

2023年4月28日

【6万ダウンロード達成！！】

健診結果改善サポートアプリ「Neo コーチ」 ユーザー体験の向上に向けた機能追加！ 監修者対談実施について

第一生命グループの一員であるネオファースト生命保険株式会社（代表取締役社長：徳岡 裕士、以下「当社」）が提供する健診結果改善サポートアプリ「Neo コーチ」は、2022年7月28日（木）の一般公開から約7カ月で、累計6万ダウンロードを達成いたしました。日ごろ当社および「Neo コーチ」を支えていただいているすべてのユーザーさま、パートナー会社さまに厚く御礼申し上げます。

当社は、「あったらいいな」をいちばんに。をミッションに、健康増進に資する商品・サービス等の提供を行っています。このなか、「Wellness¹ ～もっと自分らしく～を応援する。」をビジョンに掲げ、この取組みを更に進化させるべく立ち上げた「Wellness プロジェクト」において、「健診結果を改善したいが何をしたらいいかわからない」「取組みがなかなか継続しない」等といった身近な悩みに着目し、ヘルスコーチング技術を通して一人ひとりのライフスタイルに合わせた生活習慣の改善取組みの提案やフィードバック等のサポートを行うアプリ「Neo コーチ」を無料で提供しています。

6万ダウンロードの達成を機に更なる体験価値の向上を目的として新しいコンテンツの追加を実施しました。なお、新しいコンテンツの作成に当たっては2023年1月5日～15日に実施したユーザーアンケートでいただいたユーザーさまの声も参考にさせていただきました。

- ①レベルアップ条件の見直し
- ②累計チャレンジ日数の表示
- ③「できた」スタンプの追加
- ④ホーム画面への季節に合わせた装飾の追加

①レベルアップ条件の見直し

レベルアップ機能の条件を緩和しました。今までは5daysチャレンジを5日も連続で報告し、それを4サイクル行うことでレベルアップしていましたが、今後は5日中3日報告し、それを2サイクル行うことでレベルアップする仕様に変更します。

現状

- ・ 5daysチャレンジを5日間連続で報告
- ・ 上記を4サイクル行う（連続でなくてもよい）

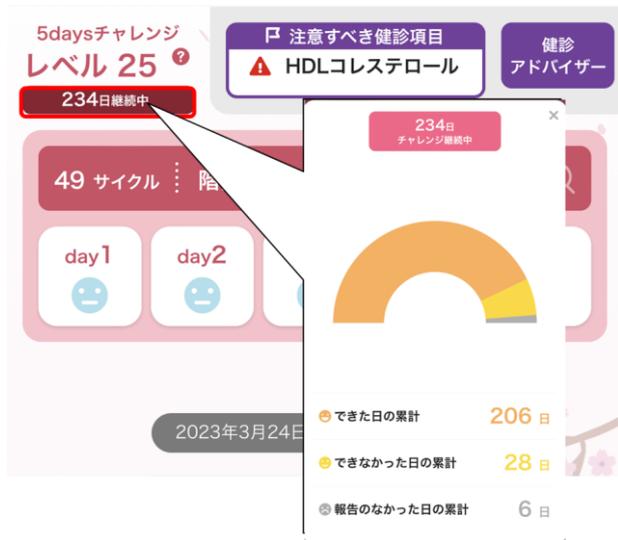
アップデート後

- ・ 5daysチャレンジを**3日間**報告（連続でなくてもよい）
- ・ 上記を**2サイクル**行う（連続でなくてもよい）

¹ Wellness とは、病気ではない状態であるヘルス（健康）を「基盤」として、豊かな人生や自己実現に向けて、何かに没頭・熱中している、生き甲斐を見つけているなど、心身の充実を感じている状態のことと、当社では定義しています。

②累計チャレンジ日数の表示

ホーム画面の左上のレベルの表示の下部に累計のチャレンジ日数を表示します。これまでチャレンジに取り組んだ日数が表示されており、クリックするとその中でできた日とできなかった日、報告を忘れてしまった日の累計日数を見ることができます。



③「できた」スタンプの追加

Neo コーチではチャレンジの報告を「できた」「できなかった」それぞれのスタンプで報告をしていただいています。今回「できた」スタンプを5種類追加することで、「できた」報告をする楽しさを向上させました。



④ホーム画面への季節に合わせた装飾の追加

季節に合わせたホーム画面の装飾を実施いたします。3/24(金)からは以下の画面になりました。今後月一回を目安に季節に応じた様々なホーム画面の装飾をします。



また、この度「Neo コーチ」の監修を務めていただいたヘルスコーチである株式会社スポーツディレクターの里見将史氏と順天堂大学大学院医学研究科先端予防医学・健康情報学講座特任教授の福田洋医師による対談を実施しました。以下に対談の内容を記載いたします。

