

2025/02/26

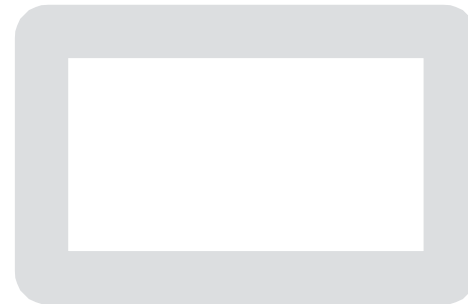
かんぽ生命 & 立命館 インターン(2025/02/03~03/19)施策計画

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
- ➡ デジタルデバイド解消で自立支援
(= 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

1.1.1. マイページ比較 (山本さんの契約より)

明治安田

わたしのほけん お手続き 履歴・通知物

ご希望のお手続きを選ぶ

お手続き一覧からさがす 目的・できごと

お取扱いできるお手続きのみ選択いただけます

MYほけんページでお手続きいたします

ご提案資料・新契約お手続き

保険金・給付金の請求

早期発見・治療支援給付金の請求

お金の引出し

健康キャッシュバック

積立配当金

すえ置保険金

すえ置祝金

し、A. ボーナス

ペイバック

お金の借入れ（契約者貸付）

契約者貸付・保険料振替貸付の返済

住所・電話番号の登録・変更

郵送停止のお手続き

受取人の生年月日の登録

受取人等の変更

第二連絡先の登録・変更

お受取り口座（送金口座）の登録・変更

お引取り口座（保険料振替口座）の変更

MYほけんページで

給付金試算

請求書類を郵送いた

保険料振替口座の変更

氏名の変更(改姓・改名)

生命保険料控除証明書

生命保険料控除証明書

お申し出を承り後、

満期保険金の請求

祝金の請求

年金の請求

満期保険金受取人等の

契約者の変更

保険料振替貸付金の返

特約の更新

解約

アフラック よりそうネット

各種お手続き

給付金・保険金等のご請求

給付金・保険金のご請求

支援金・祝金・長期給付無事故支払金のご請求

学資一時金のご請求

アフラックウォレット
ご契約者様向けのデジタル決済プラットフォームです。

ご登録情報の変更

住所・電話番号の変更

ご契約者様の改姓

受取人/指定代理請求人の登録・変更

指定代理請求特約とは

保険料振替口座の登録・変更

クレジットカード払いの申し込み・クレジットカードの変
更

かんぽ生命

アカウント お知らせ

ご契約内容

契約1

被保険者

保険期間の満了日

月額保険料

契約の詳細を確認する

ご契約一覧

住所・電話番号の変更

入院・手術保険金等の請求

契約者貸付

かんぽe-post

担当コンサルタント

担当コンサルタント氏名

担当局所
東京職域サービス部

各種お手続き

すこやかんぽ

よくあるご質問

比較するとかんぽ生命が明らかに手続きがしやすい

1.1.2. 検討対象の具体例（階層になった情報）

The image displays three overlapping screenshots of Japanese insurance company websites, illustrating a hierarchical structure of services. Red rectangular boxes highlight specific sections across the different sites:

- Meiji Yasuda (明治安田):** The leftmost screenshot shows a menu titled "ご希望のお手続きを選ぶ" (Select the service you want). A red box highlights a list of services under the heading "MYほけんページでお手続きいたします" (We will process your application on the MY insurance page).
- Aflac (アフラック よりそうネット):** The middle screenshot shows a "各種お手続き" (Various services) section. A red box highlights a list of services under the heading "給付金・保険金等のご請求" (Request for benefits, insurance, etc.).
- kanbo life (かんぽ生命):** The rightmost screenshot shows a "ご契約内容" (Policy details) section. A red box highlights a list of services under the heading "ご契約一覧" (Policy list).

The highlighted sections represent the "階層リスト" (hierarchical list) of services for each company, as indicated by the text at the bottom of the image.

