

～SNSを活用した相談サポート～
DAIDO Heart@LINEについて

2020年11月26日

大同生命保険株式会社 人材力向上推進室

谷村 清美

1. 導入の背景・目的①

- ✓大同生命では、業務指導を中心とした職場での部門育成・OJTに加え、メンター制度等の職場外での取組みを通じて、若手内務職員の「不安・悩み」の軽減・モチベーションの向上に取り組んでいます。
- ✓人事部門の役職者がメンターとなり、定期ガイダンスにより業務の習得度合いや職場環境などの状況を確認することを通じて、新入職員の不安を早期に取り除き、安心して働ける職場環境の整備をしています。
- ✓メンター制度は、身近（社内）に頼れる存在がいることによる安心感を醸成することができますが、一方ではメンターに対して相談することに一定のためらいが生じる（本音を伝えきれない）可能性もあります。
- ✓また、メンタル・体調不良への専門的なサポートは難しい場合があります。

そこで、2019年8月より、仕事・プライベートに関する様々な相談への継続的な対応など、若手内務職員に対するサポートの強化策として、SNSを活用した相談サポート

「DAIDO Heart@LINE」

の導入をいたしました。

1. 導入の背景・目的②

- ✓プロフェッショナル心理カウンセラーの資格を持つ、外部の専門メンタルトレーナーによる相談サポートを通じて「不安・悩み」のより一層の軽減に向けた環境を整備しています。
- ✓SNS相談は、SNSの特徴である匿名性により、相談者は本音での相談ができ、また、相談内容を文字に起こすことで、相談者は悩みや不安についての整理に繋がります。
- ✓なによりもメンタルトレーナーによる専門的な対応が可能となります。



2. DAIDO Heart@LINEの概要

- ✓認知度・定着度が高い「LINE」を活用し、相談者は個人のスマートフォンからメンタルトレーナーに、仕事やプライベートなど、様々な事柄を相談します。
 - ✓相談を通じ、「不安・悩み」を軽減し、モチベーションとパフォーマンスの向上につなげます。
 - ✓また、相談対応に加え、モチベーションの維持・向上に向けたプッシュ情報を定期的に配信。
-
- ✓一方で、相談者の情報は、大同生命には一切提供がされず、精神的安心にはつながっているものの、相談者の特定や詳細内容の把握・直接的な対応が困難となります。
 - ✓対応策としては、緊急度・重要度が高い相談と判断された場合には、メンタルトレーナーから相談者にメンターや人事部門への相談を促していただく運用とし、カウンセラーからも定期的に声がけをいただいています。
 - ✓相談内容については、毎月、カテゴリー(業務内容・人間関係・プライベートなど)と簡単な内容をデータ提供していただいています。



3. 利用対象者・相談対応時間

(1) 利用対象者

✓入社1～3年目の内務職員（非役職者）

※2020年12月現在、コロナ禍での不安軽減対応として、全内務職員に対象を拡大中。

(2) 相談対応時間

✓ 相談時間は、就業時間外での相談が可能となるよう、平日の夜間・休日で設定。

	曜日	時間
平日	火曜日・木曜日	19：00～21：00
休日	日曜日	17：00～21：00

4. DAIDO Heart@LINEの今後

大同生命では、

**「すべての従業員が挑戦・成長を実感できる会社、
長く活躍できる会社」**

を目指し、若手層のサポート体制向上に取り組んでいます。

「直ぐに相談できる窓口」として、今後も「DAIDO Heart@LINE」を、より一層機能させるため、各種研修やガイダンスの機会、また、定期的な案内により相談用アカウントの登録者数拡大をしていきます。

相談者・利用者の人数ではなく、不安や悩みを感じている従業員がこのSNSによるサポートにより、自身の描く大同生命でのキャリアの実現に向けて、やりがいをもって長く働き続けていただくこと…

これが、私たち人事部門の想いです。