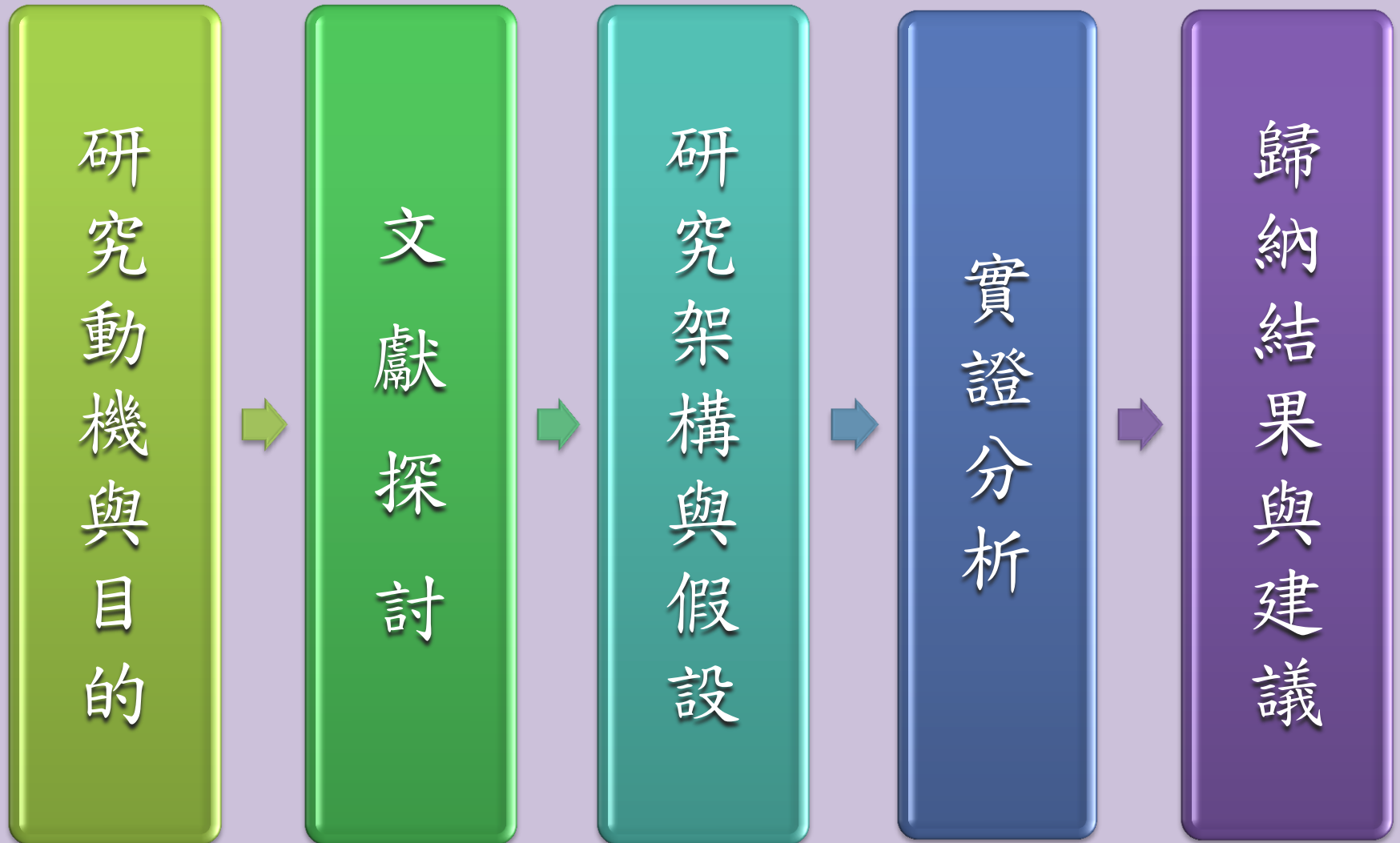


致理技術學院保險金融管理系
保金實務專題成果報告

探討消費者 對住院醫療險購買行為之研究

組別：第二組
學生：簡廷芸 洪嘉穗
鄭雯立 廖姿雅
許芯語 黃炫鳳
阮奕慧

研究流程



研究動機

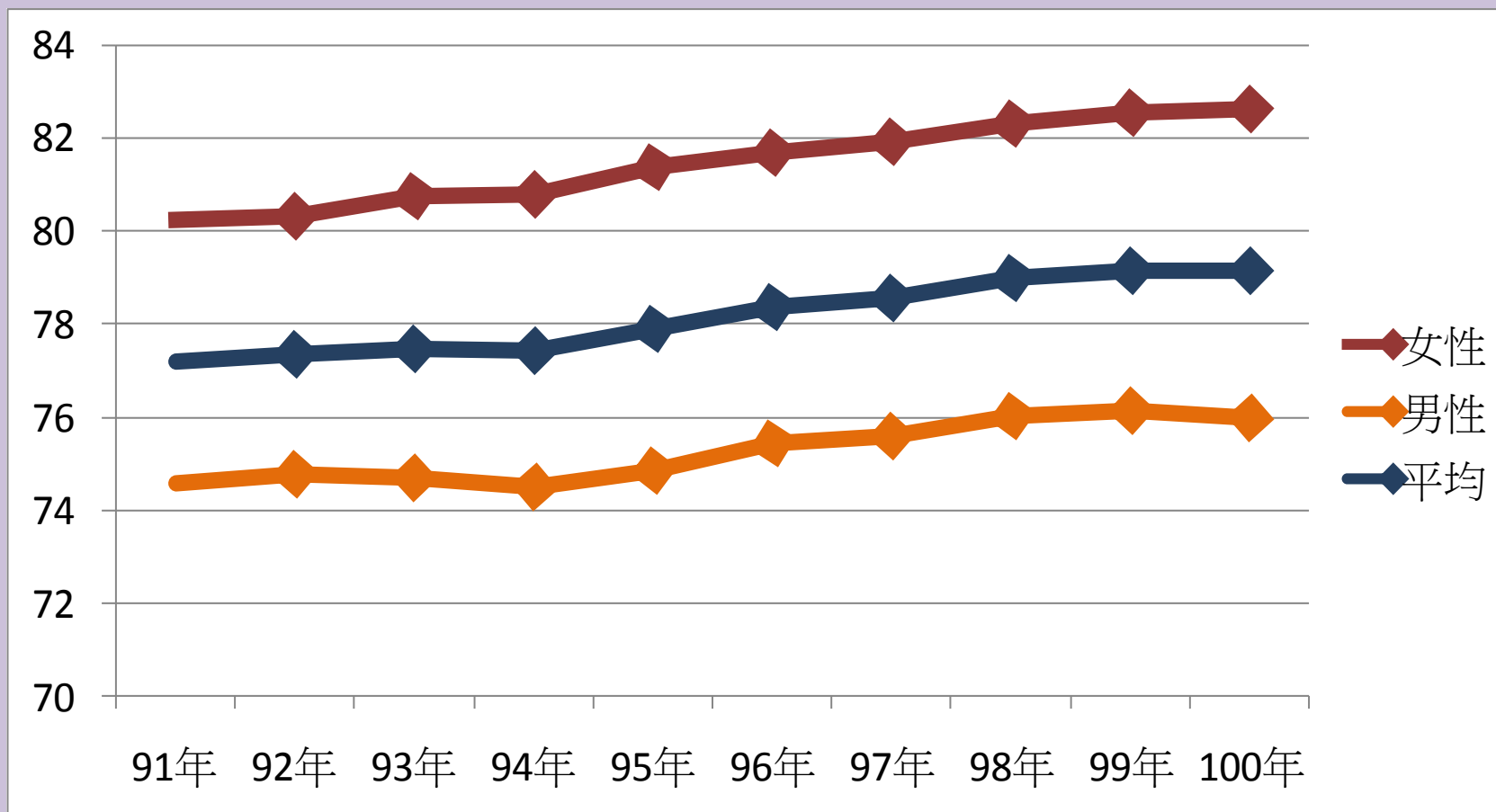
平均餘命
越來越長

醫療支出

保障缺口

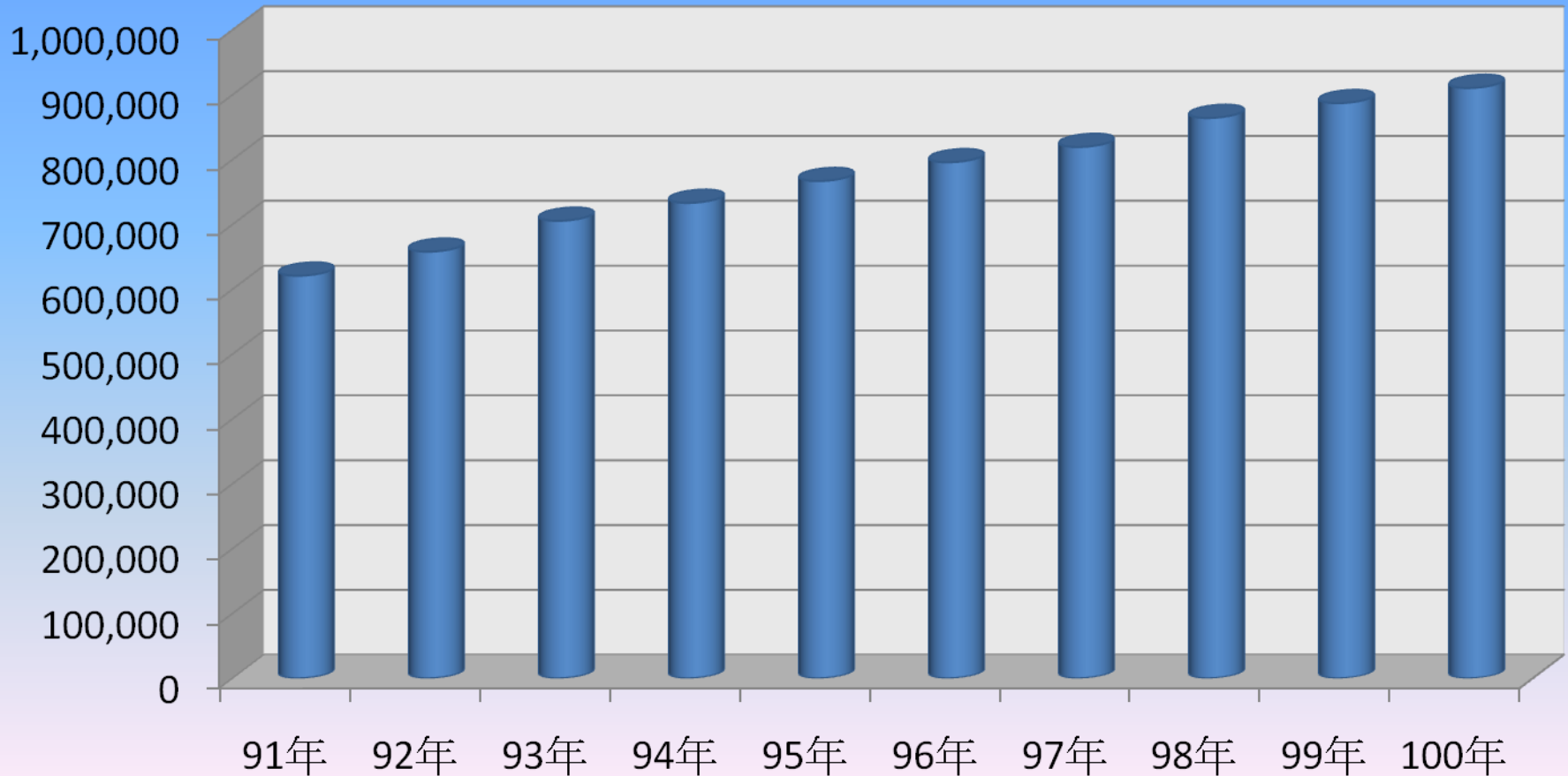
住院醫療
提供保障

平均餘命

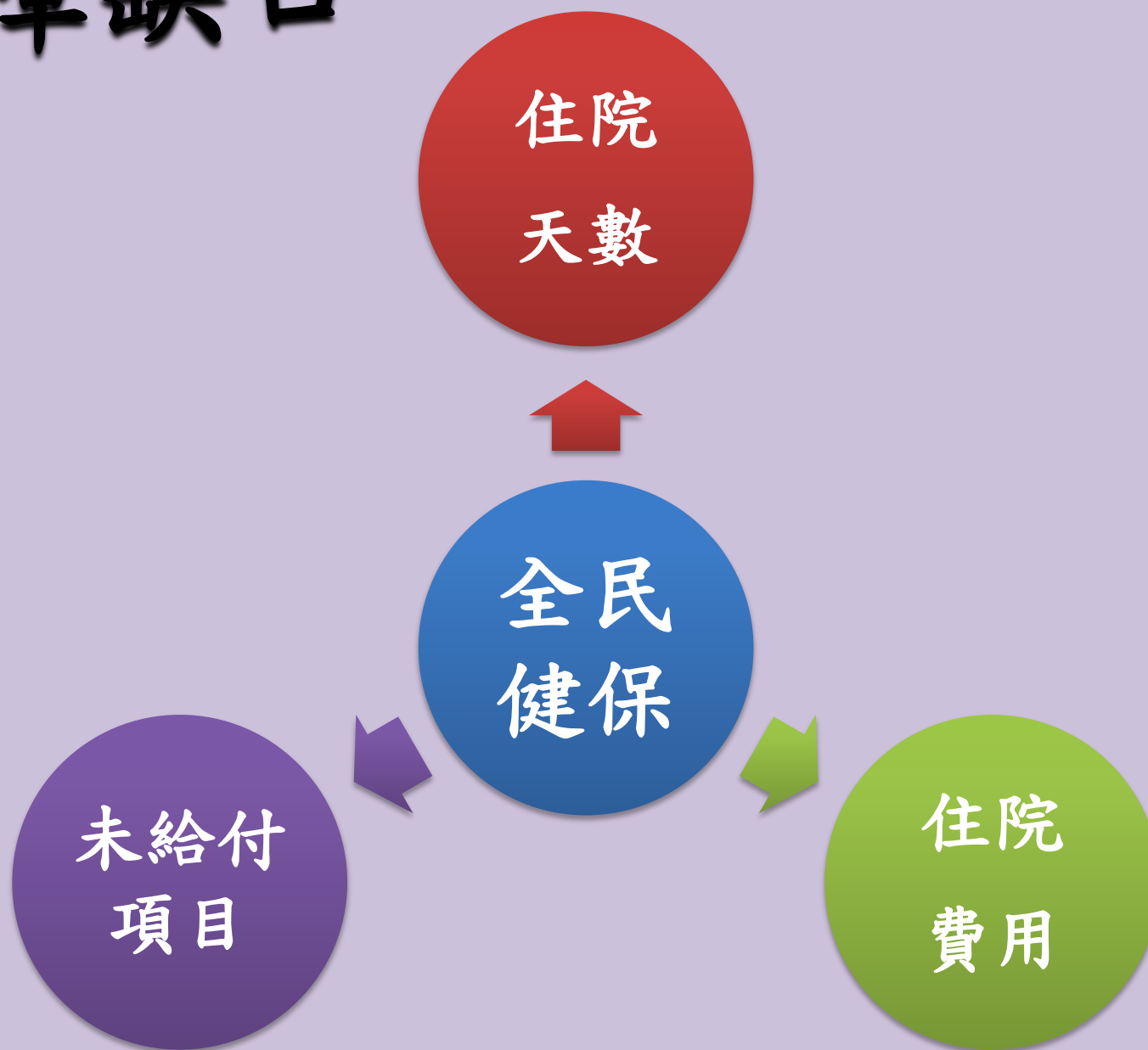


醫療支出

總醫療保健支出



保障缺口



