

2025/02/26

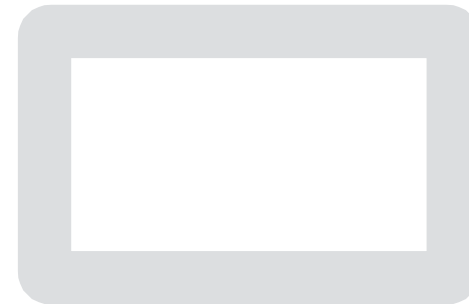
かんぽ生命 & 立命館 インターン(2025/02/03~03/19)施策計画

立命館 先進研究アカデミー RARA学生フェロー
人間科学研究科 心理学専攻 D2 喜田悠功

【補足資料】 スライドの強調サインの説明

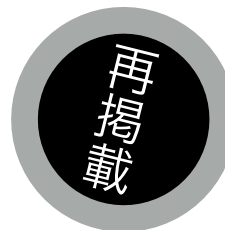
- まとめスライド

- 右上にまとめハンコ
- スライドを白枠囲み



- 再掲載スライド

- 右上に再掲載ハンコ



全体のまとめ

1. 施策の背景

2. 施策の内容

インターンのミッション

- サステナビリティ経営の推進に対し、
認知心理学 研究 での知見を生かした 解決策 の作成

インターンの成果

1. 研究アプローチに基づくデザインの検証と提案
 - 研究アプローチに基づいた
4, 50代 も使いやすい オンライン手続き を検証
 - ➡ デジタルデバイド解消で自立支援
(= サステナビリティ推進)
2. 研究とビジネスの共通点と相違点を共有
 - ご意見を絶賛募集中

【補足資料】 本発表の概要

インターンのミッション

1. 施策の背景

- サステナビリティ経営の推進に対し、
認知心理学 研究 での知見を生かした 解決策 の作成

インターンの成果

1. 研究アプローチに基づくデザインの検証と提案
 - 研究アプローチに基づいた
4, 50代 も使いやすい オンライン手続き を検証
 - ➡ デジタルデバイド解消で自立支援
(= サステナビリティ推進)
2. 研究とビジネスの共通点と相違点を共有
 - ご意見を絶賛募集中

【補足資料】 本発表の概要

インターンのミッション

- ・ サステナビリティ経営の推進に対し、
認知心理学 研究 での知見を生かした 解決策 の作成

インターンの成果

1. 研究アプローチに基づくデザインの検証と提案
 - ・ 研究アプローチに基づいた
4, 50代 も使いやすい オンライン手続き を検証
 - ➡ デジタルデバйд解消で自立支援
(= サステナビリティ推進)

2. 施策の内容

2. 研究とビジネスの共通点と相違点を共有
 - ・ ご意見を絶賛募集中

【補足資料】 3/10 の発表目次

1. 施策の背景 (研究背景)

- インターン
での
ミッション
- マイページ
の現状
- 先行研究

2. 施策の内容 (実験方法)

- 研究の目的
- 実験の仮説
- 実験方法
- 予想される
結果

3. 施策結果 (実験結果)

- 基本統計
- 検定内容

4. 考察

- 研究的な結論

発表内容

1. 施策の背景

1. 課題の発掘
2. 背景理論

1.0. 施策の背景 まとめ

インターンにおけるミッション

- ・ サステナビリティ 経営の推進に対し、
認知心理学 研究 での知見を生かした **解決策** の作成

インターンの成果

- ・ 研究アプローチ に基づくデザインの検証と提案

インターンの施策と分かる3つのコト

- ・ 研究アプローチに基づいた
4, 50代 にも使いやすいオンライン手続きの検証実験
 1. 世代 によるデジタルデバイス
 2. デザイン によるデジタルデバイス
 3. 世代 と デザイン によるデジタルデバイス

1.1. インターンでのミッション (~2025/01/31)

インターンの位置付け

- かんぽ生命 × 立命館 (RARA)
 - サステナビリティ経営の推進に対し、
認知心理学 研究 での知見を生かした 解決策 の作成
- 期間が短い
 - ➡ 研究とした場合、内容に限界
= 予備実験的な内容

設定したミッション

- 心理実験 的アプローチで マイページの デザイン を検討
 - 1. 実験結果に基づくデザインの提案
 - 2. 心理学研究とビジネスの共通点と相違点を共有

1.1.2. 検討対象の具体例（階層になった情報）

The image displays three screenshots of insurance company websites, illustrating the structure of service menus. Red boxes highlight specific sections across the different sites.

