

UCDAアワード2013実施概要



生命保険	告知書部門
	支払手続案内ウェブページ部門
損害保険	自動車保険金請求書部門
	支払手続案内ウェブページ部門
投資信託	交付目論見書部門
通信販売	購入申込書部門

主催：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®
運営：UCDAアワード事務局
協力：公益社団法人 全国消費生活相談員協会、財団法人 日本消費者協会、
一般社団法人 日本損害保険協会、社団法人 日本損害保険代理業協会、
ほけんの窓口グループ株式会社、株式会社 日本証券新聞社、
株式会社 日本流通産業新聞社
特別協力：株式会社 電通

「第三者」による客観的な評価、 これが私たちの基準です。

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（UCDA）は、「情報のわかりやすさ」の基準を作っています。

UCDAでは、産業・学術・生活者から構成された会員が情報の送り手・作り手・受け手の異なる立場から重層的に議論することにより、最適なコミュニケーションのデザインを追求しています。

生活者の生命と財産に関わる重要なコミュニケーションにおいては、高度な企業コンプライアンスと生活者の納得性の両立が求められます。そのためには、どちらか一方の都合に偏らないフェアな視点で、コミュニケーション上の課題を発見して、改善することが必要です。

私たちは産業・学術・生活者の集合知による客観的な評価基準を用いることで、この課題に取り組み、コミュニケーションのデザインを多様な生活者にわかりやすいものに改善するための指標を提示してまいります。

「UCDAアワード2013」 2013年3月から評価開始

■開催趣旨

「UCDAアワード2013」は、企業が発信する情報を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使い、「第三者」が客観的に評価・表彰するものです。評価結果が改善のための指標となり、デザイン技術の発展と「伝達品質の保証」として、企業と生活者双方の利益に貢献することを目指します。



UCDAアワード2012評議会の様子

■「UCDAアワード2013」のテーマ

「伝達品質の保証」

これまでUCDAアワードは、金融コミュニケーションを中心に、生活者の生命・財産にかかわる情報のわかりやすさを評価してきました。この表彰制度の成果は、二つあります。一つは、評価過程で得られた分析レポートを元に、コミュニケーションデザインを改善した企業が、コスト削減と顧客満足度の向上を成し遂げていることです。もう一つは、UCDAが対象物を横断的に分析したことで、企業ごとの改善だけでなく、業界全体での標準化の取り組みがはじまったことです。これは、販売促進の陰で見落とされがちな「情報のわかりやすさ」を向上させることが、今まで以上に重視された結果といえます。

第4回となる「UCDAアワード2013」では、昨年から導入したAnother Voice（生活者の評価）を強化するために、消費者団体が評価に加わります。これは、アワードの評価結果がデザイン作法の改善にとどまらず、情報自体の安全性、すなわち「伝達品質の保証」につながることを意味します。

商品・サービスの申し込みや請求における情報がわかりやすくなることは、生活者の安心・安全につながります。その結果、企業には不備対応のコスト削減と購買支援という経済的なメリットをもたらします。

今回の評価対象である生命保険の告知書と損害保険の請求書は、難しい記載事項が多く、販売者の介助が必要とされています。保険金・給付金を請求するための手続きを案内するWebコミュニケーションも契約者にわかりやすく伝わるかが重要です。

また、投資信託の交付目論見書は投資者を保護するため、法令により記載すべき情報が厳格に定められていますが、販売用資料との役割分担は各社で異なります。

新しく対象になった通信販売の購入申込書は、インターネットを利用しない高齢者にもわかりやすく、かつ間違えにくい配慮が必要です。

「UCDAアワード2013」はこうした対象物の評価を通じて、業界におけるコミュニケーション上の課題を可能な限り客観的に検証して、生活者に対する「伝達品質の保証」に貢献することを目指します。

実施要項 対象企業・対象物・評価方法

■対象企業

国内で商品・サービスを販売している以下の各社：

- 生命保険会社
- 損害保険会社
- 投資信託を運用する会社（投資信託委託会社）
- 通信販売会社

■対象物

- 「生命保険 告知書部門」：生命保険・医療保険 告知書 ※
- 「生命保険 支払手続案内ウェブページ部門」：生命保険・医療保険 保険金・給付金の請求手続きについて案内しているページ
※損害保険会社が販売する生命保険・医療保険商品の告知書も対象とする。
- 「損害保険 自動車保険金請求書部門」：自動車保険 保険金請求書
- 「損害保険 支払手続案内ウェブページ部門」：自動車保険 保険金の請求手続きについて案内しているページ
- 「投資信託 交付目論見書部門」：投資信託 交付目論見書
- 「通信販売 購入申込書部門」：健康食品・化粧品 既顧客向け購入申込書

