

2021年7月30日

～デジタル技術を活用し、よりリアルな研修が可能に～

360度動画を活用した体験型の研修手法を開発

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社(取締役社長:永井 泰浩)は、今般、360度動画を活用した、よりリアルな体験型の研修手法を新たに開発しました。

当社は、金融機関代理店の販売担当者向けに、コンサルティングセールスや苦情未然防止に関する様々な研修コンテンツをご提供しています。研修においては、具体的な事例を用いたケーススタディを活用するなど、受講者が知識のみならず、実効性のある様々なスキルを修得できるよう、内容や研修手法を工夫しています。

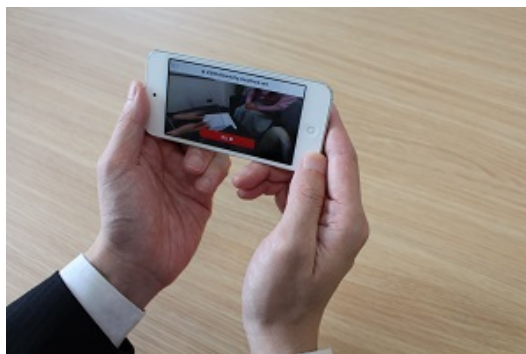
これらの研修に、お客さまとの面談を想定した360度動画を導入・活用することで、まるでその場に居合わせているかのように、受講者が随時、様々な視点から能動的に、登場人物それぞれの表情やしぐさ等を確認できます。これにより、通常の動画と比較して、受講者がより多くの気づきを得られるなど、研修効果が高まります。

今後も、新たな研修の開発・導入等による研修効果の向上に努め、「教育・研修のプライマリー」として、金融機関代理店の販売現場でのコンサルティング力向上に向けた人財育成をサポートしてまいります。

1. 360度動画の特長

臨場感のある映像により、受講者が能動的に考えることができ、様々な気づきを得られます

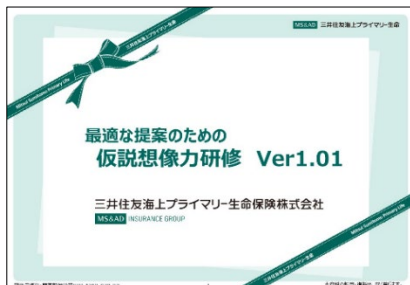
- 受講者がスマートフォン等を使って、お客さまとの面談の場面を全方位に確認でき、まるでその場にいるような臨場感を体験できます。新任の販売担当者やお客さまとの面談・苦情対応の経験が少ない方のほか、販売担当者の管理者としてもその場をリアルにイメージすることができます。事例で取り上げられる場面ごとの問題点等を考察することができます。
- 360度動画を活用した研修では、受講者自身が360度動画内の登場人物を自由に選択し、その登場人物のみにフォーカスした映像を見ることができます。選択した登場人物のしぐさや言動等を集中して確認でき、受講者が能動的に多角的な視点から周囲を見ることで、通常の動画を使用した研修とは異なる気づきを得られ、より深く学ぶことができます。



※360度動画の視聴イメージ

2. 360度動画の活用

(1) 「最適な提案のための仮説想像力研修」



「最適な提案のための仮説想像力研修」は、面談前に取得した情報から、お客さまの「想い」や「不安」をイメージし、仮説を立てたうえで面談に臨むという一連の流れを学ぶ研修です。

面談実施の場面において、360度動画を使用することで、販売担当者やお客さまの視点から面談場面を体感でき、仮説想像力をより一層強化することができます。

(2) 「わかりやすく伝える 外貨建て保険販売の苦情未然防止研修」



「わかりやすく伝える 外貨建て保険販売の苦情未然防止研修」は、外貨建て保険の提案時やアフターフォローの際に外貨建て保険の特徴・リスク・諸費用等について、お客さまにわかりやすく伝える方法や話法を修得する研修です。研修では、お客さまへのアフターフォローに関する事例のうち、「苦情となった事例」と「見本となる事例」の2つの場面を360度動画で視聴でき、多様な視点から、様々な気づきを得ることができます。

3. 受講者の感想

これまでに実施した研修で360度動画を体験いただき、以下のような感想をいただきました。

- 言葉のやりとりだけでなく、面談の場の空気感までも感じ取ることができ、自分事として真剣に考えることができました。
- お客さまの表情を読み取るトレーニングとなっただけでなく、販売担当者の表情や動作も確認でき、自分自身がお客さまと面談する際のヒントも得られました。

<本件に関するお問い合わせ先>

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 経営企画部 広報担当 電話 03-3279-9001