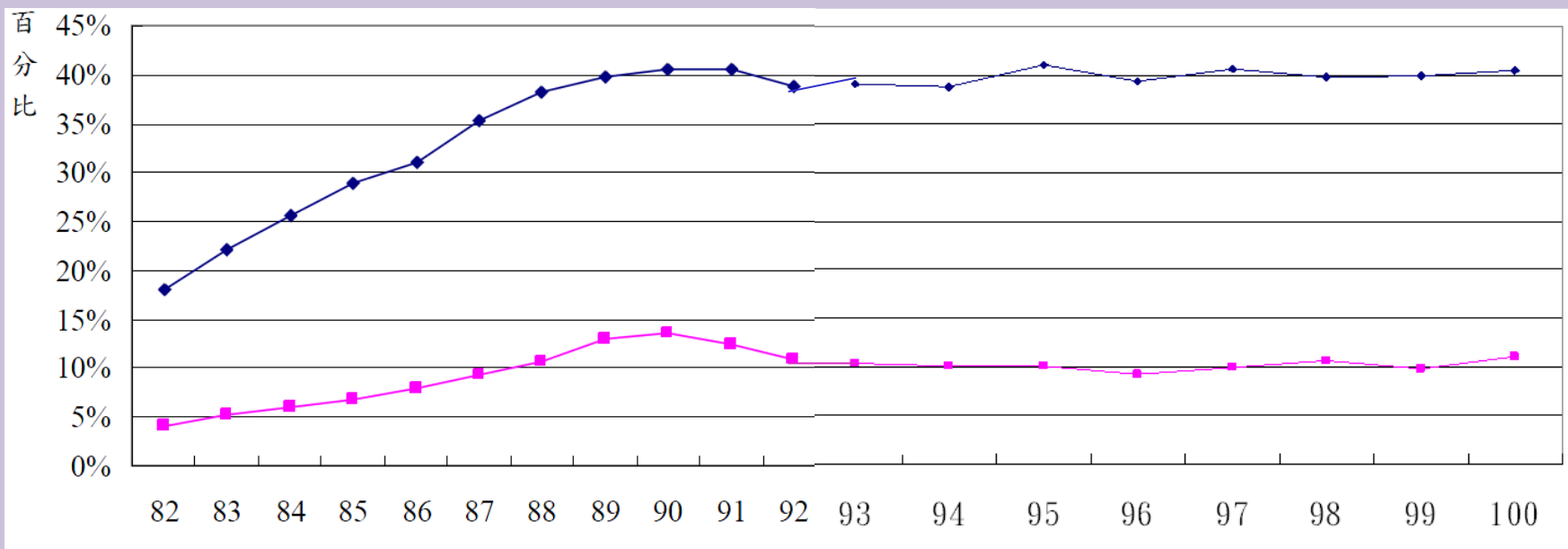
住院醫療保障

- 住院醫療險對住院所產生的一切醫療費用(如病房費、膳食費或其他雜費等)，提供醫療支出補償。最主要的保障目的有二點：

一、降低醫療支出的費用

二、提供手術養病期間無法工作的財務安定，以維持穩定的生活

住院醫療保障



民國82年至民國100年國人對於醫療保健支出及商業健康保險投保率約由18%成長至40.5%，代表國人對於醫療保健支出及商業健康保險的重視程度日益攀升。



研究目的

1.

• 探討不同的消費族群，對於購買住院醫療保險的需求及意願是否有顯著的差異。

2.

• 了解影響消費者購買住院醫療保險的動機、風險評估準則。

3.

