

三井住友海上あいおい生命

UCDA 認証を取得

生損保業界で初めて 品質向上の取り組みに評価

三井住友海上あいおい生命のCD-ROM約款が、顧客にとって見やすく、分かりやすく、伝わりやすい「ご契約のしおり・約款」として、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(以下、UCDA)から「UCDA認証」を取得した。同認証の取得は、生損保業界では初めてとなる。UCDAは、情報の分かりやすさを目的としたデザインの普及・啓発活動を行っており、顧客にとって「見やすさ、分かりやすさ、伝わりやすさ」の基準を策定し、コミュニケーションツールやコミュニケーションプロセスを審査・認証している。

三井住友海上あいおいの新社社発足に当たり、生命では、今年10月1日 これまでのCD-ROM



▲左から営業推進部の木下氏、藤本氏、間野氏
◀約款



約款(全保険種類のご契約のしおり・約款を1枚のもの)の見直しを行

い、顧客にとっての「利用品質」を重視し、高い利便性と分かりやすさを追求する内容に改訂した。

改訂に当たっては、改訂前のCD-ROM約款について、必須の伝達事項や既に社内へ蓄積した顧客の声などを保険販売にかかわる部署で分析し、課題を共有。また、顧客の利用状況を把握・分析し、構造設計やデザインが顧客の要求に沿っているかを評価した。それらを踏まえ、保険の各種手続きに対する支援機能を付加し、知りたい事項に到達しやすくすることで顧客の負担を軽減し、全体の概要が分かりやすい設計となるようデザインを新たに開発し

た。

主な改善点は、①顧客が無理なく目的に到達できるように二画面に表示する項目数や階層数を削減②メニュー表示やナビゲーションの強化により全体の見通しを確保③顧客の負担感がないように動画コンテンツを改良④文字はユニバーサルデザインの視点を取り入れたフォントを使用⑤カラーユニバーサルデザインにより色覚障がい者にも配慮一などだ。

この結果、以前よりも情報の検索性が向上するとともに、全体の構造が把握しやすくなり、顧客が負担なく知りたい情報にたどり着くことができることが測定された。これらの取り組みの結果、

顧客にとって分かりやすくデザインされたものに改善され、今回の認証取得につながった。その認証授与式が11月17日に、三井住友海上あいおい生命の日本橋八重洲ビルで行われ、UCDAの福田理事長から三井住友海上あいおい生命佐々木社長に認証書が手渡された。

佐々木社長は「当社は最高水準の品質と成長を目指している。今回の認証取得は当社の取り組みを評価いただけたもので、大変光栄に思っています。

UCDA認証の取得を励みに、お客さまの信頼・満足を一層高めていきたい」と述べ、今後も引き続き品質向上に取り組み、顧客との揺るぎない信頼関係を築いていく考えを示した。