

100 年度企業管理專題

主題：知識管理系統應用與績效關係之研究

以國泰人壽為例

指導老師：洪儒瑤 老師

組員：陳韋豪、楊沛蓉、林靜儀、莊 煒、丁偉益、楊雅雯

一、摘要

國泰人壽保險公司是國泰金控旗下的成員之一，歷經四十年來的深耕茁壯，不僅成為台灣地區壽險業第一品牌，包括營收、資產及保險契約的市場佔有率，全都位居壽險業之冠。全台灣擁有 460 個據點與 2 萬 7 千多名員工，是國泰人壽領先競爭對手的組織優勢。相對地，在如此龐大的組織及人員規模之下，要克服時間與空間的障礙，達到知識在共享及傳承上的即時性及流暢度，更有賴於建立共通的知識協同平台。本研究目的在探討國泰人壽公司對知識管理系統接觸的狀況、知識管理系統應用情況及使用知識管理對於員工績效的關係。

二、研究動機

隨著網際網路與資訊科技的融入，使得知識管理真正有了可以實際驗證的機會，網路扮演著資料傳遞、溝通的角色。因此，本文選擇壽險業國泰個案來探討如何將知識管理藉由資訊系統的建置，且融合企業文化生態的價值，以整合並落實於企業體經營管理的實務運作，這是本研究之主要動機。

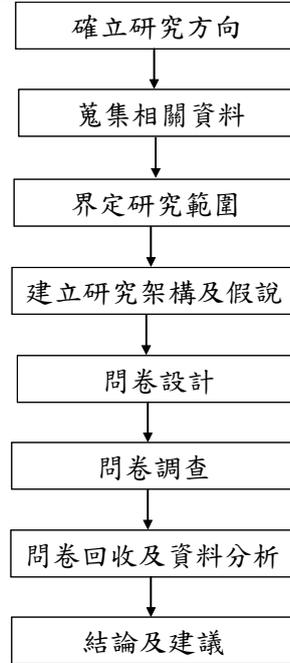
三、研究目的

- 一、探討知識管理系統接觸狀況、應用情況與員工績效是否有相關性。
- 二、了解不同的員工對於壽險業在知識管理系統之接觸狀況、應用情況、員工績效的差異。

四、研究方法

本研究採用文獻分析及問卷調查等方法進行資料收集及問卷設計完成後得到的數值，再由 SPSS 程式跑出統計量、T 檢定、信度分析、相關分析、單因子變異數分析等資料來進行分析其數據的結果。

五、研究流程



六、結論與建議

結論：

- 一、在員工之間，此系統是容易使用或可提昇效能會開始自願使用該系統，進而提昇成員價值內化的程度。
- 二、員工使用知識管理系統對自己有幫助時，自然就會很自願使用該系統，有助於提高績效。
- 三、應用情況與績效分析，使用知識管理系統應用情況會影響知識管理的實施。

建議：

- 一、對國泰建議：把知識變成流動、分散，增加員工使用知識管理系統，針對知識管理系統為組織帶來效益
- 二、對壽險業建議：員工個人績效可以提供企業對於員工在於自身工作上的表現，藉以提昇整體員工發展狀況。KM 系統可能有效提昇員工績效，因此導入 KM 應用可做為整體產業的共同目標
- 三、對政府建議：積極推動知識管理。