

平成 29 年 10 月 2 日

各 位

太陽生命保険株式会社  
代表取締役社長 田中 勝英  
東京都中央区日本橋2丁目7番1号

## 太陽生命の「お手続きガイドブック」が「UCDAアワード2017」を受賞！

～「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」コミュニケーションデザインが高く評価されました～

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社（社長 田中勝英）は、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（UCDA）が優れたコミュニケーションデザインを表彰する「UCDAアワード2017」の「保険分野」において、当社の「給付金・保険金のご請求について／お手続きガイドブック」（以下、「お手続きガイドブック」）が、最優秀賞にあたる「UCDAアワード2017」を受賞しましたことをお知らせいたします。

当社は、平成26年度より、「シニアのお客様に最も優しい生命保険会社になる」ことを目指して「ベストシニアサービス（BSS）」をスタートし、シニアのお客様の利便性向上に向け、サービス・商品・制度・帳票・ホスピタリティ等あらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、改革・改善に取り組んでいます。その一環として、ご契約時や給付金等のご請求時にお客様にお渡ししている「お手続きガイドブック」について見直しを行ってまいりました。

「お手続きガイドブック」は、給付金等のご請求・お受取りに際して、お客様のご理解をより深めていただくため、お手続きの流れやお支払いの具体的な事例等をまとめた冊子であり、お客様からの給付金等の未請求を防止し、確実にご請求いただくことを目的として作成しているものです。この「お手続きガイドブック」について、平成26年12月に全面改定を実施し、文字数の削減、敬語の簡素化、高齢者の視覚特性に配慮した文字の大きさ・色彩の採用など、必要な情報がわかりやすく伝わるよう数々の見直しを行いました。その後もシニアのお客様の視点でより見やすくわかりやすい冊子となるよう継続的に改良を図っております。

この度、「UCDAアワード2017」において、当社の「お手続きガイドブック」が最優秀賞にあたる「UCDAアワード2017」を受賞いたしました。シンプルな紙面を実現し、シニアのお客様に優しいメリハリのある配色で重要な部分が効果的に強調されていること、および継続的に改善の取り組みを行っていることが、「情報品質」の向上の観点から高く評価されたものです。

当社は、これからも「ベストシニアサービス（BSS）」をさらに進化させ、お客様へより質の高いサービスをご提供できるよう、引き続き改革・改善に取り組んでまいります。

以 上



認知症治療保険 働けなくなったときの保険

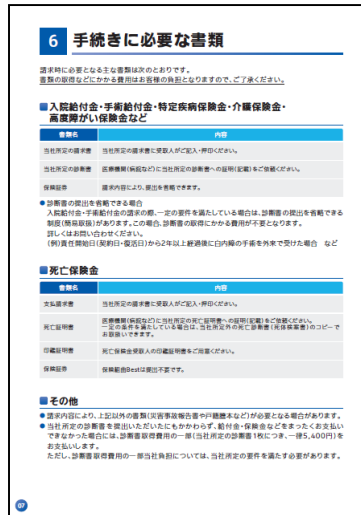
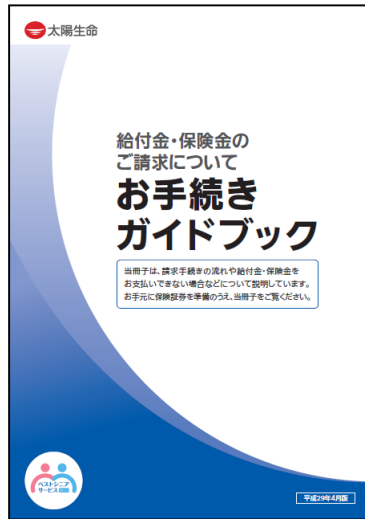


【ご参考】

＜受賞理由＞

- ◆ 文字数の削減や敬語の簡素化を徹底し、シンプルな紙面を実現している。
- ◆ 高齢者にも優しいメリハリのある配色で、重要な部分が効果的に強調されている。
- ◆ 一度改善した帳票を定期的に見直し、継続して改善に取り組んでいる。

【シニアのお客様に優しい配色のシンプルな紙面】



【お支払いの条件を箇条書きにし、伝わりやすくした文例】

＜改定前＞

- ◆ 治療を目的として、器具を使用し、身体に切断、摘除などの操作を加える手術で、かつ約款に定める「対象となる手術」に該当する手術が支払対象となります。



＜改定後＞

- 次の①②のいずれにも該当する場合、「手術給付金」の支払対象となります。
  - ① 治療を目的として、器具を使用し、身体に切断、摘除などの操作を加える手術
  - ② 約款に定める手術\*

■ UCDAアワード

企業・団体が生活者に提供する様々な情報媒体を、「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」の観点から、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインを表彰するものであり、「情報品質」の向上を目指して開催されるものです。



■ 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

2007年任意団体として設立（2009年11月に一般社団法人化）。視覚情報伝達の領域に、人間中心設計の考え方を導入。生活者の生命・財産に関わる金融コミュニケーションの分野を中心に、第三者機関として「わかりやすさ」の認証制度を行っています。産業・学術・生活者の第三者による研究および評価・改善活動で情報の伝達効率を向上させ、発信者である企業・団体と、受信者である生活者、双方の利益に資することを目指しています。