初代アワードに大同生命

UCDAアワード2010

UCDA アワード 2010
大同生命

情報の分かりやすさ賞
大同生命

情報の充実度賞
アフラック

特別賞
東京海上日動あんしん生命
住友生命
第一生命
太陽生命

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）はこのほど、「UCDAアワード2010帳票分野総合通知部門」（特別協賛：トッパン・フォームズ㈱）の選考結果を発表し、〝初代UCDAアワード〟に大同生命を選出した。大同生命は〝情報のわかりやすさ賞〟も受賞した。この選考は、生命保険会社が年に一度、すべての契約者に対して「ご契約内容のお知らせ」などの名称で送付する〝総合通知〟をデザインの視点から評価するもの。今回、国内生保21社が帳票を提供した。

「情報の充実度」評価のもよう

二つの賞を受賞した大同生命の契約サービス部では、「今回の受賞は、CS向上の観点から、会社全体で〝お客さまの声〟をもとに業務品質の向上に取り組んだ成果と考えている。今後も引き続きお客さまにとって大切な情報をより分かりやすくお届けできるよう努めていきたい」とコメントしている。

UCDAでは昨年7月、「生命保険会社総合通知ユーザビリティ（使いやすさ）評価」として評価結果を発表、その後寄せられた意見や感想などをもとに、今回から「UCDAアワード」として評価会を開催した。

5月29日に行われた評価会議では、グラフィックデザイナーや編集者などコミュニケーションにかかわる専門家のほか、保険販売にかかわるプロフェッショナルなどUCDA会員を中心に18人が評価員となり、「情報の分かりやすさ」と「情報の充実度」から評価した。「情報の分かりやすさ」では、UCDAが独自に開発した専用のソフトウエアなどを用いて6人1チームの3グループが7社ずつ評価に当たった。「情報の充実度」では、評価員全員で21社の帳票を評価した。

その後、各グループで評価結果をまとめる統合会議を経て、NPO法人や消費者団体などからの外部有識者やUCDA理事・会員の13人からなる評議員が投票して各賞を選出した。

評価員からは「昨年の評価よりも多くの会社で改善が見られた」「ファイルで収納するときの利便性など、今後は〝使いやすさ〟という点も改善に向けて検討してほしい」といった感想が寄せられた。

「情報の分かりやすさ」評価のもよう

【帳票を提供した保険会社21社】
- あいおい生命
- 朝日生命
- アフラック
- アリコジャパン
- AIG エジソン生命
- AIG スター生命
- カーディフ生命
- かんぽ生命
- 住友生命
- ソニー生命
- 損保ジャパン DIY 生命
- 損保ジャパンひまわり生命
- 第一生命
- 大同生命
- 太陽生命
- 東京海上日動あんしん生命
- 日本生命
- 富国生命
- 三井住友海上きらめき生命
- 三井生命
- 明治安田生命

（五十音順）

生保21社の総合通知を評価

今月16日に選考報告会を開催

UCDAでは、今月16日に選考結果報告会を開催し、各賞の表彰や選考結果をもとにしたパネルトークを実施する。

評価方法

評価は、保険の商品性の問題や内容には踏み込まず、「情報の分かりやすさ」と「情報の充実度」の角度から評価。

①情報の分かりやすさ

UCDAが策定した「日本語帳票類におけるDC9ヒューリスティック評価項目（〝分かりやすさの9原則〟を根拠に問題点を発見する分析的手法）」で、総合通知本体の問題個所を指摘。

「問題ない」（0点）、「やや問題あり」（1点）、「問題あり」（2点）、「非常に問題あり」（3点）の4段階での減点方式。

②情報の充実度

契約者にとって重要な権利にかかわる次の六つの情報が充実しているかを評価。

（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）ディスクロージャー
（6）保険法施行についての案内

「標準レベル」（0点）、「やや充実している」（1点）、「充実している」（2点）、「非常に充実している」（3点）、の4段階での加点方式。

保険毎日新聞

日　刊（但土曜 日曜 祝日休刊）
定価1カ月4,000円（送料＋税込み）

発行所
保険毎日新聞社
東京都千代田区岩本町1丁目4番7号
〒101-0032
電　話 03(3865)1401(代表)
振　替 00140－6－70860

©保険毎日新聞社