

報道関係者各位
2018年10月30日

TSX/NYSE/PSE: MFC

SEHK: 945

マニユライフ生命、「UCDA アワード」の2部門で 「情報のわかりやすさ賞」を受賞

わかりやすい「ご契約内容のお知らせ」、動画などの充実した補助ツール、
直観的なデザインとお客さまの入力負担を軽減した「申し込み手続き電子画面」が評価

マニユライフ生命保険株式会社（取締役代表執行役社長兼CEO: 吉住公一郎、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 2018」の生命保険分野において、「ご契約内容のお知らせ」および「対面販売における契約申し込み手続き電子画面」の2部門で、「情報のわかりやすさ賞」を受賞しました。本賞は、特に専門家からの評価が高い企業・団体に贈られるものです。マニユライフ生命がUCDAアワードにおいて受賞するのは4年連続、4度目となります。

当社は、2017年6月「お客さまへの誓い」を策定し、カスタマー・セントリシティ（お客さま中心主義）を念頭に置いたサービスの向上に取り組んできました。

「ご契約内容のお知らせ」部門では、年に一度、ご契約者さまにご案内する「ご契約内容のお知らせ」において、文章が読みやすく、情報の強弱がわかりやすい色彩設計が評価されました。また、書類での説明に加え、個々のお客さまごとにカスタマイズした動画でご契約内容等を分かりやすくご案内するパーソナライズド動画への取り組みなど、お客さまの理解をサポートする効果的な補助ツールが充実していることも受賞理由の一つです。

また、「対面販売における契約申し込み手続き電子画面」部門では、「新契約手続きの電子申込システム（「POSSible」）」において、適切なレイアウトや配色など見やすいデザインにより直感的にお手続きを進められること、手続きの進捗のわかりやすさや入力箇所を少なくしていることなどで、お客さまの負担を軽減している点も、高く評価されました。

マニユライフ生命では、今後もお客さま目線で、情報の伝わりやすさ・わかりやすさに配慮し、サービスのさらなる向上に努めてまいります。

「UCDA アワード 2018」情報のわかりやすさ賞 受賞理由

ご契約内容のお知らせ部門：「ご契約内容のお知らせ」受賞理由

- 文字を見やすくする工夫で可読性に優れ、文章が読みやすい
- 情報の強弱が明確な色彩設計がわかりやすい
- 効果的な動画など理解度向上の補助ツールが充実している

対面販売における契約申し込み手続き電子画面部門：「新契約手続きの電子申込システム（POSSible）」受賞理由

- 全体的にレイアウトと配色ルールが適切で、非常に見やすい
- 進捗を示す表示が明快で、直感的な理解を促している
- 入力箇所を極力減らし、生活者の負担を軽減している

<「ご契約内容のお知らせ」イメージ>



【評価された点】

- ・お客さまにとって必要な情報は何か、ひとつひとつ精査
- ・カラーユニバーサルデザインに配慮した配置

送付物を大きな番号で明記し、以後の見出しと連動

お客さまに確認していただきたいことを、送付物ごとにシンプルに明記

<「ご契約内容のお知らせ」補助ツールイメージ>

パーソナライズド動画
ようこそ!ManuTown



スムーズなお手続きのためのガイドブック
お手続きガイド



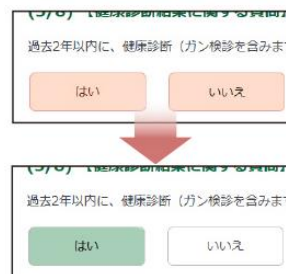
<「新契約手続きの電子申込システム(“POSSible”）」イメージ>

【評価された点】

直観的な画面レイアウト

進捗状況を把握しやすい
ステータス表示

色分けによりアクションが必要な
箇所がわかりやすい選択ボタン



質問内容が理解しやすい
段階的な情報提示

重要なアクションは
色で注意を喚起



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。

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/>

マニユライフ生命について

マニユライフ生命は、130年の歴史を持ち、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。公式フェイスブックページ(<https://www.facebook.com/Life2.0.ManulifeJapan>)、Twitter ページ(<https://twitter.com/ManulifeJapan>)でも情報発信しています。