日本屈指のヘルスコーチング専門家である里見氏と予防医学を専門とする福田医師との強力なタッグにより「Neo コーチ」は誕生した

——「Neo コーチ」の監修を引き受けてくださるとお決めになった理由は何ですか？

里見氏：Wellness プロジェクトがヘルスケアサービスを作るにあたり、初代プロジェクトリーダーの倉上さんが、ヘルスコーチング²に興味を持ち、ご連絡をいただいたのがきっかけでした。倉上さんは行動変容と行動の継続にフォーカスしないと本当の意味での改善には繋がらないと感じており、行動を継続していくためにはどうすればいいかという切り口からヘルスコーチングに興味を持っていただきました。検討段階から既に「顧客体験」については描いており、その中はどうヘルスコーチングの要素を入れ込んでいくか検討していくことからスタートしました。



里見 将史（さとみ まさふみ）氏
株式会社スポーツ ディレクター ヘルスコーチ
（一般）生涯学習開発財団認定コーチ
食コンディショニングアドバイザー

——そこから開発を担当していただくこととなったネオス株式会社の星野さんとどの先生に医療監修を依頼するべきかを検討していく中で福田先生にお世話になることとなりました。



福田 洋（ふくだ ひろし）氏
順天堂大学大学院医学研究科
先端予防医学・健康情報学講座 特任教授

福田氏：私はもともと行動変容や患者教育、健康教育に興味を持って仕事をしてきており、情報を発信して人が行動を起こしていく、行動変容していくということに興味がありました。昔から繋がりのあった里見さんからお仕事の話をしていただき、関心のある内容だったので監修を引き受けることに決めました。

里見氏：ネオス株式会社の星野さんと医療監修を誰に依頼するべきか検討していく中で、ヘルスコーチングの行動変容や行動の継続という部分をしっかりと理解・共感してくれている人ではないと難しいのではと思っており、福田先生しかいませんでした。

福田氏：行動変容やヘルスプロモーションに興味のある医者は実は多くはありません。里見さんとは何度も一緒に仕事をさせていただいていますが、会議中の発言をお聞きしている中で長年のご経験を強く感じるものが多く、シンパシーを感じながら仕事をさせていただいています。

² 一人ひとりの健康課題に合わせて、「自らの気づき→自主性を高める→行動の継続→習慣化」の行動変容のプロセスに沿って、“無理なく続けられること”を発見して“小さな成功体験”を積み上げることで行動継続へ導くコミュニケーション手法です。

里見氏：福田先生は臨床の現場を持ちながらヘルスケアサービスの監修を務めることのできる先生としては第一人者だと思います。臨床のバックグラウンドの確かさがあってその上でヘルスケアサービスのご理解があり、サービスとして行動変容を促すためにどうしていけばいいかを考えられるところがすごいところです。

福田氏：ありがとうございます。臨床と予防のはざままで仕事をするのはとても苦勞が多いと感じています。予防医学は私の専門であり、もちろん大事なことだと考えていますが、知人から相談を受けるときはほぼ100%臨床医学的な相談です。予防は大事ですが、健康は失って初めてその大事さがわかる側面もあり、臨床の現場にいてその肌感覚を大事にしています。苦勞が多くても臨床の現場にいながら予防医学や産業医学を行うことは自分自身で大事にしている部分なので評価していただいたことは非常にありがたく感じます。

ヘルスコーチングとヘルスプロモーション³の融合によって「Neo コーチ」は今までのヘルスケアサービスでは実現できなかった顧客体験を創造していく

——お二人の専門分野が融合したヘルスケアサービスである「Neo コーチ」の強みはどんな点だと考えられますか？

福田氏：コーチングはもともとビジネスの世界で生まれており、私が勉強してきた健康教育やヘルスプロモーションと共通点もありつつ、違う部分もあり、非常に興味があります。医学を背景とする行動医学やヘルスプロモーションの体系とビジネスをバックグラウンドとしているコーチングの体系がもっと相互乗り入れすると非常にいいものができるのではと考えています。そういう意味では、Neo コーチにおいて両者がうまく融合していく可能性があると考えています。

里見氏：ヘルスコーチングは継続、習慣化に向かう部分に強みがあり、一步を踏み出す準備ができて人にアプローチしやすいという特長があります。一方私の理解ではありますが、ヘルスプロモーションは一步を踏み出す動機付けの部分に強みがあり、役割で違う部分があると考えています。入口でどう人を動かしていくのかにおいてヘルスプロモーションの強さが発揮され、取り組んでいく中でヘルスコーチングの技術で行動の継続を促していくということです。「Neo コーチ」の中にはヘルスプロモーションからヘルスコーチングという流れが顧客体験の中に散りばめられているところが強みだと考えます。

