

台中二信感心服務成就菁業榮譽篇章

賴雅莉

「菁業獎」，號稱金融界的奧斯卡獎，是一個代表行業最高榮譽的獎項。其評核項目包含經營績效、風險管理等業務成效，以及企業創新思維與對社會的貢獻度。台中二信今年以「深耕百年 貼近在地 台中二信『感心』服務」為主題，參與第 12 屆菁業獎「最佳合作金融獎」甄選，並獲得「優等」佳績。

“恪守「穩健踏實，親切服務」的宗旨，深耕、貼近在地，著重以人為本的好職場與實踐社會公益，由內到外持續提供最「感心」的服務。”是菁業獎對台中二信的肯定。同樣，我們也希望藉此機會向外界傳遞一個訊息：台中二信始終秉持初心，致力於成為地區經濟與社會發展的最佳夥伴。

參與菁業獎並非單純為了追求獎項榮耀，更是希望能在這個過程中得到啟發，藉與同業先進切磋交流；並透過不斷地反思與回顧，進而規劃未來藍圖，對內能進一步培訓人才及提升職場文化，對外則是能提供客戶更好的服務，並將企業的社會責任轉化為具體行動，深化在地影響力。

菁業獎的另一個價值在於為未來創造機遇。隨著 ESG 理念的普及，金融業正邁向一個更具責任與包容的時代，企業若能率先適應並實踐，將在市場中占得先機。參與菁業獎的動機，不僅是為了呈現台中二信過去二年所繳出成績單，更是以此為基礎，思考我們未來應努力的目標，並持續精進與創新，為客戶、員工與社會創造更大的價值。

一、深耕在地，立足地區之本

信用合作社扎根於地方，尤其是台中二信，目前 24 家分社皆設立於台中

* 賴雅莉現任台中市第二信用合作社企劃室辦事員。

** 台中二信榮獲第十二屆台灣傑出金融業務菁業獎「最佳合作金融獎 優等」。

地區，藉由各營業據點的緊密串聯，提供客戶最即時、完善的服務。相比金控銀行較為注重利潤最大化，我們更注重的是與客戶間的關係，長期累積彼此間的信任，突顯在地金融特有優勢。

為呼應菁業獎參獎主題，作品核心便在於如何著重陳述「在地」金融與「深耕」地方。臺中是一個有著多種樣貌的宜居城市，它擁有古色古香的歷史風貌，也擁有精緻現代的文化氣息，更擁有豐富多元的人文風情。台中二信在這個極富魅力的地區，穩健踏實、深耕經營已逾百年，陪著臺中一起歷經了日據時期的戰亂紛擾、光復時期的幣制改革，以及近代的政策轉型變革。並且希望在力能所及之處，持續關懷社會、回饋社會。

身為百年企業的台中二信，投入公益活動已多年，過去曾捐贈救護車、復康巴士、捐助臺大實驗林合作植樹造林、舉辦感恩音樂會、響應「眾書成城—百萬新書·再造文化城」勸募計畫等活動；至今每年捐贈臺中市社會救助金專戶（食物銀行、溫馨快遞）及各類慈善團體機構、協會、基金會、育幼院等單位；辦理社員子女獎學金（高中以上學生）、重陽敬老活動；並協同台中市山岳會與太魯閣國家公園管理處簽約認養小奇萊步道，共同負責步道及山屋周遭環境清潔與設施維護等事宜，推廣無痕山林【圖一、圖二】。



圖一、圖二 本社協同台中市山岳會與太魯閣國家公園簽約認養小奇萊步道，共同負責步道及山屋周遭環境清潔與設施維護等事宜，推廣無痕山林。

除從事多項公益活動，亦響應金管會「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」【圖三】，先後選派十九位主管參與講師培訓，歷年來均為同業實際參與宣導活動場次較多之績優單位，屢獲金管會頒獎公開表揚，113 年亦獲頒金融教育貢獻「最佳投入獎」【圖四】。



