

財團法人住宅地震保險基金 出國報告

The 5th MILLI RE Reinsurance Seminar

出差日期：2011 年 5 月 9 日至 5 月 11 日

派赴地點：土耳其伊斯坦堡

報告人：陳素惠

2011 年 7 月

目 錄

壹、研討會內容及主辦單位介紹.....	1
一、舉辦時間.....	1
二、參加成員.....	1
三、課程安排.....	2
四、MILLI RE 簡介.....	2
貳、研討會重點摘要.....	6
一、土耳其市場概況.....	6
二、Turkish Catastrophe Insurance Pool 現況簡介.....	10
參、心得與建議.....	19

壹、研討會內容及主辦單位介紹

一、舉辦時間

本次出國係參加土耳其曾負責地震險營運之 Milli Reasurans T.A.S. 於伊斯坦堡舉辦之 The 5th Milli Re Reinsurance Seminar（下稱本研討會）。本研討會期間自 2011 年 5 月 9 日至 5 月 11 日共 3 天。

二、參加成員

本研討會主要目的在於介紹土耳其保險市場現況簡介、再保險安排及費率相關課程，並提供新興市場專業人士進行國際交流之環境。本次研討會參加成員來自亞洲及北非地區等各國，包括伊朗、約旦、巴基斯坦、沙烏地阿拉伯、阿拉伯聯合大公國、敘利亞、亞塞拜然、俄羅斯、印尼、新加坡、台灣、肯亞、突尼西亞等國之保險公司及再保險公司成員，共計 19 名。

三、課程安排

本研討會課程安排如下：

Seminar Programme

Venue : MİLLÎ RE
Maçka Cad. No: 35 34367 Şişli, İstanbul - TURKEY

1st DAY (09.05.2011)

Morning

Welcome Speech
by Mr. Hüseyin Yunak, Assistant General Manager, Milli Re

Introduction of the Seminar
by Mr. Ahmet Çelebiler, Seminar Principal

Turkish Insurance Market
by Mr. Gökhan Aktaş, Chief Area Underwriter, Milli Re

Afternoon

How to Fix Retentions?
by Mrs. Güneş Karakoyunlu, Assistant Manager, Milli Re

Pricing of Proportional Treaties
by Mr. Çetin Alanya, General Manager, Dubai Group Sigorta

2nd DAY (10.05.2011)

Morning

Pricing of Non-Proportional Treaties
by Mrs. Burcu Ayten, Treaty Underwriter, Milli Re

Afternoon

- Reinsurance Game, conducted by:
- Mr. Neil Attwood (Class Underwriter, Deputy Treaty Underwriting Manager, Broadgate - London)
 - Mr. David Baldwin (Executive Director, Willis Re - London)

Invitation

IUC Dinner on Boat (Bosphorus)

3rd DAY (11.05.2011)

Touristic visit to the Old Town.
(Sultan Ahmed Mosque, Hagia Sophia, Topkapı Palace and Grand Bazaar)

四、MİLLÎ RE 簡介

(一) MİLLÎ RE 歷史沿革

MİLLÎ REASÜRANS T.A.Ş.(以下簡稱 MİLLÎ RE)成立於 1929 年，其任務為受土耳其財政部（Treasury）委任經營土耳其之強制性再保險制度。

MILLI RE 與其他強制性再保險制度之經營機構不同之特色有二：

1. MILLI RE 為世界上唯一經營強制性再保險制度之民營公司。
2. 強制性再保險制度包括保險公司所承保之所有險種。

MILLI RE 自 1929 年至 2006 年間負責經營土耳其之強制性再保險制度，並自 2006 年起轉型為單純專業再保險人，MILLI RE 辦理土耳其強制性再保險制度之方式依不同時期發展如下：

期間	方式
1929 年～1992 年	所有險種之強制性再保險
1992 年～2001 年	以每單基礎分入 MILLI RE
2002 年～2006 年	以再保合約方式分入 MILLI RE 管理之法定共保合約（the “Decree Pool”）

MILLI RE 經營土耳其之強制性再保險制度之成果，如下：

1. 使土耳其之國內保險市場國有化
2. 透過再保險之方式減少外匯由土耳其流出
3. 建立密切之國際商務關係
4. 增加當地保險公司之自留額
5. 建立理賠紀律
6. 消彌不公平競爭