• 發現住院醫療保險的潛在市場。

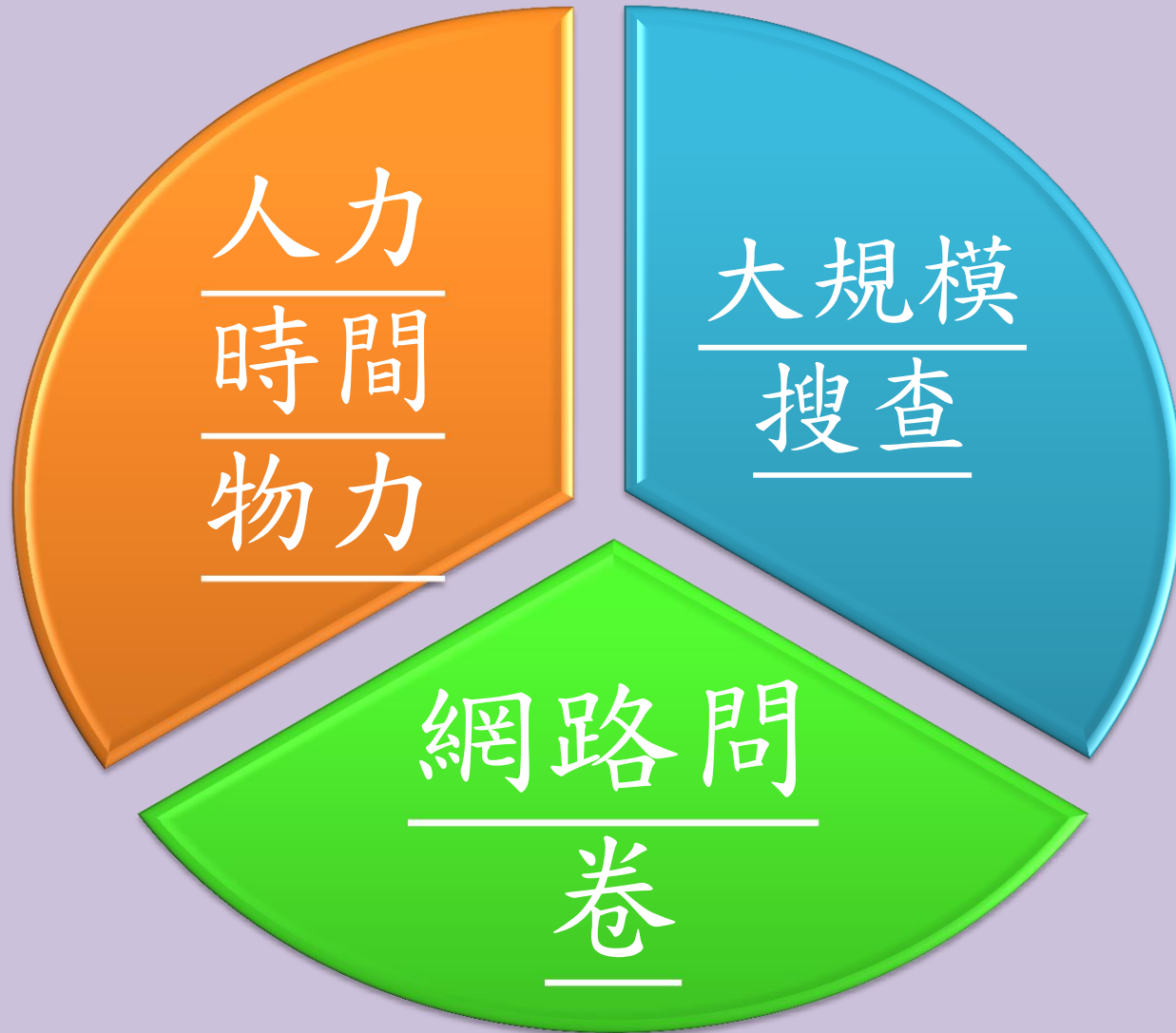
研究對象

20歲
以上



65歲
以下

研究限制



文獻探討

人口變數

住院醫療險

健康狀況

風險認知

購買評估

人口變數



住院醫療險

保險金給付的方式主要可分為：

實支實付型：住院醫療費用保險，在保單約定的額度內，補償被保險人住院的花費，各項目加總扣除全民健康保險已給付的部分，由保險公司給付保險金至一個限額

日額型：不論實際醫療費用多寡，都依約定保險金給付



健康狀況

◆據衛生署統計，2009年國人總住院人數共計約182萬人，且有住院紀錄且已出院患者的平均住院天數為11天。

◆衛生署2009年的全民健保統計資料，種種數據均顯示，國人每年的醫療費用支出不但日漸增長，對於醫療資源的需求也有越趨年輕化的趨勢。



風險認知

平均每人支出
39,247元

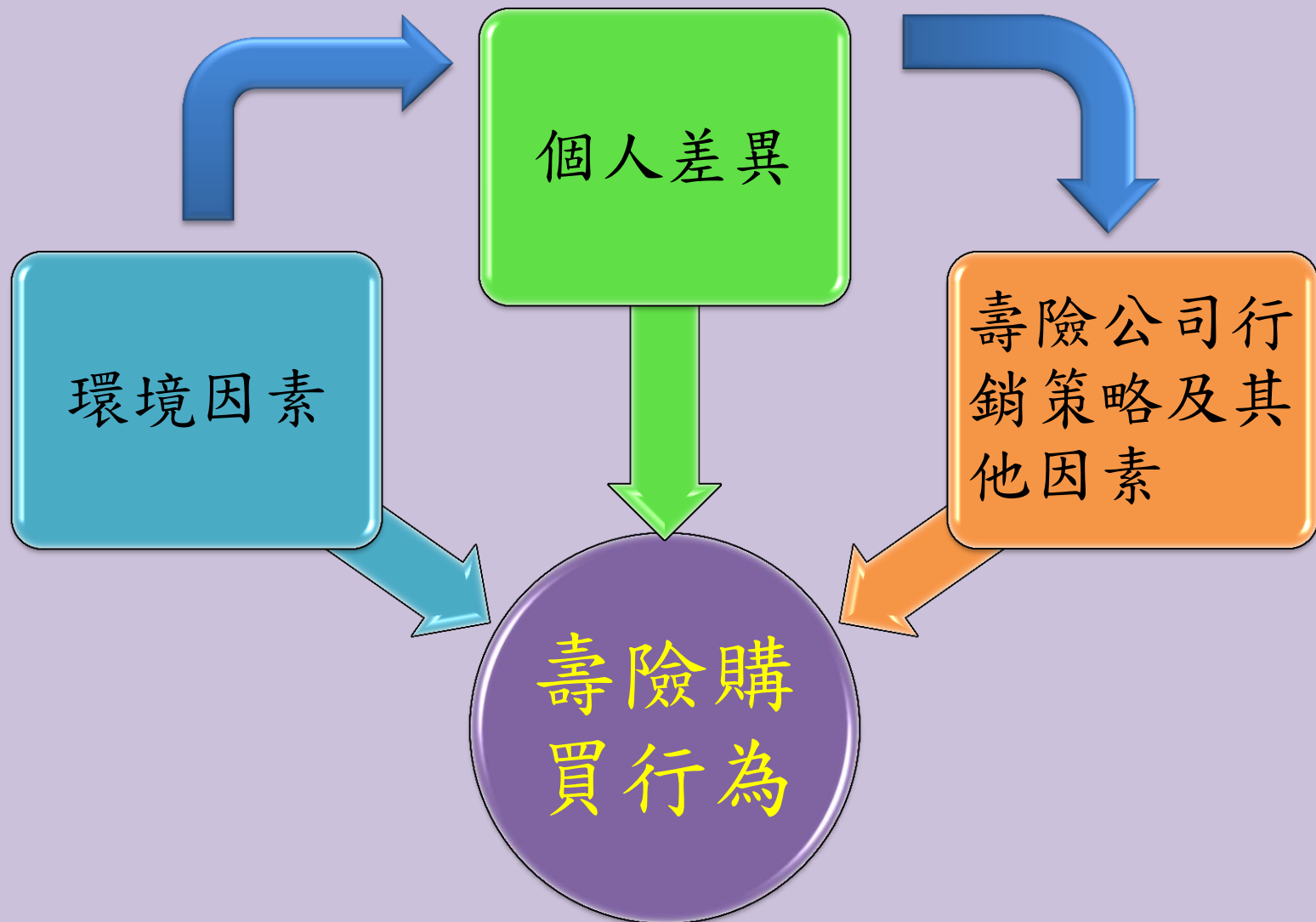
台灣國民醫療保健支出統計表

| 年度 | 總醫療保健支出(單位:百萬元) | 部門分配比例(%) | | | GDP 成長率 | NHE 成長率 | NHE 佔 GDP 之比重 (%) |
|-----|-----------------|-----------|-------|-------|---------|---------|-------------------|
| | | 政府 | 保險 | 民間 | | | |
| 91 | 620,674 | 7.13 | 60.32 | 32.55 | 4.28 | 6.32 | 5.96 |
| 92 | 657,796 | 8.00 | 59.32 | 32.68 | 2.28 | 5.98 | 6.15 |
| 93 | 705,353 | 7.59 | 58.61 | 33.80 | 5.86 | 7.23 | 6.21 |
| 94 | 733,045 | 5.91 | 58.68 | 35.41 | 2.92 | 3.93 | 6.24 |
| 95 | 766,666 | 6.64 | 59.03 | 34.33 | 3.86 | 4.59 | 6.26 |
| 96 | 795,662 | 6.56 | 58.5 | 34.94 | 5.02 | 3.78 | 6.16 |
| 97 | 819,240 | 5.68 | 58.65 | 35.67 | -2.59 | 2.96 | 6.49 |
| 98 | 863,996 | 6.49 | 58.08 | 35.43 | -1.45 | 5.46 | 6.92 |
| 99 | 886,834 | 6.58 | 57.27 | 36.15 | 8.29 | 2.64 | 6.54 |
| 100 | 910,267 | 6.07 | 57.62 | 36.31 | 0.67 | 2.64 | 6.67 |