- 赤枠内が各社の階層リストの1ブロック

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

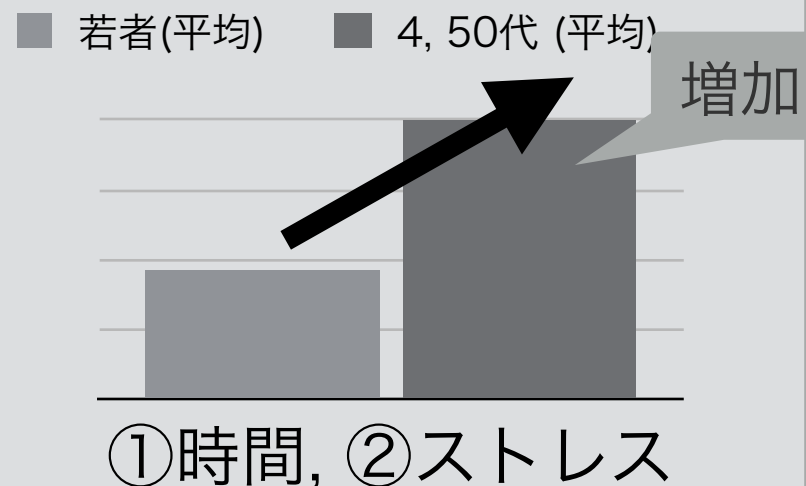
まとめ

関係式

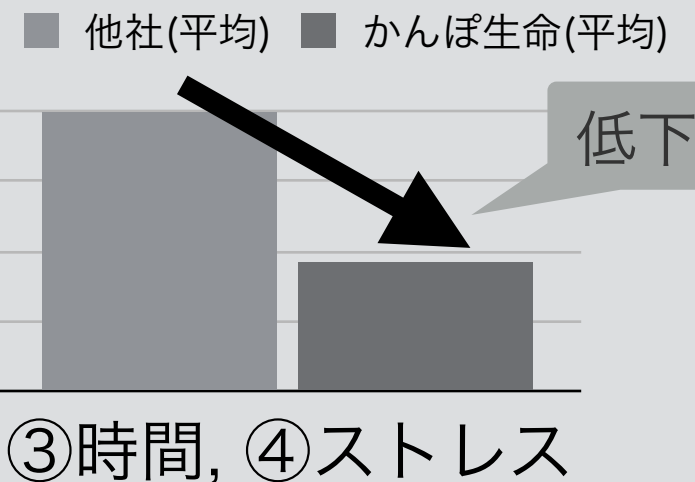
オンライン手続きの **負担** = 利用者の **年齢** の影響 + **デザイン** の影響
+ 誤差

