

報道関係者各位
2017年10月23日

TSX/NYSE/PSE: MFC

SEHK: 945

マニユライフ生命、3年連続で「UCDA アワード」特別賞を受賞

保険金・給付金請求手続きの見やすい紙面、個々のお客さまに応じたお手続き方法案内動画が評価

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 2017」の保険分野、保険金・給付金請求手続きのご案内(紙・電子媒体)部門で特別賞を受賞しました。マニユライフ生命は3年連続、三度目の受賞となります。

受賞したのは、当社の「保険金・給付金等請求お手続きのご案内」、「動画によるお手続きのご案内」および「保険金・給付金ご請求についてのガイドブック」の3つです。請求に必要な書類やお手続きについて、文字サイズや行間を保ち、情報量と色使いに配慮した見やすい紙面を実現している点が評価されました。当社は2015年より、すべての請求書をユニバーサルデザインの観点から見直し、システム印字項目を除くすべての文字にユニバーサルデザインフォント*を採用したほか、直感的にご理解いただけるデザインを用いてお手続き全体の流れを表示しています。お客さまへの伝わりやすさに配慮する継続的な取り組みが今回の受賞につながりました。

また、見やすい紙面に加え、個々のお客さまに応じたお手続き方法案内動画「お手続きサポートナビ」の取り組みも高く評価されました。2016年10月に導入した「お手続きサポートナビ」は、動画上に示された項目を選ぶと、選んだ内容に応じて異なる動画が再生されるパーソナライズド動画と呼ばれる手法を用いたものです。コールセンターの稼働時間外であっても、それぞれのお客さまに応じた必要書類提出の流れやお手続きの疑問点をご説明するサポートが可能になり、書類不備の削減、ひいてはお手続きが完了するまでのお客さまの時間や労力の軽減に貢献しています。

マニユライフ生命では、今後もお客さま目線でサービスのさらなる向上に努めてまいります。

受賞理由

- 文字サイズや行間を適正に保ち、色使いに配慮した見やすい紙面を実現している
- パーソナライズド動画で疑問点をフォローしており、時代のニーズに即した取り組みを行なっている

* ユニバーサルデザイン(UD)フォント:文化・言語・国籍の違い、老若男女といった差異、障がい・能力などを問わずにどんな人でも利用しやすいように製品やサービス、環境をデザインする考え方であるユニバーサルデザインの概念に沿って作られた書体。



<「保険金・給付金の請求手続きのご案内」イメージ>

〒 151-0073
東京都渋谷区笹塚 1 丁目

2017年 月 日

様

文字サイズや行間を保ち、情報量が多くなり過ぎないように配慮

お手続き番号：

マニユライフ生命保険株式会社
保険金部

保険金・給付金等請求お手続きのご案内

拝啓

平素は格別のお引き立てを賜り厚くお礼申し上げます。

さて、先般お問い合わせいただきました、保険金・給付金等のご請求に必要な書類をご案内いたしますので、お取り揃えのうえ、ご提出くださいますようお願い申し上げます。

書類提出の流れや疑問点を分かりやすく動画で解説

敬具

書類提出の流れ

動画で紹介 書類提出の流れを **動画** でわかりやすくご紹介

一部端末・ブラウザでは再生できないことがあります。あらかじめご了承ください。

スマートフォン・タブレットからアクセス

STEP1	STEP2	STEP3	STEP4
必要書類の確認 お手続きに必要な書類をご確認ください。 「お手続きに必要な書類のご案内」→P2	注意事項の確認 下記のページをご確認ください。 「お手続きにあたって」→P3 「個人情報の取扱いについて」→P4	必要事項の記入 提出書類に必要な事項をご記入ください。 「保険金・給付金等支払(事前査定)請求書」→P6 ※その他に提出が必要な書類がありましたらご記入ください。	書類の確認と返送 提出書類を今一度ご確認ください、同封の返信用封筒にて弊社までご返信ください。 ご提出前にご確認ください。 <input checked="" type="checkbox"/> 書類の不足 <input checked="" type="checkbox"/> 記入もれ

直感적으로ご理解いただけるデザインを用いてお手続き全体の流れを表示

お問い合わせ 受付時間 / 月～金曜日 9時～17時(祝日および12月31日～1月3日は休業とさせていただきます)

マニユライフ生命 コールセンター
0120-063-730

UD FONT

見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

返送不要

1/8

CB0901ホ (201701)

全体にユニバーサルデザインフォントを使用



<「お手続きサポートナビ」イメージ>

ご紹介：動画の流れ～給付金のご請求の場合～



Step 1
“お手続きのご案内”に記載されているQRコードから、動画を再生してください。



Step 2
各種状況報告書や証明書など同封されている書類をタッチでご選択ください。選択内容にあわせて、以後の案内が変わります。



Step 3
請求書類の書き方、記入箇所やポイント、必要書類がどこで手に入るかなどをご案内します。



Step 4
ナビゲーション終了時に、お客さまに応じた必要書類をご紹介します。

UCDA アワードとは



「第三者」による客観的な評価 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/>

マニライフ生命について

マニライフ生命は、130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、マニライフ・ファイナンシャル・コーポレーション(マニライフ)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。

マニライフについて

マニライフ・ファイナンシャル・コーポレーションは、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ライフとして事業を行い、お客さまの夢や志をかなえるための的確なアドバイスやソリューションをご提供しています。マニライフは個人・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。2016年末現在、マニライフは世界中で35,000人の職員と70,000人のエージェントおよび数千の販売パートナーを擁し、2,200万を超えるお客さまに商品やサービスをご提供しています。マニライフの管理運用資産は、2017年6月末現在およそ1兆カナダドル(7,800億米ドル)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約267億カナダドルとなりました。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。

