

彰化銀行 CSR 金融共好公益計畫（第一期）成果報告

一、計畫目標及執行結果

彰化銀行於 2024 年 3 月在彰化啟動 CSR 金融共好公益計畫，以金融教育行動回饋本行百年歷史的發跡地。計畫目標是提升彰化縣小學四年級學童的金融素養教育，實際完成服務 26 區、26 校、78 班次，共 1,944 名學童（彰化全縣小四學童總數為 10,297 名），人數覆蓋率達 18.88%。

彰化銀行動員來自彰化、台中、南投、雲林及嘉義五地區的 39 間分行，共 68 名現職行員經過專業培訓及志工評鑑，成為金融教育志工，深入校園推廣金融教育。於 2024 年 12 月提早完成目標校數，並達到彰化縣「一區一校，區區有金融教育」，26 個行政區 100% 覆蓋。彰化銀行樹立了 CSR 新典範，亦展現金融業的社會影響力。

二、成效分析

本院透過問卷調查及深度訪談，蒐集學校老師、家長、彰化銀行等各方回饋意見，作為持續推動計畫之參考：

（一）授課滿意度

依據對學校老師施作的問卷調查結果，班級導師對於彰銀 CoCo 志工老師授課情形相當滿意，總評分為 4.74 分（李克特氏 5 點量表）。

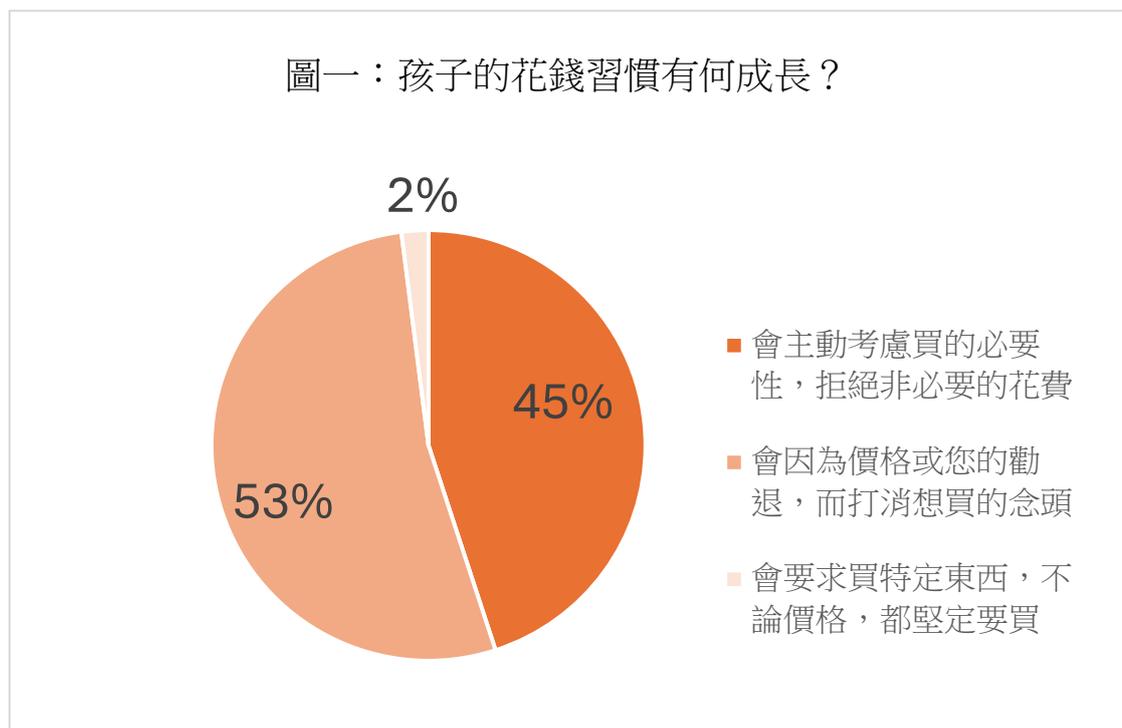
質性回饋部分，整體而言，CoCo 老師能將抽象的金融概念轉譯或透過遊戲過程傳達給孩童。摘錄如下：