施策で分かるコト

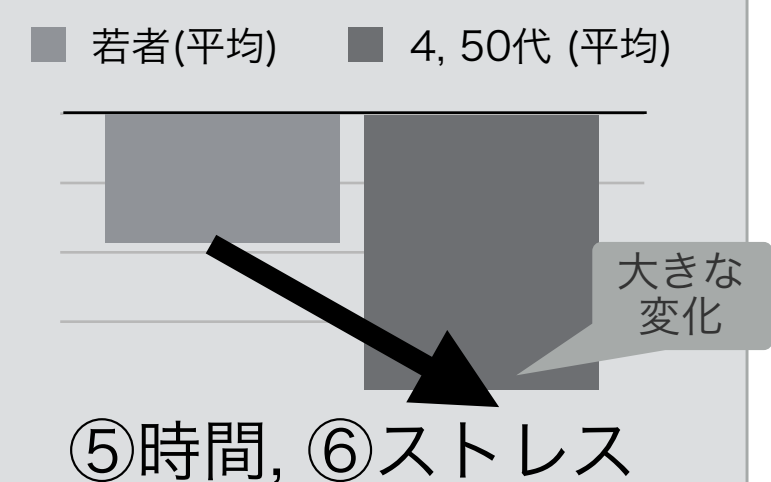
世代



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

2.1. 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