- Meiji Yasuda (明治安田):** The left sidebar menu is highlighted. It includes sections like "MY insurance page procedures" (MYほけんページでお手続きいたします) and "Procedures after application" (お申し出を承り後). The "MY insurance page procedures" section lists various services such as "Proposal materials and new contract procedures" (ご提案資料・新契約お手続き), "Insurance and benefit requests" (保険金・給付金の請求), and "Loan procedures" (お金の借入れ).
- Aflac (アフラック):** The "Various procedures" (各種お手続き) section is highlighted. It includes "Benefit and insurance requests" (給付金・保険金等のご請求), "Support and scholarship requests" (支援金・祝金・長期給付無事故支払金のご請求), and "Scholarship requests" (学資一時金のご請求).
- Kanbo Life (かんぽ生命):** The "Contract details" (ご契約内容) section is highlighted. It shows fields for "Contract 1" (契約1), "Insured person" (被保険者), "Policy term completion date" (保険期間の満了日), and "Monthly premium" (月額保険料). Below this, the "Contract overview" (ご契約一覧) section is also highlighted, listing various services like "Address and phone number change" (住所・電話番号の変更), "Hospitalization and surgery insurance requests" (入院・手術保険金等の請求), and "Contractor payment" (契約者貸付).

- 赤枠内が各社の階層リストの1ブロック

(山本さんの契約より)

1.3. 比較の結果

比較から分かるコト

- かんぽ生命 マイページは手続きが 容易

➡ 使いやすさ要因は複数考えられる

- ex)
- 一度に表示する情報量
 - フォントサイズ
 - 視認性の良さ
 - 色
 - アフォーダンス
 - ゲシュタルト要因

➡ 実験では要因を絞って検証する必要

今回は「情報の表示方法」に焦点
= 階層になった情報の表示方法

1.2. 背景理論

先行研究

- 情報探索に要する時間、ストレス (認知負荷) の研究
 - ➔ 4, 50 代 群は若年者群よりも コスト が必要
 - 結合探索課題と加齢の研究^{*1}
 - 負のプライミング効果と加齢の研究^{*2}

1. Plude DJ, Doussard-Roosevelt JA. Aging, selective attention, and feature integration. Psychol Aging. 1989 Mar;4(1):98-105. doi: 10.1037/0882-7974.4.1.98. PMID: 2803617.
2. Shaw RJ. Age-related increases in the effects of automatic semantic activation. Psychol Aging. 1991 Dec;6(4):595-604. doi: 10.1037//0882-7974.6.4.595. PMID: 1777148.

関係式

手続きの 負担 = 利用者の 年齢 の影響 + デザイン の影響 + 誤差

式から予想される現象

年齢の影響

- 4, 50 代は若者に比べて、オンライン手続きに苦勞
- ➔ 世代 による
デジタルデバイド

デザインの影響

- 他社デザインはかんぽ生命デザインに比べて、オンライン手続きに苦勞
- ➔ デザイン による
デジタルデバイド

年齢×デザインの影響

- デザインが悪いと 4, 50 代は、よりオンライン手続きに苦勞
- ➔ 世代 と デザイン による
デジタルデバイド

1.5. 施策の背景 まとめ

再掲載

まとめ

インターンにおけるミッション

- ・ サステナビリティ 経営の推進に対し、
認知心理学 研究 での知見を生かした **解決策** の作成

インターンの成果

- ・ 研究アプローチ に基づくデザインの検証と提案

インターンの施策と分かる3つのコト

- ・ 研究アプローチに基づいた
4, 50代 にも使いやすいオンライン手続きの検証実験
 1. 世代 によるデジタルデバイス
 2. デザイン によるデジタルデバイス
 3. 世代 と デザイン によるデジタルデバイス

2. 施策の内容

実施日

2025/03/**05**~
2025/03/**09**

実施場所

Web上にて

対象者

郵政グループ内

0. まとめ

1. 施策デモ

2. 仮説と分析の全体像

3. 施策で検証するコト
(3種類の仮説検証、8つの分析)

