

**새로운 언택트 러닝,**

**어디까지 해 봤니?**

삼성화재 인재개발파트 서성일



# ‘사내 교육’ 하면 떠오르는 것은?

Past, Present



Present, Future?



# 삼성화재는?

✓ 1년에 190개 과정, 1만명 수료, HRDer 30명, 연수원 2개소  
\*대상직원 5,300명 \*유성, 고양

✓ Learning Journey on Dream Campus+ (a.k.a 드캠퍼)

## 학습 신청과 참여

언제 어디서나 모바일로  
학습 신청, 설문 / 퀴즈 참여하기



## 마이 피드

리더십, 디지털, 외국어  
러닝 크리에이터 등  
다양한 콘텐츠 즐기기



## 지식 큐브

이동 중 틈틈이  
직무 영상, SERI CEO  
도서요약으로 인사이트 쌓기



## 커뮤니티

교육/관심분야 커뮤니티  
동료들과 함께  
공유하고 토론하기



## 학습 현황

사내외 신청 과정  
학습이력 관리  
활동 리워드 포인트



Facebook 처럼 쉽고 편리하게,

모바일 로 언제 어디서거나 (iOS 포함)

임직원의 20%는 매일, 임직원의 90%가 월 1회 이상 놀다 가는 곳!

# Learning Platform Dream Campus+(드캠퍼스+)

✓ 세대 변화와 직원 눈높이에 맞는 SNS형 모바일 플랫폼 형태로 개발

\*Facebook

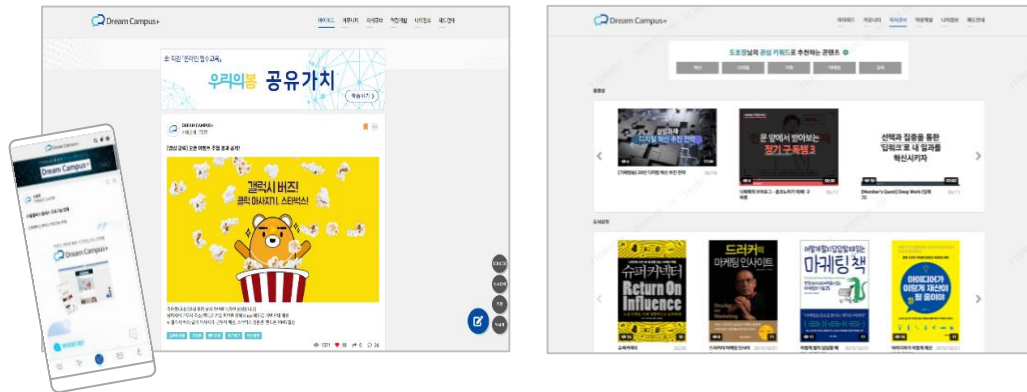
✓ 타임라인형 자료 등록, Two-way Communication 을 통해 직원間 Informal한 소통 활성화

\*사진/이미지/동영상

\*댓글, 좋아요

## Concept

- 언제 어디서나 모바일로 편리하게 학습하는 공간
- 친근하고 즐겁게 연결, 공유하는 플랫폼 \*직급/직책 X, 익명 댓글
- 관심 키워드에 따라 콘텐츠를 추천해주는 맞춤형 학습  
\*직무강의/세미나, SERI CEO, 도서요약, 외국어, OA스킬 등 18,000건 보유



## 개편 전후 비교

구 분	개편 전	개편 후
목적	제도운영/관리	학습하고 소통하는 놀이터
학습 방식	집합교육, 이러닝	기존 + 인포멀 러닝 확대 * Active, Participative, Interactive
사용 기기	PC 웹 페이지	모바일 (Android, iOS) + PC
제공 방식	카테고리	타임라인 방식, 큐레이션 * 관심키워드별 콘텐츠 추천
콘텐츠 생산	사내교수/강사	HRDer, 사내교수, 임직원, 외부 콘텐츠
콘텐츠 형태	강사 강의 영상 * 30~40분	직무 및 수준별 콘텐츠 다양화 * 영상(2~5분) 및 카드뉴스 이미지 등