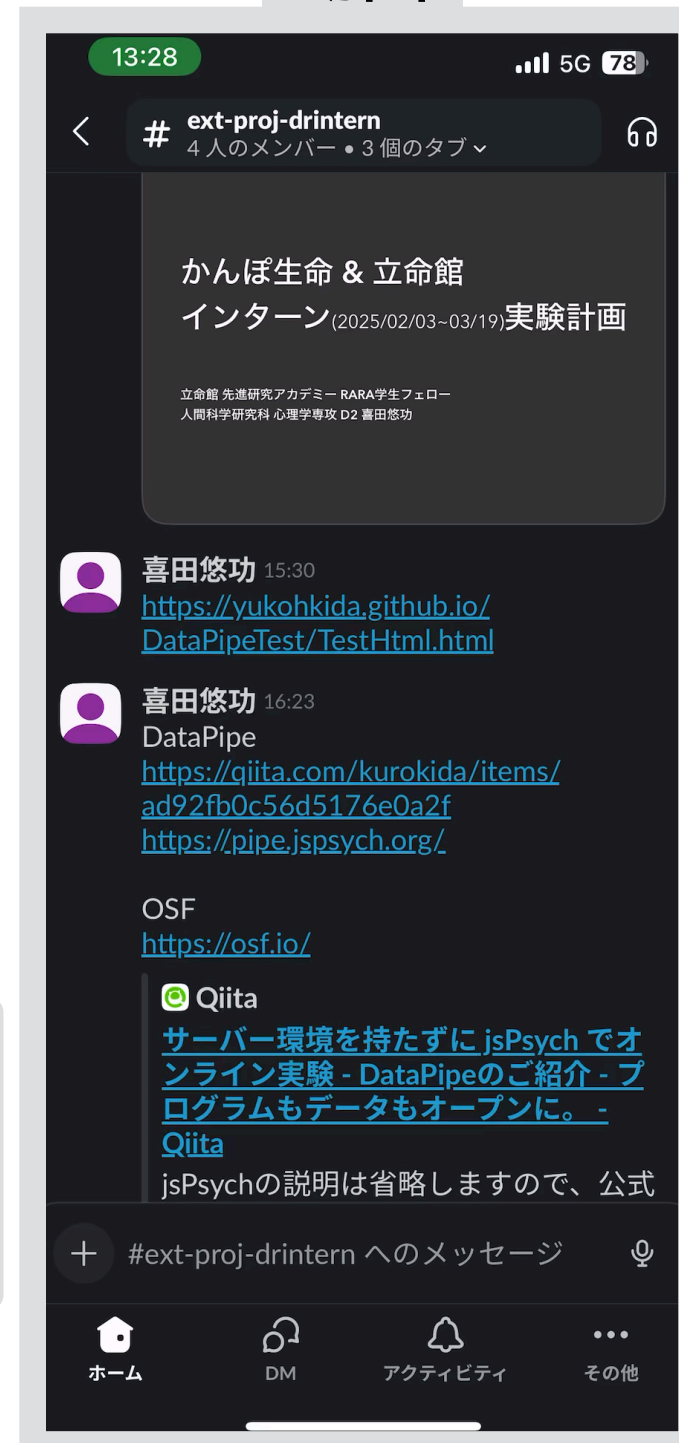
本番 × 4

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

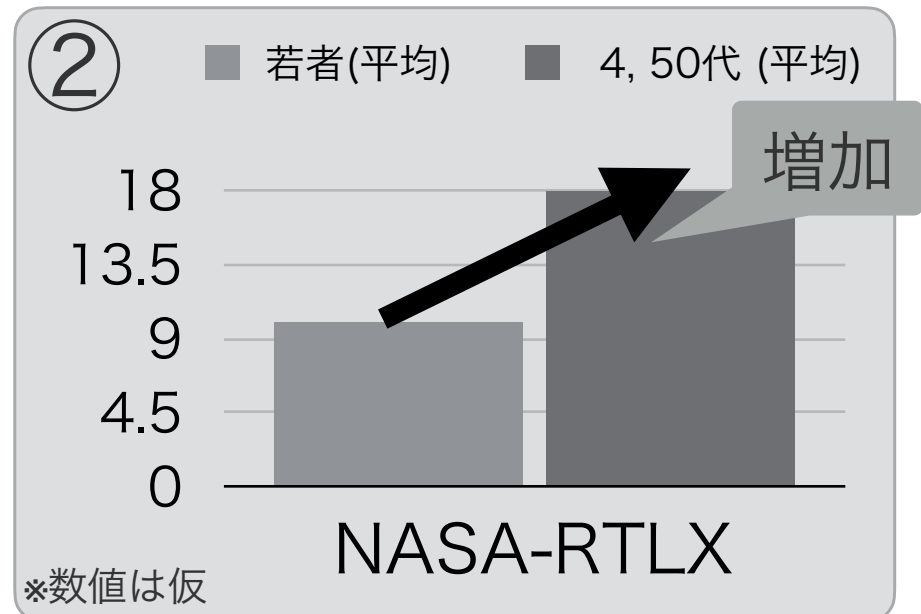
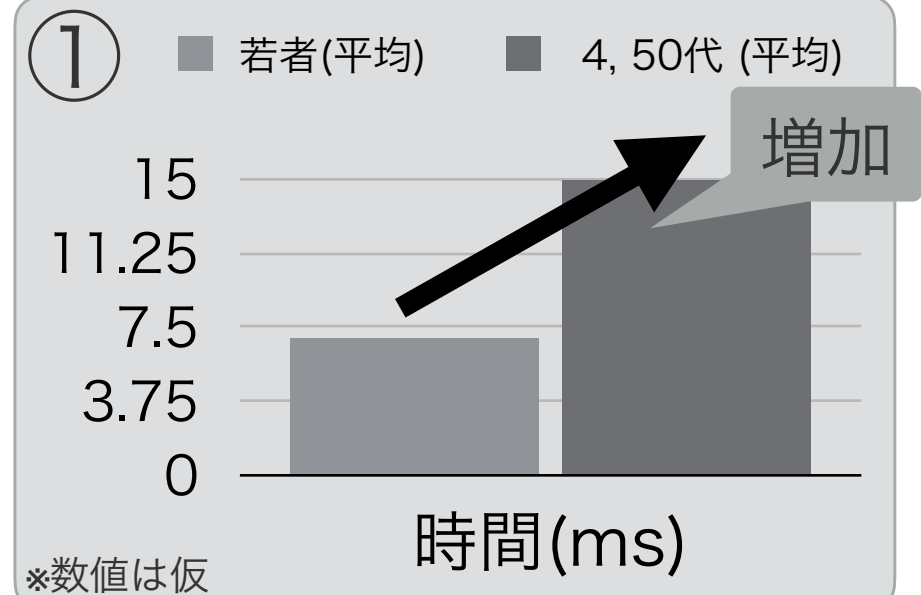
- 自分と他人の比較