（二）未來展望

自 2001 年底，MILLI RE 已經開始以專業再保險人之角色運作，而不再單獨倚靠強制性再保險制度。在 2006 年停止強制性再保險制度後，因市場上對於再保險能量需求之增加，MILLI RE 除增加當地保險業合約之承受成分外，並開始承接臨分再保險案件。

後因承接國內市場業務之能量已達到飽和，且鑑於 MILLI RE 財務架構達到健全及土耳其里拉幣值在外匯市場趨於穩定，MILLI RE 於是開始承接經謹慎選擇之新興國家或已開發國家之業務。

MILLI RE 並設立新加坡辦公室，自 2008 年 4 月 1 日起開始運作，承接亞太地區國家（印度除外）之業務，2010 年承接保險費量為二千七百五十萬美元（約新台幣八億二千五百萬元）。

（三）MILLI RE 經營之共保合約（Pools）

MILLI RE 自成立以來經土耳其政府指定擔任包括 TCIP 在內等三個 Pools 之經營者，顯示政府對 MILLI RE 經營國外及國際業務能力之信心，目前 MILLI RE 轉型為專業再保人後，致力於推動其經營之亞、非地區業務之 FAIR Reinsurance Pool。MILLI RE 經營之 Pools 略述如下：

1. TRP (Turkish Reinsurance Pool)

經營時間：自 1963 年至 1985 年。

TRP 為增加當地再保險承接能量及減少外匯由國內流出而建立，後因土耳其里拉（Turkish Lira）貶值遭受嚴重之匯率損失，而於 1985 年 12 月 31 日解散。

2. ECO (Economic Cooperation Organization) Reinsurance Pool

經營時間：自 1975 年至 1995 年

原名為 RCD（Regional Cooperation for Development）

Reinsurance Pool，於 1995 年 12 月 31 日停止承接新業務。

3. TCIP (Turkish Catastrophe Insurance Pool)

經營時間：自 2000 年至 2005 年。

為運作土耳其土耳其強制地震保險機制而成立，政府指定 MILLI RE 自 2000 年至 2005 年為 TCIP 之經營公司，2005 年至 2015 年由 Eureko Insurance Company 擔任 TCIP 之經營公司。

4. FAIR (Federation of Afro-Asian Insurers & Reinsurers)

Reinsurance Pool

經營時間：自 1974 年迄今

會員公司數共 56 家（亞洲：36 家；非洲：20 家），2010 年預估保費收入（EPI）為 4 億 8 千 8 百萬英鎊（約新台幣 228 億 9 千 2 百萬元）。

（四）MILLI RE 之信用評等

1. A.M.BEST Rating

自 2007 年 12 月 31 日起，A.M.BEST 將 MILLI RE 之信用評等 (Financial Strength Rating) 提升為 ñB++ò (Good)

2. Standard & Poor's Rating

受土耳其國家評等之影響，MILLI RE 並無 Standard & Poor's 之國際評等，惟因土耳其長期外匯評等提升及 MILLI RE 母公司 Isbank 財務靈活性和投資品質之改善，自 2010 年 2 月 24 日起 Standard & Poor's 將 MILLI RE 之國內評等提升為 trAA。

貳、研討會重點摘要

本出國報告謹就研討會課程中，關於土耳其市場現況及土耳其負責運作政策性住宅地震保險之單位：Turkish Catastrophe Insurance Pool（TCIP）現況摘要簡介。

一、土耳其市場概況

（一）歷史源由

土耳其最早之保險交易可追溯至十九世紀後葉，保險發展起步較晚之係因鄂圖曼帝國之社會特色、經濟發展及穆斯林信仰等因素，後因1870年夏季在伊斯坦堡Pera發生之大火（Great Pera Fire），催生了土耳其保險制度之誕生，最早之保險公司是英商保險公司於1872年成立，最早之本國保險公司Osmanli Umum Insurance Company則成立於1893年。

