

2020年1月14日

～WebVRによる体験型研修で仮説立案力を向上させ、お客さまのご意向に沿った最適な提案を実現する～

「最適な提案のための仮説想像力研修」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、お客さまの意向を適切に把握し最適な商品の提案を実現するための金融機関代理店向け体験型研修として「**最適な提案のための仮説想像力研修**」を開発し、本日から提供します。

販売担当者が、様々な情報を適切に収集し、お客さまの“想い”について仮説を立てた上でコミュニケーションを図ることは、お客さまのご意向に沿った最適な提案を実現するための重要なポイントのひとつです。当研修では、お客さま情報の収集や仮説の立案・検証、仮説を活用したお客さまとの円滑なコミュニケーション等に関する具体的な手法を学びます。さらに、**業界初^{※1}**となる**WebVRワーク^{※2}**を活用し、販売担当者がお客さまのご自宅訪問の場면을仮想体験することによって、お客さま訪問時の情報収集スキルのさらなる向上を図ります。

弊社はこれからも教育や研修等の提供を通じて、金融機関代理店におけるお客さま本位の業務運営の促進を支援してまいります。

※1 WebVRを活用した研修について、業界初となります。三井住友海上プライマリー生命調べ(2020年1月14日時点)。

※2 WebVR(Virtual Reality:仮想現実)とは、VRヘッドセット等の特別な機器を身につけることなく、スマートフォン等のウェブブラウザ上で仮想現実の環境を提供するものです。VRの分野に強みを持つ株式会社palan(東京都渋谷区、代表取締役社長:齋藤 瑛史)と共同開発しました。

1. 研修の特長**特長1**

<訪問前><訪問時><帰店後>の募集プロセス全体における、お客さま情報の収集や仮説の立案・検証等のポイントを習得

訪問前の事前準備時の仮説立案、訪問時のお客さま情報収集と仮説の確認・追加、帰店後の情報整理と仮説の検証等、実際の募集プロセスに則したポイントをワークやロールプレイングを通じて習得します。

特長2

お客さまのご自宅訪問の場면을再現したWebVRを活用し、お客さま情報の収集スキルを向上

お客さまのご自宅訪問の場면을リアルに再現した**業界初となるWebVR**を活用し、視覚から得られる情報の中から、訪問前に立てた仮説の確認や新たな仮説の追加に繋がるお客さま情報を収集するスキルの向上を図ります。



Web VR の画面イメージ
(お客さまのご自宅訪問時)



(※) 左記の QR コードから、Web VR ワークのイメージ動画をご覧ください

2. 研修の概要

(1) 開発の背景・目的

金融機関代理店におけるお客さま本位の業務運営のさらなる向上のためには、お客さまのご意向を適切に把握し、ご意向に沿った商品提案を行うことが不可欠であり、金融機関代理店からも「お客さまにとって最適な商品を提案するためのスキルをさらに向上させたい」との声が寄せられています。このような中、弊社は最適な商品提案を行う上で重要となる、販売担当者の「お客さまの想いを想像して仮説を立てるスキル」を一層向上するための研修を開発しました。

(2) 標準的な研修のカリキュラム

Chapter	概要
Chapter 1 仮説を立てる重要性	仮説の定義や種類、仮説を立てる重要性を確認します。また、事前に把握すべきお客さまの情報を整理します。
Chapter 2 事前準備で“想像する”	事前に収集できる情報を基に、想像力を働かせお客さまの“想い”を考え、仮説を立てるワークを行います。
Chapter 3 訪問して“想いを確認する”	WebVRでお客さまのご自宅訪問の場면을再現し、訪問時の情報収集を体験します。収集した情報をもとに仮説を確認・追加するとともに、仮説を活用した円滑なコミュニケーションのロールプレイングを実施します。
Chapter 4 帰店後に“情報を整理する”	お客さまから収集した情報を整理し、仮説を検証します。お客さまの“想いをかなえる解決策”を検討します。
Appendix 仮説立てを活かしたコミュニケーション	仮説を活用することで、お客さまとのコミュニケーションに好循環をもたらすことを確認します。

<研修資料イメージ>



<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 経営企画部 広報担当 電話 03-3279-9001