# Learning Platform 활성화 전략 추진

## ✓ '20년 역량개발제도 개편 및 학습 생태계 조성을 위한 단계별 전략 추진

\* 드캠프에 머물면 학습인정

## ✓ 초기 다양한 사용자 경험 제공으로 구독자 확보 : 오픈 이벤트, B급(정서) 게시물

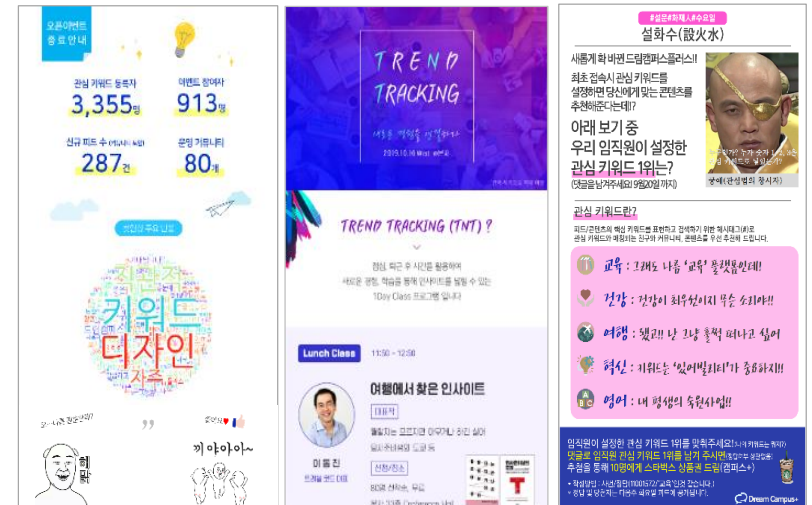
\* 3주간 댓글/추천 3,043개, 게시글(피드) 379건 생성

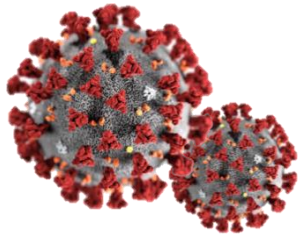
### 추진 단계별 전략

1단계 (~'19.10)	2단계 (~'20.1)	3단계 (~'20.6, 진행 중)	4단계 (~'20.12)
인지 및 경험	관심도 제고	연결 강화	활용 습관화
사용 경험 확대 흥미·호감 강화 UI/UX, 컬러/이미지 키워드, 썸네일 B급 감성/이벤트	기능 탐색/앱 설치 콘텐츠 학습 일부과정/행사운영 퀵폴 및 설문 콘텐츠 테스트	상호 연결 형성 효용 체감 소과정 운영/설문 자발적커뮤니티형성 콘텐츠 확대	주기적 방문 자기주도 학습 Micro Learning 자발적커뮤니티확대 콘텐츠 다양화
인재개발파트	인재개발파트	부문별 HRD 러닝 크리에이터	직무 콘텐츠 제작 활성화

### Key Success Factor

- 사용자 관점에서 보다 쉽고 편리하게 (UX)
- 친근하고 유쾌하며 자연스럽게 (Contents)





# 코로나19의 급격한 확산 입문교육을 어떻게...?



남은 기간은  
단 3주!