4. まとめ

2.0. 施策の内容まとめ

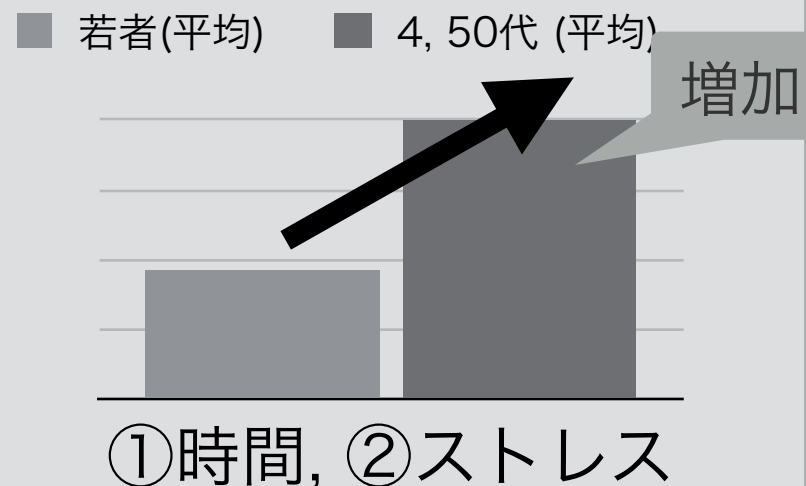
まとめ

関係式

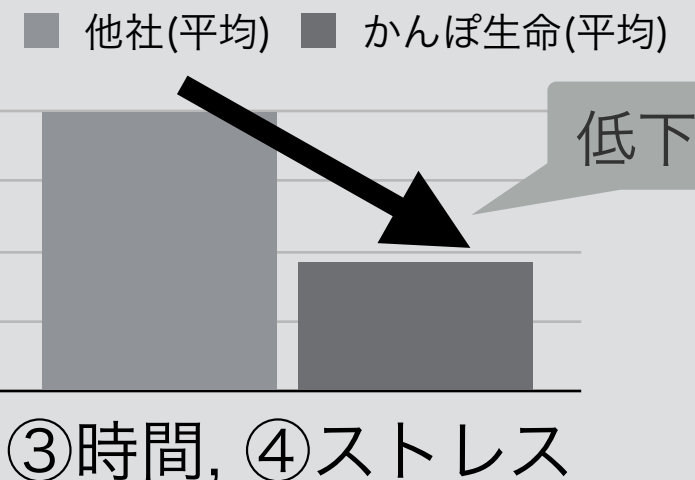
オンライン手続きの **負担** = 利用者の **年齢** の影響 + **デザイン** の影響
+ 誤差

施策で分かるコト

世代



デザイン



世代 × デザイン



→ グラフが仮説通り なら、

かんぽ生命は他社よりデジタルデバイドが解消されてる
= サステナビリティ経営の推進の証明

2.1. 実際の施策の流れ

施策の流れ

1. URL から Web サイトにアクセス
2. 説明を読む
3. 練習で体験
4. 実験本番

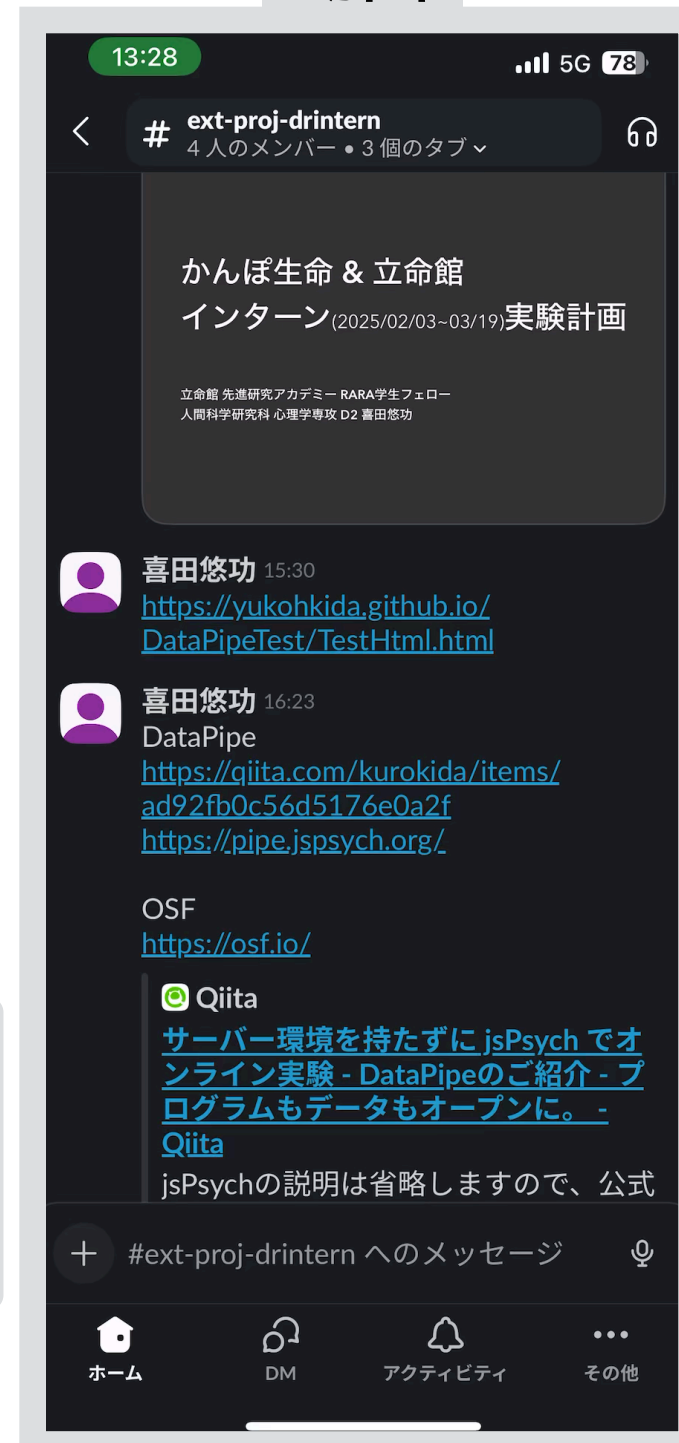
本番 × 4

	情報の表示方法	
	折り畳み 構造	一覧 構造
実験のお題 可燃ゴミの曜日 VS 図書館の時間	折り畳み 構造 & お題：可燃ゴミの曜日	一覧 構造 & お題：可燃ゴミの曜日
	折り畳み 構造 & お題：図書館の時間	一覧 構造 & お題：図書館の時間