■評価方法

A. 専門家による評価

1. 情報のわかりやすさ評価

ユーザーへの伝達を妨げる要因・箇所・度合いを評価

DC9ヒューリスティック評価法 *1 による4段階の減点方式

*1 DC9ヒューリスティック評価法 「わかりやすさの9原則」を根拠として、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. 色彩設計
7. マーク・図表
8. 記入欄・記入例（ウェブページ：操作要素）
9. 使用上の問題

2. 評価員向けプレゼンテーションによる加点、およびその他プラス評価

B. 生活者による評価

1. タスクの理解度・達成度を測定

2. アンケート評価項目（5段階評価）による加点方式の評価

■賞

UCDAアワード2013（情報の伝わりやすさ賞）

- 生命保険 告知書部門
- 損害保険 自動車保険金請求書部門
- 投資信託 交付目論見書部門
- 通信販売 購入申込書部門

情報のわかりやすさ賞

- 生命保険 告知書部門
- 支払手続案内ウェブページ部門
- 損害保険 自動車保険金請求書部門
- 支払手続案内ウェブページ部門
- 投資信託 交付目論見書部門
- 通信販売 購入申込書部門

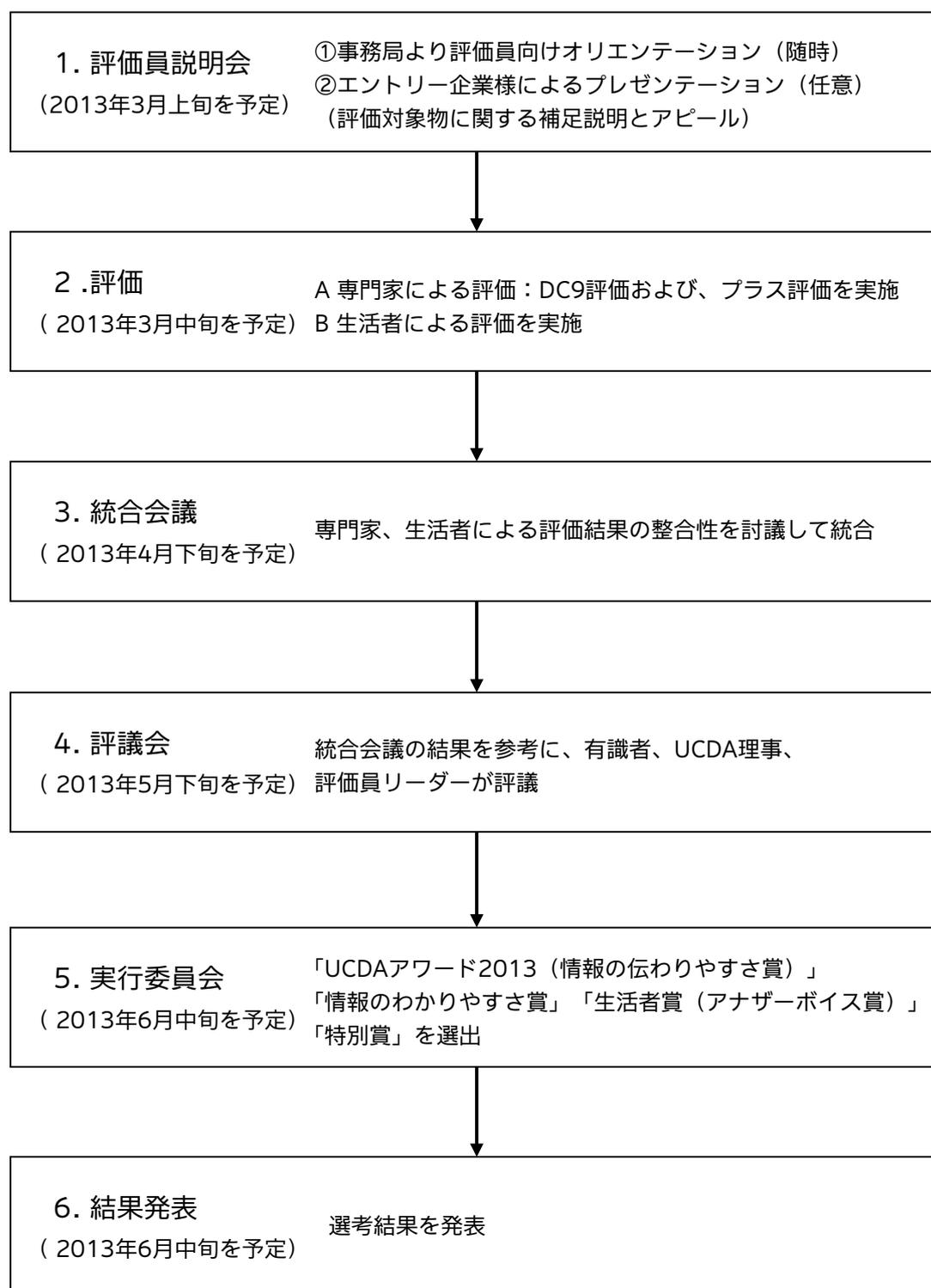
アナザーボイス賞

- 生命保険 告知書部門
- 支払手続案内ウェブページ部門
- 損害保険 自動車保険金請求書部門
- 支払手続案内ウェブページ部門
- 投資信託 交付目論見書部門
- 通信販売 購入申込書部門

特別賞 特に優れた取り組みのあった企業

選考方法・日程

■評価員説明会から結果発表までの流れ



エントリーについてのご案内

■エントリー方法

- UCDA事務局に、メールまたはお電話でご連絡ください。
エントリーシート（参加申込書）をメールにてお送りします。
E-mail : info@ucda.jp TEL : 03-3543-8355

■提出物

1. エントリーシート（参加申込書）
 - エントリーシートは参加希望の生命保険会社様にメールにてお送りします。
 - 必要事項をご記入のうえ、下記お申し込み先・お問い合わせ先まで、
FAX、メールまたは郵送にてご返送ください。
2. 評価対象物
 - 「生命保険 告知書部門」にエントリーされる生命保険会社様は、
生命保険および医療保険加入時に提出する『告知書』最新版を20部ご提供ください。
※損害保険会社が販売する生命保険・医療保険商品の告知書も対象とする。
 - 「生命保険 支払手続案内ウェブページ部門」にエントリーされる生命保険会社様は、
