

# 実施要項1 評価方法と賞

## ■対象企業

- 国内の生命保険会社
- 国内の損害保険会社

## ■評価対象物

- 「生命保険 総合通知部門」:「ご契約内容のお知らせ」などの名称で契約者に送付している『総合通知』最新版
- 「生命保険 インターネットサービス部門」: 契約者がインターネット(マイページ)で契約内容を確認できる『インターネットサービス』最新版
- 「損害保険 自動車保険証券部門」: 「自動車保険契約継続証」などの名称で契約者に送付している『自動車保険証券』最新版

## ■評価方法

### 1. 情報のわかりやすさ

評価対象物の問題箇所を指摘。

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。

\*1DC9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 (インターネットサービス: 操作要素)
9. 使用上の問題

### 2. 情報の充実度

契約者にとって重要な権利に関わる情報を評価。

- 総合通知部門: 情報の充実度主要5項目\*2 について4段階の加点方式。

\*2情報の充実度主要5項目

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

- 自動車保険証券: 情報の充実度主要5項目\*3 について4段階の加点方式。

\*3情報の充実度主要5項目

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

### 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ご提出。
- 評価員説明会でのプレゼンテーション(任意)。

## ■賞

### ・UCDAアワード2011\*<sub>a</sub>

- 生命保険 総合通知部門とインターネットサービス部門の総合評価により1社を選出。
- 損害保険 自動車保険証券部門より1社を選出。

### ・情報のわかりやすさ賞\*<sub>b</sub>

- 生命保険 総合通知部門より1社を選出。
- 生命保険 インターネットサービス部門より1社を選出。
- 損害保険 自動車保険証券部門より1社を選出。

### ・情報の充実度賞\*<sub>b</sub>

- 生命保険 総合通知部門より1社を選出。
- 損害保険 自動車保険証券部門より1社を選出。

### ・コミュニケーションデザイン賞\*<sub>a</sub>

- 生命保険 総合通知部門とインターネットサービス部門のバランスにより1社を選出。
- 損害保険 自動車保険証券部門より1社を選出。

### ・特別賞\*<sub>a</sub>

- 生命保険 特に優れた取り組みのあった企業より数社を選出。
- 損害保険 特に優れた取り組みのあった企業より数社を選出。

\*<sub>a</sub>「UCDAアワード2011」「コミュニケーションデザイン賞」「特別賞」は、評価方法1～3の評価結果をもとに、評議会にて決定。

\*<sub>b</sub>「情報のわかりやすさ賞」と「情報の充実度賞」は、評価会議、統合会議の結果にて決定。

## 実施要項2 日程

### ■評価員説明会から総括報告会までの流れ