土耳其保險市場的國有化是在 1923 年宣布共和之後，其成果為初次引進保險之法律架構、減少外匯流出及消彌不公平競爭。

（二）土耳其保險市場重要指標



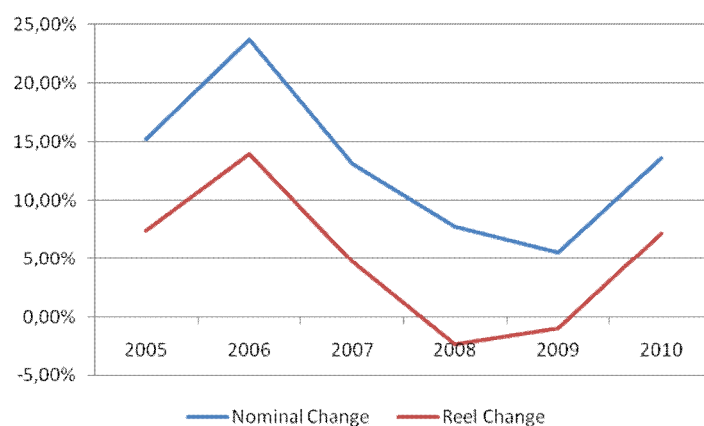
1. 2010年土耳其與台灣國情指標比較

國情指標	土耳其	台灣
人口數	七千三百萬人	二千三百萬人
國內生產毛額	七千三百五十八億美元	四千三百零五億美元
平均每人國內 生產毛額	10,079美元 (約新台幣302,370元)	18,603美元 (約新台幣558,090元)
經濟成長率	8.9%	10.88%
失業率	11.4%	5.2%

(台灣統計資料來源：www.stat.gov.tw 行政院主計處 中華民國統計資訊網)

2. 2005年~2010年土耳其與台灣保險費收入成長率比較

(1) 土耳其保險費收入成長率



(2) 台灣保險費收入成長率



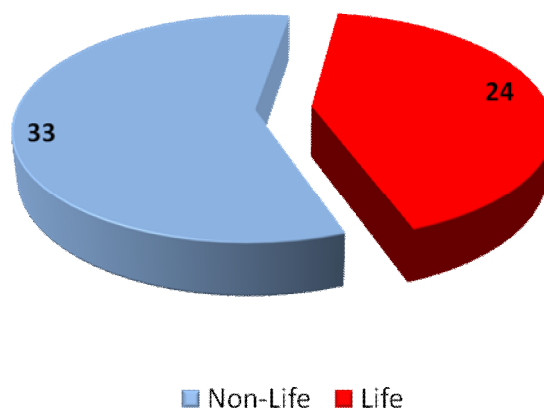
(台灣統計資料來源：www.tii.org.tw 財團法人保險事業發展中心網站)

3. 2009年土耳其與台灣保險相關指標與世界排名比較

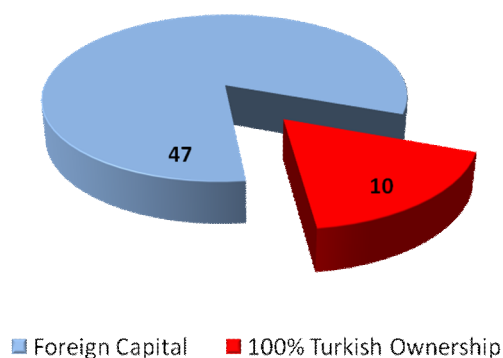
	土耳其		台灣	
總保險費收入	USD8,400 mio	38名	USD63,774 mio	13名
保險滲透度	1.3	76名	17.3	1名
保險密度	USD115	67名	USD2,758	18名