資料來源:行政院衛生署-衛生統計資訊網



購買評估



研究架構

人口統計變數

- 1 性別
- 2 年齡
- 3 BMI
- 4 教育程度
- 5 婚姻狀況
- 6 子女數
- 7 職業
- 8 每月所得
- 9 商業保費支出

H1
→

住院醫療險認知

- 1 健康狀況
- 2 知識因素
- 3 個人風險因素
- 4 社會因素
- 5 購買評估

H2
→

購買住院醫療險的意願

研究假設

H1

人口統計變數對住院醫療認知看法

有顯著差異

H2

住院醫療認知之看法對購買住院醫療險意願

有正面影響

問卷設計



人口統計變數

住院醫療險認知

購買住院醫療意願

分析方法

敘述性統計分析

信度分析

卡方檢定

T檢定

單因子變異數分析

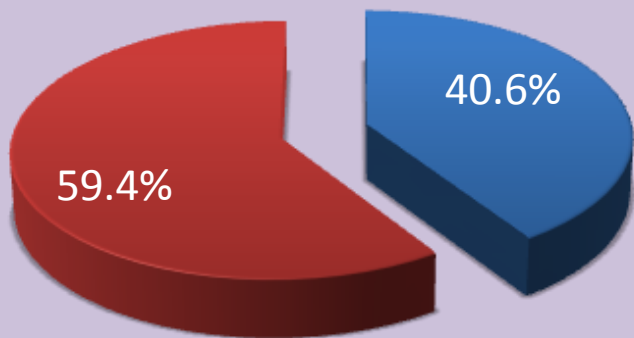
迴歸分析

敘述性統計

樣本對象性別、年齡分佈情形

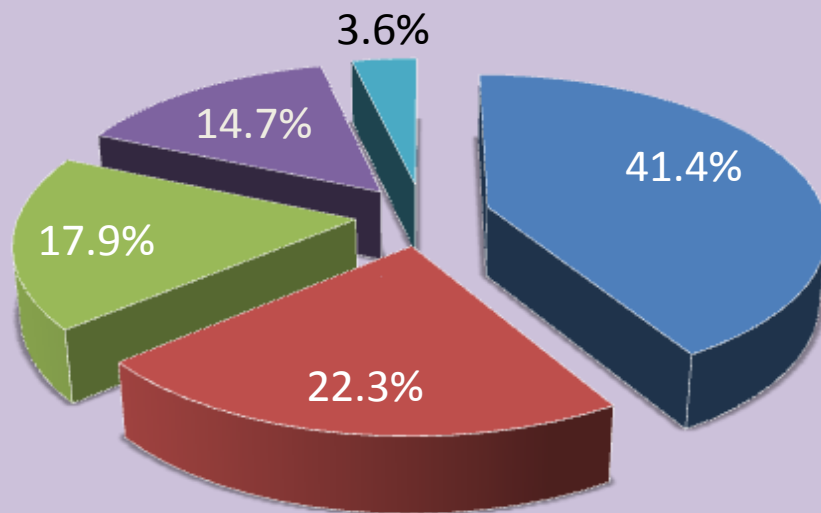
性別

■ 男性 ■ 女性



年齡

■ 20~29歲 ■ 30~39歲 ■ 40~49歲
■ 50~59歲 ■ 60~65歲

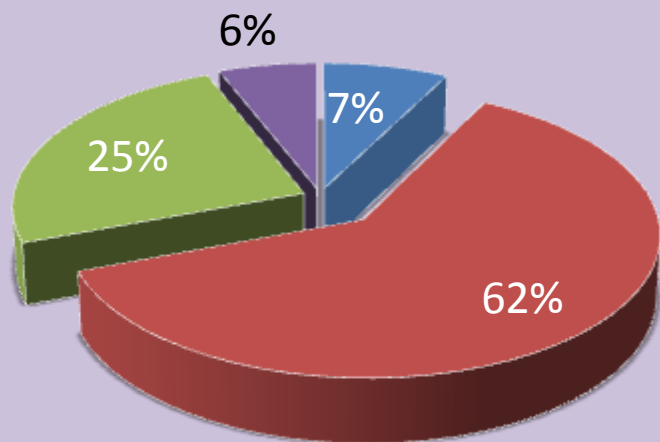


敘述性統計

樣本對象BMI、教育程度分佈情形

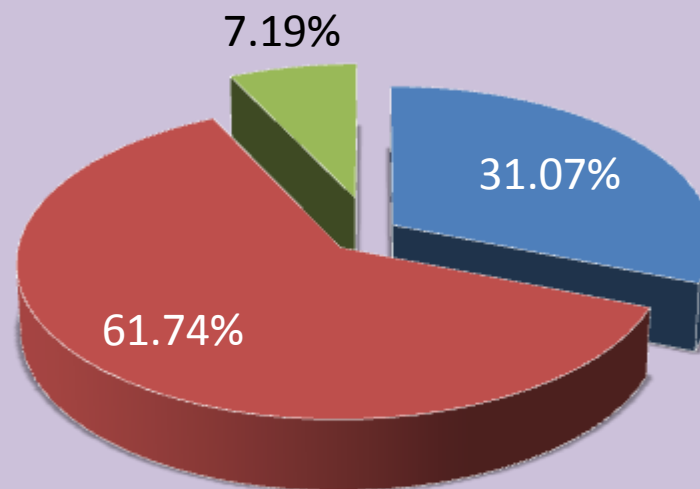
BMI

■ 過輕 ■ 正常 ■ 過重 ■ 肥胖



教育程度

■ 高中職(含)以下 ■ 專科或大學 ■ 研究所以上

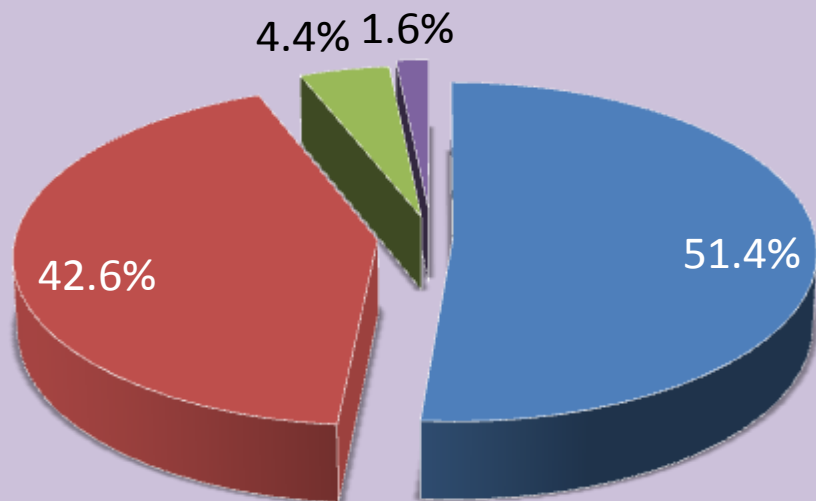


敘述性統計

樣本婚姻狀況、子女數分佈情形

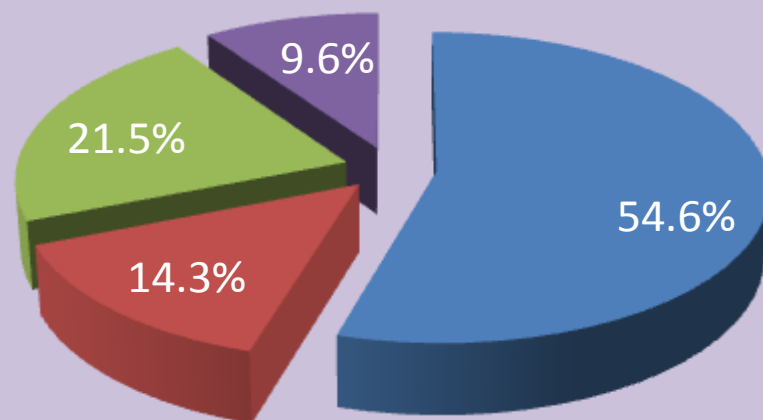
婚姻狀況

■ 未婚 ■ 已婚 ■ 分居、離婚 ■ 喪偶



子女數

■ 無子女 ■ 1人 ■ 2人 ■ 3人(含)以上

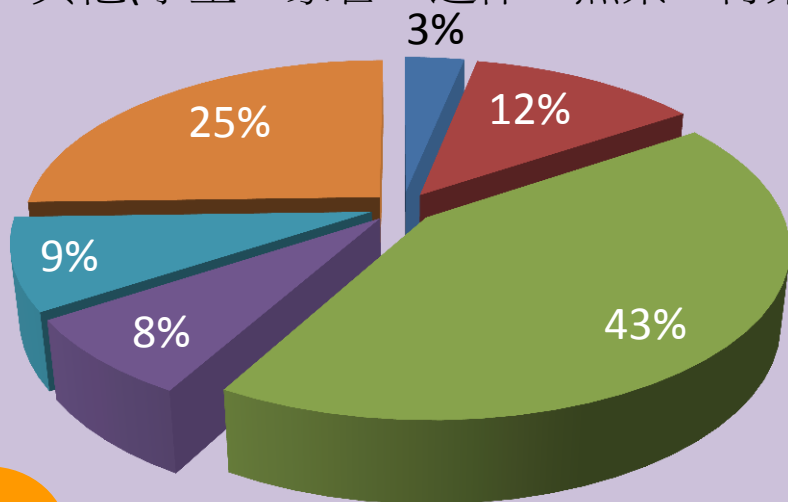


敘述性統計

樣本對象職業、每月所得分佈情形

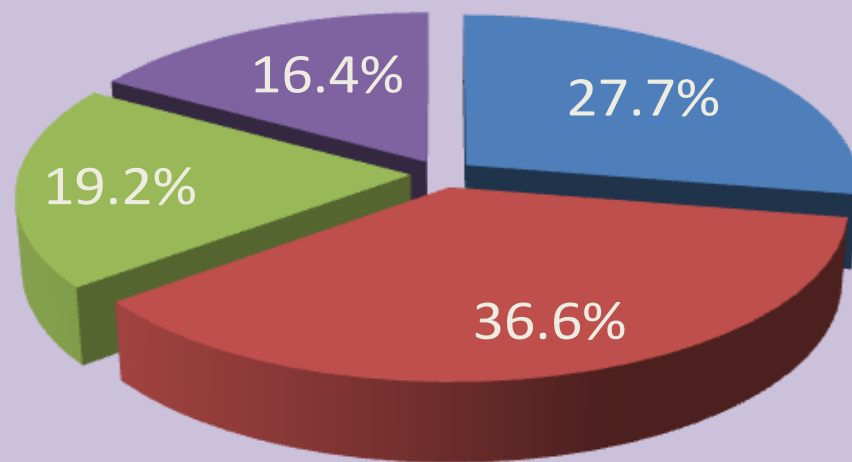
職業

- 軍公教人員
- 勞工、技工
- 服務業
- 自由業
- 專業人員
- 其他(學生、家管、退休、無業、待業)



