

4.1.3 升級員工技能

因應學習需求與形態之改變，本行鼓勵跨界學習，運用培訓機制、引進多元化外部資源、提供分享舞台，增強員工的學習能力。除了制定完整的通識知識庫、專業職能課程外，也因應科技發展趨勢而量身訂作數位素養課程，針對不同職涯階段的員工，規劃學習藍圖、培育發展指南、個人發展計畫等，使全體員工不分層級、年資，皆能透過不中斷的學習持續成長精進。

4.1.3.1 佈建不同層級培訓計劃，培育各角色人才

培訓計畫統計結果

在全球金融市場快速變遷與法規持續演進的背景下，我們致力於強化總行與通路及區部的協作，逐步改變通路人才培育模式，使通路各角色都能透過培訓持續提升能力，以期在快速發展的區域金融服務市場中，為客戶提供更優質、更永續的理財體驗。因此，特別針對理專及業務主管兩大類別的養成採取不同培訓重點，強化工作技能及業務轉型能力，以更靈活的方式應對多元化的業務挑戰。學習資源的投入也從過去 2023 年的 1,691 萬元增加至 2024 年的 3,063 萬元（年增率達 81%）。



角色名稱	啟動年分	梯次數	累計培養人數	轉型 / 培訓重點
個金 ARM	2020	20	188	<p>儲備理財培訓計畫，透過標準化課表及日常活動奠定專知，並經過分行及培訓中心輪調累積實務經驗，養成全方位的銀行業務菁英。轉型重點包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設立分區培訓中心 • 標準化培訓課程設計 • 班主任制度建立 • 實務演練與案例分析 • 培訓優化與追蹤
超群理財 RM	2023	2	34	<p>培訓從客戶關心的事物的視角切入，從高資產個人延伸至家庭與企業，由深轉廣進而增加與客戶互動之底蘊，延續與客戶關係經營。培訓重點包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 聚焦關係戶的經營 • 整合集團資源 • 掌握境外金融趨勢
法金 ARM	2017	21	140	<p>因應法人金融部門的快速發展，透過標準化培訓，歷經業務實戰及審查單位輪習，奠定專知、客戶經營、財務分析及風險控管能力，養成軟硬實力兼具的全方位法金專家。培訓重點包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 標準化集中養成 • 法金全通路輪調培訓 • 專責教官制度 • 實務案件歷練

4.1.3.2 串連發展工具為一站式職涯發展系統

本行串連端到端不同站點的培育發展資源「一站式職涯發展系統」，打造完善的職涯發展體系，成為引領員工多元發展的關鍵建設。

■ 一站式職涯發展系統

發展工具、主要功能	目的
iCareer 辨識能力缺口， 提供職涯方向指引	制定人才規格及設計職涯路徑，幫助員工識別能力缺口，透過數據分析提供能力提升及發展職位建議，鼓勵員工進行專業及共通職能的能力貼標。
iTalent 對焦發展共識， 訂定學習應用方案	根據崗位職能、年度目標、職涯發展方向三大面向為思考架構，幫助員工與主管對焦發展共識，選擇合適的學習方式訂定個人發展計畫（IDP）。
iLearning 導入數據應用， 提供個人化學習資源	利用數據分析員工學習偏好，提供個人化學習資源，激發學習動機。2024年員工學習時數近55萬小時，年度回饋滿意度達4.41分（滿分5分）。
iMatch 內部徵才機制， 促進人才跨域流動	結合 iCareer 平台，提供職能、專業及特質的綜合媒合度，作為主管與人才雙向選擇參考，員工能找到發展方向及適合職務外，主管也能依據團隊需求尋找合適人選，促進組織內部人才跨域流動。

4.1.3.3 開創多樣化學習培訓豐富學習體驗

本行開創多樣化的培訓模式，以不同管道、型態及手法來滿足多元的培訓需求，運用內部社群平台邀請學員進行雙向交流回饋，透過競賽等機制的設計，創造共創共學的生態圈；同時培育內部講師，秉持人人都可以是專家的精神，協助有志者建立個人品牌，落實組織知識傳承，期待透過多元豐富的培訓資源，提升學習體驗，型塑學習文化。

■ 員工培訓說明

面向	項目	描述	亮點
多樣內容的 學習體驗	自製數位課程	本行為國內首家擁有數位課程製作團隊的銀行，涵蓋專業領域到軟性議題。	2024年產出141堂數位課程。
	商業評論文章	引進專業數位內容供應商，如哈佛商業評論、Master Cheers、天下雜誌等，提供豐富的學習資源。	提供超過100項數位多媒體學習資源。
	社群學習圈	利用社群軟體建立學習社群，透過團隊互動交流等積分機制的設計，鼓勵成員間的交流分享。	辦理「個金通路人才庫」活動透過積分機制鼓勵成員參與。
學到飽的 豐富平台 資源	內部講師制度	培養內部講師，促進知識傳承並幫助有志者建立個人品牌。	累計培育955位講師，平均授課滿意度達96.3分（滿分100分）。
	Hahow學習平台	與Hahow合作提供多元的專業課程。	累積794堂專業課程，至今累計完訓22.2萬堂次課程，時數超過34.4萬小時。
	數位圖書館	提供豐富的電子書及電子雜誌資源。	近代熱門典藏逾1,267本，閱讀電子書累計達10萬次。