保険金・給付金の請求手続きについて案内しているウェブページのURLをご提供ください。

■エントリー受付期間

2013年1月10日（木）から~~2月12日（火）~~まで 2月28日（木）まで

■評価対象物受付期間

2013年1月10日（木）から~~2月12日（火）~~まで 2月28日（木）まで

■エントリー費用

- 「生命保険 告知書部門」にエントリーされる生命保険会社様
対象物一点につき ¥50,000
 - 「生命保険 支払手続案内ウェブページ部門」にエントリーされる生命保険会社様
対象物一点につき ¥50,000
 - 「生命保険 告知書部門」と「生命保険 支払手続案内ウェブページ部門」の2部門に
エントリーされる生命保険会社様
¥100,000
- ※エントリーの状況により、対象物の点数を絞らせて頂く場合がございます。

■エントリー特典

- ご要望のある企業様には、個別の簡易レポート/詳細レポートと
個別報告会の準備がございます(有償)。
※詳細は事務局までお問い合わせください。

「UCDAアワード2013」の開催趣旨をご理解のうえ、
ご賛同、ご協力いただきますよう心よりお願い申し上げます。

■お申し込み先・お問い合わせ先

〒104-0061 東京都中央区銀座2-11-6 竹田ビル
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 © UCDAアワード事務局
TEL : 03-3543-8355 FAX : 03-3549-6152
E-mail : info@ucda.jp
URL : http://www.ucda.jp

エントリーについてのご案内

■エントリー方法

- UCDA事務局に、メールまたはお電話でご連絡ください。
エントリーシート（参加申込書）をメールにてお送りします。
E-mail : info@ucda.jp TEL : 03-3543-8355

■提出物

1. エントリーシート（参加申込書）
 - エントリーシートは参加希望の損害保険会社様にメールにてお送りします。
 - 必要事項をご記入のうえ、下記お申し込み先・お問い合わせ先まで、
FAX、メールまたは郵送にてご返送ください。
2. 評価対象物
 - 「損害保険 自動車保険金請求書部門」にエントリーされる損害保険会社様は、
自動車保険の『保険金請求書』最新版を20部ご提供ください。
 - 「損害保険 支払手続案内ウェブページ部門」にエントリーされる損害保険会社様は、
保険金の請求手続きについて案内しているウェブページのURLをご提供ください。