每月所得

- 18,780元(含)以下
- 18,781~37,560元
- 37,561~56,340元
- 56,341元(含)以上

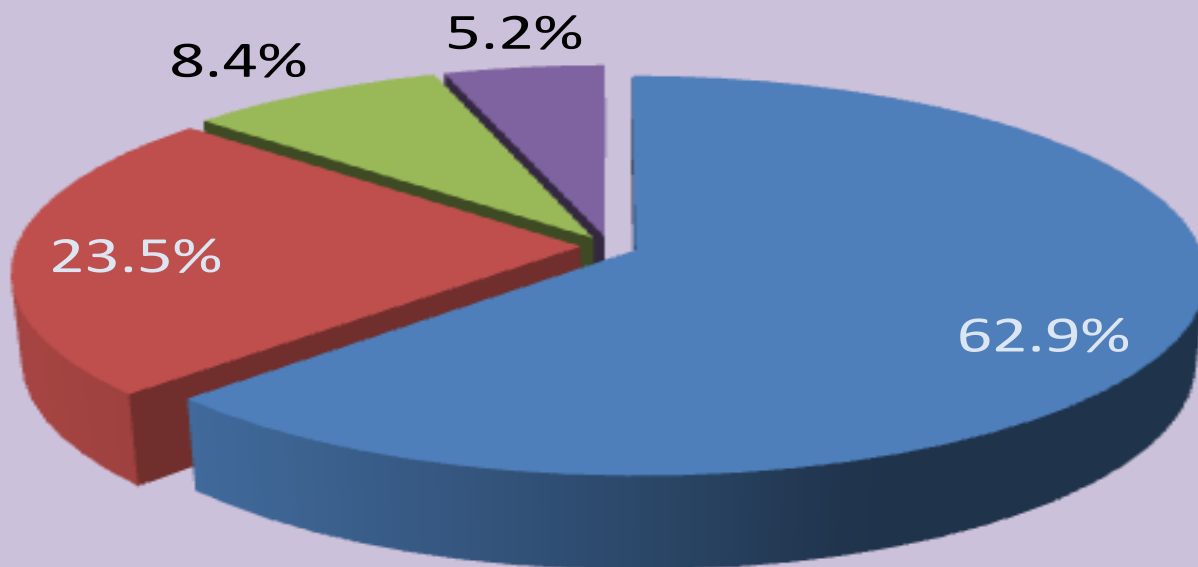


敘述性統計

樣本對象商業性保費分佈情形

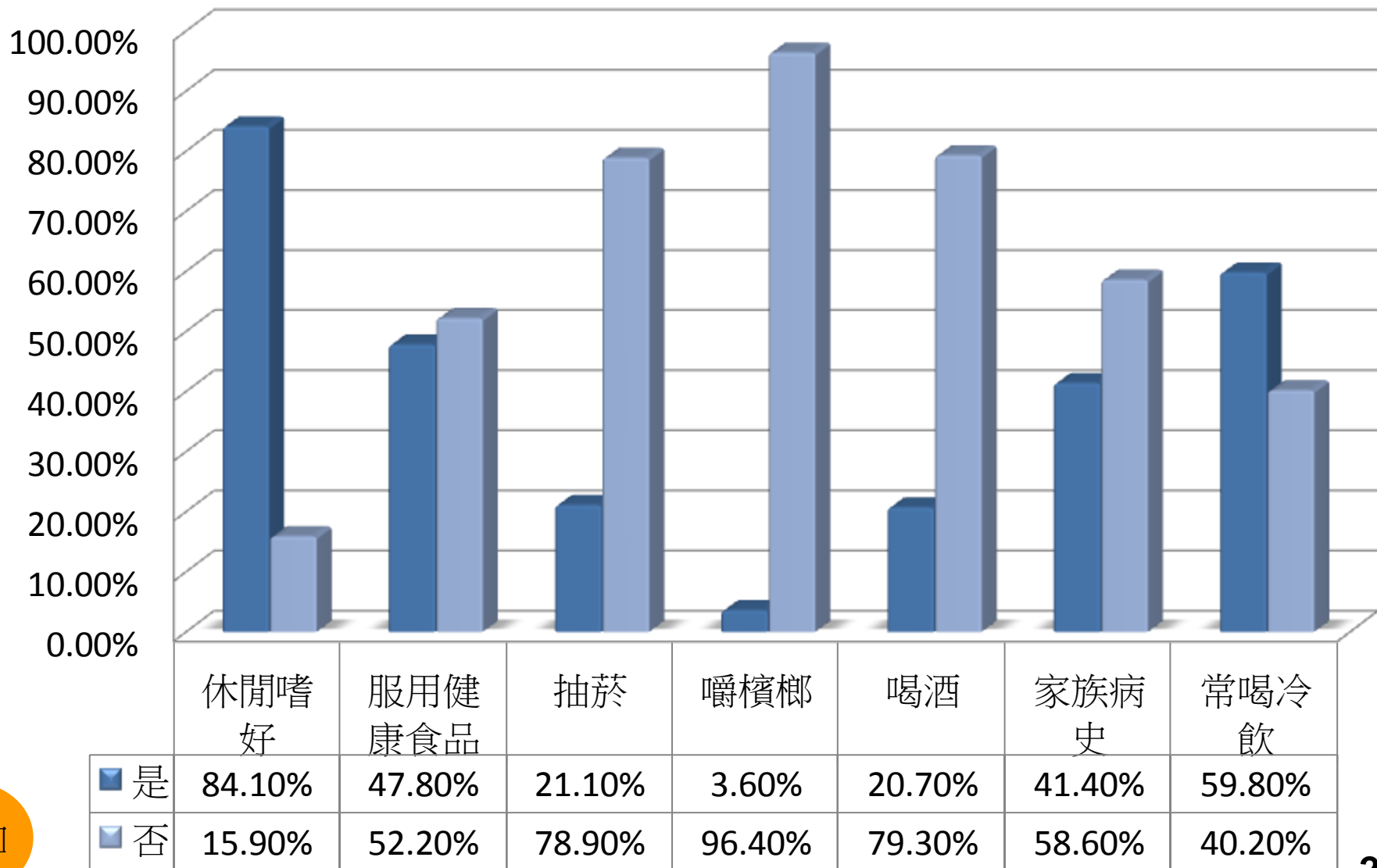
商業性年保費支出

- 24,000元以下
- 24,001~48,000元
- 48,001~72,000元
- 72,001元(含)以上



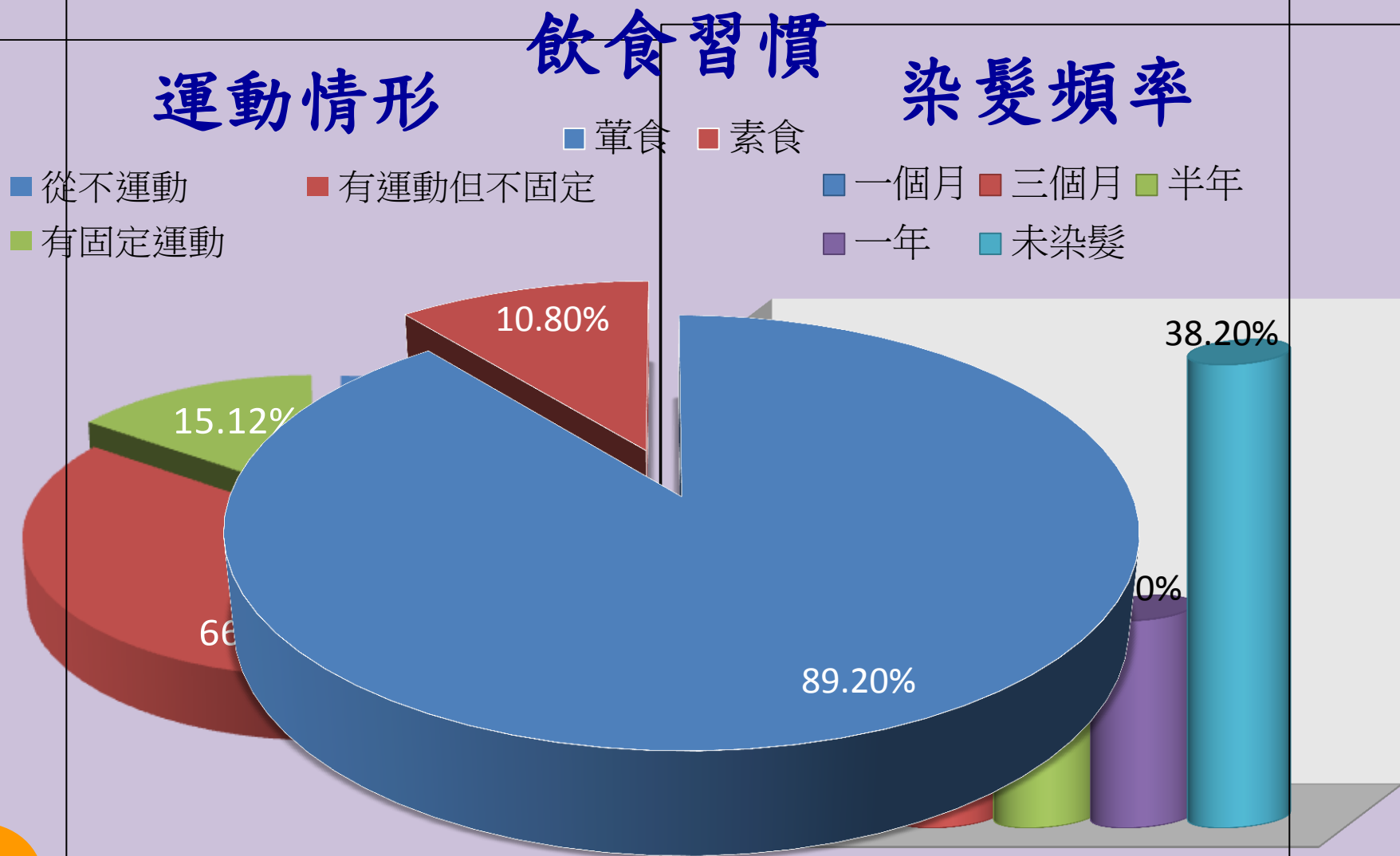
敘述性統計

樣本對象健康狀況分佈情形



敘述性統計

樣本對象健康狀況分佈情形

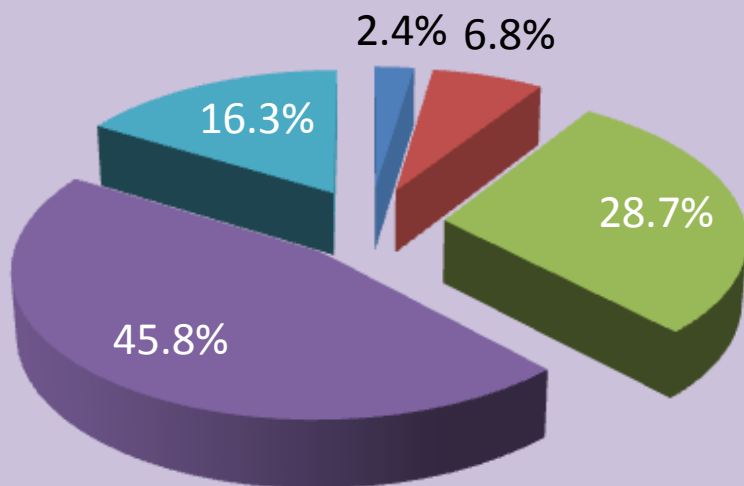


敘述性統計

樣本對象知識因素分佈情形

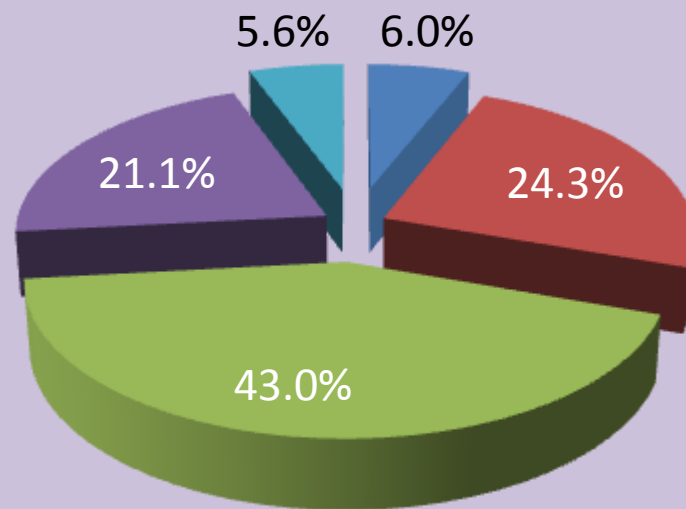
保險是理財方式的一種

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意



對醫療險的了解程度

- 非常不了解
- 不了解
- 普通
- 了解
- 非常了解

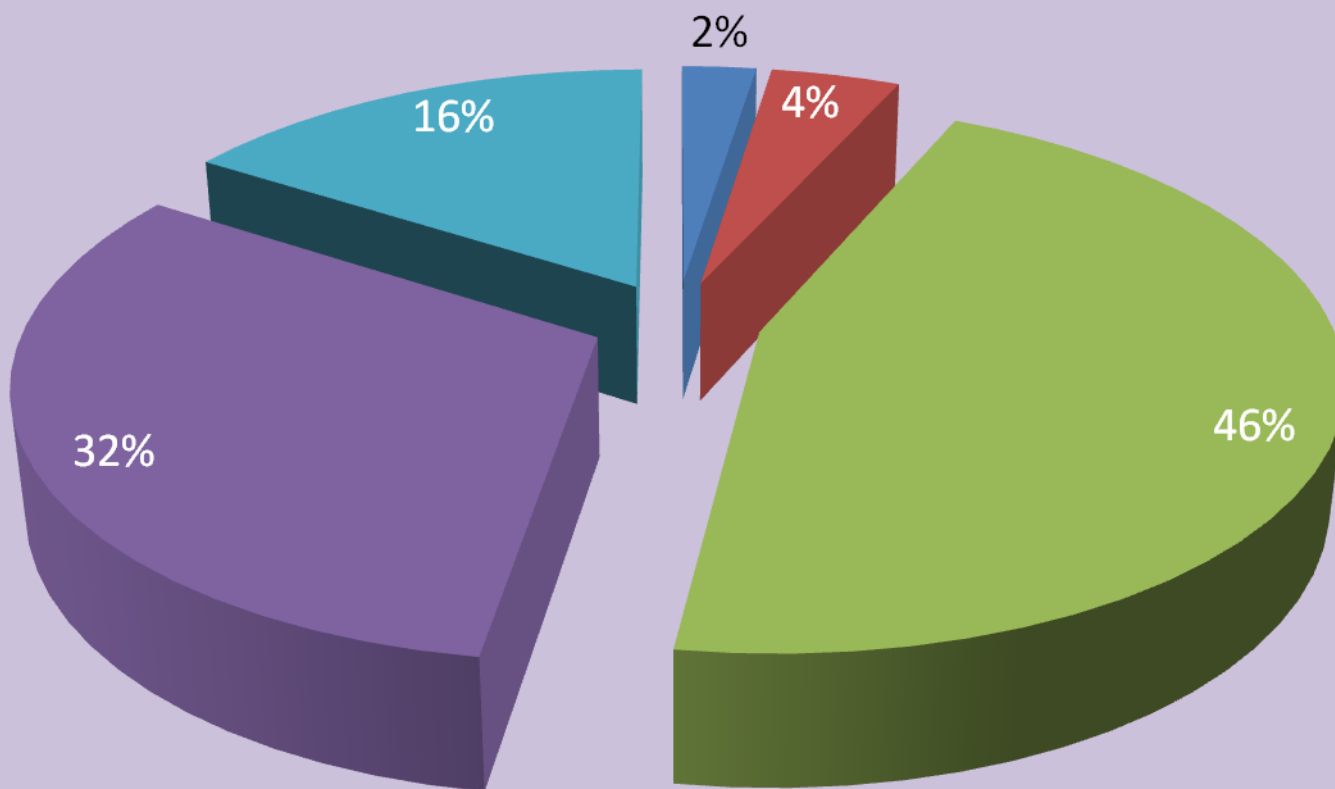


敘述性統計

樣本對象個人風險因素分佈情形

經濟壓力負擔很重

■ 非常不同意 ■ 不同意 ■ 普通 ■ 同意 ■ 非常同意

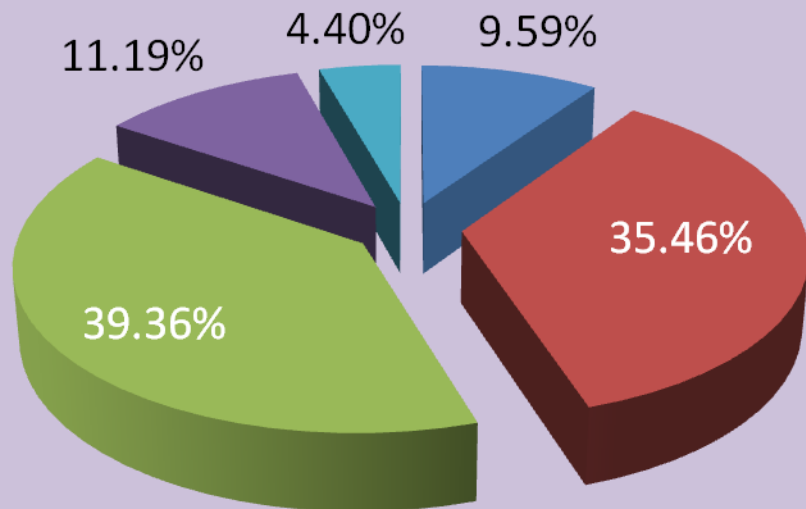


敘述性統計

樣本對象社會因素分佈情形

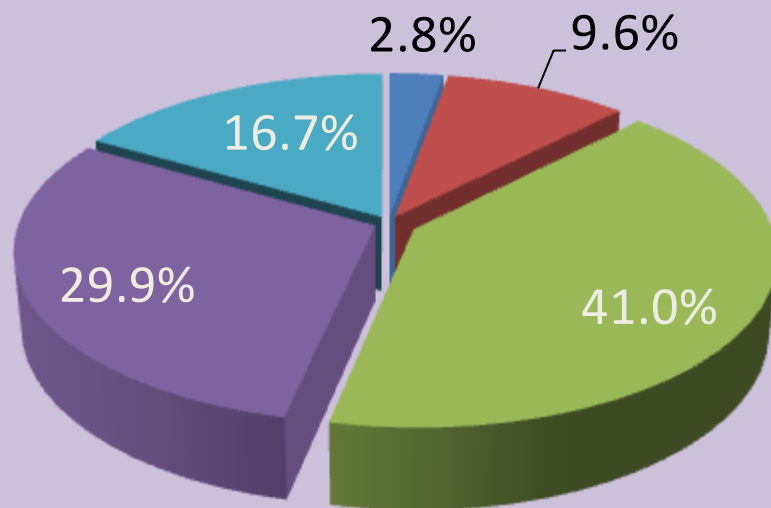
社會保險的保障已足夠

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意



一般保費調漲， 使您負擔加重

- 非常不同意
- 不同意
- 普通
- 同意
- 非常同意

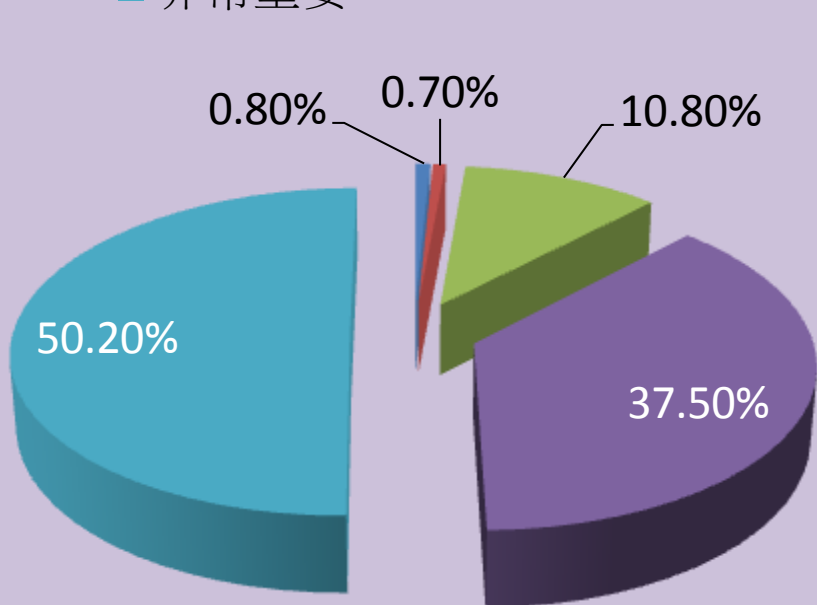


敘述性統計

樣本對象購買評估分佈情形

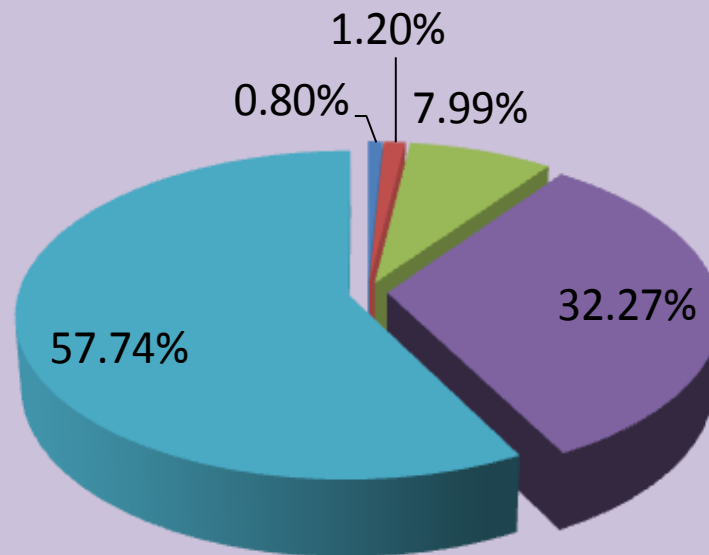
保險公司售後服務

- 非常不重要
- 不important
- 普通
- 重要
- 非常重要



保險公司理賠速度

- 非常不重要
- 不important
- 普通
- 重要
- 非常重要

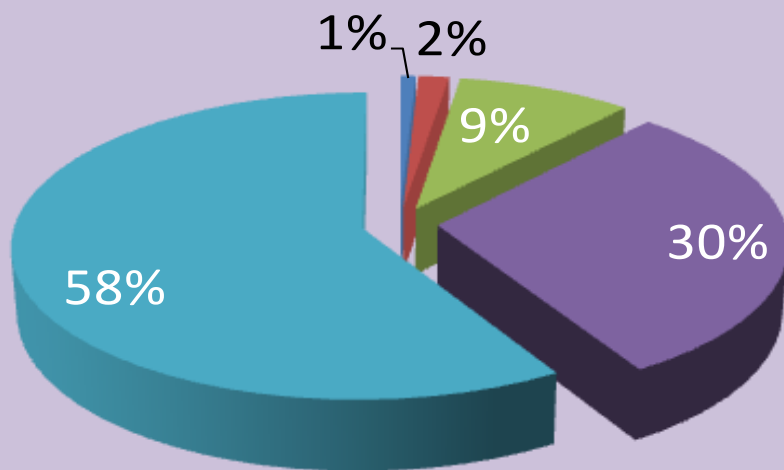


敘述性統計

樣本對象購買評估分佈情形

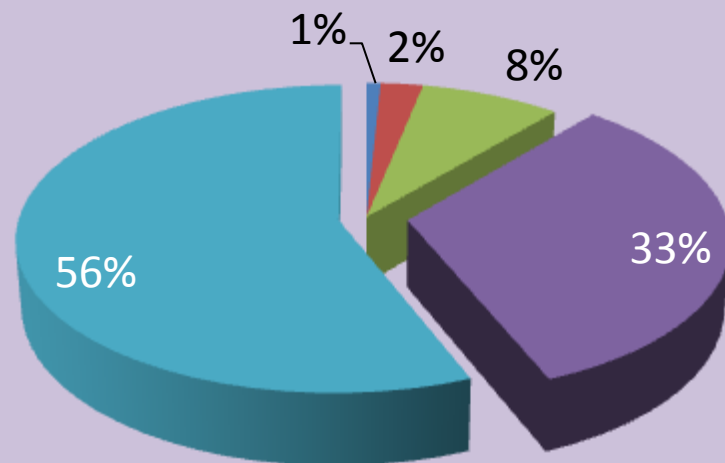
業務員服務態度

- 非常不重要
- 不重要
- 普通
- 重要
- 非常重要



業務員專業程度

- 非常不重要
- 不重要
- 普通
- 重要
- 非常重要

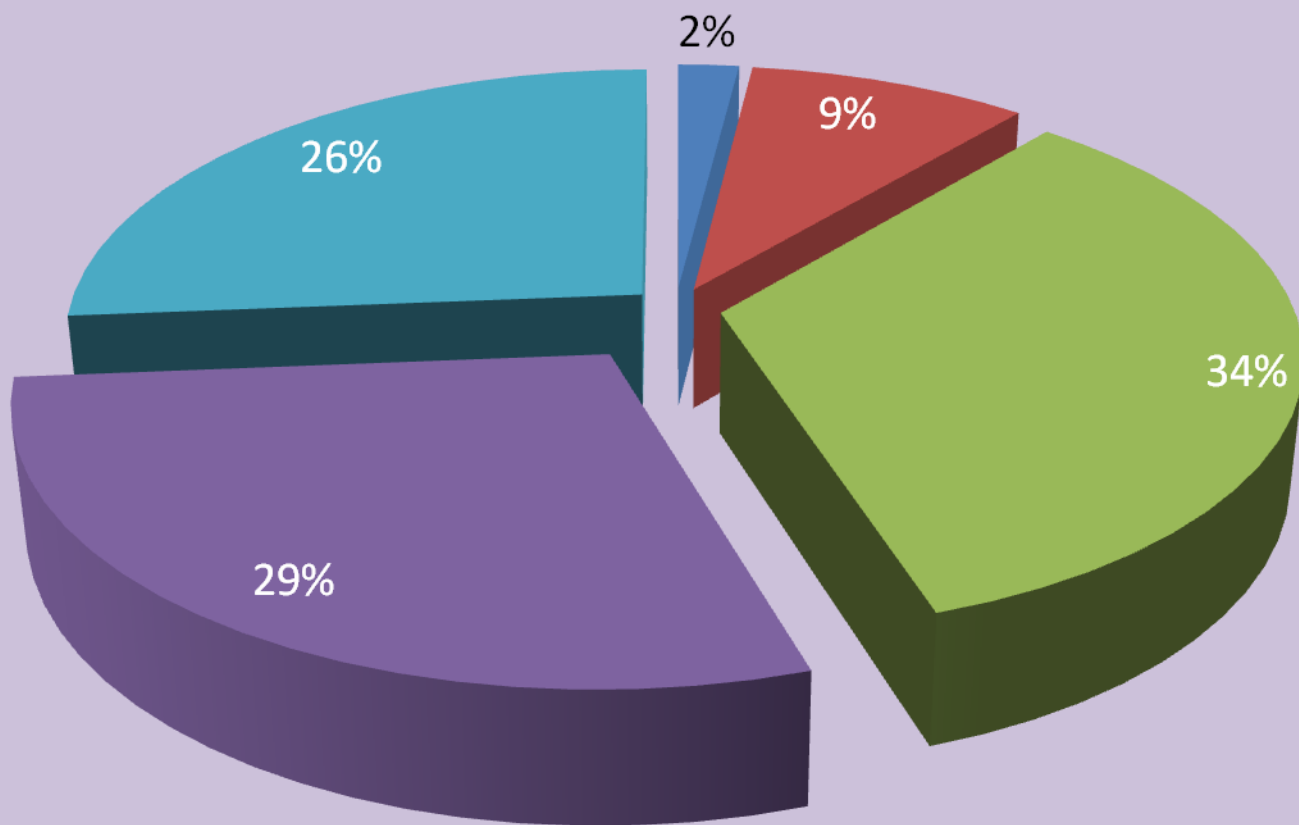


敘述性統計

樣本對象購買評估分佈情形

保險公司知名度

■ 非常不重要 ■ 不重要 ■ 普通 ■ 重要 ■ 非常重要

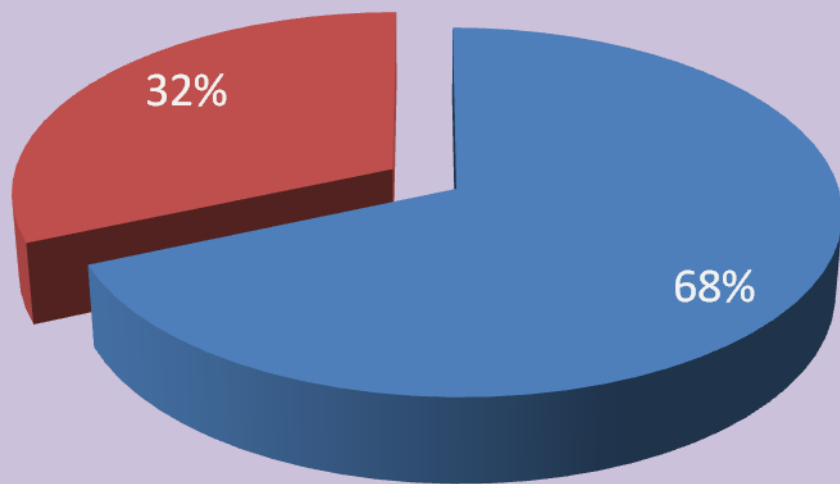