(三) 土耳其保險市場概況

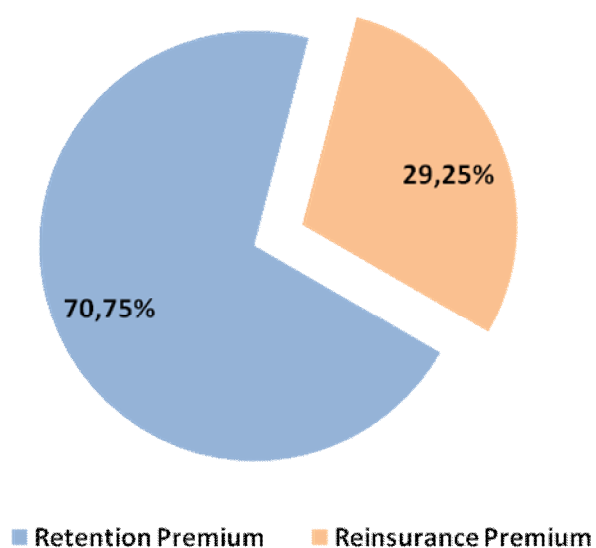
1. 土耳其保險業家數總共57家，其中33家為財產保險業，24家為人身保險業。



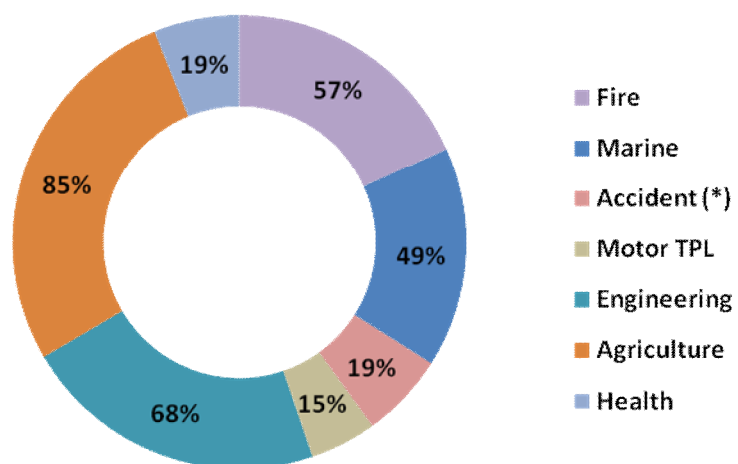
2. 土耳其57家保險業中，100%土耳其本國公司僅有10家，外資保險公司（50%以上資本屬外資者）達47家，其市佔率為54.5%，。



3.2009年保險業再保險保費比重 (%)



4.2009年各險種再保險保費比重



二、Turkish Catastrophe Insurance Pool (TCIP) 現況簡介

(一) 關於 TCIP

基於土耳其地理地形構造及氣候特性，土耳其常面臨導致重大生命及財產損失之天災，其中影響土耳其最鉅的天災就是地震，在過去的 60 年間約有三分之二之天災損失是肇因於地震。土耳其有 96% 領土均位於危險程度不一的地震區，且 98% 住宅位於地震區，土耳其可說是一個不折不扣的地震國度。

地震造成的影響不只波及地震災區，而是整個國家及全體人民，為補償地震造成財產損失，讓地震災區的人民回復正常生活，紓解急難需要等措施，都造成國家經濟及社會沉重的負擔。在 1999 年 8 月 17 日發生了 Marmara 大地震，造成數以千計人民的生命及財產損失後，為減輕地震對國家及社會帶來之傷害，土耳其政府因而採取了一些因應措施，最重要即是 TCIP 之建制。

為幫助土耳其於 Marmara 震後緊急重建，世界銀行 (World Bank) 協助土耳其設計保險計畫以管理國內之天災危險，該保險計畫包括二個主要部分，一是在技術上協助土耳其保險總局 (General Directorate of Insurance) 建立 TCIP，並確保 TCIP 在建制後之前五年之健全經營，次為以附條件之貸款提供 TCIP 建制最初之資金。這是世界銀行第一次參與金融風險管理、鉅災減少及急難準備相關之計畫

Marmara 大地震之後，1999 年 8 月 27 日土耳其國會通過了因應天災措施法 (Law No.4452 "Measures to be taken Against Natural Disasters and Authorization in Regards to Arrangements to be done in Overcoming the Damages Caused by Natural Disasters Law")，該法案要求土耳其內閣 (the Council of Ministers) 在三個月內提出因應天災之法律架構，於是在相關單位的努力，強制地震保險法 (Law No.587 "Decree Law Relating to Compulsory Earthquake

Insurance") 在 1999 年 12 月 27 日經國會通過生效，TCIP 亦同時成立。

強制地震保險費率及相關規定分別於 2000 年 9 月 8 日及 9 月 27 日公布，TCIP 在 9 個月（2001 年 3 月 27 日）後，開始依強制地震保險法之規定開始運作強制地震保險。目前有經認許之 29 家保險公司及代理人代理 TCIP 提供強制地震保險保單。

（二）土耳其強制地震保險保險標的及承保範圍

1. 可保標的（Insurable Property）

土耳其強制地震保險之架構，總體來說，是為在市區範圍內之住宅提供保險保障。強制地震保險之可保標的如下：

- (1) 土地上私有已登記所有權做為住宅使用之建築物。
- (2) 符合公寓大廈法（the Condominium Law No: 634）規定之住宅建築物內之獨立區分單位(Independent section)。
- (3) 位於住宅建築物內，但為經營小型企業、事務所或其他類似用途（mall business establishment, bureau and similar purposes）之獨立區分單位。
- (4) 政府興建或辦理貸款之住宅。