福田氏：健康教育や行動医学にも様々な理論がありますが、一つの理論であらゆる人を対象にできないように両方で相互補完できる部分もあるのではないかと考えます。

里見氏：多くのヘルスケアサービスがどう動機を付けるかと行動を継続できるかという課題を抱えています。Neo コーチではヘルスプロモーションとヘルスコーチングの両方の要素を入れて課題の解決に取り組んでいることが特徴的です。

³ ヘルスプロモーションとは、人々が自らの健康とその決定要因をコントロールし、改善することができるようにするプロセスのことです。

福田氏：ヘルスプロモーションは個人だけでなく環境に働きかけるものであり、無関心層の方でもその環境におかれるだけで人の行動が変わるといえるものです。本人のやる気を高め健康づくりに取り組ませることをプロモーションだと思っている人もいますが、そうではありません。

——お二人から見て「Neo コーチ」の未来像はどんなものでしょうか？

福田氏：PHR⁴をいかにしてサービスに取り入れていけるかという点と、ヘルスコーチングのサービスをどこまでコストを減らして自動化・アバター化できるかという二点が課題だと感じています。

里見氏：人の行うコーチングをシステムに置き換えることには難しさがあり、アプリで実現していくことに大きな価値があると感じています。人の出ていくべき部分はどこなのか、人のよさがどこに入っていればユーザーが納得するのかというところを突き詰め、その他は仕組み化して効率化していき、デジタルと人の価値を見極めていくことが重要であると考えます。

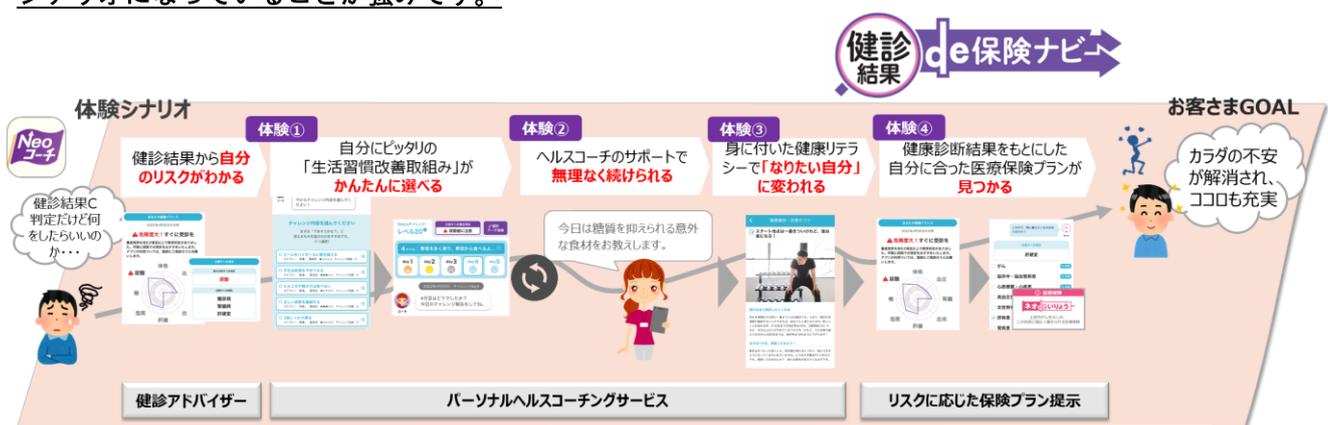
「Neo コーチ」ではウェル美というアバターが寄り添い力を発揮する仕組みになっています。健康診断結果の改善をしていく一連の顧客体験の流れの中でウェル美の働きかけ、誘導は他のサービスより工夫して作られていると感じます。その流れの中に気づきを与えていくような行動変容の仕組みを入れ込み、本人が主体的な取り組みをしていけるような思想をもって顧客体験を作っていくところにこだわりました。利用者には見えにくいですが、背景にそういった考えが入っているのが違いだと思います。

福田氏：言葉一つひとつをエビデンスベースで作りました。利用者目線ではそこまでこだわって作っていることはわかりづらいですが、根拠に基づく予防を行うという方針で一定のクオリティを担保しているのは強みであると考えます。

里見氏：「Neo コーチ」を開発する上でシンプルな機能に絞り込むことにこだわりました。ヘルスケアアプリを見ていると機能が多く、何をすればいいのかわからないことがあります。しかし、「Neo コーチ」では5days チャレンジを起点に健康診断結果の改善につながる顧客体験のみに絞ったのも多くのユーザーが使い続けてくださっている理由だと考えています。何をやればいいのか迷いがないようにしていることも重要な要素であり、5days チャレンジを続けていくことの中で気づきを得て、主体性が高まり、行動の継続や習慣化を実感できるシナリオになっていることが強みです。