부서의 역량을 집중  
1주 만에 준비 완료

연수원  
집합교육 불가

온라인 교육 준비  
Kakao live, 드캠플 활용

고졸/초대졸  
59명

다양한 경험을 위한  
학습전략 수립

회사와 직업  
직무별 이해

학습 내용 재설계  
강의와 Activity 구성

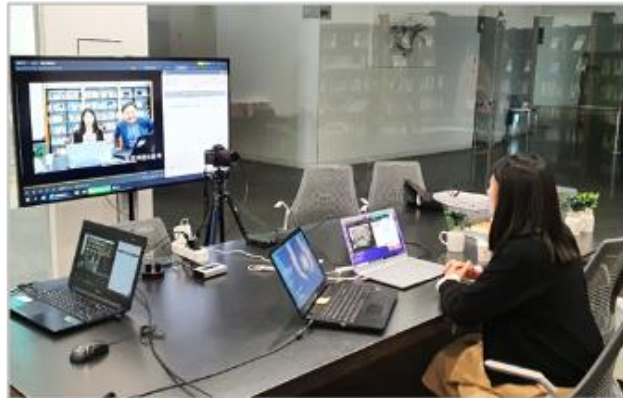
재택  
언택트 방식

보이는 라디오, 녹화 영상  
팀별 활동, 퀴즈 Tool 등

# 몰입도 제고를 위한 다양한 학습전략!

## ☑ 운영/피드백은 재미있고 빠르게!

- 학습 안내 및 피드백(보이는 라디오)  
\* Kakao Live 및 채팅 활용



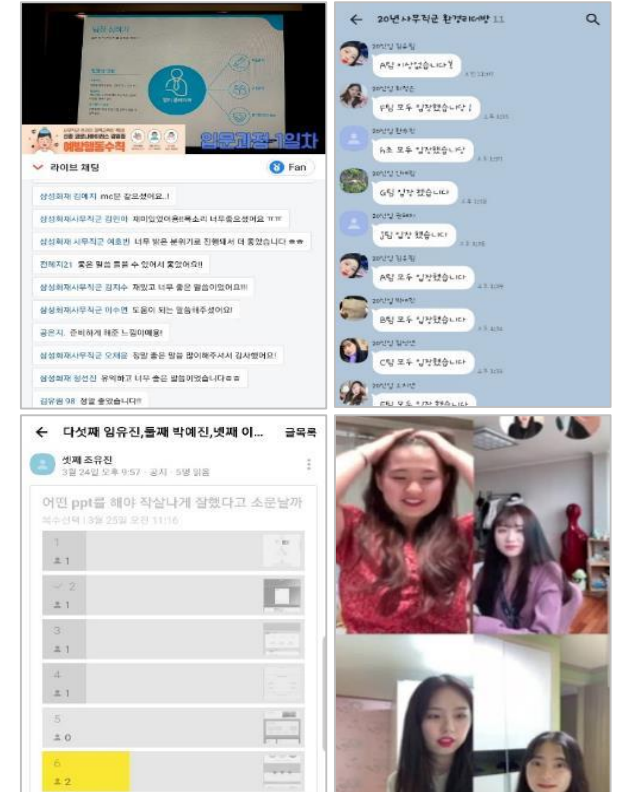
## ☑ 이론 학습은 짧고, 임팩트 있게!