2. 不保標的（Un-Insurable Property）

土耳其強制地震保險不保標的如下：

- (1) 政府或公有機構所有之住宅。
- (2) 位於村莊(village)住宅區之住宅。
- (3) 住宅位於完全做為商業或工業使用之建築物（例：位於辦公或商業中心、行政服務大樓、訓練中心大樓等）。
- (4) 建造中住宅。
- (5) 住宅或公寓大廈建造於 1999 年 12 月 27 日後，但未依法取得建築執照者。

土耳其強制地震保險並未強制要求位於村莊(village)住宅區之住宅投保，係因該地區之住宅並不適用市府之建築檢查制度，且居住於村莊之居民其收入水平可能相對較低，惟其如有投保意願，亦可購買土耳其強制地震保險。

另商業及公共大樓不屬土耳其強制地震保險承保標的，政府亦未強制要求商業及公共大樓所有人投保商業地震險，但可依其意願向保險公司主動投保商業地震保險。

(三) 土耳其強制地震保險承保範圍 (Scope of Cover)

1. 土耳其強制地震保險承保範圍為：

地震及地震引起之火災、爆炸、山崩，所造成保險標的物之損壞，包括地基、承重牆及區隔鄰戶之通常牆面、天花板、地下室、樓梯、平台、大廳、屋頂及煙囪。

2. 除外不保事項 (Exclusions) 如下：

殘餘物清理費用、利潤損失、收入損失、租金損失、替代住所及工作場所之費用、金融責任及其他類似之非直接損失、全部種類之動產、家具或其他物品、人身傷害及死亡及精神慰撫金。

(四) 土耳其強制地震保險之保險金額

1. 保險金額計算方式

土耳其強制地震保險之目的係在以民眾負擔最少之保費前提下，提供一標準之保障，TCIP 提供之保險金額依地震區域及建築物建築構造別之不同而定，2011 年 1 月 1 日 TCIP 所提供建築物最高之保險金額為 150,000 土耳其里拉(Turkish Lira) (約新台幣三百萬元)，如果住宅建築物之價值超過 TCIP 所提供之最高保險金額，則被保險人可選擇向保險公司購買商業性保險，以獲得額外之保障。

2. 各地震區及建築構造別保險金額

(1) 各地震區及建築構造別保險金額對照表（伊斯坦堡市區）

Premium Amounts According to the Risk Zones and Construction Types (for Istanbul)

PREMIUM AMOUNT FOR 100 SQUARE METER DWELLING (TL) IN ISTANBUL				
		RISK ZONES AND PREMIUMS (TL)		
CONSTRUCTION TYPE	SUM INSURED (TL)	I	II	III
Steel, Reinforced Concrete Frame Structures	(100 m2 x 590 TL.) 59.000	144.80	106.50	64.00
Masonry Stone Structures	(100 m2 x 425 TL.) 42.500	178.60	131.90	75.80
Other Structures	(100 m2 x 220 TL.) 22.000	136.00	92.70	53.70

(2) 各地震區及建築構造別保險金額對照表（伊斯坦堡市區外）

Premium Amounts According to the Risk Zones and Construction Types (Outside of Istanbul)

PREMIUM AMOUNT FOR 100 SQUARE METER DWELLING (TL) FOR OUTSIDE OF ISTANBUL						
		RISK ZONES AND PREMIUMS (TL)				
CONSTRUCTION TYPE	SUM INSURED (TL)	I	II	III	IV	V
Steel, Reinforced Concrete Frame Structures	(100 m2 x 590 TL.) 59.000	139.80	101.45	58.97	42.45	35.95
Masonry Stone Structures	(100 m2 x 425 TL.) 42.500	173.62	126.87	70.77	35.50	31.25
Other Structures	(100 m2 x 220 TL.) 22.000	131.00	87.66	48.72	27.16	22.76