敘述性統計

樣本對象購買意願分佈情形

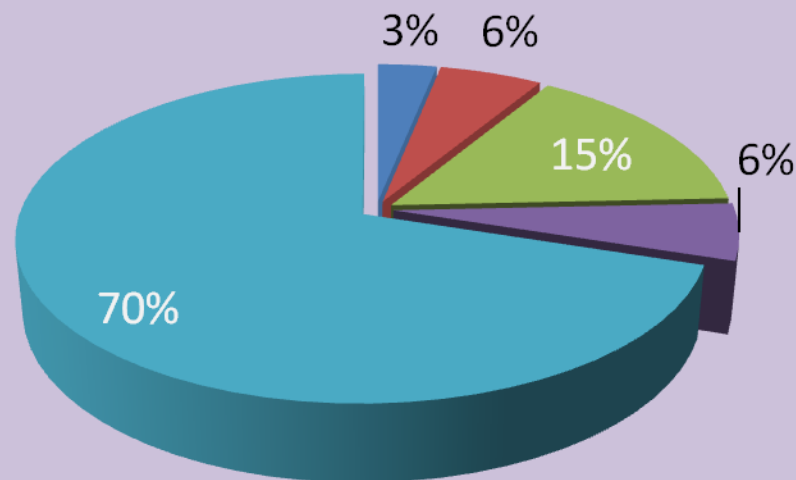
購買住院醫療險

■ 有 ■ 無



購買住院醫療險的意願

■ 非常不同意 ■ 不同意
■ 普通 ■ 同意
■ 非常同意



信度分析

| 項目 | 問卷題目 | CRONBACH'S α 值 |
|------|-------------|-----------------------|
| 購買評估 | 1.保險公司的售後服務 | 0.83 |
| | 2.保險公司的理賠速度 | |
| | 3.業務員的服務態度 | |
| | 4.業務員的專業程度 | |
| | 5.保險公司的知名度 | |

卡方分析

性別與健康食品之交叉分析

| | | 健康食品 | | 總和 |
|----|---|-------|-------|------|
| | | 是 | 否 | |
| 性別 | 男 | 38.2% | 61.8% | 100% |
| | 女 | 54.4% | 45.6% | 100% |

性別與染髮頻率之交叉分析

| | | 染髮頻率 | | | | | 總和 |
|----|---|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | | 一個月1次 | 三個月1次 | 半年1次 | 一年1次 | 未染髮 | |
| 性別 | 男 | 1.0% | 12.7% | 8.8% | 13.7% | 63.7% | 100% |
| | 女 | 7.4% | 22.8% | 29.5% | 19.5% | 20.8% | 100% |

卡方分析

年齡與喝冷飲之交叉分析

| | | 冷飲 | | 總和 |
|----|--------|-------|-------|------|
| | | 是 | 否 | |
| 年齡 | 20~29歲 | 68.3% | 31.7% | 100% |
| | 30~39歲 | 76.8% | 23.2% | 100% |
| | 40~49歲 | 53.3% | 46.7% | 100% |
| | 50~59歲 | 27.0% | 73.0% | 100% |
| | 60~65歲 | 22.2% | 77.8% | 100% |

BMI 與運動情形之交叉分析

| | | 運動情形 | | | 總和 |
|-----|----|-------|---------|--------|------|
| | | 從不運動 | 有運動但不固定 | 有固定做運動 | |
| BMI | 過輕 | 5.3% | 84.2% | 10.5% | 100% |
| | 正常 | 16.1% | 67.1% | 16.8% | 100% |
| | 過重 | 22.6% | 61.3% | 16.1% | 100% |
| | 肥胖 | 46.7% | 53.3% | 0% | 100% |

卡方分析

婚姻狀況與食用健康食品之交叉分析

| | | 健康食品 | | 總和 |
|------|-------|-------|-------|------|
| | | 是 | 否 | |
