

# UCDA アワード 2010

## 八杉副理事長「生保各社に感謝」

### 早期の次回アワード開催を示唆



八杉氏

が。

八杉 企業が何かに取り組み際には「具体的な基準に基づく説得力」が求められる。従って、問題点を「見える化」して

多くの関係者が共有することが必要だが、感覚的なデザインの世界ではレイアウトの良し悪しを定量的に指摘して改善するのは非常に困難だ。そのため、UCDAでは、デザイナーの技能と感性を

少しでも技術化して多くの関係者が共有化して生かせるよう、評価結果の定量化にこだわって研究をしてきた。今回のアワードを通じて、生保各社から「第三者による客観的な評価が必要だ」との声が聞かれた。そのことに意義と責任をあらためて感じている。これから

もこの評価方法を磨いていくため、送り手・作り手・受け手が協力して研究を進めていきたい。

—— 帳票改善に向けてアドバイスを。

八杉 帳票作成には欠かせない顧客情報や契約情報を扱うシステムは、保険業界はもちろん、企業社会全体にとって中枢機能であり、本来、企業と顧客をつなぐ役割を担う。しかし、現状では、「システムが上流域で、顧客へ届けられる帳票が

下流域」との構図になっているところも少なくない。確かに多額の投資が必要となることから、システムの仕様が優先さ

れ、帳票改善が後回しとなることは仕方のない側面もある。一方で、伝わりにくい帳票のために、企業と顧客とのコミュニケーションがうまくいかず、コールセンターなど別の部署に負荷が掛かっているケースもある。

UCDAは、帳票を顧客接点における重要なコミュニケーションツールと位置付けている。客観的な尺度を提示することで保険会社をサポートし、会員会社と協力して改善を手伝っていきたい。

—— 今回の結果を振り返ってみての印象は。

八杉 昨年7月に発表したフレアアワード以降、多くの生保で格段の改善がみられた。昨年に引き続き審査を行った評価員からも同様の声が上がっている。今回も結果発表直後から、生保各社ごとに評価レポートの報告会を行ってきた。各社、評価結果を積極的に取り入れて、改善を進めていく意欲が感じられた。

—— 評価会では、客観的な指標を基にした評価方法に注目が集まった



宮本氏

UCDAの福田泰弘理事長と、UCDAアワード2010初代アワードを受賞した大同生命から執行役員・契約サービス部長の宮本弘文氏が、今回の受賞についての対談を行った。今回の評価について宮本氏は「今後の改善に向けて、一つの指針を与えていただいた。さらに進化させていきたい」と話している。

### 初代アワード受賞

#### 談 宮本 弘文氏(大同生命執行役員、契約サービス部長)

#### 対 福田 泰弘氏(UCDA理事長)

UCDAの福田泰弘理事長と、UCDAアワード2010初代アワードを受賞した大同生命から執行役員・契約サービス部長の宮本弘文氏が、今回の受賞についての対談を行った。今回の評価について宮本氏は「今後の改善に向けて、一つの指針を与えていただいた。さらに進化させていきたい」と話している。

宮本 弊社は、新たなことにチャレンジする風土があり、そういうことはあまりありません。本社社仲間や部門間の異動など、人事ローテーションがあることも理由の一つかもしれません。議論すべきは議論しながら、互いの立場を理解できる土壌ができています。ではと、思っています。また、

福田 初代アワードの受賞おめでとうございます。御社の「ご契約内容のお知らせ」は評価員などから非常に高い評価を受けて、わたしも非常に分

宮本 「お客さまの立場に立つこと」を徹底することを常に念頭に置いています。また「お客さま」を漠然と、とらえてはいけないと考えています。年齢も違えば性別や価値観も違います。しかし「お客さまの立場に立つこと」がどういふこと



福田氏

福田 初代アワードの受賞おめでとうございます。御社の「ご契約内容のお知らせ」は評価員などから非常に高い評価を受けて、わたしも非常に分

福田 「アイ・トラッキング・アナリスト(E-TA)」というサービスを今年9月から金融機関向けに提供している。帳票を見た時のユーザーの視線の動きを計測したデータと対象物の版面を解析したデータを分析して、帳票やWebデザインの問題点を可視化することで改善を促すもの

福田 今回のアワードの受賞で、良かったと感じることはあります。宮本 弊社では、この数年にわたり、たくさんのお客さま宛て帳票を改善してきました。その象徴ともいえる「ご契約内容のお知らせ」が最優秀の評価をいただき、心から喜んでいきます。帳票制作では、「経験や感性」に頼ってきた部分も多く、何か科学的な客観的指標のようなものがあればと思っていました。今回のアワードでは、専門家の方々がさまざまな視点から評価・点数化して分析

対談の詳細は、UCDAのホームページ (http://www.ucda.jp) に掲載。