情境下的溝通方式、回應技巧與應注意的細節，讓抽象的理念真正落實在日常招募工作中。

這次研習讓我深刻明白，公司的品牌與制度固然重要，但最能打動人的，始終是人與人之間真誠的連結。當我們願意以成就對方為出發點，招募就不再只是人才的加入，而是彼此看見可能、互相成就的開始。

原來，招募不是說服，而是彼此奔赴；不是單方面尋找人才，而是攜手走向更好的未來。



不是急著告訴對方我們有多好，而是先真正聽懂一個人

御謙特許分行 黃聖銀 高級業務經理

很榮幸可以參與由業務出身的業務總經理親自帶領兩天的招募營課程，拆解過往他的實務經驗，也讓我們重新檢視自己哪裡可以做得更好。這次課程讓我對「人才」有了不一樣的想法，過去提到保險，總會讓人有一種黑化的負面標籤，例如掛一個人頭證照在公司就可以有獎金可以領，導致一般大眾，甚至是入行前的我，都會覺得這個行業很缺人，每天都在拉人，但透過這次課程，我發現真正重要的，並不是真的行業缺人，而是缺少真正的「人才」，而磊山在做的事情，就是期望帶給每個夥伴一個平台，透過這個平台造就一個人的圓滿人生。

在這兩天的課程裡，不單純只有讓夥伴學習心法、技法，更安排了很多可以落地的演練，我在演練的過程中，發現自己過往在做招募時，總會把很多公司、團隊的特色，在第一時間通通分享給對方，自認為這樣才是清楚地讓引薦對象認識全貌，但經過這次課程，也讓我不斷重新檢視自己是否真的有在「聆聽」對方，他真正想說的是什麼、真正在乎的事情是什麼。

先聽懂對方在說什麼，才能找到真正的痛點，進一步解決對方的問題。

在這次課程裡，最讓我印象深刻的是業務總經理專門做的case研討，過程中，我發現大多數的我們都卡在第一步驟－

信任建立。也讓我想起課程裡提到的「位置」，很多時候我們會不小心把自己的位置捧得太高，讓對方產生無形的壓力，而我們自己卻不自知，最後就會讓有潛力的引薦對象離我們越來越遠，當距離越遠時，我們也就很容易放棄繼續引薦好的人才。

做case研討這堂課程，完全是主管的福音。

平常我們面談的次數不及業務總經理，所累積的經驗值、能力也沒有像業務總經理那麼豐富，能上到這堂課簡直就是賺到！從講師的解析過程中，我不斷檢視自己，身為主管，當夥伴來詢問我時，我會如何回應，我發現即便夥伴的問題再小，講師都會先稱讚，再提供市場上的資訊，最後告訴夥伴很具體的做法，這聽起來像是很簡單的流程，在行銷端可能已經駕輕就熟，但在引薦端，這個功夫還是有待精進，果然有在市場上，還是會不一樣，這也告訴我自己，要讓自己每天都把引薦放在心上，並且真正做出行動，那這堂課最大的收穫，就會是我自己。



讓人才看見未來，招募就不再只是增員，而是一場人生相遇的邀請！

宜蘭營運處 黃冠竣 業務副總

從業19年，從業務員一路走到帶領團隊，我曾經以為招募最重要的是「找到對的人」，但這次參加「招募培訓研習營」後，我有了更深的體會：真正重要的，也許不是找到已經準備好的人，而是我們有沒有能力看見一個人的可能性。

過去在招募時，我們很容易被經歷、能力、業績，甚至是否有保險背景所影響。

但這堂課從信任建立、需求拆解、價值對接，到敘事能力、異議處理與面談收斂，讓我重新思考：招募不是急著證明我們有多好，而是先理解對方真正想要什麼樣的人生。

尤其對沒有保險經驗的「白紙人才」，我有了不同的看法，白紙不代表沒有能力，反而代表更多可能，因為一個人的熱情、企圖心、價值觀與學習能力，往往比他過去做過什麼更加重要，當我們願意花時間建立信任、理解他的夢想，讓他看見保險不只是「賣商品」，而是一份能幫助家庭、累積專業、發展事業，甚至改變自己人生選擇權的工作，招募才真正有了意義。