| 婚姻狀況 | 未婚 | 39.5% | 60.5% | 100% |
| | 已婚 | 57.9% | 42.1% | 100% |
| | 分居、離婚 | 45.5% | 54.5% | 100% |
| | 喪偶 | 50.0% | 50.0% | 100% |

職業與休閒嗜好之交叉分析

| | | 休閒嗜好 | | 總和 |
|----|-----------------|-------|-------|------|
| | | 是 | 否 | |
| 職業 | 軍公教人員 | 87.5% | 12.5% | 100% |
| | 勞工、技工 | 61.3% | 38.7% | 100% |
| | 服務業 | 86.9% | 13.1% | 100% |
| | 自由業 | 84.2% | 15.8% | 100% |
| | 專業人員 | 86.4% | 13.6% | 100% |
| | 其他(家管、退休、待業、學生) | 89.1% | 10.9% | 100% |

卡方分析

職業與抽菸嗜好之交叉分析

| | | 抽煙嗜好 | | 總和 |
|----|-----------------|-------|-------|------|
| | | 是 | 否 | |
| 職業 | 軍公教人員 | 12.5% | 87.5% | 100% |
| | 勞工、技工 | 32.3% | 67.7% | 100% |
| | 服務業 | 22.4% | 77.6% | 100% |
| | 自由業 | 31.6% | 68.4% | 100% |
| | 專業人員 | 31.8% | 68.2% | 100% |
| | 其他(家管、退休、待業、學生) | 7.8% | 92.2% | 100% |

職業與喝酒嗜好之交叉分析

| | | 喝酒嗜好 | | 總和 |
|----|-----------------|-------|-------|------|
| | | 是 | 否 | |
| 職業 | 軍公教人員 | 25.0% | 75.0% | 100% |
| | 勞工、技工 | 51.6% | 48.4% | 100% |
| | 服務業 | 14.0% | 86.0% | 100% |
| | 自由業 | 42.1% | 57.9% | 100% |
| | 專業人員 | 18.2% | 81.8% | 100% |
| | 其他(家管、退休、待業、學生) | 10.9% | 89.1% | 100% |

卡方分析

服用健康食品與購買住院醫療險之交叉分析

| | | 有無購買 | | 總和 |
|------|---|-------|-------|------|
| | | 有 | 無 | |
| 健康食品 | 是 | 76.7% | 23.3% | 100% |
| | 否 | 61.1% | 38.9% | 100% |

家族病史與購買住院醫療險之交叉分析

| | | 有無購買 | | 總和 |
|------|---|-------|-------|------|
| | | 有 | 無 | |
| 家族病史 | 有 | 59.6% | 40.4% | 100% |
| | 無 | 74.8% | 25.2% | 100% |

