

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

2018年10月2日

「GKクルマの保険」商品パンフレットが 「実利用者ユニバーサルデザイン認証」を取得しました

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、家庭用自動車総合保険「GKクルマの保険」（2019年1月改定版）のパンフレットについて、損害保険業界で初めて特定非営利活動法人 実利用者研究機構より「実利用者ユニバーサルデザイン認証」を取得しました。

三井住友海上は、引き続きお客さまの利便性向上に取り組んでいきます。

1. 「実利用者ユニバーサルデザイン認証」の概要

- (1) 「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の行動観察調査を行い、観察によって得られた課題を適切に改善していくことで作成された、製品・サービスに与えられる認証です。



(2) 認証機関について

- ・名称：内閣府認証 特定非営利活動法人 実利用者研究機構（ジツケン）
- ・所在地：〒170-0003 東京都豊島区駒込1-41-15 六義園アビタシオン2階
- ・理事長：横尾 良笑
- ・URL：<https://jitsuken.com>

2. 評価されたポイント

- (1) パンフレット内のあまり読まれていない箇所や、お客さまの理解の阻害要因になっていた箇所等を洗い出し、改善したこと。
- (2) お客さまがスムーズに補償やサービスの内容を理解するために、パンフレット内の導線を改善したこと。

3. 取組経緯

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するとともに、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。このたび自動車保険のパンフレットを改定するにあたり、実際の利用者の声を反映させることを目的として、「実利用者ユニバーサルデザイン認証」の取得を目指すこととしました。

以上