

2019年11月1日

各位

オリックス生命保険株式会社

**UCDAアワード 2019 で、
給付金請求の解説動画と帳票が「情報のわかりやすさ賞」を受賞
～請求手続きを解説する動画と書類の分かりやすさが、高く評価～**

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都港区、社長：片岡一則）は、このたび、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が主催する「UCDA アワード 2019」の生命保険分野において、給付金請求手続きに関する解説動画および帳票が「情報のわかりやすさ賞」を受賞しましたのでお知らせします。

当社は、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、お客さまに寄り添ったサービスの向上に取り組んでいます。この取り組みの一環として、給付金請求手続きにおいて、お客さまのご請求内容に合わせて必要な書類や記入方法を個別にガイドする「パーソナライズド動画」(*1)の提供や、書類の見やすさ、分かりやすさなどの改善に努めてまいりました。

その結果、「UCDA アワード 2019」において、パーソナライズド動画と給付金請求書類の分かりやすさと完成度の高さに加え、動画と帳票の関係性が適切で、お客さまにとって手続きの内容を理解しやすい点が高く評価されました。

当社は、今後もお客さまに寄り添ったサービスの提供を続け、お客さまに信頼していただける保険会社であり続けられるよう努めてまいります。

(*1) パーソナライズド動画に関するサービス内容の詳細はこちらをご確認ください。

2018年7月27日付けプレスリリース：<https://www.orixlife.co.jp/about/news/2018/pdf/n180727.pdf>

<受賞理由>

- ✓ パーソナライズ化された映像と帳票の関係性が適切で、タスクが分かりやすい
- ✓ 進捗バーやチャプターで現在地が示され、給付金請求手続きが理解しやすい
- ✓ 情報が整理された帳票、色数を抑えて強調が分かりやすい映像など、完成度が高い

以上

<本件に関するお問い合わせ先>

経営企画部広報チーム 高原・林 TEL：03-6685-7996

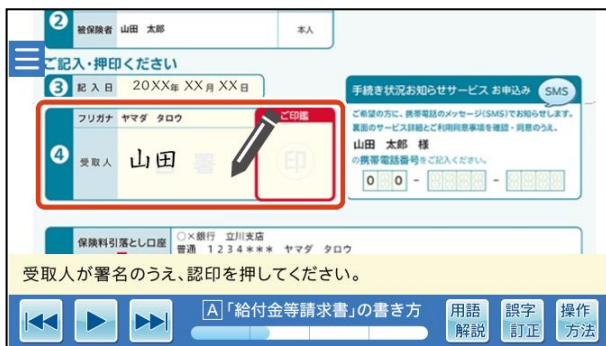
UCDA アワードについて

「第三者」による客観的な評価



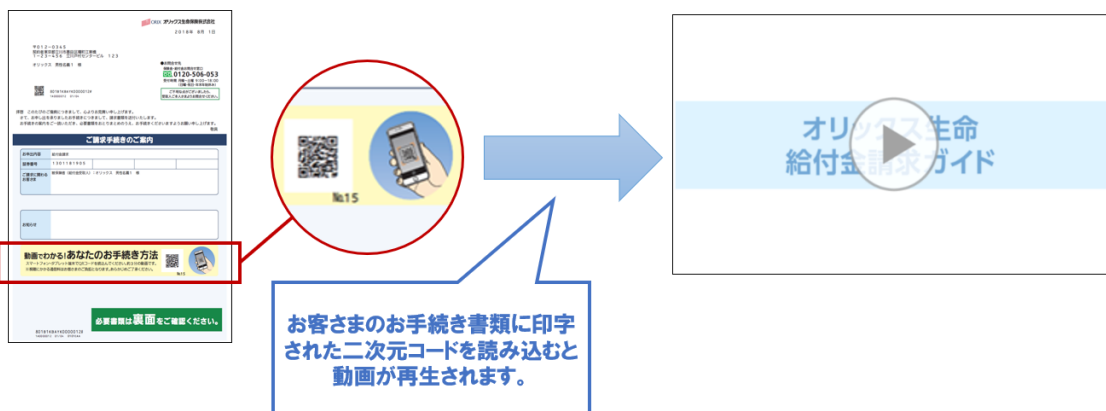
企業・団体・行政が生活者に発信するさまざまな情報を、生活者と専門家からなる「第三者」が客観的に評価し、見やすさ、分かりやすさ、伝わりやすさなどの点で、優れたコミュニケーションデザインを表彰するものです。

<パーソナライズド動画のポイント>



- ✓ 一人ひとりのお客さまに合った動画の提供
- ✓ 書類に記入する場所、記入内容が分かりやすい動画の構成
- ✓ 進捗バーやチャプターでお手続きの進捗状況を表示

二次元コード掲載イメージ(ご請求手続きのご案内)



<帳票のポイント>



- ✓ 高齢者でも見やすい色、色数を採用
- ✓ 記入箇所の目立つレイアウトや配色