T檢定

| 構面 | 問卷題目 | F檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
|--------|--------------------|-------|---------|---------------|
| 知識因素 | 保險是理財方式的一種 | 8.201 | 0.003** | 顯著差異 女性>男性 |
| | 您對醫療險的了解程度 | 0.182 | 0.144 | 無顯著 |
| 個人風險因素 | 您經濟壓力負擔很重 | 0.122 | 0.299 | 無顯著 |
| 社會因素 | 社會保險(公保、勞保、健保)已足夠 | 0.094 | 0.130 | 無顯著 |
| | 今年七月一般保費調漲，使您的負擔加重 | 0.127 | 0.022* | 顯著差異 女性>男性 |
| 購買評估 | 保險公司的售後服務 | 0.390 | 0.359 | 無顯著 |
| | 保險公司的理賠速度 | 1.916 | 0.427 | 無顯著 |
| | 業務員的服務態度 | 1.016 | 0.078 | 無顯著 |
| | 業務員的專業程度 | 0.121 | 0.136 | 無顯著 |
| | 保險公司的知名度 | 0.810 | 0.058 | 無顯著 |

單因子變異數分析

消費者「年齡」差異之單因子變異數分析

| 知識因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
|------------------------|--------------|---------------|-------------|
| 保險是理財方式的一種 | 0.301 | 0.877 | 無顯著 |
| 您對醫療險的了解程度 | 0.482 | 0.749 | 無顯著 |
| 個人風險因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 您經濟壓力負擔很重 | 1.486 | 0.207 | 無顯著 |
| 社會因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 社會保險(公保、勞保、健保)已足夠 | 2.105 | 0.81 | 無顯著 |
| 七月一般保費調漲，使您負擔加重 | 2.603 | 0.037* | 顯著差異 |
| 購買評估構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 保險公司的售後服務 | 1.170 | 0.325 | 無顯著 |
| 保險公司的理賠速度 | 0.520 | 0.721 | 無顯著 |
| 業務員的服務態度 | 0.209 | 0.933 | 無顯著 |
| 業務員的專業程度 | 0.911 | 0.458 | 無顯著 |
| 保險公司的知名度 | 1.464 | 0.214 | 無顯著 |

單因子變異數分析

消費者「BMI」差異之單因子變異數分析

| 知識因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
|--------------------------|--------------|---------------|-------------|
| 保險是理財方式的一種 | 0.560 | 0.642 | 無顯著 |
| 您對醫療險的了解程度 | 1.376 | 0.251 | 無顯著 |
| 個人風險因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 您經濟壓力負擔很重 | 0.773 | 0.510 | 無顯著 |
| 社會因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 社會保險(公保、勞保、健保)已足夠 | 3.430 | 0.018* | 顯著差異 |
| 今年七月一般保費調漲，使您的負擔加重 | 1.750 | 0.157 | 無顯著 |
| 購買評估構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 保險公司的售後服務 | 1.616 | 0.186 | 無顯著 |
| 保險公司的理賠速度 | 2.485 | 0.061 | 無顯著 |
| 業務員的服務態度 | 1.503 | 0.214 | 無顯著 |
| 業務員的專業程度 | 1.933 | 0.125 | 無顯著 |
| 保險公司的知名度 | 2.302 | 0.078 | 無顯著 |

單因子變異數分析

消費者「教育程度」差異之單因子變異數分析

| 知識因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
|--------------------|-------|--------|------|
| 保險是理財方式的一種 | 3.381 | 0.036* | 顯著差異 |
| 您對醫療險的了解程度 | 2.967 | 0.053 | 無顯著 |
| 個人風險因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 您經濟壓力負擔很重 | 3.452 | 0.033* | 顯著差異 |
| 社會因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 社會保險(公保、勞保、健保)已足夠 | 0.652 | 0.522 | 無顯著 |
| 今年七月一般保費調漲，使您的負擔加重 | 2.839 | 0.060 | 無顯著 |
| 購買評估構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 保險公司的售後服務 | 0.008 | 0.992 | 無顯著 |
| 保險公司的理賠速度 | 0.570 | 0.566 | 無顯著 |
| 業務員的服務態度 | 0.265 | 0.768 | 無顯著 |
| 業務員的專業程度 | 0.680 | 0.508 | 無顯著 |
| 保險公司的知名度 | 0.210 | 0.811 | 無顯著 |

單因子變異數分析

消費者「婚姻狀況」差異之單因子變異數分析

| 知識因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
|-------------------|--------------|---------------|-------------|
| 保險是理財方式的一種 | 0.206 | 0.892 | 無顯著 |
| 您對醫療險的了解程度 | 0.242 | 0.867 | 無顯著 |
| 個人風險因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 您經濟壓力負擔很重 | 1.417 | 0.238 | 無顯著 |
| 社會因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 社會保險(公保、勞保、健保)已足夠 | 0.612 | 0.608 | 無顯著 |
| 今年七月一般保費調漲，使您負擔加重 | 3.386 | 0.013* | 顯著差異 |
| 購買評估構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 保險公司的售後服務 | 0.815 | 0.487 | 無顯著 |
| 保險公司的理賠速度 | 0.636 | 0.592 | 無顯著 |
| 業務員的服務態度 | 1.039 | 0.376 | 無顯著 |
| 業務員的專業程度 | 2.985 | 0.032* | 顯著差異 |
| 保險公司的知名度 | 1.357 | 0.257 | 無顯著 |

單因子變異數分析

消費者「每月所得」差異之單因子變異數分析

| 知識因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
|--------------------|-------|--------|------|
| 保險是理財方式的一種 | 2.832 | 0.039* | 顯著差異 |
| 您對醫療險的了解程度 | 1.399 | 0.244 | 無顯著 |
| 個人風險因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 您經濟壓力負擔很重 | 1.534 | 0.206 | 無顯著 |
| 社會因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 社會保險(公保、勞保、健保)已足夠 | 0.576 | 0.631 | 無顯著 |
| 今年七月一般保費調漲，使您的負擔加重 | 0.472 | 0.702 | 無顯著 |
| 購買評估構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 保險公司的售後服務 | 1.720 | 0.164 | 無顯著 |
| 保險公司的理賠速度 | 2.515 | 0.059 | 無顯著 |
| 業務員的服務態度 | 1.531 | 0.207 | 無顯著 |
| 業務員的專業程度 | 1.708 | 0.166 | 無顯著 |
| 保險公司的知名度 | 0.824 | 0.482 | 無顯著 |

單因子變異數分析

消費者「商業性保費支出」差異之單因子變異數分析

| 知識因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
|--------------------|--------------|---------------|-------------|
| 保險是理財方式的一種 | 1.589 | 0.193 | 無顯著 |
| 您對醫療險的了解程度 | 2.090 | 0.102 | 無顯著 |
| 個人風險因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 您經濟壓力負擔很重 | 0.978 | 0.404 | 無顯著 |
| 社會因素構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 社會保險(公保、勞保、健保)已足夠 | 3.230 | 0.023* | 顯著差異 |
| 今年七月一般保費調漲，使您的負擔加重 | 0.272 | 0.845 | 無顯著 |
| 購買評估構面 | F 檢定 | 顯著性機率值 | 檢定結果 |
| 保險公司的售後服務 | 1.691 | 0.170 | 無顯著 |
| 保險公司的理賠速度 | 1.547 | 0.203 | 無顯著 |
| 業務員的服務態度 | 0.798 | 0.496 | 無顯著 |
| 業務員的專業程度 | 1.174 | 0.320 | 無顯著 |
| 保險公司的知名度 | 3.468 | 0.017* | 顯著差異 |

迴歸分析

H2-2：住院醫療認知之知識因素在購買住院醫療險意願上有正面影響

| 研究變項 | B 之估計值 | 標準化係數 | t | 顯著性 | VIF值 |
|------------|----------|-------|-------|----------|-------|
| (常數) | 2.724 | | 8.731 | 0.000*** | |
| 保險是理財方式的一種 | 0.387 | 0.315 | 5.068 | 0.000*** | 1.075 |
| 對醫療險的了解程度 | 0.066 | 0.056 | 0.903 | 0.367 | 1.075 |
| F值 | 15.544 | | | | |
| P值 | 0.000*** | | | | |
| R平方 | 0.111 | | | | |
| 調整後的R平方 | 0.104 | | | | |

有顯著

迴歸分析

H2-3：住院醫療認知之個人風險因素在購買住院醫療險意願上有正面影響

| 研究變項 | B 之估計值 | 標準化係數 | t | 顯著性 | VIF值 |
|----------|---------|-------|--------|----------|-------|
| (常數) | 3.571 | | 13.034 | 0.000*** | |
| 經濟壓力負擔很重 | 0.219 | 0.181 | 2.896 | 0.004** | 1.000 |
| F值 | 8.386 | | | | |
| P值 | 0.004** | | | | |
| R平方 | 0.033 | | | | |
| 調整後的R平方 | 0.029 | | | | |



迴歸分析

H2-4：住院醫療認知之社會因素在購買住院醫療險意願上有正面影響

| 研究變項 | B 之估計值 | 標準化係數 | t | 顯著性 | VIF值 |
|--------------------|----------|--------|--------|----------|-------|
| (常數) | 4.604 | | 13.148 | 0.000*** | |
| 社會保險的保障已足夠 | -0.269 | -0.228 | -3.674 | 0.000*** | 1.036 |
| 今年7月一般保費調漲，使您的負擔加重 | 0.129 | 0.112 | 1.795 | 0.074 | 1.036 |
| F值 | 9.931 | | | | |
| P值 | 0.000*** | | | | |
| R平方 | 0.074 | | | | |
| 調整後的R平方 | 0.067 | | | | |

有顯著

迴歸分析

H2-5：住院醫療認知之購買評估在購買住院醫療險意願上有正面影響

| 研究變項 | B 之估計值 | 標準化係數 | t | 顯著性 | VIF值 |
|-----------|--------|--------|---------|----------|-------|
| (常數) | 3.261 | | 6.948 | 0.000*** | |
| 保險公司的售後服務 | 0.499 | 0.342 | 3.455 | 0.001*** | 2.586 |
| 保險公司的理賠速度 | -0.371 | -0.252 | -2.580 | 0.010** | 2.511 |
| 業務員的服務態度 | 0.068 | 0.048 | 0.413 | 0.680 | 3.575 |
| 業務員的專業態度 | 0.084 | 0.060 | 0.560 | 0.576 | 3.012 |
| 保險公司的知名度 | -0.031 | -0.028 | -0.417 | 0.677 | 1.215 |
| F值 | | | 3.850 | | |
| P值 | | | 0.002** | | |
| R平方 | | | 0.073 | | |
| 調整後的R平方 | | | 0.054 | | |

有顯著



結論與建議

結論

1. 休閒嗜好和有無購買住院醫療險**有相關**

2. 普遍民眾對社會保險仍感覺**保障不足**

3. 有家族病史的族群其**危險意識較高**

4. **服務態度為第一**，其次是理賠速度，第三為業務員的專業程度。

結論與建議

結論

5. 性別與健康食品有顯著性

6. 性別與染髮頻率有顯著性

7. 保險是理財方式的一種，此認知女性比男性還高。

建議

對保險公司之建議

對於自我健康越注重的人，購買住院醫療險的意願相對為高

對於個人之建議

住院醫療險，不只是提供醫療費用上的支援，也補償因住院期間中而收入中斷，如此一來不會讓自己和家人陷入經濟困境，成為又病又窮的狀態。



謝謝聆聽 敬請指教

