損保ジャパン
SOMPO 保険の先へ、挑む。

NEWS RELEASE

２０２０年６月２９日
損害保険ジャパン株式会社

ＶＲを活用した社員研修の開始
～事故の疑似体験によるお客さまサービス向上～

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤　敬二、以下「損保ジャパン」）は、株式会社３６０Ｃｈａｎｎｅｌ（代表取締役社長　中島　健登）の協力のもと、自動車保険の事故対応時のお客さま対応の品質を向上させるため、ＶＲ※による社員向け教育ツールを開発し、２０２０年６月から活用を始めました。

※ＶＲ：Ｖｉｒｔｕａｌ　Ｒｅａｌｉｔｙ（仮想現実）

１．開発の背景

損保ジャパンは、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービス提供を目指し、最新のデジタル技術を取り入れたＶＲによる人材育成を進めています。運転経験が少ない社員や交通事故の経験がない社員がＶＲ上で事故に遭うという非日常を体験することで、お客さまの事故の状況を理解するスキルが身につき、被害に遭われたお客さまのお気持ちに寄り添った高品質なサービスを提供できる効果が期待できます。ＶＲは、座学と異なり映像の視聴を通じた疑似体験であるため、受講者の記憶に鮮明に残りやすく、より臨場感のある効果的な学習が可能です。また、実際の自動車を使用する研修と異なり、受講者全員が同じ研修施設等に集合する必要がなく、所属する地域で個別に受講できます。

＜ＶＲの使用ツールと動画サンプル＞

【ＶＲゴーグル】

【動画コンテンツ】

【動画サンプル】

２．特長

（１）疑似体験による高い臨場感

実際に自動車に乗らなくても、ＶＲ内で視線を自由に動かすことができ、また自動車の挙動や位置関係を横や上空からも俯瞰で視ることができるので、客観的に状況の把握が可能となります。

（２）場所を選ばずどこでも使用が可能

ＶＲゴーグルを装着するだけで、研修する場所や時間を選ばずにどこでも視聴が可能で効果的に

学習できます。従来の集合型研修のような研修所に移動時間をかけて行く時間も省け、また実験に必要な自動車などの準備が不要です。

（３）復習効果の高い学習ツール

ＶＲゴーグルを使用して繰り返し視聴が可能になり、高い復習効果が得られます。

３．今後について

損保ジャパンは、自動車保険のお客さま対応を行う社員向けＶＲ学習ツールの開発と同様に、近年発生が増加している自然災害対応に備えた人材育成にもＶＲ学習ツールを取り入れます。全国の保険金サービス拠点への展開も検討していき、不安を抱えたお客さまの心情に寄り添った高品質なサービスが提供できるよう一層の社員教育に努めます。

また、損保ジャパンは、最先端のテクノロジーを活用し、多様化するお客さまニーズに応えられるよう引き続き人材育成に取り組んでいきます。

以上