- ✧ 以遊戲方式進行三堂課的複習，總結的方式很有趣也令人印象深刻。老師課堂簡報淺顯易懂，講解生動，又能融入實際例子輔助說明，引起學生很大的專注力。
- ✧ 為了未知風險，保障生活無虞，控管財務是很重要的事，有良好的金錢需從小培養起。
- ✧ 課程內容能讓學生了解對金錢的規劃與使用，期望孩子能從小紮根，理解生活中財務規劃的重要性，並在生活中力行。
- ✧ 透過遊戲來幫助孩子了解風險及家庭負擔的觀念，讓孩子能更有概念，且也更能理解金錢的重要性，很棒！
- ✧ 有財經背景的專業老師來上課，讓孩子對金錢的使用能更加謹慎，更能珍惜父母賺錢的辛苦。
- ✧ 課程內容寓教於樂，讓學生了解到未來可能面臨的人生風險，講師生動活潑的帶領學生逐步了解金錢用途，也讓孩子學習判斷想要與需要，是很棒的體驗課程。

(二)學習成效

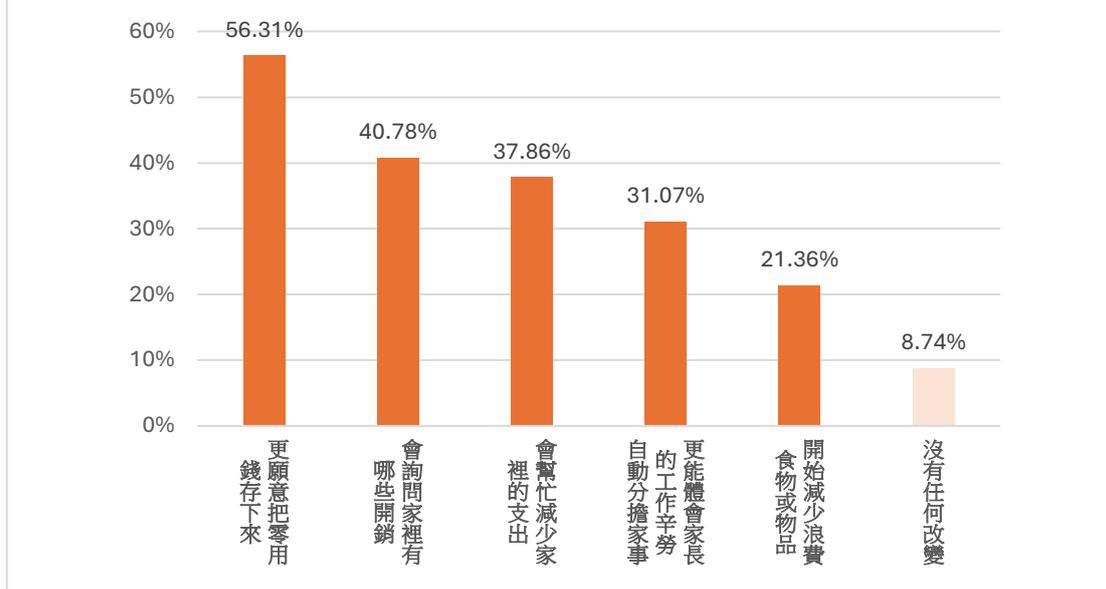
依據對家長的問卷調查結果，金融教育有效促進了財務行為改變，包括負責任的消費及同理家庭負擔：

1. 花錢習慣方面（圖一），98%的孩童在課後能自發性地考慮必要性（最佳 45%）或受到價格因素或家長勸退而放棄購買（次佳 53%）。



2. 同理家庭負擔方面（圖二），多數孩童（91.26%）在課後產生多層面的正向財務行為，各行為樣態依多寡排序如下：
 - 儲蓄零用錢
 - 主動關心家庭開銷
 - 減少不必要支出
 - 體會家長辛勞分擔家事
 - 減少食物和物資浪費

圖二：孩子的財務行為有何變化？



從家長問卷質性回饋發現，孩童理解了金錢的重量（得來不易）並形塑謹慎消費的價值觀；有了以儲蓄預防風險的態度；並且因為同理家庭負擔壓力而能將儲蓄的概念內化後，出現了體貼家庭開銷或儲蓄的行為。摘錄如下：