這也讓我重新提醒自己：主管的責任，不只是把優秀的人找進來，更要打造一個能讓普通人變優秀、讓優秀的人變卓越的環境。

未來我希望自己不只是「招募人才」，而是成為那個看見人才、相信人才，甚至比他更早看見他未來的人，因為最有價值的招募，從來不是多了一個人，而是我們陪一個人，看見了原本連他自己都沒想過的人生。

從「介紹一個機會」，到「理解一個人的未來」

從學員們的分享中，可以看見，招募研習營所帶來的，不只是招募方式的調整，更是主管對「人才」這件事情的重新理解。

從急著介紹公司，轉為先理解對方；

從尋找已經準備好的人，轉為看見尚未被發現的潛力；

從關注是否加入，轉為思考彼此是否適合一起走得長久。

當招募回到「人」本身，它就不再只是一場職涯選擇的說明，而是一段彼此認識、理解與建立信任的過程，對主管而言，真正的挑戰也不只是把人才帶進團隊，而是能不能在人才加入之後，持續提供專業培育、資源支持與發展舞台，讓每一個人的能力被看見、價值得以發揮，磊山長期以人才培育與組織發展為重要基礎，從新人培育、專業學程、主管養成，到科技、專家團隊與多元資源的支持，希望建立的不只是讓人才加入的平台，更是一個能讓人才持續成長、實現人生目標的環境。

未來，磊山也將持續透過系統化培訓與實務交流，陪伴主管提升人才發展能力，讓更多優秀人才被看見，也讓每一次相遇，都有機會成為彼此人生中更好的開始。



【磊山優秀內勤】稽核室副總經理劉繼梅：把風險看在前面，讓專業成為夥伴安心向前的力量

2026.09



「心裡要有責任，眼裡要有風險，手裡要有方法。」

談起數十年的金融職涯，磊山保經稽核室副總經理劉繼梅，用「主動積極」四個字，形容自己一路走來的工作態度。

從二十多歲進入銀行，由助理辦事員開始，到後來投入企劃、業務管理與稽核；從制度嚴謹的大型金融機構，到加入磊山、重新建構內稽制度，她始終有一個習慣：接到任務時，不只是把交辦的事情完成，而是會多想一步：「這件事要做到什麼程度，才算真的做好？」這份多想一步、多做一點的態度，也成為她後來投入稽核工作的重要特質，在她眼中，好的稽核，不只是等問題發生後指出哪裡出了錯，而是提前看見風險、找到方法，讓問題在發生之前，就有機會被避免。

從助理辦事員起步，把每件事做到超過職位的期待

劉繼梅最早踏入金融業時，正逢新銀行開放設立。她進入大安銀行，雖然只是助理辦事員，負責的卻是股東會、董事會，以及現金增資、上櫃、上市等重要工作，年紀輕、職位不高，卻得直接面對董監事、高階主管與金融主管機關。為了從容應對，她習慣在事前把法規與業務全貌研究透徹，也會站在主管的立場思考：「如果我是老闆，我會怎麼想？怎樣的方案最符合公司的利益？」

「那時候沒有想到自己職位高不高，只覺得既然這件事交到我手上，我就應該把它弄清楚、說明白。」

這份主動與超越職務的擔當，讓她逐漸被不同部門主管看見。1995年，她獲選為大安銀行第一屆優秀行員。長期身處後勤，從行政管理、業務管理到企劃部門的歷練，讓她不只熟悉制度與金融法規，也養成了從全局看事情的習慣。這些累積的經驗，讓她在面對問題時，總能多想一步，看見事情背後可能的風險。

稽核的最大價值，不是找到多少問題，而是讓問題不要發生

進入稽核領域後，劉繼梅一度被同事形容是「殺手」，不是因為態度嚴厲，而是她在查核時，總能從大量資料中找出異常的蛛絲馬跡。曾有一次，她發現理財人員與客戶的交易時間非常接近。單憑時間接近無法證明有問題，因此她進一步比對人員行程、電話紀錄等資料，最後證實理專有代客下單的違規行為，對她而言，這不是直覺，而是一套長年養成的工作方式：可以大膽假設，但一定要仔細查證。