圖三 本社講師走入校園與社區辦理金融知識宣導活動



圖四 本社榮獲 113 年金融教育貢獻「最佳投入獎」，由金管會副主委邱淑貞（左）頒獎，本社經理林柔均（右）代表出席領獎。

「取之社會，用之社會」，透過公益活動賦予台中二信更有價值的企業生命，透過校園社區金融宣導，提升民眾理財及防詐意識，讓金融知識普及於民。這些舉措不僅彰顯了信用合作社的責任，也讓我們「立足地區」的使命得以深化。

二、以人為本，優化職場之道

台中二信「以人為本」的企業職場文化，亦為本次菁業獎受評審青睞的一大亮點。

以「選育用留」的員工核心管理策略來剖析，在人才的選擇，本社公開招考職員已行之有年，經書面審查、筆試（委由台灣金融研訓院出題）及面試等程序後擇優錄取。另受理大專院校學生實習，不僅可提供管道讓學生們體驗職場金融實務，增進生涯探索與日後就職參考，亦可協助本社於學生實

習期間從中發現合適的人才，創造雙贏的局面。

在培育人才方面，每年皆會視業務需求辦理相關教育訓練，增強本職學能及法令遵循，並培養內部講師經驗傳承【圖五、圖六】。響應政府推動產業人才投資計畫，提供課程費用補助，鼓勵同仁報名相關課程。



圖五、圖六 本社大坑員工訓練中心舉辦教育訓練課程

無論是徵才或是晉升管道，皆訂有透明公開的制度，如自民國 87 年起實施「晉升第七職等甄審辦法」，任職第六職等（辦事員）滿一年且取得 8 張合格證書，經筆試初審擇優錄取晉升第七職等（襄理）資格。此外，在近二年，襄理級以上女性主管亦有增加趨勢，符合聯合國所提出的 SDGs 原則「性別平等及女性賦權」永續發展目標。

相較於選才、育才及用才，多數企業在「留才」策略上更加重視，「員工是公司最重要的資產」，這也是多數企業的共識，但密西根大學商學院教授 Dave Ulrich 卻認為這句話應該修正為「員工是我們的客戶最重要的資產」，他提出，「人才＝能力(Competence)×意願(Commitment)×貢獻(Contribution)」，要留住客戶勢必先留住員工。一個可以留住員工、取得員工認同的企業，才可以藉由員工影響客戶、提升客戶忠誠度。

細數本社施行之員工福利，包含每年核發慶祝創社獎金（1 個月薪資）；每年開放員工得在一個月薪資範圍內增股；以及獎助員工旅遊活動、健康檢查、生育補助及生日禮。

為凝聚員工向心力，鼓勵員工創辦並參與內部社團活動，目前已成立社團有桌球社、讀書會、太極拳、登山社、大坑晨運社及單車社等社團，培養員工正當休閒娛樂活動。

每年舉行員工健行活動【圖七、圖八】，近年招募多名新進職員，可藉由活動認識不同分社的同事，促進員工間之交流。



圖七、圖八 112 年度舉辦員工健行活動

讓每一位員工都能夠感受到來自企業的關懷與支持。這不僅讓工作環境更加和諧，還提升了整體員工的工作積極性與忠誠度。我們強調員工的價值與貢獻，並且致力於提供更為靈活的工作安排與職業發展機會，讓每位員工都能在這裡實現自我價值，並與二信共同成長。

三、從心出發，構建發展之路

準備參賽的過程中，最具挑戰的是如何找出我們台中二信的特色以吸引評審目光。在此感謝信聯社高總經理的用心，於賽前舉辦兩場說明會，從而促使我們對於作品架構更有清晰的輪廓，也更有明確的方向。

「你們認為最平常、最理所當然的事務，可能是其他同業中所欠缺的，其實這就是你們的特色。」

說明會中長官所提及的一句話，帶來了這次參選作品的構想。

一直以來，本社恪守多年來的宗旨－「穩健踏實・親切服務」，我們同樣可以體認到，心與心的關係遠大於物質與人的關係。信合社係基層金融機構，與銀行體系比較，所提供的系統及設備可能遠不及他們，但我們可以很驕傲地說：我們的服務是最貼近客戶、最「感心」的！而這就是我們的特色。

