



**遊戲化  
創新補給站**

# 國泰人壽

對談者：陳世傑 協理、子涵



# 01

## 最早怎麼開始想用桌遊來做教育訓練？

這個故事可能要從剛主持人所提到，我們從民國104年就是2015年開始我們很多同事有在發想，他們是認為說**遊戲式學習這個趨勢已經慢慢在全世界在流行**，就我們一個壽險公司來說，我們有非常龐大的業務同仁都是我們平常教育訓練的對象，所以我們傳統來說大部分是透過教室，透過衛星，透過網路這種的教學、比較單向一點的學習模式，所以我們蠻想要翻轉這種學習體驗的。其實桌遊是一個好工具，因為**我們的議題也許人家認為比較生硬**，**我們透過一個遊戲式學習的方式來改變學習體驗**，這是我們剛最開始想像的一個初衷。



## 02

### 最初提出遊戲化教育有沒有引發內部討論？或是被上級、員工反對？

其實剛剛主持人說我們一個規規矩矩的公司怎麼會有這種想法，其實我要反轉一下，**我們公司確實是規規矩矩，但是我們也是一個想法創新的公司**，在這個過程裡面很幸運的有同事的提案，我們專案的研究，甚至於到外部去找一些教學的這樣專家的一些資源進來，在這個過程裡面，我們的主管不但沒有沒有說反對，甚至於是一種**支持然後鼓勵我們去嘗試**的態度。

## 03

### 為什麼開始用遊戲化學習，而且是以桌遊當載體？

其實拿桌遊當載體主要是遊戲這個元素，我們還有另外一個元素是**喜歡互動，因為我們是服務業，其實我們也希望訓練員工，然後有機會來跟客戶多互動**，所以這種互動能力的養成，我們想說透過桌遊會比一般的方式更為貼切，而且效果應該更好。



# 04

## 剛開始做桌遊的時候，公司的同事跟內部的人對桌遊很熟悉嗎？

一開始在導入這個東西的過程中，其實大家會知道說桌遊可能是一個當時很新的東西，我們自己在發想的時候會覺得或許有機會可以用這樣子的一個方式，不過確實可能在公司內部有人對桌遊是熟悉，有人對桌遊是不熟悉的，不過對桌遊**有熟悉**的人當然可以覺得比較擅長的可以用他**更多的憑這些生活經驗來融入桌遊**的過程，不過對所有**不熟悉**的人其實也會給我們有**更多的一些建議**，未來我們在做推動或者是規劃的時候，可以想到更全面的一個方式可以把它加進來，所以其實**並不是所有的人都對桌遊熟悉**，不過其實我們有一個蠻開放的**創新的團隊都可以加入**，然後我們會把所有的內容可以更加的完備。



# 05

現在出了兩款桌遊，一個是跑跑賽爾斯，而是一個是WinWin保險+，然後推動到現在可以跟大家分享一下成效嗎？

因為這兩款桌遊我們可以我們希望從**擴散的程度**來理解它的效益好了，從跑跑賽爾斯來說，其實我們主要是針對與學校的學生跟我們的員工來推動，其實它最主要的面向是來告訴大眾說如何成為一個優秀的保險業務人員，然後透過服務透過各種的理念來強化自己的專業來獲得客戶的認同。所以在這個過程裡面，我們目前的**體驗人次已經超過2萬人**，我們在各個學校，我們也甚至於**納入到他們的保險相關專業課程**當中，很多的一些教授老師也願意來採取我們桌遊來當做他們的教材，他也徵求我們的同意然後運用在他的課程裡面。



# 06

## WinWin保險+ 主要的客戶跟目前的推動的一些狀況呢?

現在一般大眾其實對對保險其實也許有誤解，甚至不夠了解，其實所謂的WinWin保險+他就是在**提升我們大眾對保險產業的認識**，所以它跟剛剛談的跑跑賽爾斯不同的，它的TA希望大家透過這個遊戲多認識保險業的經營，他是模仿一個人是一個保險公司CEO，用虛擬模擬角度來進行遊戲的配對、進行遊戲的進行。所以它目前推動我們應該是比較新，目前它有**2,000多人**體驗過這個活動，我們公司也特別因為這個活動邀請很多**學生400多個**來進行一個同場的類似電競大賽的一個活動，我們在裡面選出幾個績優的獲勝的一些同學，我們請他到公司來跟著我們總經理來當一日CEO。其實我們把**虛擬整合虛實整合**，這是一個不錯的效果。



# 07

## WinWin保險+ 為什麼會想把經營規劃的概念融入?

其實桌遊當時設計是有點**使命感**，其實他有肩負著要推廣大眾保險教育的一個使命，所以當初在設定的時候，我們認為把一個平常人化身成為一個CEO這是一個很大的關鍵，這個很有賣點，而且是難得的，這樣也許可以吸引到很多人，因為我來經營一家保險公司看看，從這邊去**翻轉他對保險公司的一些刻板印象。**