她也習慣在每次查核前重新研讀與查核業務相關的法規，把可能的風險點逐一整理，再思考如何運用手上的資料進行驗證。但做得愈久，她愈認為，稽核最大的價值其實不在「抓到問題」

「發現問題只是其中一部分，更重要的是讓問題不要發生，讓風險不要出現。」

她將風險管理看成一道道防線。第一線業務及營運部門，直接面對市場與客戶，因此承擔最大的風險；法遵協助建立制度、檢視合規；稽核則是檢視前兩道防線是否有效運作。對她而言，最理想的狀態不是讓稽核查出很多問題，而是前端防線能及早發現、及時處理風險，等稽核來查時，該清掉的雷早已經被清掉。

離開大型銀行來到磊山，迎來重新建構內稽制度的挑戰

多年金融職涯後，劉繼梅開始重新思考，自己想要的是什麼樣的生活，過去在大型金融機構工作，經常晚上九、十點才能回家。承擔得愈多，主管愈信任，隨之而來的責任與壓力也愈大。走到人生另一個階段，她希望專業仍能有所發揮，也能留一些時間給家庭與自己，2018年10月，她從外商銀行轉身來到磊山。

真正加入後，她才發現，這並不是一份「比較輕鬆」的工作，而是另一種全新的挑戰。過去在大型銀行，她是在一套成熟的制度中執行專業，來到磊山，許多制度則需要重新思考、逐步重建。

「以前我在稽核體系裡只要負責查核，到了磊山，是從頭到尾把整套制度重新建立起來。」

她重新研究保險經紀人的相關法規，也主動認識同業、了解市場做法。即使過程中不免碰壁，她仍一點一點摸索，再把過去在銀行累積的經驗，轉化成適合磊山規模的制度與作法。對她而言，好的內控制度不是愈嚴愈好，而是要貼近實務，在兼顧合規與風險控管的同時，也能支持業務發展，從自行查核、評估標準，到查核後的溝通與董事會報告，她一步一步建立起屬於磊山的作業方式。

而讓她更有信心的，是佳蓉姐及高階主管們的支持。

「只要把風險與影響說清楚，公司對必要的內控措施，都會給予支持。」這也讓她更加確定，稽核的價值，是讓公司看清風險、了解影響，在充分掌握資訊後，做出更好的決策。

當稽核遇上AI，讓風險管理再提前一步

這樣的思考，也讓劉繼梅開始把AI帶進稽核工作，當公司推動AI時，她沒有認為「這和稽核無關」，反而開始思考，能不能讓AI協助風險管理更即時？她率先嘗試「AI虛擬法遵與稽核主播」，把法規異動與裁罰案例轉換成容易吸收的影音內容，透過可愛的主播，即時推播給每位同仁。

「我覺得稽核雖然是專業的工作，但不需要冷冰冰，也可以有可愛的一面。」

之後，她也進一步建立智能合規與內控優化機制，當外部法規變動，就能觸發內部規章修訂流程；同時也導入AI稽核輔助系統，將稽核從事後查核，往即時監控與事前預防推進，也讓風險管理真正融入日常。

一份肯定，看見的不只是她，也看見所有站在後面的夥伴

談到這次獲得保險信望愛獎「最佳專業顧問獎」，她坦言，一開始其實沒有特別追求這個獎項，直到開始準備參賽資料，她才第一次有機會好好回頭看看自己的職涯。從改善制度、推動流程電子化，到導入 AI

與跨部門合作，她才發現，原來這些年一路走來，自己已經累積了這麼多寶貴的經驗。除了實務歷練，她也持續精進專業，考取了國際內部稽核師（CIA）、國際反洗錢師（CAMS），以及人身、財產保險代理人與經紀人等二十多張金融證照。但最讓她感動的，是結果揭曉後，許多內、外勤夥伴主動給她祝福。