無論再怎麼忙碌，櫃台人員面對客戶的笑容永遠不會打折；無論手邊的工作是否堆積如山，只要客戶站在櫃台前，我們一定優先處理客戶的事務；也無論是否已經聽過無數次同樣的故事，只要客戶向我們訴說生活中的辛酸無奈，我們仍會用心聆聽，並用同理心及正面情緒來安慰、開導他。

有的時候，客戶來到營業廳感覺就像來到朋友家中，總是會揮著手、扯著嗓門跟所有行員一一問好，當然，回饋給他的一定是，更燦爛的笑容以及更大聲的問好聲。可能，這是在銀行也會有的情景，但對我們來說，這不是罕見的，而是最平凡無奇、最真實的日常。

「親切服務，客戶至上」，最簡單真誠的態度，這正是信用合作社在激烈競爭中能夠脫穎而出的關鍵。

直到現在，臨社辦理業務的客戶仍無需抽取「號碼牌」，他們可以選擇投緣的職員，也可以選擇認識多年的“老朋友”辦理業務。我們希望每一位客戶來到台中二信，都能感受到滿滿的人情味，這是電腦選號無法做到的溫暖。然而，數位科技真的是冷冰冰的嗎？其實並不盡然，如果這個數位金融服務可以回應客戶需求、創造社會價值，那麼，它就是個有溫度的數位金融。

本社在業務上除持續推廣既有存放款相關服務外，因應金融科技（FinTech）潮流，陸續開辦網路銀行、行動銀行、手機門號轉帳及數位支付等數位業務，提供客戶更便利的金融服務。除響應政策推行數位支付工具外，並自行舉辦相關活動，112 年 5 月推出



圖九 本社 112 年推出台灣 Pay 活動

「台中有 go 讚 輕鬆台灣 Pay」活動【圖九】，亦受到客戶的支持與肯定。具體的「支持」體現於開辦活動僅僅一週，近 30 萬活動回饋即滿額；其中的「肯定」則是來自客戶於活動結束後，透過本社意見信箱表達希望能再辦理同樣活動，財金公司亦告知本社可申請補助續辦活動。有鑑於推展業務成效俱佳，本社獲財金公司頒發 112 年度「跨行業務推展卓越獎(基層金融組)」與「跨行服務創新獎」二獎項【圖十、圖十一】。



圖十 本社榮獲「跨行業務推展卓越獎(基層金融組)」，由中央銀行參事謝鳳瑛(左)頒獎，本社協理林聰慧(右)出席領獎。



圖十一 本社榮獲「跨行服務創新獎」，由財金公司董事長林國良(左)頒獎，本社協理林聰慧(右)出席領獎。

為更全面地提升金融便利性，本社陸續新增網路銀行及網銀 APP 預約轉帳功能；金融卡製程由需等待七天縮短至臨櫃當天領取。雖然這些舉措於多數銀行來說已經是行之有年的業務，但對台中二信而言，這不僅僅是一項業務，更多的是代表我們始終奉行客戶至上原則，持續傾聽客戶需求，並加以優化改進，不墨守成規、故步自封。

數位科技同樣可以創造社會價值，為響應綠色金融及 ESG 趨勢，本社於 111 年購置綠色節能機房，新機房採取熱通道封閉的降溫設計，提高空調效率、降低能源消耗及發電所排放的溫室氣體，使機房耗電量下降，減少碳排放量；另於 112 年起，將原以紙本郵件通知社員股利發放訊息，改由以手機簡訊通知，不僅讓客戶能更即時且確實收到股利發放通知，更能兼顧環保減碳效益，為環保盡一份企業責任。

四、穩健經營，鑄造永續之軸

得獎的榮耀並不代表終點，而是一個新的起點。這份榮譽既是對過去努力的肯定，也是對未來挑戰的鼓舞。每一個獎項的背後，都是無數心血的凝聚，但真正的價值在於如何將這份光榮化為不斷前行的動力。站在這個關鍵的時間節點，回顧過往，我們見證了團隊的努力與堅持；展望未來，我們更期待將得獎的激勵轉化為長遠的行動力，為台中二信開啟嶄新的百年篇章。