# 08

## 你們為了這款遊戲做了哪些教育訓練的準備，還有桌長是在做什麼？

其實在進行桌遊活動，基本上我們當然會有一個主持人，主持人其實會先稍微簡介一下桌遊本身的一些用意跟我們設計的一些緣由，不過接下來重責大任當然就是在桌長身上，因為桌長他在整個遊戲的帶領過程中就要擔任非常重要的角色，他除了要去**解說遊戲基本的規則**，要帶領大家能夠順利的進行遊戲之外，他還要在中間，如果當學員可能會對遊戲有所好奇，**桌長就要負責來做解答**，其實**一來一往過程中，我們就能夠達到大眾保險教育的效果**，所以我們在培訓桌長這個期間，我們其實花了蠻多的努力，我們從製作後端的這些教材教案等等，我們甚至是把所有的規則全部做成公版的教材之後，我們還對全台將近600位的業務同仁進行了桌長的培訓，希望他們可以在精進整個遊戲背後的機制設計讓他們完全了解之外，也讓他們可以對活動帶領上有一個更新的認識，我們當然是希望能夠傳達更多大眾保險教育的一些意涵，所以其實**我們有針對全台將近300個營業單位的同仁，我們會進行種子的培訓，再由他們回去進行自己單位的轉教育。**





# 09

## 若遇到不同的回饋該如何取捨？

我們比較常在現場遇到的，我覺得反而是他們會**回饋給我們原本我們沒有想到的效果**，就像譬如說一開始我們可能針對一些大專院校學生桌遊帶領，其實他們甚至會回饋我們說經過這樣子，他們可以要了解到一家企業它如何運作，可能就不僅限可能是保險公司，因為可能有些大二大三的學生，他在求職以前他會開始好奇公司到底如何運作，因為這會跟他們未來的求職有關，其實經過這樣子的遊戲，也能夠**讓他們了解到到整個企業的運作**，那是他們在進入職場以前就會有一個不錯的認識，這是他們給我們的回饋。

在針對自己員工內部，我們在做遊戲的時候，員工他們也有體驗到其實**同理心跟換位思考的角色**，這也是他們回饋給我們的。所以其實譬如說業務同仁，可能就不會理解到理賠部的同仁或者是可能營業企劃部的同仁到底在做哪些事情，可能你在經歷過這樣子整個公司的一個機制之後，你會**更加了解公司的其他角落的同事們在做哪些事情**。所以其實在整個教育培訓的現場，我們反而是聽到更多他們除了大眾保險教育以外的體驗，他們每個人都會有對自己有一個不同的見解跟好處這樣子。



# 10

## 這樣的專案大概花了多少的時間？

從WinWin保險+的開發過程來看，我真的體會到一個桌遊的形成，它真的是一個團隊的工作。從我們開發這個case來看，其實我們一共花了**8個月**的時間，我們在這裡面**整合了外部的學校**，他們提供了一些桌遊設計的資源概念，然後甚至於後面在協助我們做美術編輯。另外我們自己公司內部這邊，我們**跨部門組了7個專業的部門內容專家**，包括負責客戶服務的、商品的、審查的、理賠的，還有投資等，然後我們也收集了很多他們的經營的數據，然後透過統合簡化來把它呈現在我們的遊戲上面。然後我們最終還是希望說透過我們這些設計，讓我們整套遊戲，來更符合我們自己公司一個真實的運營情景。我們設計的機制跟這些規則也能夠更合理，然後更能夠反映一家保險公司的經營狀態這樣。



# 11

## 你們做了這樣的新的嘗試，對員工、社會或品牌產生了什麼影響？

如果是講對員工好處其實是比較直接，然後我們可以直接感受到，甚至我們有做一些回饋調查，基本上**員工能夠真實的感受應該是類似這種體驗的學習**。因為我們平常在傳達一個理念，甚至一個所謂的企業文化，我們一直這樣用傳播的，其實效果不是很顯著。然後你用上課他就覺得很呆板，其實體驗對他的感受是覺得是最直接的，其實很多的改變就在於因為**他體驗他感受到了，所以他開始做了改變**，他願意來所謂當這個所謂的保險的價值意義，功能意義的一個宣導者，其實這個過程蠻可貴的。

對我們品牌形象是我們還沒有一個明確的調查說真的我對我們有沒有什麼很大的加分，但是**我們相信我們是一個使命感在推動保險價值的**，因為我們真的有理解到很多的社會大眾對於保險這個產業，它的理解度事實上並沒有很多，然後會造成很多誤解。那我們希望透過這個遊戲能夠大眾普羅的對保險的認識能更加深。