- Micro Learning(15분↓), 퀴즈(Kahoot)  
\* Dream Campus+ 영상 학습 후 팀 과제 수행



## ☑ 소통은 자유롭고 다양한 방법으로

- 과제결과 발표 및 채팅, 화상통화, 투표  
\* Kakao Live, Skype, 카카오톡 등

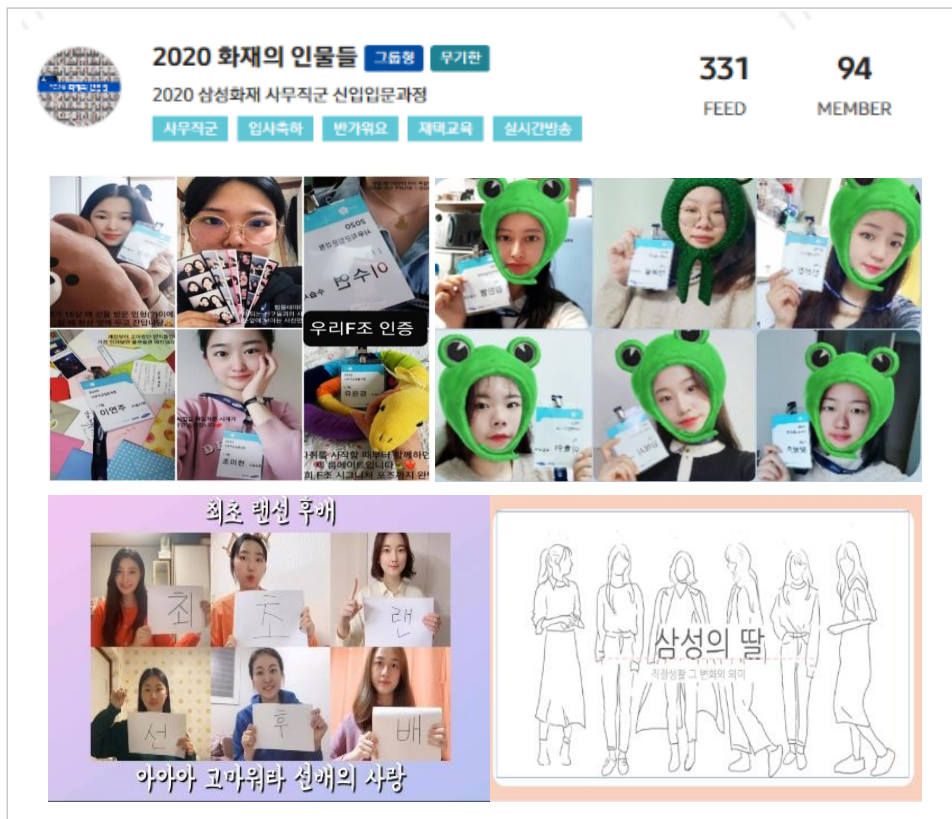


※ 사무직군 신입사원 59명 대상(Kakao Live 활용, 2주)