「業務夥伴有業績數字，很容易被大家看見，但後勤夥伴很難。」

對她而言，這份肯定不只是個人的，而是讓那些長期在幕後、沒有漂亮業績，卻默默支持著前線發展的內勤夥伴，多了一次被大家看見的機會。

真正讓人走得更遠的，是永遠比自己的位置多想一層

年輕時，她曾因為主管用高於自己職位的標準要求而感到挫折。明明只是經理，卻被用協理的標準要求；明明覺得自己已經做的很好，卻還是被提醒「可以再更好」，後來她才慢慢明白，那些當時覺得不容易接受的高標準，其實是在幫自己提早準備好下一個階段需要的能力。回頭看這段從助理辦事員、銀行企劃、稽核，到如今陪伴磊山建立稽核制度、支持業務發展的旅程，她沒有刻意設定自己要做到什麼位置，她只是單純地對自己負責，每一次接到任務，都努力做到符合自己的標準。

心裡有責任，所以願意多走一步；眼裡有風險，所以能提早發現問題；手裡有方法，所以不會只說「不行」，而是和夥伴一起找到「降低風險的最適方法。」

這或許就是她數十年職涯的註腳：真正的專業，不只是把自己的工作做好，而是讓身邊的人，也能因為你的存在，可以更安心地把自己的工作做好，一路走來，她用專業守護公司，並支持身邊的夥伴

這，是她認為專業最有價值的樣子。

【磊山新勢力】高雄營運處

林碧蘭：從護理到保險，用專注與專業，把每一位客戶都當成自己人

2026.09



文 / 編輯部

「做事情之前，先學會做人。」

從護理人員、護理長，到38歲跨入保險業，從一通通陌生開發電話，到累積服務超過3,000位客戶，林碧蘭走過35年的保險職涯，沒有把自己的成績歸因於口才，也不認為只靠一套話術就能走得長久

。

她反覆談到的，是六個字 - 專注、專心、專業。

剛入行時，她要求自己持續接觸客戶，每年至少完成100張新契約，對她而言，數字背後真正重要的，不只是業績，而是透過一次次接觸、提問、服務與理賠，把自己的專業磨得更深，她也始終相信，客戶是最好的老師，許多能力，都是在一次次實際問題裡學會的，而這份對「人」的重視，其實早在她進入保險業以前，就已經深深刻在生命裡。

在醫院看見人生無常，38歲重新選擇一條路

林碧蘭並非金融或商管背景，而是護理科系出身。她曾進入衛生體系工作，後來協助醫院成立教學醫院，並在醫療現場擔任護理長達18年，也是在醫院工作的那些年，她看見許多疾病之外的人生難題。曾有一位退休公務人員，將退休金拿去協助孩子買房，自己中風之後，晚年卻失去了理想的生活照顧，也曾有一位原本資產豐厚的長者，沒有提前安排好財產與生活，到了人生後段，才發現原本擁有的許多東西已不再屬於自己。

多年過去，她談起這些畫面仍然感觸很深，於是她開始思考：在人真正走進醫院以前，有沒有一些事情，可以更早準備？

「如果前端能夠先做好規劃，遇到生老病死的時候，是不是可以更有尊嚴一點？」

正巧當時有保險主管經常到她負責的病房服務客戶，也持續邀請她認識這份工作，38歲那年，她決定跨出去，對一個自認不擅長數字的護理人員而言，保險起初並不是熟悉的世界，但她後來用自己最熟悉的方式理解這份工作。保險談的，其實就是兩件事情，生命，以及生活，生命遭遇威脅時，讓人仍有尊嚴；生活遭逢變故時，讓家庭仍有選擇。

沒有現成市場，就從報紙上一家公司、一家公司開始找

剛進入保險業時，林碧蘭很清楚，想把這份工作做好，就必須真正進入市場。她沒有只依賴親友名單，而是選擇企業團體保險作為起點，三十多年前，還沒有現在便利的網路工具，她每天翻著報紙上的徵才廣告，只要看到公司福利欄寫著「享勞保、團保」，她就拿起電話，主動詢問能不能給自己一次重新報價的機會。從一次次陌生電話開始，她逐步進入企業市場，最興盛的時期，手上同時服務28家團體保險客戶，其中不乏大型鋼鐵、石化與汽車相關企業。然而，她從來沒有把團險當成只做一張團體保單的生意，團保成立之後，她會主動要求企業安排固定的駐點服務時間，讓員工可以帶著理賠問題、家庭保障，甚至其他保險公司的保單來找她，她也會親自說明公司替員工準備了哪些保障、未來發生事故如何申請理賠，以及個人保障是否還存在缺口。一次團保合作，因此成為

