

平成19年9月20日

大規模な「eラーニングシステム」の構築について ～お客さまへの分かりやすいご説明の強化～

第一生命保険相互会社（社長 斎藤 勝利）は、平成19年9月19日に、「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、お客さまへより分かりやすいご説明ができるよう、生涯設計デザイナー（営業職員）全員が携帯しているモバイルパソコン「eNavit」（イーナビット）を活用した「eラーニングシステム」の履修管理機能の拡充等を行い、全国の生涯設計デザイナーおよび指導者層45,000名を対象とした大規模な「eラーニングシステム」を構築しました。

当社では、平成19年9月より、ご加入時におけるご提案内容が、お客さまのニーズにあった内容となっているかを確認していただくため、新たに「意向確認書面」によるご契約内容の確認を進めていますが、これについても分かりやすくご説明できるよう当社の生涯設計デザイナーに対し、「eラーニングシステム」を活用した事前教育を修了させています。

この「eラーニングシステム」は、リスクの備え方や保険の仕組みから、保険金・給付金のご請求お手続きまでを分かりやすくお客さまにご説明できる「説明ガイダンス機能」のほか、自分自身の説明を録画してチェックできる「オンカメラロールプレイング機能」、知識を深めテストで確認できる「学習機能」を搭載しています。当社は、このeラーニングを新人職員の集合研修など研修カリキュラムにも組み込んでおり、研修用DVDと連動する仕組みを構築するなど、全職員を対象とした個別教育・集合教育の両面でeラーニングを活用して、生涯設計デザイナーへの指導を徹底し、お客さまにより分かりやすい説明ができるよう取組みを強化しています。

なお、今回構築した「eラーニングシステム」は機能・規模の面で国内最大クラスとなります。

当社は、引き続き、「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、ご契約内容において重要なことやお客さまが知りたいことを分かりやすくご説明できるよう不断の改善に努めてまいります。（ ）

（ ）ご契約時からご契約期間中、お支払い時に至る主要なご説明資料・帳票の作成プロセスについて、平成19年8月21日付で、「ISO9001」の認証を取得しています。

第一生命の「eラーニングシステム」

当社では、平成17年8月から、「eラーニングシステム」の開発・利用を開始し、平成19年9月に機能を拡充し、体系の構築を完了しました。主な機能は以下のとおりです。なお、当社では、経験の浅い職員であってもお客さまに分かりやすく適切なお説明ができること、知識や経験に応じて知識を深めることができること、を主眼とした幅広いナレッジマネジメントの仕組みを構築しています。

(1) 説明ガイダンス機能(特許出願中)

当社では、お客さまへの説明の充実を図るため、モバイルパソコン「eNavit」(イー・ナビット)に、専用のソフトを搭載し、アニメーションや音声付の動画なども組み込んでおり、ライフサイクルに応じたリスクと備え方、保険の仕組み、商品やサービスなどについて、お客さまと対話しながらビジュアルで分かりやすいご説明を可能としています。

特に、保険金や給付金のご請求などについて、必要な手続きについてガイダンスする機能(「給付金ナビゲーションシステム」())を備え、分かりやすく請求手続きができるようにしました。

() 給付金ナビゲーションシステムの主な特徴

- ・ お客さまの状況について確実なヒアリングが可能
- ・ 病気とケガの両方に対応
- ・ 給付金のご請求とあわせた住所の変更など複合手続きにも対応可能



(2) オンカメラロールプレイング機能

主に、新人職員への初期教育の充実を目的として、学習に適した独自仕様の小型カメラを「eNavit」に取り付けてご説明のロールプレイングを録画し、分かりやすいご説明ができていないかを「eNavit」で再生して自身でチェックしながら学習できます。このための練習用教材も内蔵されています。



(3) 学習・履修管理機能

商品・サービス・コンプライアンスや給付金などのご請求手続きなどを学習し、テストの状況を含めた履修状況が確認できます。また、マニュアルや事例の参照、情報の配信機能を持ち、知識・情報の共有を可能とし、特に重要な必須項目に関しては、完全な履修を行うとともに、幅広い項目について自学自習の支援が可能です。

また、学習や情報提供の対象者をきめ細かく設定して、対象者にガイダンスを行う機能や、履修状況を確認できる機能も備えています。