1. 指示されたリンクを探す
2. 見つけたリンクをタップで回答
3. 手続き操作を評価

5. 参加者の年齢、性別を入力
- ➔ 実験終了

動画



デモ実験URL

<https://yukohkida.github.io/DataPipeTest/TestHtml.html>

【再掲載】 1.4. 背景理論

再
掲
載

先行研究

- 情報探索に要する時間、ストレス (認知負荷) の研究
 - 4, 50 代 群は若年者群よりも コスト が必要
 - 結合探索課題と加齢の研究^{*1}
 - 負のプライミング効果と加齢の研究^{*2}

1. Plude DJ, Doussard-Roosevelt JA. Aging, selective attention, and feature integration. Psychol Aging. 1989 Mar;4(1):98-105. doi: 10.1037/0882-7974.4.1.98. PMID: 2803617.
2. Shaw RJ. Age-related increases in the effects of automatic semantic activation. Psychol Aging. 1991 Dec;6(4):595-604. doi: 10.1037//0882-7974.6.4.595. PMID: 1777148.

関係式

手続きの **負担** = 利用者の **年齢** の影響 + **デザイン** の影響 + 誤差

式から予想される現象

年齢の影響

- 4, 50 代は若者に比べて、オンライン手続きに苦勞
- **世代** による
デジタルデバイド

デザインの影響

- 他社デザインはかんぽ生命デザインに比べて、オンライン手続きに苦勞
- **デザイン** による
デジタルデバイド

年齢 + デザインの影響

- デザインが悪いと 4, 50 代は、よりオンライン手続きに苦勞
- **世代** と **デザイン** による
デジタルデバイド

2.2. 仮説と分析の全体像

予想される現象

①②...⑧ = グラフ

年齢の影響

- ① 手続き完了までの時間
 - ・ 加齢で増加
- ② 手続きのストレス
 - ・ 加齢で増加

若者 < 4, 50代

デザインの影響

- ③ タスク完了までの時間
 - ・ 情報の制限で短縮
- ④ 手続きのストレス
 - ・ 情報の制限で軽減

かんぽ生命 < 他社

年齢 + デザインの影響

- ⑤ 時間短縮の効果量
 - ・ 加齢で改善率上昇
- ⑥ ストレス軽減の効果量
 - ・ 加齢で改善率向上

若者 < 4, 50代

+@の分析

年齢の影響

- ⑦ 一般化

年齢 + デザインの影響

- ⑧ 一般化

【補足資料】 NASA-TLX

NASA - TLX (NASA Task Load Index)

<https://humansystems.arc.nasa.gov/groups/TLX/>

- NASA 公式の主観的作業負荷を評価ツール
- 1980年代に NASA エイムズ研究センターの Sandra Hart により開発されたツール
- NASA - TLX は、幅広いアプリケーションにおいて主観的作業負荷を測定するためのゴールドスタンダード

