UCDAアワード2011

アワードにアフラック、損保ジャパン

生損保33社の選考結果発表

帳票やウェブサイトなどをデザインの視点で評価する「UCDAアワード」主催の一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（福田泰弘理事長、以下UCDA）は3月25日、「UCDAアワード2011」（特別協賛：トッパン・フォームズ㈱）の選考結果を発表し、アフラックと損保ジャパンがアワードを獲得した。アフラックのカスタマーリレーションサポート部では「お客さま目線を最優先した点を評価いただき大変光栄だ」、損保ジャパンのカスタマーサービス部では「今後もお客さまにとってのわかりやすさを第一に考えていきたい」とコメントしている。

選考結果一覧

	生保		損保
アワード	アフラック		損保ジャパン
情報のわかりやすさ賞	総合通知部門	インターネットサービス部門	日新火災
	AIGエジソン生命 三井住友海上きらめき生命	ライフネット生命	
情報の充実度賞	東京海上日動あんしん生命	―	三井住友海上

コミュニケーションデザイン賞：第一生命、あいおいニッセイ同和損保
特別賞：日本興亜生命、住友生命、第一フロンティア生命、東京海上日動
入賞：（生保総合通知）朝日生命、損保ジャパンひまわり生命、大同生命、太陽生命、富国生命
（生保インターネットサービス部門）損保ジャパンひまわり生命

第2回となる今回は、前回の21社を上回る生損保33社がエントリーした。評価対象となったのは、前回に引き続き「ご契約内容のお知らせ」などの名称で契約内容を通知する生保の「総合通知」のほか、今回から追加した生保のウェブサイトにある「契約者情報の確認ページ」などの「インターネットサービス」と、損保の「自動車保険更改（更新）証券」の3点。

評価は、グラフィックデザイナーや編集者などコミュニケーションにかかわる専門家のほか、保険販売にかかわるプロフェッショナルなどUCDA会員を中心とする評価員23人が、「情報のわかりやすさ」と「情報の充実度」について1人が7～9社を評価。結果を統合会議で集約してノミネート企業を選出後、評議会で消費者団体や外部有識者、UCDA理事・会員など13人の評議員が各賞を選出した。

また今回は、評価対象物のプロフィルを記載したエントリーシートの提出を各社に依頼、任意で評価員に対する説明の機会を設けた結果、生損保11社がプレゼンテーションを行った。

生保の「総合通知」では、前回評価での指摘点をできる限り反映したことで見やすくわかりやすくなった帳票が多く、中には前回130カ所以上指摘した問題点をほぼすべて修正した会社もあった。また、ウェブサイトの「インターネットサービス」はまだ過渡期と見られる企業が大半だったが、中には高い評価を得るところも見られた。

一方、今回初めて評価の対象とした損保の「自動車保険証券」では、多くの会社で封筒に問い合わせ先フリーダイヤルが明記されていないなど「今後改善すべき個所がまだ多い」との意見が多くあった。全体を通して評議員からは「生保では、前回好評だった企業のデザインを参考にして改善した会社が増え、帳票がさらに分かりやすくなった」「賞を授与するだけでなく、改善すべき点はきちんと企業に伝える必要がある」などの声が挙がった。

同協会副理事長で事務局長の八杉淳一氏は「今後も帳票やウェブなどの顧客コミュニケーションについて良い点を評価していくことで、金融機関と生活者とのコミュニケーションがさらに円滑なものとなるよう貢献していきたい」と述べた。

UCDAでは、4月11日に霞山会館（東京都千代田区）で選考結果報告会を開催する予定としているが、今回の地震の影響を考慮し、関係各位と相談の上で今後調整していく考えだ。


評議会のもよう

【評価方法】

(1)情報のわかりやすさ
評価対象物の問題個所を指摘。DC9ヒューリスティック評価法（※1）による4段階（0―3点）の減点方式。

(2)情報の充実度
契約者にとって重要な権利にかかわる情報を評価。
a．総合通知部門：情報の充実度主要5項目（※2）を4段階の加点方式で採点。
b．自動車保険証券部門：情報の充実度主要5項目（※3）を4段階の加点方式で採点。

(3)評価員へのプレゼンテーション
評価対象物のプロフィールを記載したエントリーシートの提出。任意で評価員説明会でのプレゼンテーション。

※1：次の「わかりやすさの9原則」を根拠に問題点を発見する分析的手法。①情報量②タスク③テキスト④レイアウト⑤タイポグラフィ⑥色彩⑦マーク・図表⑧記入欄（インターネットサービス：操作要素）⑨使用上の問題

※2：①契約内容についての案内②保険金・給付金の受け取り方の案内③変更（異動）手続きの案内④付帯サービスの案内⑤全体のコミュニケーションデザイン

※3：①事故発生時の対応についての情報②携帯性・保管性の工夫③変更（異動）手続きの案内④付帯サービスの案内⑤全体のコミュニケーションデザイン

保険毎日新聞
日　刊（但土曜 日曜 祝日休刊）
定価1カ月4,000円（送料＋税込み）
発行所
保険毎日新聞社
東京都千代田区岩本町1丁目4番7号
〒101-0032
電　話 03(3865)1401(代表)
振　替 00140－6－70860
©保険毎日新聞社

SOMPO JAPAN
心配、グッバイ。
損保ジャパン。
NKSJ GROUP
株式会社 損害保険ジャパン
〒160-8338　東京都新宿区西新宿1-26-1
TEL.03(3349)3111
ホームページアドレス　http://www.sompo-japan.co.jp