# 12

## 遊戲化的案例未來還會持續推動嗎？

未來我們是有在思考了，其實它就是一個進程，其實我們是從業務員開始，然後後來換一個角度，從一個經營者的角度，我們以後會再繼續思考，我覺得有兩個重點：

1. **有沒有一個適合的主題**，然後值得我們再去切入再去經營。
2. **現在在外面的一些遊戲學習發展的一個情況**，有一些比較適合我們的技術可以導進來。

# 13

## 怎麼會想導入AR技術？（拯救地球）

拯救地球，基本上它是一款AR結合牌卡的遊戲，其實它的主題是做環境的教育、節能減碳。當時也是因為先加入了遊戲式學習的過程我們發現其實在A R應用上也有一些空間，因為像如果說以環境教育來說，我們其實可以用更多元的動畫或者是用一些牌卡的組合，可以**讓整個體驗再稍微加深他們的學習**，所以其實環境教育部分我們目前是**針對高中以下的學生們來做應用**，其實他們的特質可能**比較習慣一些行動化的載具**，然後再**加上可能有一些設計上畫面可能會比較能夠吸引他們的注意力**。以及我們有一些呈現的動畫等等，可能就比較不是所有能夠達到的，對有一些視覺效果，我們希望可以加強在AR上面，所以其實我們後來又開發一個環境教育的A R主要是針對高中以下的環境教育來做。



# 14

## 你們為了這個遊戲後面做了哪些配套，然後才能落地宣傳給第一線的用戶嗎？

其實這個遊戲的宣導，我們也是把它**當做是一個全新的課程在推導**，所以到遊戲開發完成了，事實上只是完成第一階段。第二階段**我們必須讓它在我們所有的營業單位或者在營業單位以外，我們設定的場景去落地**，那教育訓練是必要的，那像以保險家跟帕薩斯為例，其實它的一個桌長的配置為了讓整個遊戲運行順利，所以我們首先會進行一些試玩，然後接著進行一個**桌長的培訓**，對那桌長的培訓會我們的採取的規模是整個營業單位，然後會由我們公司以**區部作為核心，然後去幫我們去推導**，我們到時候會有一個**調訓**的活動，然後把他們全部都叫回來，然後分批一再一再的訓練他們操作的技能，然後再由他們再去推導。



# 15

## 遊戲化的培訓跟一般的培訓有沒有什麼不一樣？

如果以不一樣來說，應該是遊戲化來說，我們的學習者其實不太感受到他是一個上課，我們希望他是**在玩的過程裡面去體驗**，這跟一般的訓練來說，我是覺得他的**心理準備就不太一樣**，他本來以為自己是來玩的，事實上我們讓他學，以我們設計者的角度，其實**目標是一樣的**，但是以學習者的角度是玩一個自然學。

第二個我覺得還有一個很不一樣是**他互動跟投入的程度很高**，好像像保險家來說，我看現場在玩幾乎每一個都喊到都沒聲音，我們要準備喉糖給桌長、給參與者，因為他們一直喊到現場很吵，因為他們都在喊他們自己的下一步的動作，對，所以這種互動參與很高，然後他那玩完一輪以後，他滿身當然就我剛經過了一場我當一個企業老闆的體驗，這是一個很有趣的過程，所以我相信在這個過程裡面跟一般在教室上課或者線上學習，應該是一個全然不同的情況。



# 15

## 遊戲化的培訓跟一般的培訓有沒有什麼不一樣？（續）

想要分享一下就是我們在去年8月開發完畢之後，其實我們當然是有針對一些大專院校的學生來做簡單的推廣，我們推廣的方式其實就是跟學系的一些比如說保險科系或經營相關科系的老師來做合作，那他可能就會把兩個小時或三個小時的時間借給我們，那通常大家都知道說可能學生的上課習慣就會以聽講為主，那就像剛前面提到他在參與這個遊戲的過程，他的**參與度跟他展現出來的熱情就稍微不同**之外，我們有一個比較特別的體驗是我們玩了大概三個小時的遊戲，這個遊戲可能是一個人經營一家公司，也有可能是你跟你的同伴兩個人一起經營一間公司，那中間如果你可能會需要離開座位去裝水或上廁所其實都是有可能的，但**我們整個遊戲這樣下來完全沒有任何的同學起來他的座位**，他都待在自己C E O的角色維持三個小時的時間。所以其實從我們在旁邊進行主持或帶活動的這個角度就可以觀察到其實在遊戲式學習體驗上來說，或許這樣能夠**激起他們更有學習的動機跟熱情**，我覺得這是我們第一線體驗到最不一樣的地方。



# 16

## 這次改變成遊戲化學習最大的學習或最大的收穫是什麼？

開發的過程裡面我比較大的體驗是我們一個**企業產業界跟學術界**的合作啦，這合作過程蠻寶貴的，因為我們有機會把我們的想法變成一個產品，一個產品在一個盒子這樣，乘載這麼多的互動，當我們打開的時候玩家這麼興高采烈這樣互動三個小時，這是我覺得在我做的教育訓練工作這麼久很難得的體驗。





# 人資小週末

# X

# 桌遊莓