■エントリー受付期間

2013年1月10日（木）から~~2月12日（火）~~まで 2月28日（木）まで

■評価対象物受付期間

2013年1月10日（木）から~~2月12日（火）~~まで 2月28日（木）まで

■エントリー費用

- 「損害保険 自動車保険金請求書部門」にエントリーされる損害保険会社様
対象物一点につき ¥50,000
 - 「損害保険 支払手続案内ウェブページ部門」にエントリーされる損害保険会社様
対象物一点につき ¥50,000
 - 「損害保険 自動車保険金請求書部門」と「損害保険 支払手続案内ウェブページ部門」
の2部門にエントリーされる損害保険会社様
¥100,000
- ※エントリーの状況により、対象物の点数を絞らせて頂く場合がございます。

■エントリー特典

- ご要望のある企業様には、個別の簡易レポート/詳細レポートと
個別報告会の準備がございます(有償)。
※詳細は事務局までお問い合わせください。

「UCDAアワード2013」の開催趣旨をご理解のうえ、
ご賛同、ご協力いただきますよう心よりお願い申し上げます。

■お申し込み先・お問い合わせ先

〒104-0061 東京都中央区銀座2-11-6 竹田ビル
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® UCDAアワード事務局
TEL : 03-3543-8355 FAX : 03-3549-6152
E-mail : info@ucda.jp
URL : <http://www.ucda.jp>

投資信託を運用する会社様

エントリーについてのご案内

■エントリー方法

- UCDA事務局に、メールまたはお電話でご連絡ください。
エントリーシート（参加申込書）をメールにてお送りします。
E-mail : info@ucda.jp TEL : 03-3543-8355

■提出物

1. エントリーシート（参加申込書）
 - エントリーシートは参加希望の投資信託委託会社様にメールにてお送りします。
 - 必要事項をご記入のうえ、下記お申し込み先・お問い合わせ先まで、
FAX、メールまたは郵送にてご返送ください。
2. 評価対象物
 - 投資信託の『交付目論見書』『販売用資料』最新版を20部ご提供ください。

■エントリー受付期間

2013年1月10日（木）から~~2月12日（火）~~まで 2月28日（木）まで

■評価対象物受付期間

2013年1月10日（木）から~~2月12日（火）~~まで 2月28日（木）まで

■エントリー費用

対象物一点につき ¥50,000
※エントリーの状況により、対象物の点数を絞らせて頂く場合がございます。

■エントリー特典

- ご要望のある企業様には、個別の簡易レポート/詳細レポートと個別報告会の準備がございます(有償)。
※詳細は事務局までお問い合わせください。

「UCDAアワード2013」の開催趣旨をご理解のうえ、
ご賛同、ご協力いただきますよう心よりお願い申し上げます。

■お申し込み先・お問い合わせ先

〒104-0061 東京都中央区銀座2-11-6 竹田ビル
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® UCDAアワード事務局
TEL : 03-3543-8355 FAX : 03-3549-6152
E-mail : info@ucda.jp
URL : <http://www.ucda.jp>

エントリーについてのご案内

■エントリー方法

- UCDA事務局に、メールまたはお電話でご連絡ください。
エントリーシート（参加申込書）をメールにてお送りします。
E-mail : info@ucda.jp TEL : 03-3543-8355

■提出物

1. エントリーシート（参加申込書）
 - エントリーシートは参加希望の通信販売会社様にメールにてお送りします。
 - 必要事項をご記入のうえ、下記お申し込み先・お問い合わせ先まで、
FAX、メールまたは郵送にてご返送ください。
2. 評価対象物
 - 過去に商品を購入したお客さまへ送付される、健康食品・化粧品の『購入申込書』
『商品パンフレット』最新版を20部ご提供ください。

■エントリー受付期間

2013年1月10日（木）から~~2月12日（火）~~まで 2月28日（木）まで

■評価対象物受付期間

2013年1月10日（木）から~~2月12日（火）~~まで 2月28日（木）まで

■エントリー費用

対象物一点につき¥50,000

※エントリーの状況により、対象物の点数を絞らせて頂く場合がございます。

■エントリー特典

- ご要望のある企業様には、個別の簡易レポート/詳細レポートと
個別報告会の準備がございます(有償)。
※詳細は事務局までお問い合わせください。

「UCDAアワード2013」の開催趣旨をご理解のうえ、
ご賛同、ご協力いただきますよう心よりお願い申し上げます。

■お申し込み先・お問い合わせ先

〒104-0061 東京都中央区銀座2-11-6 竹田ビル
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® UCDAアワード事務局
TEL : 03-3543-8355 FAX : 03-3549-6152
E-mail : info@ucda.jp
URL : <http://www.ucda.jp>