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

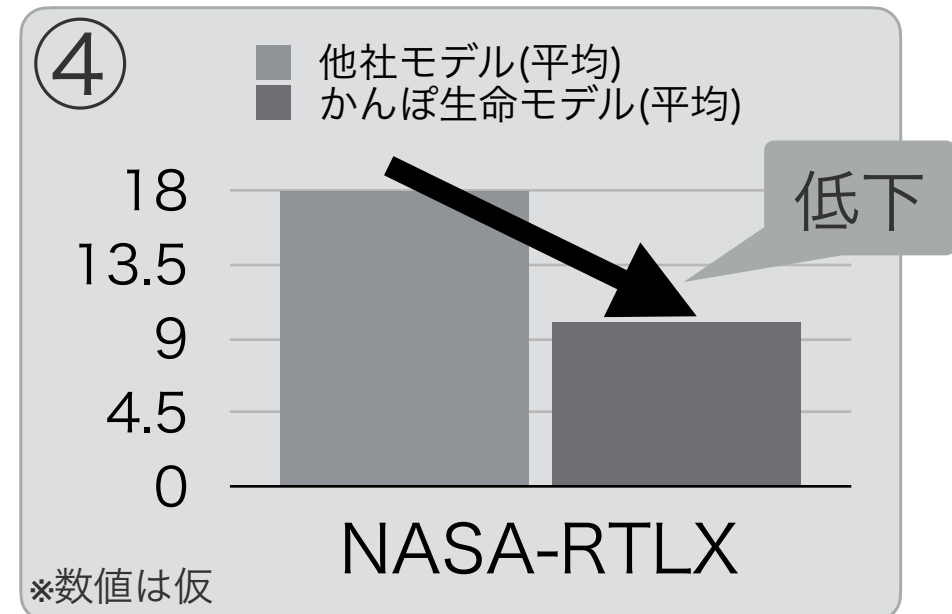
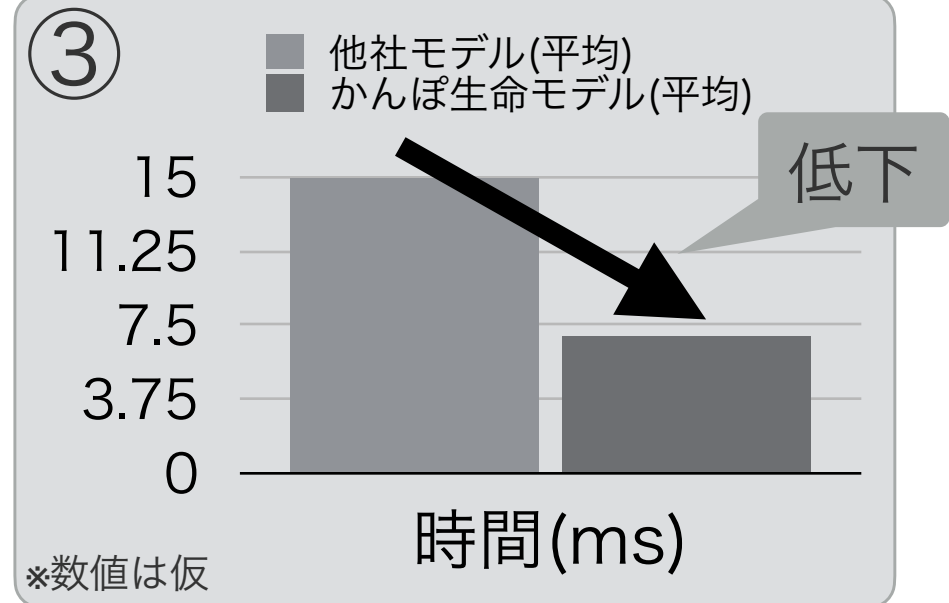
- ・ 自分と自分の比較

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

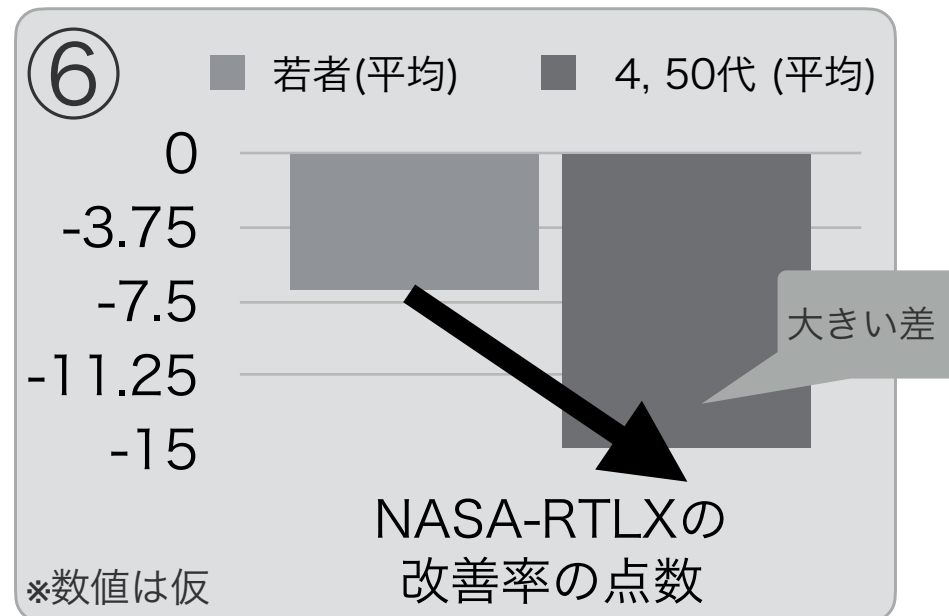
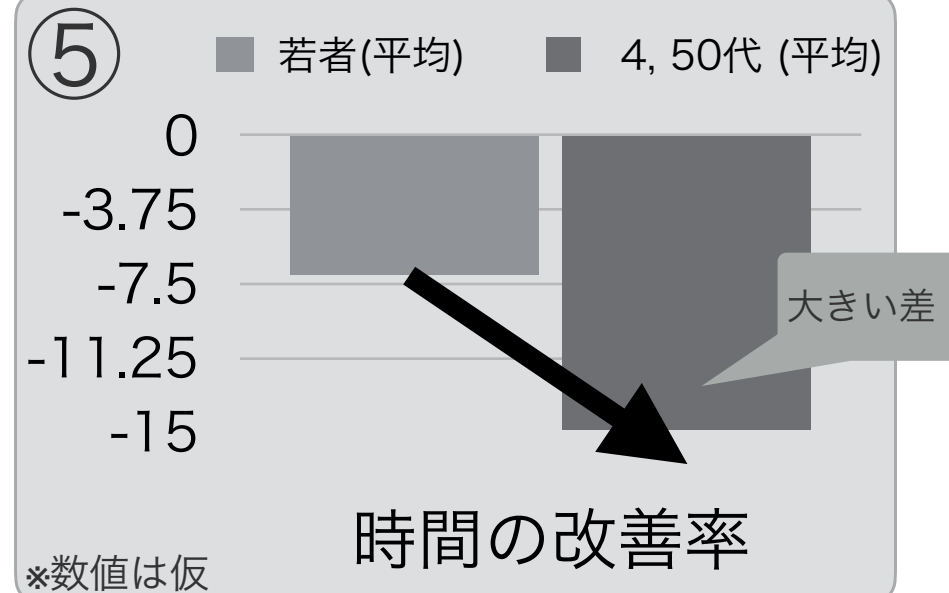
- 自分と他人の比較