數百、甚至數千個家庭認識她的開始，有人認為團險服務繁瑣、投入時間多，不一定划算，但林碧蘭卻不這麼看。

「不是這個市場沒有價值，是方法不對。」

如果能建立固定的服務方式，以一對多的方式真正替大家解決問題，信任便會慢慢累積。

一張250萬元支票，讓她真正感受到「我被需要」

真正讓林碧蘭確定，自己要長久留在保險業的，是一件從業初期的理賠，當時，她剛承接一家大企業的團險三個月，一名經濟普通的員工便因血癌驟逝，留下孩子、太太與母親。為協助家屬度過難關，林碧蘭全力協調保險公司加速審核，短短三天內便核發約250萬元的理賠金。當她與企業人資將支票親手送到家屬手中時，震撼的一幕讓她終生難忘，面對驟逝的至親，悲痛的家屬竟當場跪下接過支票，印象很深，我當場就哭了，連忙扶他們起來，直說這是我該做的。那一刻她深刻意識到，自己的工作不只是賣出保單，而是在一個家庭最脆弱無助的時刻，及時遞上一筆能接住他們的救命錢。

「那種被需要的感覺，就是我的使命感。」這段經歷讓她始終堅信：理賠服務必須比銷售更細緻，在合情、合理、合法、合規的前提下，站在客戶立場把每個細節做到極致。

退休之後再選擇磊山，是因為還想繼續服務與成長

離開服務多年的單一保險公司後，林碧蘭原本已經沒有再追求職涯高峰的打算，但她始終放不下那些服務多年的客戶，因此，她開始重新思考，如果保險是一份永續經營的事業，自己需要的就不能只是一個放置保單的平台，而是一個有文化、有願景，也能共榮共好的團隊。直到今年三月，一次偶然與過去老同事潘明賢執行長重逢，她再次與磊山產生連結，其實林碧蘭很早就知道磊山，過去仍在原保險公司時，每逢大型表揚活動，她就曾和李佳蓉董事長同台領獎。當時的磊山，在她眼中就是一個文化鮮明、經常在業界舞台上被看見的團隊，真正讓她決定加入的，不只是制度或獎勵，而是發現自己仍然想學習，也仍然有35年的經驗可以分享。

她特別認同磊山的經營方式，一個環境可以用壓力推著人前進，也可以用典範的力量驅動人成長，而她更喜歡後者，看見身邊夥伴認真，也會讓自己「真的把它當一回事」，繼續學習、放大格局，對她而言，這不是退休後重新證明自己，而是在人生另一個階段，仍然可以和一群人一起成長。

真正決定你能不能做十年，不是第一年的成績

走過35年，看過太多保險新人進進出出，林碧蘭認為，一個新人真正要建立的，不只是銷售技巧，很多人不是能力不足，而是「持續性不夠」，業績好時很有熱情，碰到拒絕便開始懷疑自己，賺到一些錢之後，也可能慢慢忘了最初為什麼進入這個產業。所以，在所有方法之前，她最重視的是：先建立自己的核心價值。

「不管在高峰還是在低潮，都不要忘記你為什麼進入這個行業。」

她自己給出的答案始終很簡單，用自己的專業，專心、專注，把身邊的人照顧好。三十多年前，她從醫療現場走進保險，希望讓更多人在面對生命與生活的變故以前，多一份準備，三十多年後，這件事沒有改變。

她也始終相信：「你只要認真，別人就會把你當一回事。」

那些多做的一點、多學的一點、多替客戶想的一步，當下未必馬上得到回報，但時間拉得夠長，專業會變成信任，信任會變成關係，而那些曾經先給出去的善意，往往又會以不同方式回到自己身上，先把人做好，再把專業做好；先真心相信保險的價值，再讓客戶相信你。真正能讓一個人走得長久的，不是一時成交多少保單，而是多年以後，仍然有人在需要保險、需要幫助的第一個時刻，想到的是你。