

2020年11月26日

各位

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

太陽生命、「UCDAアワード2020」および「アナザーボイス賞」を受賞！
～お客様に寄り添った保険金・給付金請求手続きのペーパーレス化の実現～

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社（社長 副島直樹）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）^{(*)1} 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2020」^{(*)2} の「生活保障：保険金・給付金の請求書部門」において、当社の携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」の給付金請求手続き画面が最優秀賞にあたる「UCDAアワード2020」を、また、「給付金請求書」（紙）、「予防給付金チラシ」（印刷物）および「認知症になる前に予防する！～MC I スクリーニング検査～」（動画）がそれぞれ「アナザーボイス賞」^{(*)3} を受賞しましたことをお知らせいたします。なお、UCDAアワードを含めた3賞を同時に受賞するのは当社が初めてとなります^{(*)4}。

UCDAアワードを受賞した給付金請求手続き画面は、お客様ご自身で必要事項の記入や入力を行うことなく、当社職員が入力した内容を確認し、携帯端末上にお客様が自署するだけで手続きが完了します。また、領収証等の必要書類を携帯端末搭載カメラで撮影し、本社にデータ送信することにより、最短10分程度^{(*)5} でお支払いが完了します。なお、当社では入院給付金等をより早くお受け取りいただくための取り組みの一つとして、2016年から携帯端末上に自署していただくだけで手続きが完了する給付請求手続きのペーパーレス化を推進しています。

また、2020年10月26日には業界初となる死亡保険金のペーパーレス請求手続きを開始し^{(*)6}、これにより、主要な請求手続きは全てペーパーレスでの取り扱いが可能となりました。

当社は、これからも最新のITを駆使し、お客様に寄り添い、“お待たせしない”お支払いサービスのご提供を目指してまいります。

■ UCDAアワードを受賞した「太陽生命コンシェルジュ」の給付金請求手続き画面



以上

- (*)1 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。
- (*)2 企業（団体）・行政が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の「集合知」により開発した基準を使用して「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す。
- (*)3 特に生活者から評価が高い企業・団体に贈られます。
- (*)4 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）より（2020年11月24日時点）。
- (*)5 請求内容（診断書が不要）や受付時間等、受付の状況により異なります。
- (*)6 国内主要漢字生命保険会社9社において死亡保険金のペーパーレス請求手続きは業界初となります（2020年11月18日時点において当社調べ）。



【ご参考】

■ UCDAアワード2020（最優秀賞に相当）

- ・カテゴリー：生活・保障
- ・評価対象物：保険金・給付金の請求書（電子端末）※
※当社の営業職員携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」の給付請求手続き画面

<受賞理由>

- ◆一貫して手続きが容易で、生活者のストレスを軽減させている。
- ◆請求に必要な内容は、ステップ毎に「同意」や「確認」とタスクが表示されているため、生活者が理解しながら進めることができる。
- ◆対面サポートのコミュニケーションデザインとして優れている。

チェックし、
自署するだけで
手続きが完了。

「内容を修正する」を選択した場合の画面操作は当社職員が行い、再度、当画面で入力内容の確認を行っていただきます。

■アナザーボイス賞

- ・カテゴリー：メディアミックス
- ・評価対象物：印刷物と動画のコミュニケーション※
- ※予防給付金チラシ（印刷物）
- ※認知症になる前に予防する！～MCI スクリーニング検査～（動画）

<受賞理由>

<印刷物>

- ◆紙面全体にメリハリがあり、効果的にイラストやアイコンが使用されている。
- ◆情報がブロック毎に区分けされており、内容を把握しやすい構成になっている。

<動画>

- ◆説明カットにイメージを織り交ぜた構成で、情緒的に内容を理解しやすい。
- ◆専門家の説明にはすべて字幕が付き、重要なポイントはアニメーションで強調されている点が評価を受けた。

◇印刷物：予防給付金チラシ



◇動画：認知症になる前に予防する！

～MCI スクリーニング検査～



<印刷物の特徴>

- 最低限の文章で多くの情報を記載している。
- 図や絵を多く使い、視覚で理解しやすい内容にしている。
- 淡い色の色使いを基調とし、高齢者でも見やすい色使いにしている。
- 重要な部分を赤字で強調するなどメリハリをつけている。

<動画の特徴>

- 文章の記載は簡潔にし、音声で詳細説明をすることで、画面の情報量を少なくする工夫をしている。
- MCBI社の先生のインタビューを入れ、医学博士からの視点で説明している。
- 強調する部分を点滅させるなど、動画ならではの強調方法を用いている。

■当社のペーパーレス手続きの変遷（※お手続き内容により一定の条件があります）

- 2016年12月…入院給付金・手術給付金等のペーパーレス手続きを開始。
- 2018年12月…特定疾病保険金のペーパーレス手続きを開始。
- 2020年3月…介護保険金のペーパーレス手続きを開始。
- マイページ（インターネット）からの入院給付金・手術給付金等の非対面手続き開始。
- 2020年10月…死亡保険金のペーパーレス手続きを開始。
- ※主要な請求手続き全てペーパーレスでの取扱いが可能。