➡ 今回は NASA - TLX の点数 を用いて ストレス を評価

2.3.1. 目的と仮説① 一年齢の影響一

年齢の影響

目的

オンライン手続きは、4, 50代の方が負担が大きい

仮説

1. 4, 50代の方が、
手続き完了までの時間がかかる
2. 4, 50代の方が、
手続きのストレスが大きい

比較方法

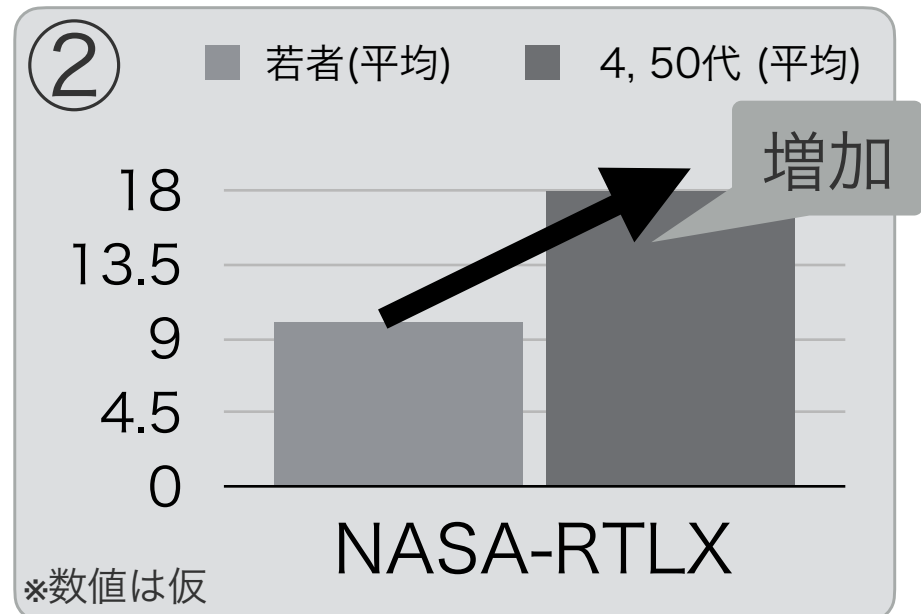
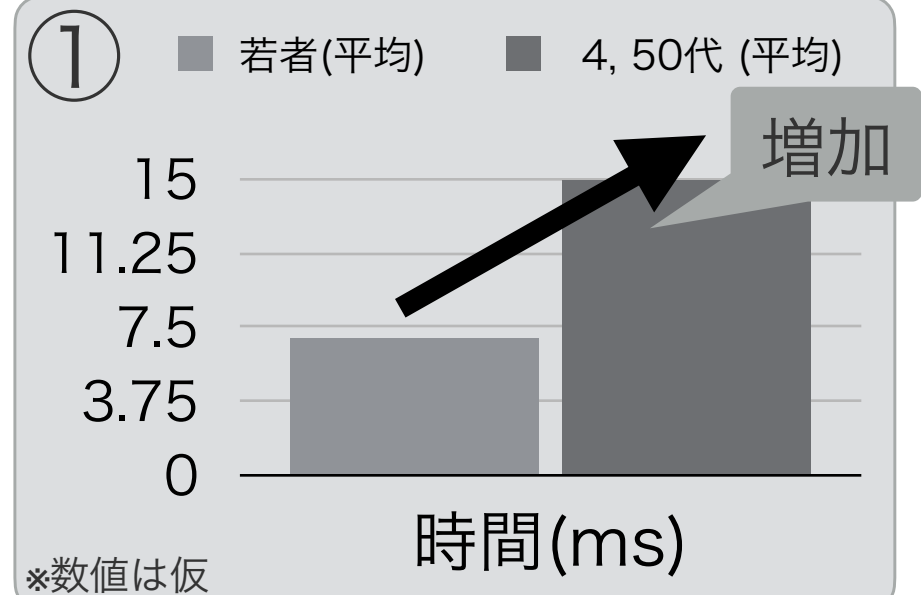
- 自分と他人の比較

変数

- 独立変数
 1. 年齢
 - ① 若者
 - ② 4, 50代
- 従属変数
 1. タスク完了までの時間
 2. NASA-RTLXの点数

確認方法

- 対応の無いT検定



仮説が正しければ、
2つのグラフで、
4, 50代の方が、
数値が高くなる

2.3.2. 目的と仮説② ーデザインの影響ー

デザインの影響

目的

デザインは、かんぽ生命デザインの方が負担が少ない

仮説

1. 他社デザインの方が、
手続き完了までの時間がかかる
2. 他社の方が、
手続きのストレスが大きい

比較方法

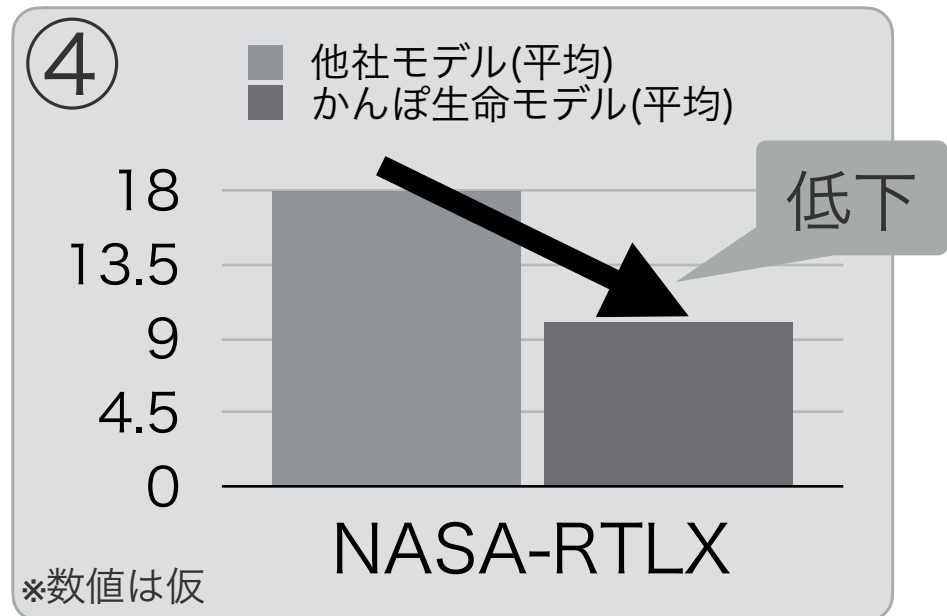
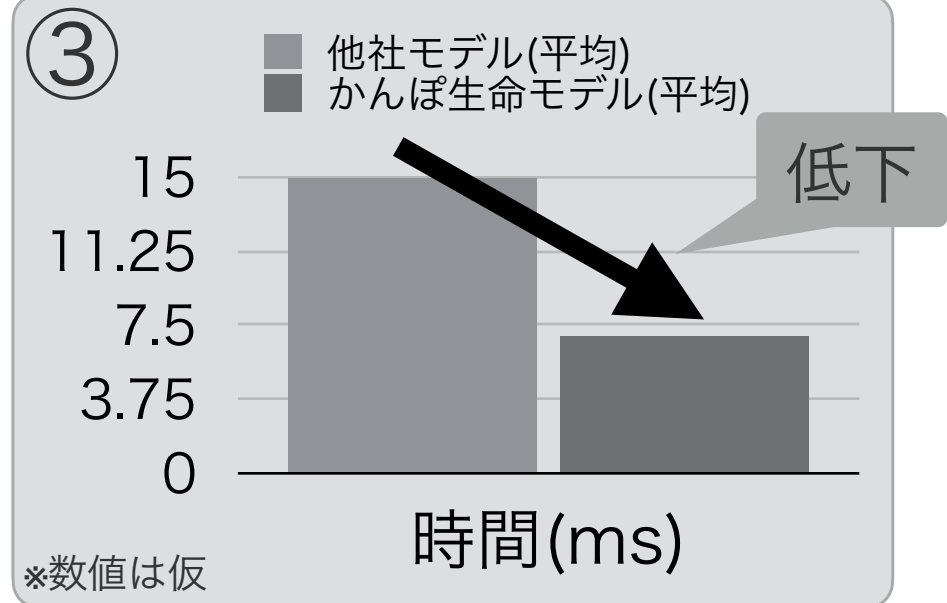
- 自分と自分の比較

