

2022年4月18日

人生100年時代の資産管理に関する課題解決を支援する研修コンテンツ

「金融ジェロントロジー研修」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、金融機関代理店の販売担当者に向けた、資産寿命や健康寿命の延伸といった人生100年時代の資産管理に関する課題解決を支援する研修コンテンツとして、「金融ジェロントロジー研修」を開発し、2022年4月18日から提供します。

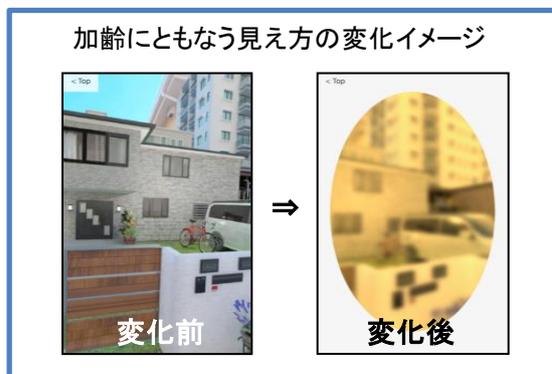
金融ジェロントロジーとは、加齢にともなう身体機能や認知機能の変化が経済・金融行動にどのような影響を与えるかを研究する、近年、注目されている学問領域です。本研修では、金融ジェロントロジーの学問的知見を踏まえ、ご高齢のお客さま一人ひとりに合わせた適切な対応スキルを学びます。販売担当者が加齢にともなう身体機能の変化を体験し、認知機能が低下したお客さまへ対応に関する具体的事例を学ぶことで、ご高齢のお客さまとのコミュニケーションへの理解を更に深めることができます。

当社は、本研修の提供により、金融機関代理店の販売担当者の対応スキルの向上を図り、ご高齢のお客さまの資産寿命の延伸を支えてまいります。

「金融ジェロントロジー研修」の特徴

(1) 高齢者の身体変化を体験することで、お客さまに寄り添った対応を身に付けることができます

加齢にともなう身体の変化には、老眼や白内障といった視覚の変化や加齢性難聴といった聴覚の変化があります。スマートフォンを活用し、高齢者の視覚と聴覚の変化を体験することで、ご高齢のお客さまとの違いを理解し、お客さまに寄り添った対応を身に付けることができます。



(2) 具体的事例への対応を検討し、お客さまへの対応スキルを身に付けることができます

認知機能が低下したお客さまへの対応に関する具体的事例をテーマに、お客さま一人ひとりに寄り添った最善の対応を検討します。金融機関代理店としてお客さまを支援できる取組みのほか、公的機関・制度の活用についても検討します。また意思決定能力の確認プロセスなどについて学習することで、実践で役立つ対応スキルを身に付けることができます。

(3) 一般社団法人 日本意思決定支援推進機構による監修を受け制作しています

本研修のテキスト制作にあたって、一般社団法人 日本意思決定支援推進機構による監修を受けています。また、日本意思決定支援推進機構の代表理事であり、京都市立医科大学大学院教授でもある成木迅氏に、各 Chapter のポイントを解説いただいています。

研修の構成

Chapter 1 金融ジェロントロジー	金融ジェロントロジーの学問的知見を取り入れたお客さま対応が必要とされる背景を理解します。
Chapter 2 加齢にともなう変化	ご高齢のお客さまの心身の変化を理解し、お客さまとのコミュニケーションについて考えます。
Chapter 3 認知症による金融取引への影響	お客さまに寄り添った対応方法を考え、お客さまに金融商品を理解いただくためのスキルを身に付けます。

<研修資料イメージ>

Chapter 2 : 認知機能の変化～認知症とは～

認知症とは、脳の病気や障害など様々な原因により、認知機能が低下し、日常生活全般に支障が出てくる状態のことです。全体の2/3を占めるアルツハイマー型認知症、レビー小体型認知症、血管性認知症、前頭側頭型認知症などがあります。

種類によって症状は異なりますが、脳の機能が衰えることで起こる記憶障害や見当惑害などの中枢症状と性格・環境・人間関係などの要因により精神症状や行動に支障が起きる行動・心理症状があります。

認知症の症状

脳の細胞が死ぬ

中枢症状

- 記憶障害
- 見当惑害
- 理解・判断力の障害
- 実行機能障害
- 感情表現の変化

性格・環境

- 認知・人間関係
- 行動・心理症状
- うつ状態
- 不安・焦燥
- 徘徊*
- 幻視・妄想

感情表現の変化

- ・物事が覚えられなくなったり、思い出せなくなる
- ・時間や場所、やがて人との関係が分からなくなる
- ・考えるスピードが遅くなる
- ・いつもと違う出来事に混乱する
- ・自分の置かれている状況を正確に捉えることが難しくなる
- ・計画や段取りを立てて行動できなくなる
- ・状況に合わせて自分の行動を修正するのが難しくなる
- ・相手の何気ない発言に対して、怒りを向けたり大げさなほどに笑ったり、泣き出すといった激しい感情の変化が起こる

※前・後頭部エコー検査で確認された脳内βアミロイドタンパク質の蓄積は、認知症の原因の一つと見られることがあり、

Chapter 3 : [事例] 通帳を繰り返さなくす

80代のAさんは、年金の引き出しや光熱費の支払いなど、定期的に窓口で手続きをしています。数年前から、日付や口座番号の記入間違えなどがみられたものの、丁寧に説明することで特に支障はありませんでした。しかし最近になって返却中と同じ質問を繰り返すことが増えてきました。今日は「自分で通帳がなくなつて、勘に思われながら再発行を頼みたけれど見つからない。再発行してほしい。」と来店されました。この訴えは、過去に2度お聞きしていますが、毎回、初めてのこのように話されます。

通帳が見つからない・・・

印鑑が見つからない・・・

もしかして誰かに盗まれたのかしら・・・

どうしたらいいのから・・・

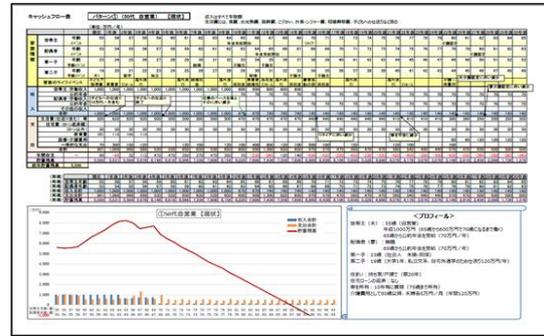
人生100年時代を支援する、その他の研修コンテンツ

「わたしの100年人生 研修」

販売担当者を対象とした、お客さまの豊かな100年人生の実現のための提案力向上を目的とした研修コンテンツです。オリジナルビジネスゲーム【life100】を使い、未経験の100歳までの人生を体感し、キャッシュフロー表から課題発見・解決策を提案するためのスキルを修得できます。



ビジネスゲーム【life100】



キャッシュフロー表のイメージ

<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 教育センター部 電話 03-3279-9017
 経営企画部広報担当 電話 03-3279-9001