

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9

TEL: 03-3259-3111(代表)

www.ms-ins.com

2019年3月26日

## 自動車保険金請求書の「実利用者ユニバーサルデザイン」認証取得について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：原典之）は、今般、特定非営利活動法人実利用者研究機構より、自動車保険金請求書の「実利用者ユニバーサルデザイン」認証を取得しました。保険金請求書の本認証取得は、生損保業界で初めてとなります。

本認証は、利用者が一番困っていることや、一番利用者に伝えたいことをフォーカスして、そこに至るまでの障がいを取り除き、確実な成果に結びつけることを目的としています。保険金請求は多くのお客さまにとって慣れない手続きであるため、書類を記入する際の負担を軽減し、「見やすく、分かりやすく、書きやすく」刷新したことが評価されました。

三井住友海上は、今後もお客さまに選ばれ信頼される保険会社を目指し、お客さまサービスの向上に努めていきます。

### 1. 「実利用者ユニバーサルデザイン」認証の概要

「実利用者ユニバーサルデザイン」認証は、わかりやすさの向上を目的に、実際に利用するお客さまへ行動観察調査を実施し、その結果、得られた課題を適切に改善していくことで与えられる認証です。



あなたの代わりに  
使ってみました!

### 2. 評価されたポイント

当社が評価されたポイントは、以下の通りです。

- ・お客さまに記入いただく内容を絞る、分かりやすい言葉を使用する、文字の大きさや色を読みやすくするなど、お客さまの負担軽減に取り組んだこと。
- ・お客さまの視点でスムーズな動線に配慮したレイアウトの刷新、文字だけでなくマークや色を有効に使うなど、改善を行ったこと。

### 3. 認証取得の経緯

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまの声を幅広くお伺いし、寄せられた声に真摯に耳を傾け対応することに努めています。こうした声を改善につなげ、自動車保険金請求書を「見やすく、分かりやすく、書きやすく」刷新し、今般、認証取得に至りました。

今後もお客さまの多様なニーズに応え、「お客さまに寄り添った事故対応」に取り組んでいきます。

なお、当社の認証取得は、家庭用自動車総合保険「GKクルマの保険」（2019年1月改定版）のパンフレットに続き、2例目となります。

#### 【ご参考】実利用者研究機構について

実利用者研究機構は、「いつも答えは、実利用者のそばにある」という考えのもと、「関わる人全員のためになる、現実的で効果的な方法」の研究開発と教育を行う専門機関です。2001年に設立し、企業向けに、ユニビズ体験型実利用者ユニバーサルデザイン研修を開催しているほか、一般・学校向けに、ユニバーサルデザインコーディネーター検定を開催しています。

■正式名称：内閣府認証 特定非営利活動法人 実利用者研究機構

■所在地：東京都豊島区駒込1-4-15 六義園アビタシオン2階

■理事長：横尾 良笑

■URL：<https://jitsuken.com>

以上