変数

- 独立変数
 1. デザイン
 - ①他社デザイン
 - ②かんぽ生命デザイン
- 従属変数
 1. タスク完了までの時間
 2. NASA-RTLXの点数

確認方法

- 対応のあるT検定



仮説が正しければ、
2つのグラフで、
かんぽ生命デザインの方が、
数値が低くなる

2.3.3. 目的と仮説③ —デザインの恩恵への年齢の影響—

デザインの恩恵への年齢の影響

目的

デザインの恩恵は、4, 50代の方が効果を実感する

仮説

1. デザインによる手続きにかかる時間の改善率は、4, 50代の方が大きく改善する
2. デザインによる手続きストレスの改善率は、4, 50代の方が大きく改善する

比較方法

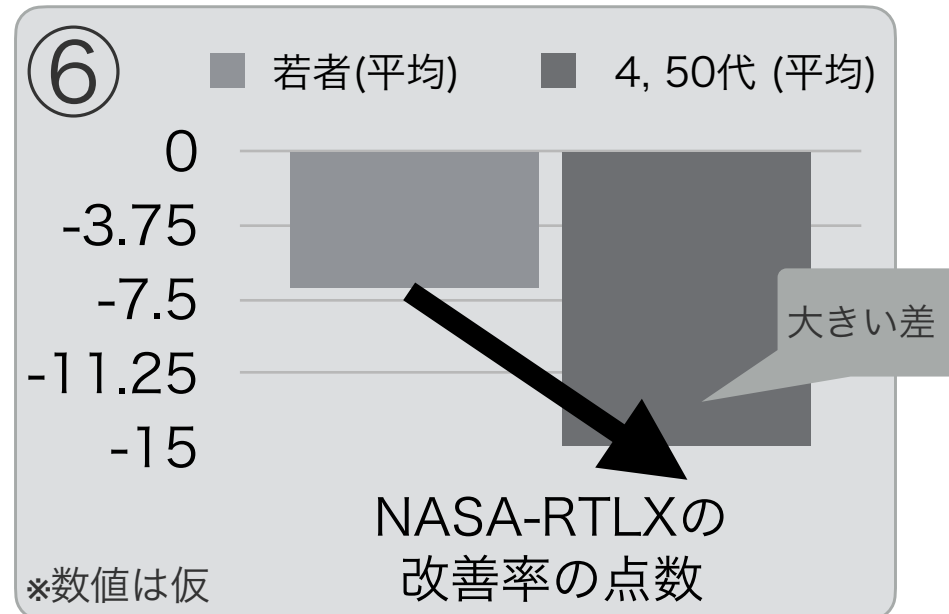
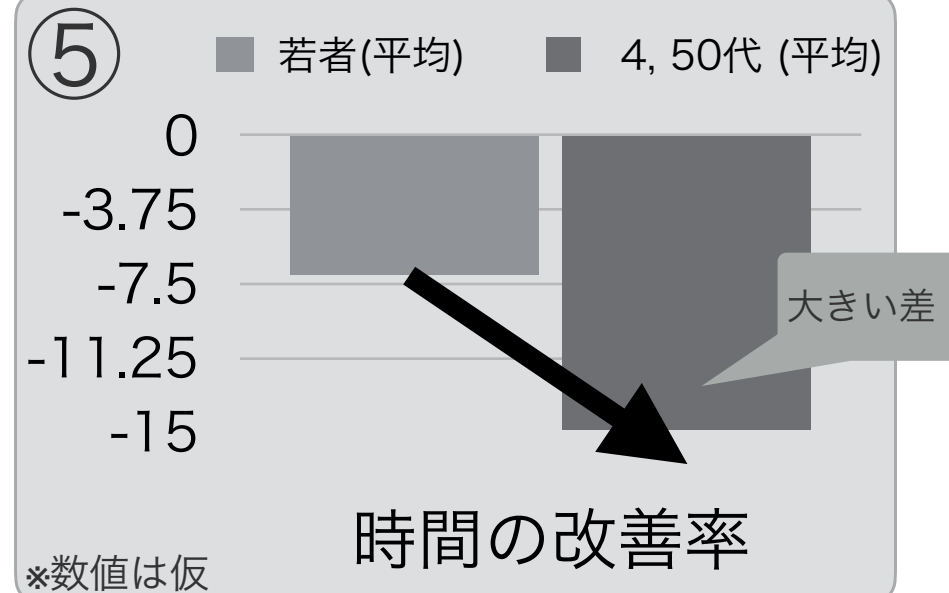
- 自分と他人の比較

