

場次：國際級競爭力的人才 (第三場)

題目：Developing a Global Competitive Workforce in Financial Services Industry

講者：富達證券 李錦榮總經理

---

## 一、前言

李錦榮總經理在富達證券 11 年，出身香港，將就金融產業的角度來看人才培育，主要將著重於台灣人才的優勢、台灣金融產業的競爭環境、及金融人才的養成。

## 二、台灣人才的優勢 (Strength of Taiwan Employee)

一年半的觀察，李總經理對台灣員工的印象是學習上進心強，多數人在工作幾年後，常有深造計劃，對知識的學習力強；同時，台灣員工工作態度認真，忠誠度高，執行能力強，以上為台灣人才的優勢。

## 三、金融產業的特性 (Characteristics of Financial Services )

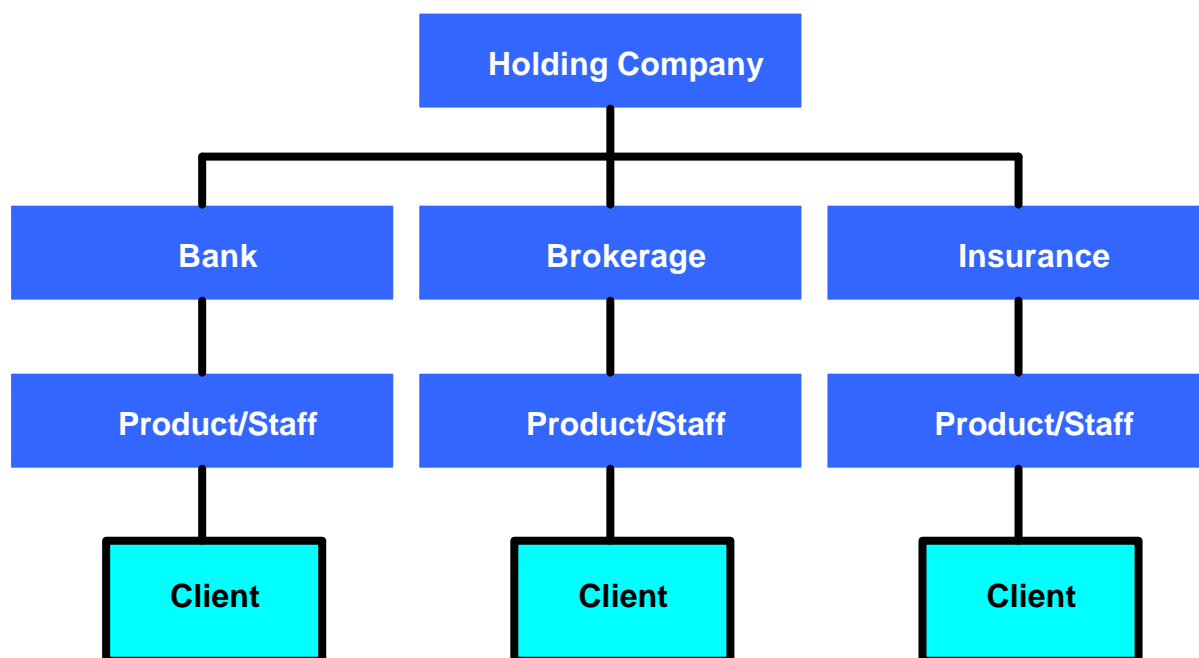
在金融控股公司的帶動下，金融產業在台灣已為熱門產業，但如何轉型以因應台灣產業外移及結構性失業的大環境，是目前的重要課題；而在轉型前，先瞭解金融產業的特點：

1. Intangible：金融業屬服務業，有別於製造業，金融產品僅有所有權但無實體。許多人投資者甚至金融從業人員，對金融產品都不甚瞭解，台灣目前的金融公司僅提供交易面(execution only)的服務，尚未達到高附加價值的服務產業。在網路世代的今天，交易面的服務已漸被取代。
2. Complex and Fast Changing：金融界每天面對的狀況，隨全球的政經局勢變化而不同，但這方面的知識並非傳統金融培訓所能提供，因此金融業的品質控管(Quality Control)有別於製造業。
3. Large Average Transaction Amount Compared to Fast Moving Consumer Goods / Significant Social, Economical, Political Impact：以新加坡為例，在金融風暴前，一般人將其 40%的薪資投資在退休規劃上。試想，台灣兩千多萬人，每人將薪資的 10%投資於金融產品上，這樣的業務量可說為數不小；而這樣的投資往往也影響退休規劃，對整體社會的影響也是一股強大的力量。以台灣現今金融從業人員的素質，是否可勝任這樣的重任，也是值得我們深思的問題。

