

UCDAアワード2012選考結果報告会

生損保などから約350人が参集

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7月5日、霞山会館(東京都千代田区)でUCDAアワード2012選考結果報告会を開催した。今年度は「生活者を守るデザイン」をテーマに、生保分野は医療保険のパンフレットと募集ウェブサイト、損保分野は自動車保険の募集パンフレットとウェブサイトを対象に審査を行った。また、今年度から新たに投資信託の外国債券ファンド販売用資料、OTC医薬品の総合感冒薬パッケージも審査対象とした。当日は生損保各社、投資信託会社、製薬会社のほか、協賛企業などから約350人が参加した。



会場のようす



福田理事長

を対象にしたこと。もう一つのポイントは、消費者の中から建設的意欲に溢れた意見を導き出すアナザーボイスを加えたこと。本アワードが皆さまのより良いコミュニケーションの一助となれば幸いです」と述べた。

その後、日本年金機構理事の矢崎剛氏が「お客さまとつくるコミュニケーション」をテーマに基調講演を行った。日本年金機構では、昨年1年間で約390種類、約3億1000万件の発送文書を取り扱っているが、これに対する問



表彰式のようす

の問い合わせ件数を減少させるために、同機構では難解になりがちな法令用語を一般的な用語に置き換える、「言葉置き換え例集」や、情報量の最適化に向けた「お客さま向け文書作成ガイドライン」を作成し、職員



矢崎氏

日本年金機構理事 矢崎剛氏が講演

も好都合となる。今後専門家や消費者モニターを巻き込んだ取り組みを続けていきたい」と締めくくった。

各賞の表彰後、UCDA理事の長井順國氏(政策研究大学院大学客員教授)が受賞結果について



八杉副理事長

講評した。続いて、生損保の状況について報告したUCDA理事の矢口博之氏(東京電機大学准教授)は保険業界のポイントについて①読みやすさの向上②親しみやすさの醸成③分かりやすさの確保の3点から、「インデックスやベルソナ(仮想ユーザー)の視点で商品を説明する手法」の活用が今後も期待される」と指摘した。

また、広報コンサルタントの小田順子氏がアナザーボイスに関し、「読めないデザインはやめてほしい」「サイズ・情報量を適正にしてほしい」「必要な情報は見つけやすくしてほしい」「情報の優先度を明確にしてほしい」といった生活者の声を報告した。

最後に、UCDA副理事長・事務局長の八杉淳一氏が今後の課題として、①情報の提示作法の見直し②法定標準の共通化・標準化③表示事項の優先度の検証④の3点を挙げて解説。自動車のハザードランプスイッチの位置が共通化された例を挙げながら、「既知性の高い情報は直観的に判断できるため、ユーザーの認知に対する負担感を軽減する。特に保険業界は各社で共通する要素も多いため、共通化への取り組みを積極的に進めてほしい」と強調した。