依規定，若一公寓大廈有八戶以上集體投保其費率可獲得 20% 之折扣。TCIP 保單最低保險費為 25TL（約新台幣 500 元）

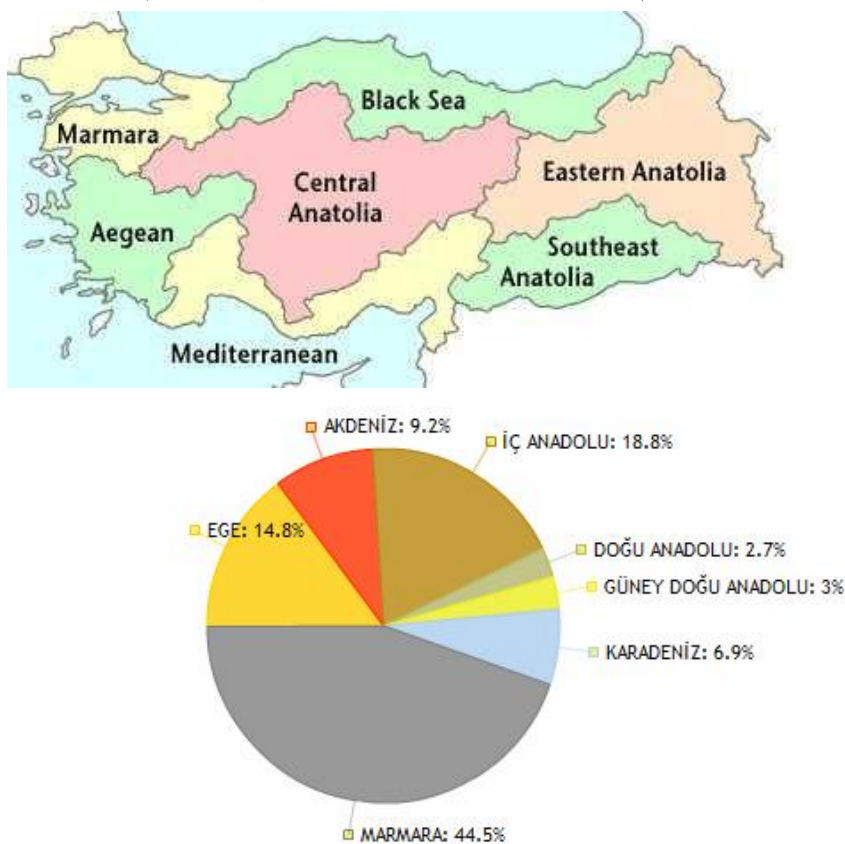
(五) 土耳其強制地震保險之理賠給付

TCIP 保單為實損理賠基礎，理賠係依建築物重置成本計算，每一保單並有保險金額 2% 之自負額。

(六) 土耳其強制地震保險之承保相關統計

1. 各地區投保分布情形

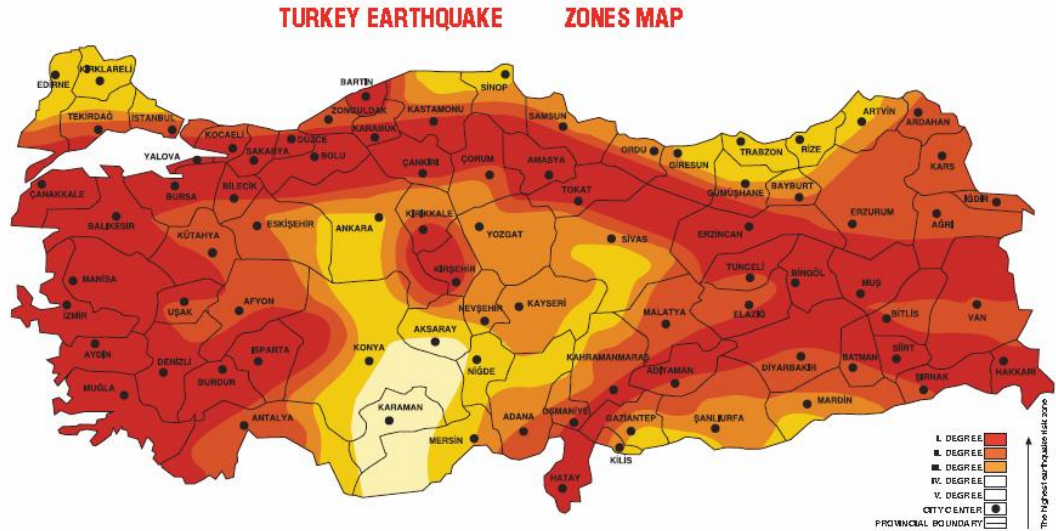
土耳其強制地震保險投保率截至 2011 年 5 月底止為 26.6%，投保率居各區之冠者為伊斯坦堡所在之 Marmara 地區，投保率 34.8%，最低者為 Southeast Anatolia 投保率僅 13.7%。



