

「デジタル化」・「若年層」への取り組みにかかる AOAによる会員アンケート(2016年3月実施) 結果報告



AOA事務局

AOAによる「デジタル化」・「若年層」への取り組みにかかる 会員アンケート(2016年3月実施)の結果について

I. アンケートの回答状況

➤ 回答率

アンケート対象	44団体
回答数	18団体
回答率	40.9%

➤ 国別回答状況

国名	回答数
オーストラリア	1
バングラディシュ	1
インド	2
日本	8
ニュージーランド	1
フィリピン	1
スリランカ	3
台湾	1

AOAによる「デジタル化」・「若年層」への取り組みにかかる 会員アンケート(2016年3月実施)の結果について

II. 回答の概要

- 事業のデジタル化対応について
 - ✓ 回答した全ての団体がデジタル化を進展させようとしている状況が分かった
 - ✓ しかし所在国の通信インフラ、各団体の事業方式や内容、事業規模などによりデジタル・テクノロジーの活用状況には違いが見られる
 - ✓ ホームページは、現在作成中の1団体を除く全ての団体が作成済みであるが、その機能には団体によって大きな幅がある。また、SNSは若年層への取り組みも兼ねて複数国で採用する団体が出ている
 - ✓ タブレット端末の活用(予定も含む)は主に日本の団体に集中している

AOAによる「デジタル化」・「若年層」への取り組みにかかる 会員アンケート(2016年3月実施)の結果について

No.	団体名	国名	HP	Eメール	SNS	SMS	タブレット	モバイル
1	A	オーストラリア	✓			✓	✓	
2	B	バングラディシュ	✓		✓	✓		✓
3	C	インド	✓		✓			
4	D	インド	✓					
5	E	日本	✓		✓		△	
6	F	日本	✓	✓				
7	G	日本	✓				✓	
8	H	日本	✓				✓	
9	I	日本	✓		✓		✓	
10	J	日本	✓				✓	
11	K	日本	✓					
12	L	日本	✓	✓				
13	M	ニュージーランド	✓					✓
14	N	フィリピン	✓					
15	O	スリランカ	△	✓				
16	P	スリランカ	✓		✓			
17	Q	スリランカ	✓			✓		
18	R	台湾	✓	✓				

注1) 「Eメール」は、Eメールを利用した顧客等とのやり取り

注2) 「SNS」は、youtube・Twitter・Facebookなどのソーシャル・メディア

注3) 「SMS」は、携帯電話のショート・メッセージ・サービス

AOAによる「デジタル化」・「若年層」への取り組みにかかる 会員アンケート(2016年3月実施)の結果について

No.	団体名	国名	ホームページの機能						
			商品情報	資料請求	見積り	契約手続	保険金請求	計算ツール	契約関係手続
1	A	オーストラリア	✓		△		△		
2	B	バングラディシュ	✓						
3	C	インド	✓		✓	✓		✓	✓
4	D	インド							
5	E	日本	✓	✓	✓			✓	✓
6	F	日本	✓						
7	G	日本	✓	✓	✓	✓	✓		✓
8	H	日本	✓	✓				✓	
9	I	日本	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	J	日本	✓	✓	✓			✓	✓
11	K	日本	✓						
12	L	日本	✓						
13	M	ニュージーランド	✓	✓	✓		✓	✓	✓
14	N	フィリピン	✓						
15	O	スリランカ							
16	P	スリランカ	✓						
17	Q	スリランカ	✓						
18	R	台湾							

AOAによる「デジタル化」・「若年層」への取り組みにかかる 会員アンケート(2016年3月実施)の結果について

II. 回答の概要

- 若年層を対象とした取り組みについて
- ✓ 「若年層がデジタル化に最も適応している世代」との認識はほぼ共通
- ✓ デジタル・テクノロジーの活用や、それ以外にも各種イベント開催・支援活動など様々な手段により、若年層への働きかけと取り込みに努めている状況が分かった
- ✓ 全人口に占める若年層の比率が非常に高い国もあり、「若年層を対象とした取り組み」といっても、高齢化が進んでいる国における捉え方とニュアンスが異なる可能性はある

【主な回答内容】

① デジタル・テクノロジーを活用する様々なサービスを若年層に合わせて改善している
② 若年層向けのマーケティングはソーシャル・メディア経由が効果的
③ 若年層向けの商品・仕組や保険料・掛金の体系、販売チャネルを設定している
④ 学生・若者団体を対象に、放送媒体、イベント開催、寄附講座、奨学金支援などを実施
⑤ 幼児やその親には、キャラクターや各種イベント、情報提供等を利用して訴求している

AOAによる「デジタル化」・「若年層」への取り組みにかかる 会員アンケート(2016年3月実施)の結果について

II. 回答の概要

- 若年層職員の活用の取り組みについて
 - ✓ 国や団体を超えた共通点は、若手職員の育成を重視していることであり、それにより従来とは違う視点での意見や提案が若手職員から出され、経営などに反映されることのメリットが認識されている
 - ✓ なお、若手職員の比率が非常に高く、その育成が経営の重要課題となっていると見られる団体もある

【主な回答内容】

① 重要な業務やポジションを若手職員に積極的に任せ、研修も施してリーダー養成する
② 若手職員を積極的に現場に出して経験を積ませている
③ 若年層を優先的に雇用している
④ 優秀者に対する様々な褒賞等によるインセンティブ付け
⑤ 若手職員にデジタル・テクノロジー活用を奨励し、研修を通じスキル向上を図っている

AOAによる「デジタル化」・「若年層」への取り組みにかかる
会員アンケート(2016年3月実施)の結果について

ご清聴ありがとうございます