# 몰입도 제고를 위한 다양한 학습전략!

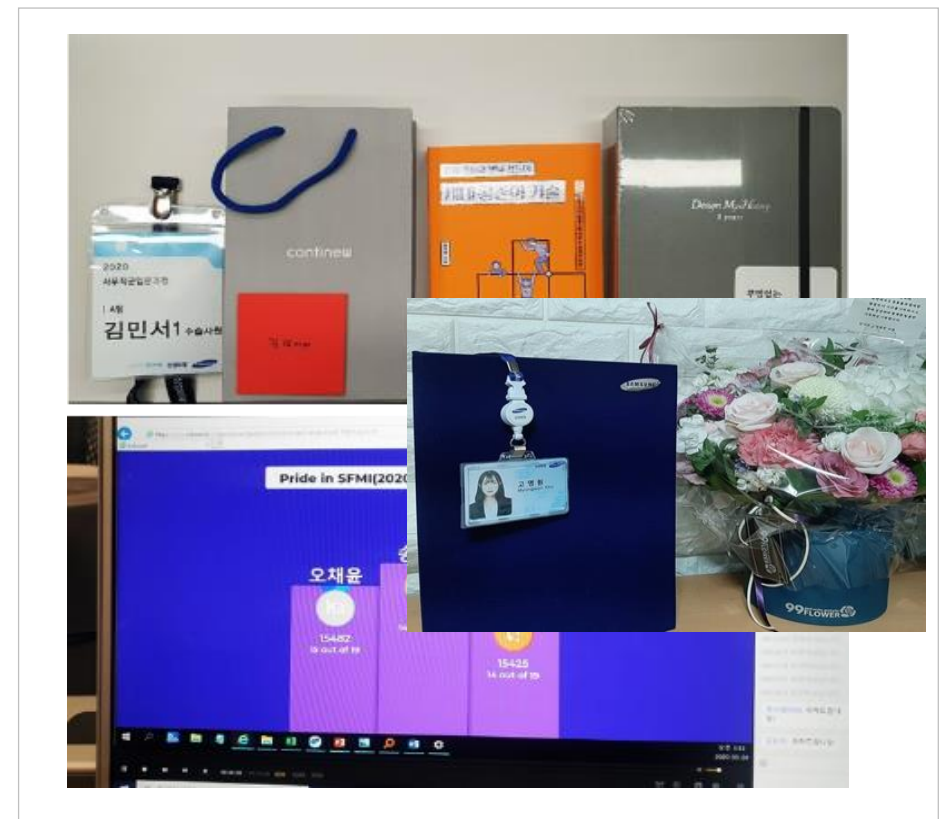
## ✓ 드캠프 커뮤니티를 통한 학습관리

- 출석 인증 및 과제 제출, 이벤트, Vlog 공유 까지!

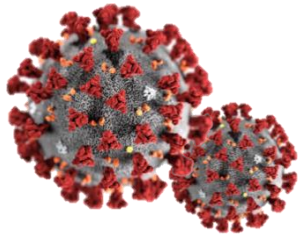


## ✓ 학습 경험을 위한 다양한 액티비티

- 웰컴 패키지, 게이미피케이션, 랜선 수료식 등



※ 사무직군 신입사원 59명 대상(Kakao Live 활용, 2주)



## 그렇다면, 직무 교육은 어떻게...?

입문교육과 무엇이 다를까?

온라인 Live로 가능할까?



엄/근/진 콘텐츠를

어떻게 전달???



# 업/근/진 극복을 위해 더 해야 하는 것!

- 이론 교육은 **교육생의 참여를 높이는 것이 관건**
  - 참여 촉진을 위한 워크시트, 교보재 Tool KIT 적극 활용

### 교보재 Kit의 구성

- Zoom 및 교보재 사용설명서
- 학습자용 Workbook
  - 교육생이 능동적으로 학습하도록 하기 위한 교보재
  - 빈칸 채우기, 줄 잇기, 요약 하기 등 강의 중 활동 촉진

**Q5. 드캠프 유입이 많이 확대되었는데, 4월 마감기준, 순점속률은?**  
(단위 1% 카운팅)

① 44.8%   ② 67.8%   ③ 78.1%   ④ 88

**5. 차상해 件**

차상해 접수 이유 파악

아프다   아프지 않다   아프다   아프지 않다

진단서 요청, 첫 통화 시 보험금 설명

차상해 선 처리 후 구성 진행, 민원 유의 (진단서 등 자료 필수 구비)

대속 담당자 통화 후 요구액 파악, 차상해 선 처리 통보 후, 대속 담당자에게 지급보증 철회 요구, 지급보증에 메오로 당사 선 처리 한다고 안내, 구성금 안내는?

합증과 차상해 활용 비교, 첫째, 면책 유도 둘째, IF NOT, ( ) 요청 셋째, 통화 보험금 설명

• Key 화법: 보험금 성격, 합의대상 아님

- 실습/토론 모듈은 **소규모로 분반, 세션 형태로 운영**
  - 4~6명 토론 후 발표, 진행자는 퍼실리테이터 역할 필수



※ 자동차보험본부 신입사원 12명 대상(Zoom 활용, 3일)

# 삼성화재 온라인 직무교육 설계전략!

[ 삼/온/직/설 Wheel ]