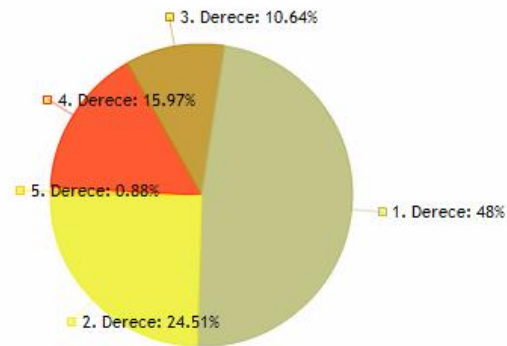
REGION	HOUSE NUMBER	HOUSE NUMBER OF INSURED	POLICY DISTRIBUTION RATIO	INSURANCE RATE	PREMIUM	PREMIUM DISTRIBUTION RATIO
MARMARA (MARMARA)	4,416,074	1,537,835	44.50%	34.80%	173,019,765	50.70%
CENTRAL ANATOLIA (İÇ ANADOLU)	2,227,056	650,079	18.80%	29.20%	33,512,724	9.80%
AEGEAN (EGE)	2,045,662	512,818	14.80%	25.10%	63,469,835	18.60%
MEDITERRANEAN (AKDENİZ)	1,663,126	317,114	9.20%	19.10%	30,094,561	8.80%
BLACK SEA (KARADENİZ)	1,282,097	238,090	6.90%	18.60%	21,602,430	6.30%
SOUTHEAST ANATOLIA (GÜNEY DOĞ U ANADOLU)	757,099	103,556	3.00%	13.70%	8,128,268	2.40%
EAST ANATOLIA (DOĞ U ANADOLU)	597,555	94,907	2.70%	15.90%	11,194,309	3.30%
TOTAL	12,988,669	3,454,399	100%	26.60%	341,021,892	100%

2.各級地震風險區域投保分布情形

土耳其之地震風險區域依其風險等級分為五區，風險等級由一至五遞減，地震風險最高之一級區域保單數占總保單數 48%，反之，地震風險最低之五級區域保單數僅占總保單數 0.88%。



Risk Zones



PRODUCTION OF RISK REGIONS	POLICY NO	RATIO (%)	PREMIUM	RATIO (%)
Zone 1	1,658,188	48.00	211,637,853	62.06
Zone 2	846,644	24.51	82,283,350	24.13
Zone 3	367,697	10.64	22,984,436	6.74
Zone 4	551,502	15.97	23,053,097	6.76
Zone 5	30,368	0.88	1,063,156	0.31
TOTAL	3,454,399	100.0	341,021,892	100.0

3.建築物總樓層數投保分布情形

土耳其強制地震保險投保建築物多為四層樓以下之建築物，佔總投保件數約五成，八層樓以上之建築物僅佔總投保件數 17.03%。

TOTAL STORIES TO THE NUMBER OF PRODUCTION	POLICY NO	RATIO (%)	PREMIUM	RATIO (%)
01-04 STORIES	1,762,980	51.04	172,569,883	50.60
05-07 STORIES	1,103,268	31.94	108,635,254	31.86
08 STORIES AND MORE	588,151	17.03	59,816,755	17.54
TOTAL	3,454,399	100.0	341,021,892	100.0

4.建築物建造年份投保分布情形

土耳其強制地震保險過半數投保建築物建造年份在 2000 年以後，佔總投保件數 51.88%。

PRODUCTION BY YEAR BUILT	POLICY NO	RATIO (%)	PREMIUM	RATIO (%)
1975 AND BEFORE	265,801	7.69	23,186,901	6.80
1976 - 1996	1,055,341	30.55	104,186,884	30.55
1997 - 1999	341,221	9.88	34,975,926	10.26
2000 AND AFTER	1,792,036	51.88	178,672,181	52.39
TOTAL	3,454,399	100.0	341,021,892	100.0

5.建築物總樓層面積投保分布情形

土耳其強制地震保險投保建築物總樓層面積分布尚稱平均，以 76~100 平方公尺(約 23~30 坪)最多，佔總投保件數 32.69%。

PRODUCTION BY SQUARE METER	POLICY NO	RATIO (%)	PREMIUM	RATIO (%)
0-75 m2	616,664	17.85	36,370,305	10.67
76-100 m2	1,129,141	32.69	95,959,722	28.14
101-125 m2	766,191	22.18	78,946,625	23.15
126-150 m2	528,647	15.30	62,865,201	18.43
151-9999 m2	413,756	11.98	66,880,040	19.61
TOTAL	3,454,399	100.0	341,021,892	100.0

