

報道関係者各位
2016年10月20日

TSX/NYSE/PSE: MFC

SEHK: 945

マニユライフ生命、2年連続で「UCDA アワード」特別賞を受賞

お客さまにより伝わりやすく 注意喚起情報の改善が評価

マニユライフ生命保険株式会社(代表執行役社長兼CEO:ギャビン・ロビンソン、本社:東京都新宿区、以下「マニユライフ生命」)はこのほど、一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会が主催する「UCDA アワード 2016」の生命保険分野・注意喚起情報部門で特別賞を受賞しました。UCDA アワードは、企業・団体が発信するさまざまな情報媒体のコミュニケーションデザインを表彰するもので、マニユライフ生命は2年連続、二度目の受賞となります。

受賞対象は、当社の商品『Prosperity 定期保険』の注意喚起情報です。見出しをより具体的にわかりやすく表示し、箇条書きで文章を改善しました。また、参照箇所への明示、重要度に合わせた強調や、お客さまにとっての見やすさに配慮したデザインを用いています。今回の受賞では、一般消費者、特にご高齢の方からの評価が高いことや、読みやすい文章に改善されたことが評価されました。

マニユライフ生命では、パンフレットなどの資料について、お客さまへの伝わりやすさを基準としたガイドラインを作成し、さまざまな部門が垣根を越えて協力して改善を行なっています。お客さまを中心に捉えた当社の取り組みが、今回の受賞につながったものと考えています。今後も、お客さま目線でサービスの向上に努めてまいります。

- 受賞理由**
- 一般消費者の総合評価が高く、特に高齢者から高い支持があった
 - 見出しをより具体的にわかりやすく表示し、内容を箇条書きにするなどして文章の改善を図っている

<注意喚起情報の改善内容>

The image shows a screenshot of a policy document with several red callout boxes highlighting specific improvements:

- 具体的でわかりやすい見出し** (Specific and easy-to-understand headlines): Points to the section header "健康状態などの告知" (Notification of health status, etc.).
- 重要度に合わせで強調** (Emphasis according to importance): Points to a warning icon and bold text regarding "告知義務違反によるご契約の解除・取消について" (Cancellation/termination of the contract due to breach of notification obligations).
- 参照箇所を明示** (Explicitly indicate reference points): Points to a search icon and text "詳しくは、「ご契約のしおり」10. ご契約上の責任はこの時から開始しますをご覧ください。" (For details, please see 'Your Policy Booklet' 10. Your contractual liability begins from this time. Please see it.).
- 箇条書きで情報を整理** (Organize information in bullet points): Points to a list of conditions under the heading "保険金をお支払いできない場合" (Cases where we cannot pay the insurance amount).



「第三者」による客観的な評価



UCDA アワードとは

企業・団体が生活者に提供する様々な情報媒体を、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す。

UCDA アワードおよび一般社団法人 ユニバーサル コミュニケーションデザイン協会についての詳細は、下記ウェブサイトをご覧ください。

URL: https://ucda.jp/awards_cat/award2016/

マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、125 年以上の歴史を持ち、カナダを本拠とする大手金融サービスグループ、マニユライフ・ファイナンシャル・コーポレーション(マニユライフ)のグループ企業です。プランライト・アドバイザー(自社営業職員)、金融機関、代理店の 3 つの販売チャネルを通じて、法人ならびに個人のお客さまへ、先進的な商品と質の高いサービスを提供しています。ブランド・スローガン「今日を生きる。明日をひらく。」のもと、お客さまが自ら健康で豊かな未来を切りひらいていくためのサポートをしています。詳細はホームページ(www.manulife.co.jp)をご覧ください。

マニユライフについて

マニユライフ・ファイナンシャル・コーポレーション(マニユライフ)は、世界有数の大手金融サービスグループです。米国においてはジョン・ハンコックのブランドで、その他の地域ではマニユライフとして事業を行い、お客さまの資金や金融面における重大な決断をサポートする先進的なソリューションをご提供しています。マニユライフは個人・団体・機関投資家のお客さま向けに、ファイナンシャル・アドバイスや保険、資産運用・形成のための商品やサービスをご提供しています。2015 年末現在、マニユライフは世界中で 34,000 人の職員と 63,000 人のエージェンต์および数千の販売パートナーを擁し、2,000 万人のお客さまに商品やサービスをご提供しています。マニユライフの管理運用資産は、2016 年 6 月末現在およそ 9,340 億カナダドル(7,180 億米ドル)です。また、過去 1 年の間にお客さまにお支払いした保険金、給付金および利息は 254 億カナダドル超となりました。マニユライフは主にカナダ、米国、アジアで 100 年以上にわたって事業を展開しています。カナダのトロントに本拠を置き、トロント証券取引所、ニューヨーク証券取引所およびフィリピン証券取引所においては「MFC」の銘柄コードで、また、香港証券取引所では「945」で取引されています。詳細はウェブサイト(www.manulife.com または www.johnhancock.com)をご覧ください。