## ✓ Key Content Delivery

핵심내용 15분↓, 강의안 애니메이션화, 텍스트 배치

## ✓ Participation

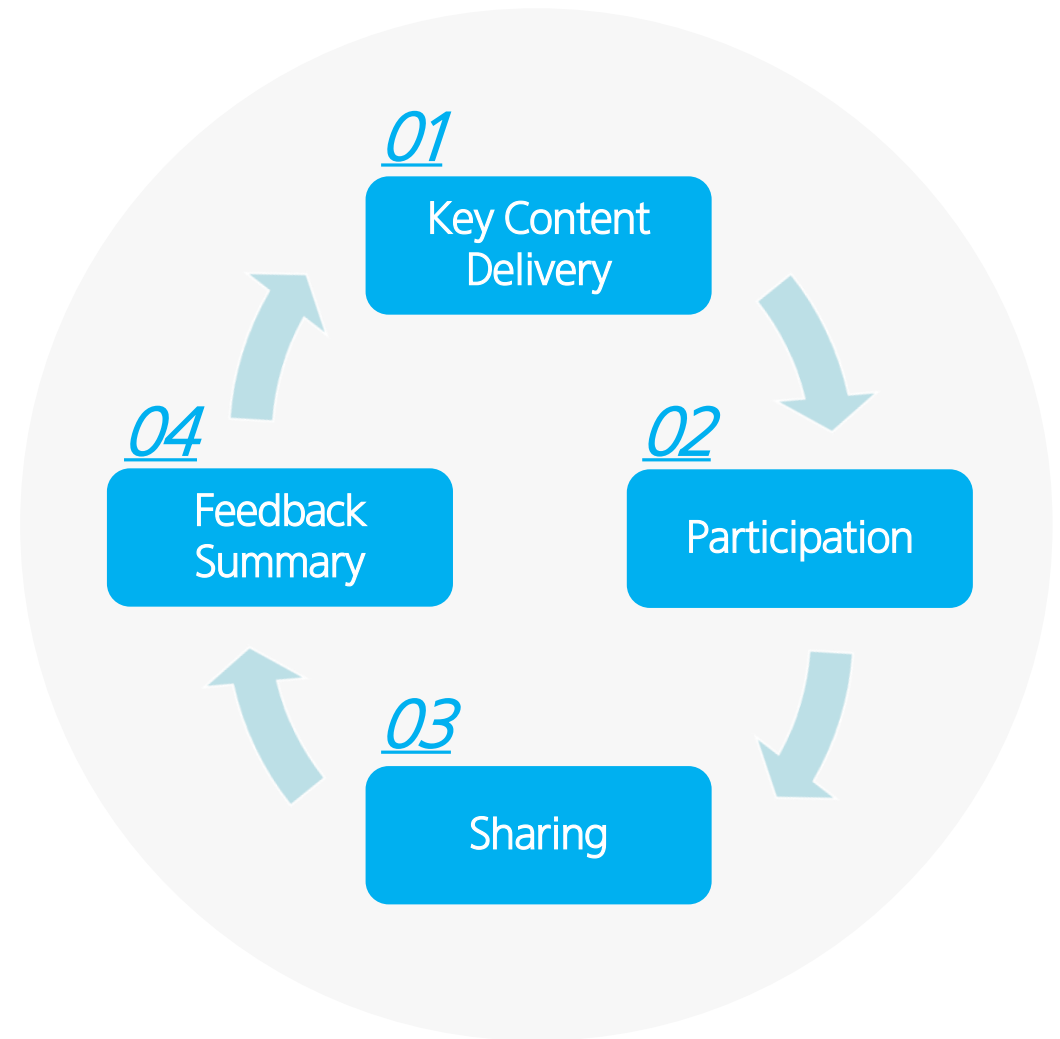
참여 촉진, 워크북, 실시간 Quiz, Tool Kit, 소그룹 토의

## ✓ Sharing

워크북 작성 내용 및 토의 결과 공유

## ✓ Feedback & Summary

상호 피드백, 학습내용 요약 정리, 시상, 자료 공유



# 온라인 교육을 해야 한다면 이것만은~

## 01 학습자/교육 특성에 맞는 플랫폼 선정

- 운영 목적과 규모 맞게, 가급적 학습자가 친숙한 플랫폼을 활용

## 02 새로운 학습 경험을 위한 치밀한 운영 준비

- 사용 매뉴얼 제작, Tool Kit 발송, 사전 테스트, 웹캠, 재택/스터디카페 환경

## 03 콘텐츠는 최대한 간결하고 임팩트 있게!

- 15분 이내, 강의 목표/흐름 재설계, 충분한 QnA 시간 확보

## 04 다양한 액티비티를 활용한 참여와 소통 촉진

- 워크북 작성/공유, Quiz Show, 즉각적인 피드백과 시상

## 05 학습 효과와 몰입도를 위한 토론과 휴식시간 운영

- 3~6명 소그룹 토의 후 발표(협업 툴 사용), 적절한 휴식시간도 필요

[ 온라인 Tool 비교 ]

구 분	Zoom / MS Teams (자보본부 직무교육)	Kakao Live / YouTube (사무직군 입문)
운영 형태	화상 회의(쌍방향)	라이브 방송(일방향)
부가 기능	실시간 채팅 소그룹 세션 등	실시간 채팅
적합 과정	소규모 (30명↓)	중/대규모 (30명↑)
학습 유형	핵심 요약 강의 실습/토론/발표/QnA	전달형 세미나 / 강의 토크 / 퀴즈쇼



Wow!

‘교육 근태’로 집이나 스터디 카페에서

온라인으로 참여하니 신선하고 효율적이었어요!

배송해 준 툴킷을 활용하니 소통에 많은 도움이 됐어요

소그룹 세션에서 심도 있는 토의/발표가 가능했어요



Well...