6.建築物建築構造投保分布情形

土耳其強制地震保險投保建築物高達約 95%皆為鋼筋混凝土造建築物。

PRODUCTION BY STRUCTURE	POLICY NO	RATIO (%)	PREMIUM	RATIO (%)
STEEL, REINFORCED CONCRETE	3,298,127	95.48	328,041,219	96.19
LEAF STONE STRUCTURES	111,532	3.23	10,083,648	2.96
OTHER TYPE BUILDINGS	44,740	1.30	2,897,025	0.85
TOTAL	3,454,399	100.0	341,021,892	100.0

(七) 土耳其強制地震保險之理賠相關統計

1. 歷年理賠統計

土耳其強制地震保險自 2000 年至 2011 年 5 月底止，總理賠件數為一萬一千餘件，總理賠金額約二千一百萬土耳其里拉（約為新台幣四億二千萬元）

CLAIM PAYMENT PER YEAR			
YEAR	NUMBER OF EARTHQUAKE	FILE NUMBER	PAYMENT (TL)
2000	1	6	23,022
2001	17	336	126,052
2002	21	1,558	2,284,835
2003	20	2,504	5,203,990
2004	31	587	768,927
2005	41	3,487	8,102,368
2006	23	500	1,302,935
2007	42	995	1,381,599
2008	45	478	557,236
2009	36	256	491,251
2010	34	411	641,377
2011	1	1	980
TOTAL	312	11,119	20,884,571

2. 各區域理賠統計

截至 2011 年 5 月底止，土耳其強制地震保險理賠件數最多之地區為 Aegean 地區約六千五百餘件，佔總理賠件數五成以上。

CLAIM PAYMENT PER REGIONS			
REGIONS	NUMBER OF EARTHQUAKE	FILE NUMBER	PAYMENT (TL)
MEDITERRANEAN (Akdeniz)	31	409	190.434
EAST ANATOLIA (Doğ u Anadolu)	100	3,501	7,622.995
AEGEAN (Ege)	75	6,475	11,734.550
SOUTHEAST ANATOLIA (Güney Doğ u Anadolu)	6	23	109.655
CENTRAL ANATOLIA (İç Anadolu)	32	216	578.814
BLACK SEA (Karadeniz)	10	31	29.749
MARMARA (Marmara)	31	282	355.905
TOTAL	285	10,937	20,622.102

※本節圖表及相關資料引用自 TCIP 網站 www.tcip.gov.tr，資料引用時間：2011 年 6 月 7

日。

參、心得與建議

一、土耳其對台灣而言，屬於一個風土民情較為陌生的國家，因此，本次有機會出差至土耳其伊斯坦堡，實屬相當難得之機會，本次藉由 MILLI RE 舉辦之研討會課程之介紹，對於土耳其保險市場現況及土耳其天災保險制度之運作近況有大概之了解。土耳其與台灣同處地震頻仍之區域，土耳其之強制地震保險建置時間點相近，截至 2011 年 5 月底止該國強制地震保險之投保率為 26.6%，亦與台灣相去不遠，該國之天災保險機制如何經營運作，應有值得我國機制借鏡參採之處，建議日後有機會能與 TCIP 聯繫，以獲得土耳其天災保險機制運作有進一步更詳細解之資料。

二、本基金為住宅地震保險之經營管理單位，負責向國內外安排再保險，本基金業務部門同仁對於再保險基本概念及再保險安排實務作業等知識，均有學習及瞭解之必要，以期能因應日後工作可能之需要。

三、英語為現今國際共通語言，本基金同仁在業務上時有運用英文之需要，或是與再保險人溝通，或是了解其他國外天災保險機制之資料，皆需使用英文作為溝通工具，本基金亦每年有主辦或協助支援主管機關舉辦之國際研討會之機會，運用英語表達溝通之能力對於本基金同仁工

作不可謂不重要。此次出國，有機會使用英語與其他來自不同國家之成員溝通，實為練習英語之難得機會，另因各成員多來自非英語系國家，各自之母語不盡相同，惟有使用英文才能彼此溝通，更彰顯示出英語在國際溝通之重要性。