変数

- 独立変数
 1. デザイン
 2. 年齢
- 従属変数
 1. タスク完了までの時間の改善率
 2. NASA-RTLXの点数の改善率

確認方法

- 対応の無いT検定



仮説が正しければ、
2つのグラフで、
4, 50代の方が、
数値が大きくなる

【補足資料】 仮説検定とは

仮説検定をする理由

- グラフの変化、違いを感覚以外の数字で示したい
ex) • 結果の差はこんなに大きな差！

仮説検定でわかるコト

- 数字を使って「仮説が正しくない」と反論できるかどうか
ex) • 差がないとは言えないだろ！
• 段々と増えていってると否定できない！

➔ 正しさは証明できないけど、反論しづらくする

- 今回は 2 グループに違いがあることを数字で示したい！

2.3.4. +@の分析⑦⑧

⑦

年齢の影響

一般化の式

- 手続きにかかる時間 =
年齢 + 予測誤差
- NASA-RTLX =
年齢 + 予測誤差

一般化によって得られるデータ

- 年齢による推移
- ex)50歳を過ぎると急激に!?

⑧

デザインの恩恵に与える 年齢の影響

一般化の式

- 手続きにかかる時間 =
デザイン + 年齢 + 予測誤差
- NASA-RTLX =
デザイン + 年齢 + 予測誤差

一般化によって得られるデータ

- デザインの寄与率
- 年齢の寄与率

2.0. 施策の内容まとめ

再掲載

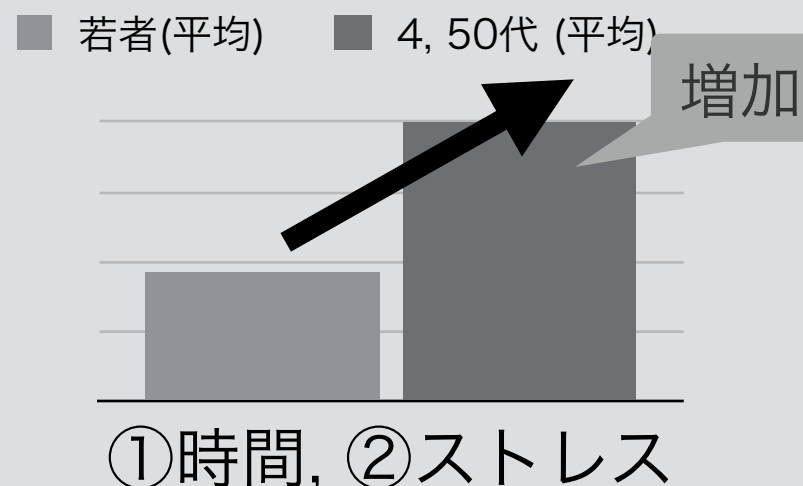
まとめ

関係式

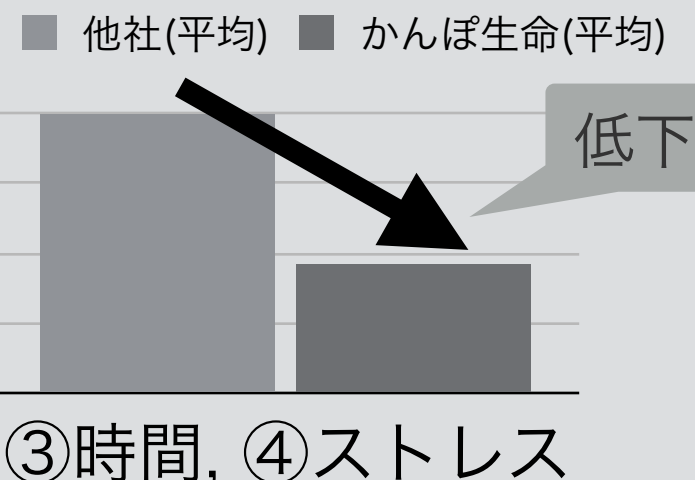
オンライン手続きの **負担** = 利用者の **年齢** の影響 + **デザイン** の影響
+ 誤差