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

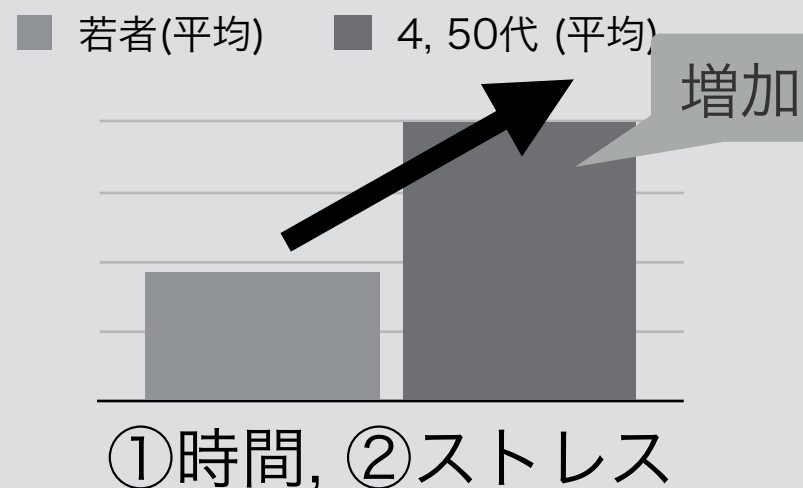
まとめ

関係式

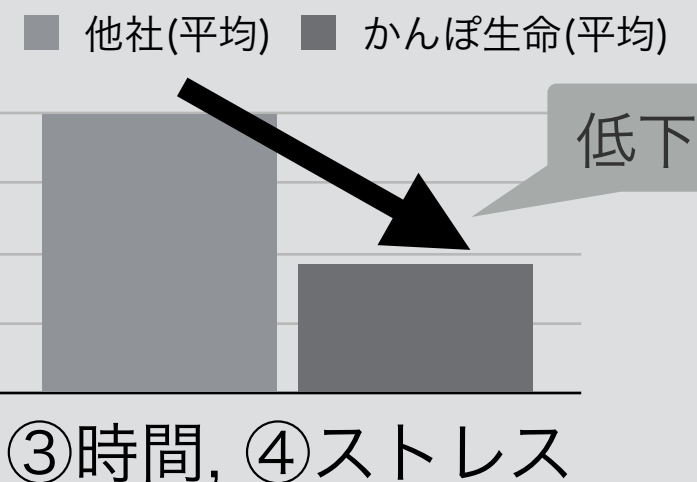
オンライン手続きの **負担** = 利用者の **年齢** の影響 + **デザイン** の影響
+ 誤差

