

2024 年 11 月 8 日
SOMPO ひまわり生命保険株式会社

UCDA アワード 2024「総合賞（シルバー）」と「特別賞」を受賞
～「がん保険 勇気のお守り（がん治療給付型）」通信販売用申込書・告知書～

SOMPO ひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、2024 年 11 月 7 日に開催された、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※による UCDA アワード 2024 において「総合賞（シルバー）」と「特別賞」を受賞したことをお知らせします。

「第三者」による客観的な評価



※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 公式ウェブサイト <https://ucda.jp/>

1. 背景

当社は、お客さまの万が一の備えに加え、毎日の健康を応援する「健康応援企業」の確立をビジョンに掲げ、保険本来の機能（Insurance）に健康をサポートする機能（Healthcare）を加えた「Insurhealth®（インシュアヘルス）」を、新たな価値として提供しています。

通信販売等のお手続きにおいても、お客さまにとって書きやすく、記入漏れや間違いが少ない申込書類を作成することで、一日でも早くお客さまに安心をお届けすることを目指しています。

2. 受賞内容

この度当社は、「ユニバーサルコミュニケーションデザイン（UCD）」に対する企業の取り組みを表彰する UCDA アワード 2024『総合賞（シルバー）』と、「健康をサポートするがん保険 勇気のお守り（がん治療給付型）」の通信販売用申込書・告知書において、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 2024『特別賞』の二つの賞を受賞しました。

■選考理由（がん保険の通信販売用申込書・告知書）

- ✓ 生活者評価で高齢者の評価が極めて高い
- ✓ 「テキスト（文意）」「色彩設計」「記入欄」の評価が高い
- ✓ 記入者の状況や立場ごとに明確に仕切られた記入欄は、記入漏れ・間違い防止に効果的である
- ✓ 優れた色彩設計や罫線、導線を補助する図形によって、理解しやすく配慮されたデザインである

UCDA 認証「見やすいデザイン」基準で作成し、実際に作成した申込書を、社員の家族に試し書きをしてもらうなどの検証・改善を重ねることで、書体・文字量・配色・レイアウトが見直され、従来の申込書類と比較し、視認性・可読性が大きく向上しました。（別紙参照）

3. 今後の展開

当社は、お客さまの健康を応援する「健康応援企業」として、お客さまに万が一の備えをいち早くお届けするために早期契約成立のための改善に取り組んでまいります。また、お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

以上

【別紙】「がん保険 勇気のお守り（がん治療給付型）」通信販売用申込書・告知書ならびにその他当社通信販売商品の改善取り組み

■ 改善取り組み内容

取り組み	詳細
1. UCDA 認証「見やすいデザイン」基準で制作	書体・文字量・配色・レイアウトが見直され、従来の申込書類と比較し、視認性・可読性が大きく向上。結果、お客さまがご記入いただく際の負担が軽減し、記入不備の削減効果があった。
2. 契約形態による記入動線の乱れを整理	従来は、二つの契約形態（契約者と被保険者が同じか否か）で申込書類を兼用していた。申込書類を分離、専用化することで記入動線を整理。約8割を占める「契約者と被保険者が同じ方」はシンプルな申込書類の使用が可能となる。
3. 職業欄の記入動線を整理	被保険者職業欄の記入漏れや記入不備は、記入動線の乱れが主な原因と推測。被保険者のみが記入する告知書内に被保険者職業欄を移動することで、記入動線を整えた。
4. 平易な言葉、ベネフィットを伝える	専門用語は平易な言葉に言い換えた。 また、常に記入漏れが顕著な「指定代理請求人欄」は、給付金が請求できなくなる具体例を用いて、当該特約の機能を説明。正しく理解いただくことで、記入漏れの防止効果を見込んだ。
5. 告知日欄の記入条件を設け、記入箇所を削減	契約者と被保険者が同一、かつ、申込日と同日の場合に限り、告知日の記入を不要とする運用を開始。 お客さまがご記入いただく際の負担軽減、記入不備の削減効果を見込む。

■ 改善効果（結果）

- ✓ 申込書全体の誤記入・記入漏れが約40%減少
- ✓ 被保険者職業欄の誤記入・記入漏れが約63%減少
- ✓ 告知日の記入漏れが約40%減少
- ✓ 告知項目の記入不備が約64%減少

■ 当社 UCDA 認証コンテンツならびに受賞歴

- 2023 年 「健康をサポートするがん保険 勇気のお守り（がん治療給付型）」申込書 UCDA 認証を取得
- 2024 年 以下三つの商品の申込書も、UCDA 認証を取得
- ① 健康をサポートするがん保険 勇気のお守り（がん診断給付型）
 - ② 健康をサポートする医療保険 健康のお守り
 - ③ 健康をサポートする医療保険 健康のお守り ハートワイド
- 2024 年 UCDA アワード「総合賞（シルバー）」「特別賞」を受賞