施策で分かるコト

世代



デザイン



世代 × デザイン



→ グラフが仮説通り なら、

かんぽ生命は他社よりデジタルデバインドが解消されてる
= サステナビリティ経営の推進の証明

2.0. 施策の内容まとめ

再掲載

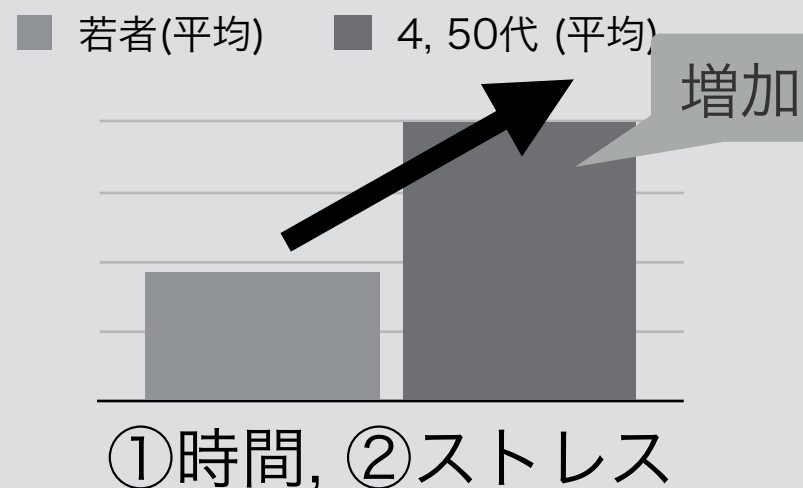
まとめ

関係式

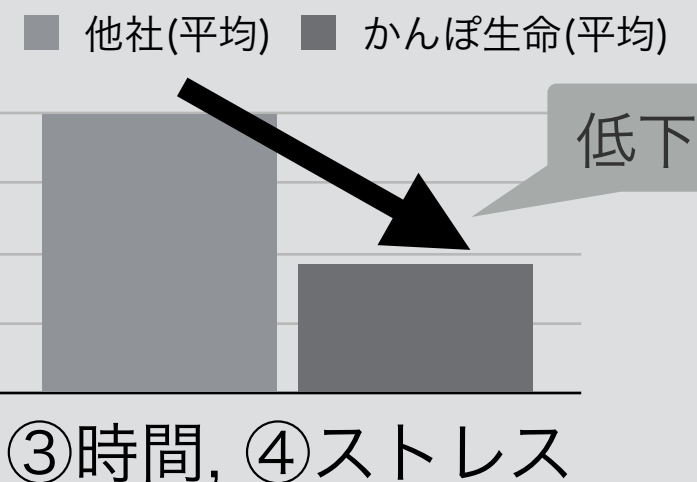
オンライン手続きの **負担** = 利用者の **年齢** の影響 + **デザイン** の影響
+ 誤差

施策で分かるコト

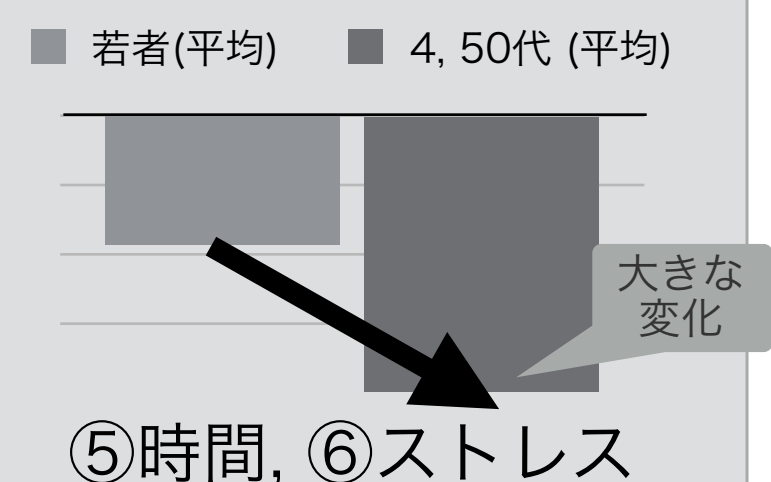
世代



デザイン



世代 × デザイン



今後取れるアクション

4, 50代 に配慮したデザインの方針に

まとめ

インターンのミッション

- サステナビリティ経営の推進に対し、
認知心理学 研究 での知見を生かした 解決策 の作成

インターンの成果

1. 研究アプローチに基づくデザインの検証と提案
 - 研究アプローチに基づいた
4, 50代 も使いやすい オンライン手続き を検証
 - ➡ デジタルデバйд解消で自立支援
(= サステナビリティ推進)
2. 研究とビジネスの共通点と相違点を共有
 - ご意見を絶賛募集中

ご清聴ありがとうございました。
ご指導いただければ幸いです。