施策で分かるコト

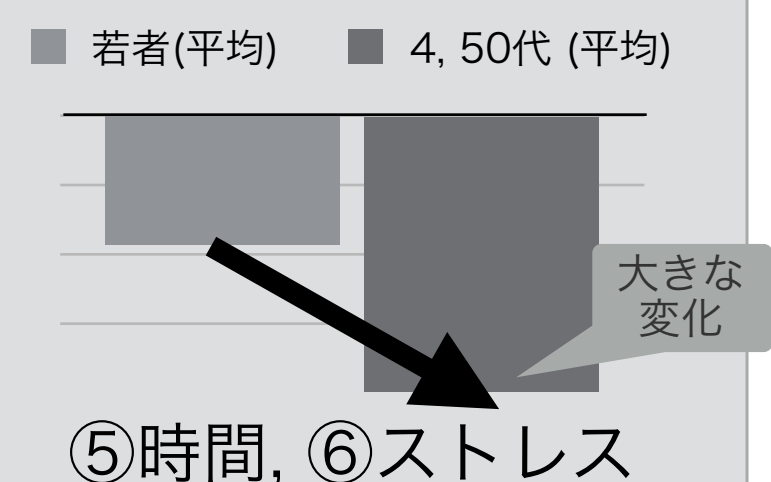
世代



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

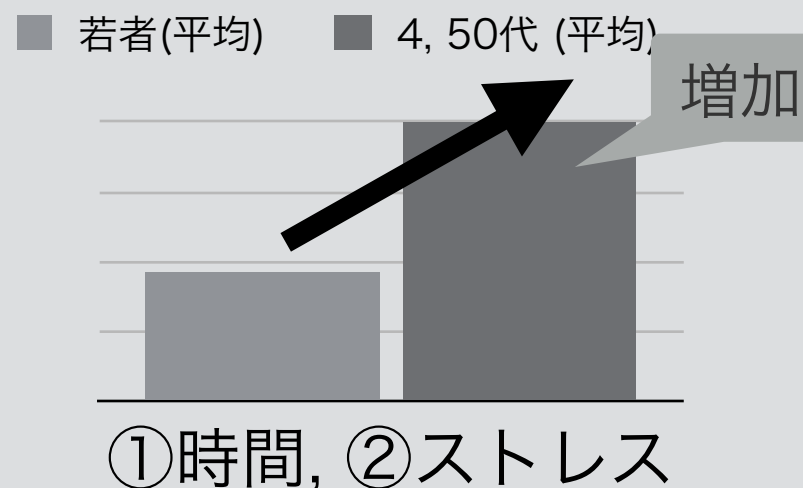
まとめ

関係式

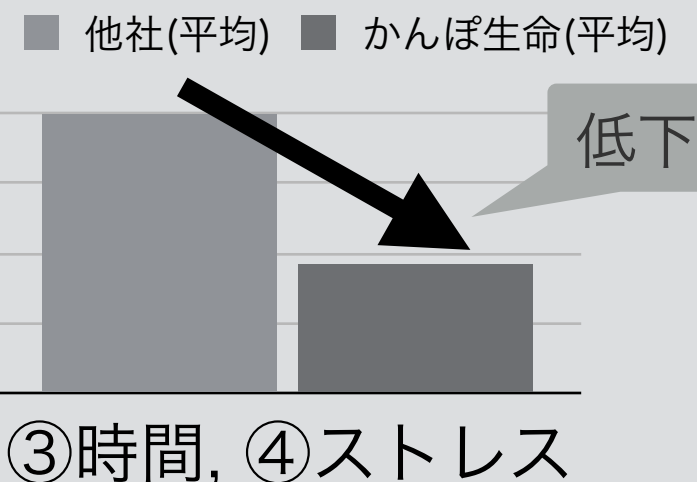
オンライン手続きの **負担** = 利用者の **年齢** の影響 + **デザイン** の影響
+ 誤差

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。