

UCDAアワード2011

「帳票改善は次の段階に来ている」

今年3月に開催された「UCDAアワード2011」では、生保23社の「総合通知」「インターネットサービス」と損保9社の「自動車保険証券」の見やすさ、分かりやすさが評価された。主催した一般社団法人ユニバーサルコミュニケーション協会(福田泰弘理事長、以下UCDA)の八杉淳一 副理事長は、今回の評価結果について「改善箇所を個々に指摘する段階は終わった」と述べ、多くの企業で次の段階に来ていると強調。今後、多くの生損保が参加して「わかりやすいコミュニケーションツールの標準化」に向けた研究に取り組み、評価(Ⅱ「ハカる」)、認証(Ⅲ「シトメる」)、普及(Ⅳ「ヒロメる」)する仕組みを構築する考えだ。



「今回、生損保合わせて33社の参加があったが、非常に早い段階で多くの参加表明をいただけたことは、当協会の取り組みへの理解が深まったという意味で大変ありがたいと思う。」

八杉 業界全体で前回の21社を上回る生損保33社が参加したことにお礼を申し上げたい。特に、損保では初の評価にもかかわらず、大手を中心に

評価を好意的に受け止めていただけたとの報告を受けている。特に生保では、アワードの回数を重ねることに当協会の評価や改善手法への理解が進んでいると実感した。また、損保では、初めての

ところもあった。生保は3回目の評価となったが、八杉 前回から今回までの開催期間が短かった中、多くの生保で想像以上の改善が見られた。中には前回指摘した150カ所もの改善点をすべて修正してきた企業もあり、驚いている。また、前回評価の高かった生保の帳票を研究し、自社に取り入れていくところも多くで見られた。業界全体でレベルが上がってきた。

「反面、紙面上に印字される情報量が多く、契約者などが読んだ際のプレッシャーが強いと感じられるものも多かった。その中で、アワードを受賞した損保ジャパンの証券は、他社とは異なり冊子型で読みやすいレイアウトとなっており、評価員などからの評価も高かった。」

「では今後、自動車保険の証券は冊子型がよいということか。」

八杉 「コスト削減」が大きな理由の一つに挙げられる。同じ項目・内容を個社ごとに議論して

「標準化」に各社独自の表現を付け加えていく方が、結果的には効率的でコスト削減につながるのではないだろうか。合わせて、標準化したものを評価・普及することで生活者と企業とのコミュニケーション改善、ひいてはCS向上にもつながると考える。

八杉 UCDAでは、保険会社や金融機関で一般的な、いわゆる「生活者の声を聞く改善」ではなく、第三者機関として生活者と一緒に改善に取り組むDDM(ドキュメント・デザイン・マネジメント)という仕組みを構築した。これは送り手、作り手、受け手が一緒になってデザインを改善していくもので、「わかりやすさ」のUCDA認証取得を普及することにも、コスト削減とCS向上につながる仕組みだ。こうした継続的な改善を支援するためにも、協会内に新たな委員会を設置するなど体制づくりも進めている。

「わかりやすさの標準化」へ

八杉淳一 副理事長に聞く

「損保は初の評価となったが、八杉 多くの損保で、似通ったレイアウトで一枚の紙にまとめた帳票となっていたため、評価する上で比較・検証しやす

八杉 「冊子型だから評価が高かった」とはいえない。冊子型はあくまでも読みやすさを求めるための一つのアイデアだ。当然ながら、冊子型にも「情報量が多くなりがち」「コストが掛か

取り進むことほど無駄なことはない。多くの生損保からの協力もあり、当協会にはこれまでの評価会を通じて多くのデータが集まった。その分析結果を基に各社が集まって標準化を進める一方、標

準化したツールに各社独自の表現を付け加えていく方が、結果的には効率的でコスト削減につながるのではないだろうか。合わせて、標準化したものを評価・普及することで生活者と企業とのコミュニケーション改善、ひいてはCS向上にもつながると考える。