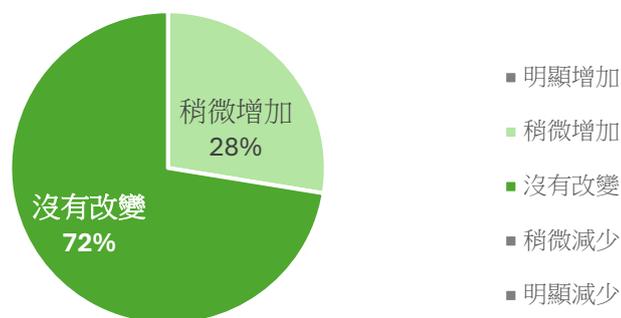
- ✧ 記帳之後孩子自己發現，原來爸媽花在自己身上的支出很多，才了解原來養育一個小孩需要的費用是很可觀的。
- ✧ 以前小孩要買日常生活用品及喜歡的物品都沒限制，從今年開始有限制小孩的花費，小孩變得開始會去考量開銷的金額及是否有需要這個物品，另外有家人督促金錢使用上的習慣。
- ✧ 對於金錢的價值觀會有所改變，如要買東西會跟家長討論是想要還是需要。
- ✧ 以往常常想買什麼東西，就一定要買到，這個月以來，會思考著到底是需要，還是想要，開始比較有省錢和存錢的想法，成長了許多。
- ✧ 金融教育課上的非常有價值！讓小孩知道每一筆支出的意義。更懂得分辨想要跟需要的花費該怎麼區分！希望可以常常有這樣的課程來教導小孩。
- ✧ 遇到喜歡的東西，若價錢太貴，雖然喜歡也不敢讓媽媽花太多錢，而打消購買的念頭。
- ✧ 每日記帳，孩子從金錢數字上的變化，發現原來物價這麼高啊！也更可以體會父母賺錢的辛勞，不會再隨意開口說我要買這個買那個！

(三) 行員執行心得

依據對 CoCo 老師問卷調查結果，許多行員從志工活動中獲得回饋社會的滿足感，並在與孩童的交流過程中提升了溝通的同理心與轉譯技巧。

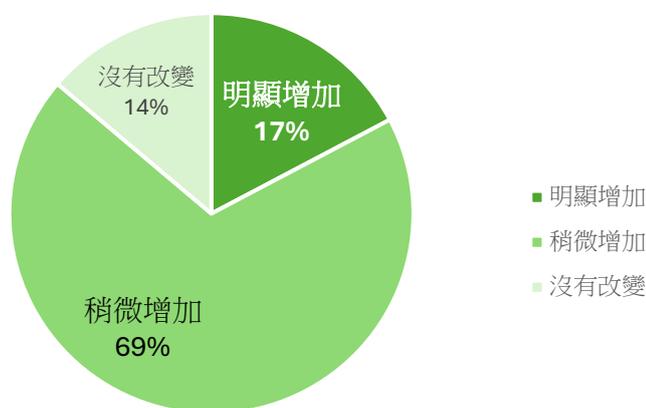
1. 對工作壓力的影響方面（圖三），絕大多數（72%）的 CoCo 老師未感覺志工服務對工作壓力有明顯增加，約有 28% 的行員感到工作壓力有些許增加。

圖三：擔任CoCo志工老師將近一年的期間，工作壓力是否有增加？



2. 對溝通能力的影響方面（圖四），86%的 CoCo 老師表示自己的溝通能力因為參加志工活動而增強。

圖四：參加志工活動，有否增加您的溝通能力？



根據 CoCo 老師質性回饋，多數表示從回饋社會中感到富足。摘錄如下：

- ✧ 選擇中年級來因應教學宣導是正確的決定，孩子們很活潑，可以從他們身上稍微看出每個人的特質，亦有學生貼心的回饋（自製卡片），這類志工活動不僅能協助孩童學習，也幫助了我們自己在某種心靈層面上的提升。
- ✧ 小朋友的熱情回饋讓我們非常的有成就感，不論上下課都能保持有禮貌的互動，也可以了解原生家庭的狀況，繼而回饋到我們自己的生活，都是非常好的善循環。