在未來的金融服務規劃中，四大核心方向將成為指引前行的燈塔。第一，深化數位化服務。隨著科技日新月異，數位化已成為金融業不可或缺的基礎工程。但對於信用合作社來說，數位化的價值並不僅僅在於效率的提升，更在於縮短城市與偏鄉、主流與弱勢之間的差距。我們希望藉助數位技術，讓更多偏鄉居民與弱勢群體享受到普惠金融的便利，實現「科技有愛，金融有溫度」的目標。

第二，擴大公益活動的影響範圍。公益對於台中二信而言，從來不是附加的責任，而是核心價值的一部分。未來，我們將持續將資源投入到更多需要幫助的領域，無論是金融知識的宣導、地區性的社會公益，亦或對環境永續的支持，我們都希望發揮企業的力量，讓更多人感受到我們的企業價值。

第三，持續優化內部管理機制。企業的競爭力來自於員工的幸福感與成長空間，打造一個以人為本的工作環境，讓每位員工都能找到歸屬感與成就感，才能形成一支擁有凝聚力的卓越團隊。未來，我們將更加注重員工的職業發展及職能專業，從教育訓練到心理健康支持，全面提升工作滿意度，讓台中二信成為一個讓員工驕傲的幸福職場。

第四，強化 ESG 導向經營模式。全球對永續發展的重視度日益高漲，金融業作為經濟的核心推動者，更應該成為綠色轉型的先鋒。未來，我們將以 ESG 理念為導向，發展綠色金融，從支持環保企業到提供可持續發展的金融產品，將永續經營的理念深植於每一個業務環節中。

然而，這些目標並非短期內能夠達成的成就。正因如此，秉持永續經營的信念顯得尤為重要。在每一次困難中，看到的是解決問題的機會；在每一個挑戰中，學到的是自我成長的智慧。這種不斷進步的動力，將推動我們邁向下一個百年的光輝歷程。

服務的核心在於滿足需求，而需求的背後往往是情感與價值觀的交織。信用合作社的成功，並不僅僅依賴於業務規模的擴展，更在於對地區需求的深刻洞察與回應。我們的價值體現，不僅在於數字與業績的呈現，更在於對基層、社區的影響，對地方經濟的支持，以及對弱勢群體的幫助。未來，我們將更加注重服務的深度與廣度，努力實現每一份付出都能帶來切實的改變。

榮耀固然珍貴，但更重要的是將這份榮耀轉化為新的責任與目標。每一個成就的取得，都是無數人共同努力的成果，而每一份努力的背後，也都伴隨著更高的期待。得獎的過程，是一場對團隊凝聚力的檢驗，更是一場對企業願景的重新思考。如何讓台中二信在這份榮耀的基礎上持續邁進，是未來每一步計劃的核心。

未來的道路上，台中二信將以更加穩健且有力的步伐前進，堅持以人為本的理念，不斷深化「感心」服務的內涵。我們將在服務品質、社會責任與永續經營上不斷提升，以實現對客戶、員工與社會的全面承諾。這份獎項的意義，遠不僅是過去成績的紀錄，更是對未來的一次承諾。百年的深耕只是開端，真正的挑戰與機會，將在接下來的每一天中展現。通過全體同仁的共同努力，台中二信將以永續經營的理念，在時間的長河中譜寫出更加燦爛的篇章。

獲得本屆菁業獎殊榮，此份榮耀應與台中二信所有同仁共享，感謝所有部室同仁的協助，促使參賽作品內容得以精采呈現；更感謝林金博總經理，除在參賽作品表達上多方提點，亦親自出席複賽簡報；最後，要特別感謝信聯社高淑娟總經理，因高總經理的鼓勵與支持，開啟了這次參賽的起源，進而獲得這得來不易的「奧斯卡獎」。