

2020年12月14日
第一フロンティア生命保険株式会社

「UCDAアワード2020」において「特別賞」を受賞

第一フロンティア生命保険株式会社(社長:武富 正夫)は、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」の「生活・保障カテゴリ:保険金・給付金の請求書部門」において、「特別賞」を受賞しました。

本賞は、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(以下、UCDA)が、独自の視点や特徴的な評価結果を持つ企業・団体に贈るものです。今回は、当社の死亡保険金(給付金)請求書が特別賞を受賞しました。

【受賞理由】

- ・最初に、手続全体の流れを説明していることにより、お客さまが何をすれば良いかがわかるように工夫されている。
- ・A3 紙面を効果的に使ったレイアウトで、お客さまが記入例や参照先を見つけやすく、使いやすい。

当社は、お客さまから更にご支持をいただける保険会社として進化し続けることを目的に、第一生命グループ国内生保3社に共通する方針として「お客さま第一の業務運営方針」を策定し、各種取組みを進めています。具体的な取組みとして、お客さまの声や代理店のご意見・ご要望の収集・分析に加え、お客さまや代理店対応を担うコールセンター部門と手続きを行う事務部門が緊密に連携できる態勢にし、請求書やパンフレットなどのお客さま向け資料などのわかりやすさ向上に向けて取り組んでいます。

さらに、第三者(外部機関)による評価の反映やノウハウの収集・共有化の観点から、UCDAによるコンサルティングを受け、UCDA認証「伝わるデザイン」取得に向けた改善取組みを進めるとともに、UCDA認定資格を多くの従業員が取得するなど、従業員一人ひとりがお客さま目線を持ち業務に取り組んでいます。

当社は今後も、より質の高いサービスのご提供を通じ、お客さまから選ばれ続ける保険会社となるよう、たゆまぬ努力を続けてまいります。

■ 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(UCDA)

産業・学術・生活者の重層的な議論によって「わかりやすさ」の基準を策定し、情報コミュニケーションが生活者にとって「見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」デザインになっているかを評価・認証する国内唯一の第三者機関です。

■ UCDAアワード

UCDAが主催する、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。

「第三者」による客観的な評価



以上