- ✧ 透過參加這個志工活動，讓我們有當小老師的體驗，面對學生的熱情回應和詢問的問題，讓我學習如何融入這個團體生活，提升自我的溝通能力技巧，小朋友們也很開心的學習，覺得很有意義！
- ✧ 小朋友熱情踴躍發言，對理財金融素養課程很喜歡，在遊戲中學習如何增加儲蓄、減少支出及防詐，有一個小朋友問我，如果我賺了很多錢數到手酸怎麼辦？我說銀行有點鈔機不用擔心放心去賺錢，等有儲蓄了將來才能完成夢想。
- ✧ 讓小孩學習錢的運用與認知，花錢要先考慮買需要的東西，體會爸媽賺錢的辛苦與儲蓄的重要性，賺錢及生活要留意詐騙。
- ✧ 參與兩所學校的教學，明顯感受到孩子受教育的差別，家庭及學校提供資源的多寡，明顯影響到孩子的學習，但共同點是孩子們有充分的好奇心與學習慾望，上起課來更有勁！

(四) 分行主管的回饋

根據電訪 18 家志工所屬分行之經理或業務主管，多數分行肯定本計畫的價值，並且認為業績是長期性的耕耘，不會受短期任務所影響；少數分行則表達人力調度偶爾會出現困難，盼能調整派遣人數、時間等。正、負向回饋歸納如下：

正向

1. 參加這項志工活動相較於自行拓展，分行的普惠金融任務達成效率更高。
2. 志工活動有激發同仁工作熱情，部分主管反映表達能力與台風有所提升。
3. 無論出勤或留守同仁皆認為志工活動具社會意義，主管觀察出勤同仁處理事情更有多元視角與同理心。

負向

1. 非彰化地區行員因需長途出勤，路程耗時且易感身心疲勞，並伴隨交通安排及安全方面的隱憂。
2. 部分編制較精簡的分行，一次派遣兩位行員參與活動，對人力調度造成壓力與不便。
3. 特定時段（如連續假日後或發薪日）人力調配較為緊張，建議活動排課應盡量避開此類時段。

摘錄分行主管回饋如下：

- ✧ 志工活動是一件三贏的項目，不僅提升了企業的品牌知名度，還讓學童對理財與防詐有更多理解。同仁普遍認為參與活動意義重大，回來後的心情非常愉快且有成就感。
- ✧ 主管回饋該行代理機制健全、運行良好，出勤時雖有人力短少，但對業務及留守同仁壓力影響不大。同仁會先調整好工作進度，留守同仁也沒有抱怨，分行氣氛相當和諧。
- ✧ 主管提到行內有位同仁在志工活動之後，明顯溝通能力和看事情的角度更有層次，親

和力也提高了許多。這是一個很好的軟職能的鍛鍊機會，對員工的個人成長有助益。

- ◇ 小分行因編制精簡，一天出勤兩人會對人力調度造成壓力，但對業務層面影響不大。建議師資培訓分為兩批進行，讓小分行能有更靈活的人力調度以減輕負擔。
- ◇ 出勤日若遇到請假人員，分行營業人力調度稍顯困難，尤其在大日子時更具挑戰。此外，跨縣市同仁交通與行程安排較耗時耗力，出勤效率低。

三、精進與建議

綜合各分行主管對志工活動的回饋，整體而言，該活動有效協助分行達成普惠金融的使命，並在志工履行社會責任的過程中，觀察到行員溝通能力、台風表現有所增長，並提升同仁的多元視角與成就感。然而，部分分行面臨人力調度壓力及偏遠地區交通安排的不便，需進一步優化執行方式，以確保活動成效與分行運作穩定。為此，擬具以下建議，敬供參考：

1. **調整出勤人數並優化排程**：建議由原本的兩位志工同時出勤改為一位，減輕分行人力調度壓力，特別是在編制精簡的分行。此外，本院將另調查各分行期望避開的時段，以降低活動對日常業務的衝擊。
2. **開發新學校縮短通勤距離**：開發相較各分行距離較近的學校，減少行員因長途通勤所帶來的交通負擔與安全隱憂，同時提升志工執行效率。

四、植樹造林成果

預定案號碼	113 國 7
地點	南投縣中寮鄉永樂段
座標	X：232750 Y：2646650
面積（公頃）	0.42
栽植樹種	烏心石、桃花心木
栽植株數	1,666/株/公頃，總株數 700 株
經費	187,406 元
備註	水里工作站