4. Highly Regulated：一般而言，金融業的控管都較嚴格，雖然控管有其必要性，但自由化已為全球的趨勢，在法令上應如何調整為當務之急。

#### 四、金控時代之新挑戰 The New Challenge Under Financial Holding Era

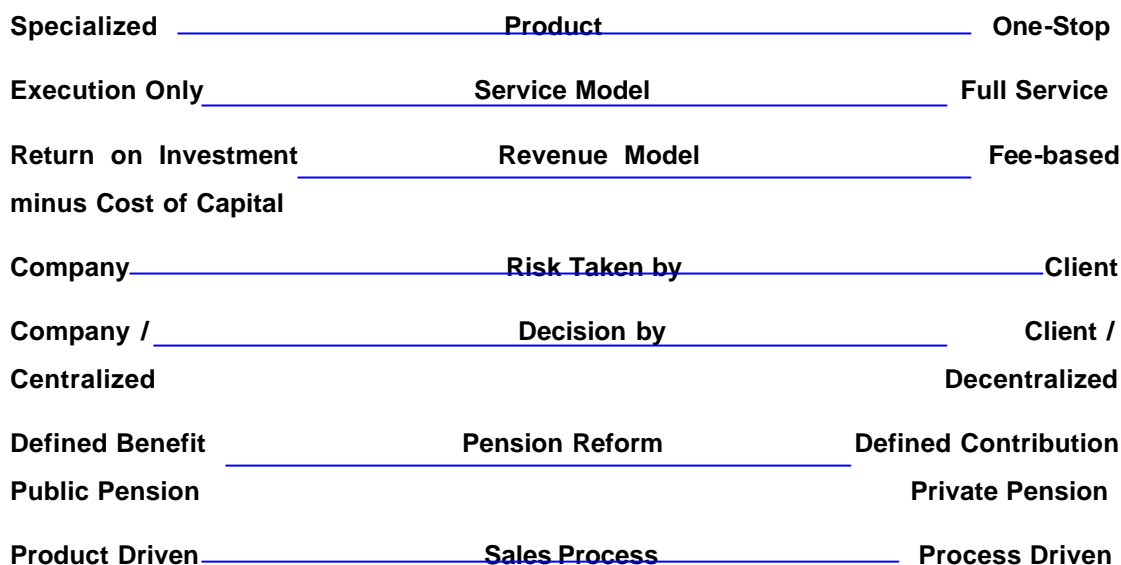
首先，在此提供金控的結構圖，雖然這並非完美的結構，但可以給諸位粗略的概念。自去年法律修改，有金控公司的成立，在結構上有作調整，但金融產品的交叉銷售和流程管理效率依舊。



金控時代的挑戰包括：多元化經理人才(Multi-discipline manger)、整合客服管理系統(Integrated CRM Systems)、產品開發(Product Development)、整合服務平台(Develop an Integrated Service Platform)、員工培訓(Staff Training)及法規環境(Regulatory Framework)。

## 五、金融服務業的趨勢 Mega Trend in Financial Services Industry

有關金融服務業的趨勢，請參照下圖：



## 六、金融產業成功之鑰 Key Success Factors in Financial Services Industry

在金融界成功，需具備以下的條件：

1. 重視客戶需求 Focus on Customers' Needs
2. 重視價值而非價格 Focus on Value not Price
3. 專業 Professionalism
4. 溝通技巧 Communication Skill
5. 規劃能力 Planning Skill
6. 人格正直 Integrity

## 七、培育金融國際級人才的必備條件 Action Required for Developing a Globally Competitive Workforce in Financial Services Industry

培育金融國際級人才，可從企業文化開始考量，台灣的企業多屬家族企業，沒有分開管理的習慣，員工只作執行的動作，但面對瞬息萬變的金融業，企業應有啟發措施，以增加員工的自發性。

再者，應不受年資限制提供機會給有潛力的年輕員工，如外商企業常挑選有潛力的新進員工，及早進行多元化訓練，讓新進人員在不同產業、部門及國家的受訓，以輪調的方式增加其學習速度與產量，同時建立人脈關係。

另外，在此呼籲主管單位創造更自由的金融環境，讓金融從業人員能盡情發揮，提供最好的服務給客戶，以增加台灣金融業的競爭力。資本市場的定律是資金永遠會追隨機會，如以法令限制錢『留』台灣，將無法提昇台灣金融產業競爭力，唯有創造更自由的法規環境才能達到『錢流台灣』，以符合時代需求。