혼자 모니터를 보면서 참여하다 보니

집중력, 몰입도가 떨어지는 것 같아요

노트북이 없거나 집에서 학습할 여건이 안돼요

Zoom을 처음 써보는 거라 참여에 어려움도 있었어요

# 교육 담당자 Webinar : 체험을 통한 깨달음



# 새로운 경험을 통해 배운 것들

## 01 민첩한 도전과 실행

먼저 도전하고 실행해야  
새로운 것을 경험하고 배울 수 있다  
Plan B 마련도 필수

## 02 참여와 소통 촉진

교육 내용과 학습자 특성에 맞게  
짧고 핵심적인 콘텐츠 구성, Tool Kit 활용 등  
기존 교육보다 더 치밀한 사전 준비 필요

## 03 학습자(직원) 중심

학습자(직원)의 니즈를 고려하여  
유머와 B급 감성을 적절히 활용  
자발적 생태계 조성을 위한 시간도 필요

## 04 HRD 필요 역량의 변화

학습 방식과 HRD 역할의 변화에 따라  
HRDer의 전략 기획 및 콘텐츠 제작 스킬 배양  
콘텐츠 제작을 위한 인프라 구축

\* '20. 6월 스튜디오 오픈



Insights

# 새로운 경험을 통해 배운 것들

## 01 민첩한 도전과 실행

먼저 도전하고 실행해야  
새로운 것을 경험하고 배울 수 있다  
Plan B 마련도 필수

플랫폼, 모바일들

학습자

Emergence

## 02 참여와 소통 촉진

교육 내용과 학습자 특성에 맞게  
짧고 핵심적인 콘텐츠 구성, Tool Kit 활용 등  
기존 교육보다 더 치밀한 사전 준비 필요

교재, Tool KIT

행위자間 상호작용

## 03 학습자(직원) 중심

학습자(직원)의 니즈를 고려하여  
유머와 B급 감성을 적절히 활용  
자발적 생태계 조성을 위한 시간도 필요

Emergence

## 04 HRD 필요 역량의 변화

학습 방식과 HRD 역할의 변화에 따라  
HRDer의 전략 기획 및 콘텐츠 제작 스킬 배양  
콘텐츠 제작을 위한 인프라 구축

\* '20. 6월 스튜디오 오픈

교수자, 운영자

# Q & A