

## 「実利用者ユニバーサルデザイン認証」を取得

東京海上日動あんしん生命保険株式会社(取締役社長 川本 哲文、以下「当社」)は、保険に加入しているお客様向けに、契約内容の確認等のために毎年お送りしている「ご契約内容のお知らせ」(冊子版)において、特定非営利活動法人 実利用者研修機構より、「実利用者ユニバーサルデザイン認証」を取得しました。

「実利用者ユニバーサルデザイン認証(参考:<https://jitsuken.com/project/udmark/>)」は、実際の利用者に対する行動観察調査を実施し、そこで発見された課題について改善を行い、より多くの利用者にとっての利便性に繋がり、社会的にも価値のあるデザインと認められた製品・サービス等に与えられる認証です。当社の「ご契約内容のお知らせ」(冊子版)では、70歳以上の高齢者を対象に実利用者行動観察調査を行い、確認いただいた内容をよりわかりやすく、正確に情報が伝わるように、冊子の構成や各ページの動線デザイン等の改善を行いました。



あなたの代わりに  
使ってみました!

当社は、これからもすべてのお客様に質の高いサービスをご提供できるよう取り組んでまいります。

### 【改善した例(一部)】

改善前	改善後
<p>(昨年P7)</p>	
<p>●課題① 冊子の構成と内容が伝わらない懸念がある。</p>	<p>●改善② お客様の目に留まりやすいように「お知らせ」を1ページ目に配置。</p>
<p>●課題② 「大切なお知らせ」が見落とされる可能性が高い。</p>	<p>●改善① 冊子の構成や内容をより明確に示すためにインデックスを追加。</p>