専属ヘルスコーチ ウェル美



⁴ PHR とは、Personal Health Record (パーソナルヘルスレコード) の略で、個人の健康や医療や介護に関する情報をデジタルで一元的に収集・保存・活用することです。

ネオファースト生命はヘルスケアサービスから生命保険のサービスを結び付け、新たな価値創出にチャレンジしていく

——今後「Neo コーチ」の発展に向けてネオファースト生命にエールをお願いします。

福田氏：大学病院では、最先端の遺伝関連のドックに携わっており、いずれは病気の予防も個別の遺伝子を加味して考える時代が来ると考えています。ハーバード大学の研究では、疾病や個人など状況によっても変わりますが、疾病の原因は、遺伝が3割、生活習慣が7割関与すると言われていました。遺伝子によるリスクがわかってなお、生活習慣のインパクトは大きく、Neo コーチアプリで生活習慣を変えていく支援をし、その上でユーザーさまが自分の人生をどうしていきたいかを考え、その上で何をリスクと考えどういった保障を持つべきかという問いに対して正しい提案をしてくれるという生命保険のサービスが結びつくとよいものになると考えております。そのためにいろいろな手伝いをしていきたいと考えています。

里見氏：「Neo コーチ」は顧客体験をベースとし、健康改善の先の自己実現や生活の質の向上というプロセスを大事に、ストーリーとして提供しているのが強みです。そのストーリーの中でどう保険が位置付けられるかをわかりやすくユーザーの皆さんにお伝えしていくことが大切だと思います。健康になったら保険は不要であるという考えではなく、健康になればなるほどリスクの備えの意識が芽生えるはずであり、そこを大切にしていただけばと考えています。そしてそのベースには顧客とのリレーションやコミュニケーションがあり、その部分も今後のさらなるブラッシュアップが期待できると考えています。

福田氏：プロジェクトメンバーのヘルスリテラシー向上を期待して、毎回のミーティングでは、関連の予防医学知識やヘルスプロモーションのミニ講座を実施しています。こういった知識やマインドを知った上でサービスを作っていることも強みになっていくと期待しています。生命保険を考える上では人生と向き合うことが必要だと考えますが、何かきっかけがないとそこまでたどり着かないと思っています。生命保険の設計だけでなく自身の健康を含めた人生の設計について、アプリを通じて特に若い人の関心が向くことがゴールであり、そこにミニ講座が役に立つのではと考えています。そのために時間とコストをかけていただいていることをありがたく感じています。

——まずはサービスを開発している私たちがヘルスリテラシーを身に付けて高めていきたいと思います。そして、ユーザーさまに使い続けていただける要素に磨きをかけて、長く使っていただけるアプリにしたいと考えています。その上で、健康になっていくことと同時に新しい文脈で保険加入検討できるようなビジネスモデルに挑戦していきたいと考えています。

福田先生、里見さん、本当にありがとうございました。

当社は、お客さまの期待を超えたレベルでの顧客体験（＝CX（Customer Experience））をお届けし、「利用して良かった」「ネオファースト生命、いいね！」と思っていただけるような商品・サービスの提供を社員一丸となって目指しております。今後も新たな機能の開発や顧客体験のブラッシュアップを行うことで、お客さまが抱える心身の悩みを解消し、Wellness を高める顧客体験の提供に努めてまいります。

【監修者について】

福田 洋（ふくだ ひろし）氏

順天堂大学大学院医学研究科 先端予防医学・健康情報学講座 特任教授

専門は予防医学、産業保健、健康教育・ヘルスプロモーション、ヘルスリテラシー。働きざかり世代に有効で感謝される予防医療の確立を目指しており、企業、健保の現場スタッフが交流できる多職種産業保健スタッフの研究会「さんぼ会」を主催するなど多方面で活躍中。

里見 将史（さとみ まさふみ）氏

株式会社スポーツ ディレクター ヘルスコーチ （一般）生涯学習開発財団認定コーチ 食コンディショニングアドバイザー

ヘルスケアサービスの企画、開発、運用のサポートの現場を約 25 年以上経験。これまでにヘルスコーチングを活用したヘルスケアサービスの企画、開発、運用を数多くサポート。ヘルスケアサービスの領域を熟知し、オンライン、オフラインを含めてヘルスケアサービスにヘルスコーチングを組み込むことができるスペシャリスト。

【ダウンロードは以下からお願いいたします】



<https://neofirst.co.jp/app/>

【本リリースに関する報道お問い合わせ先】

ネオファースト生命保険株式会社 CXデザイン部 Neoコーチお問い合わせ窓口

e-mail : neocoach_info@neofirst.co.jp

以 上