

2017年7月11日

こくみん共済の「契約更新のご案内」が「実利用者ユニバーサルデザイン認証」を取得

全労済（全国労働者共済生活協同組合連合会 代表理事理事長：中世古 廣司）は、こくみん共済の「契約更新のご案内（以下、『ご案内』）」について、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。

全労済は、引き続き、お客さまや組合員の方々に全労済の共済商品などを正しくご理解いただくために、より分かりやすいツールの作成に取り組みます。

■「実利用者ユニバーサルデザイン認証」の取得

認証を取得した『ご案内』は、ご契約の満期を迎えられた組合員の方々に、継続する契約内容や共済を追加するご提案を行うツールです。

今回、お客さまの声やコンタクトセンターでのヒアリング内容をもとに抜本的に見直し、さらに「一般生活者モニターの実使用時における行動観察」の結果を反映させる等、改善を重ねた結果、「使う人のことを大切に考えている印刷物」として評価をいただき、認証取得にいたしました。

＜『ご案内』の主な改善点＞

1. これまで独立していた『ご案内』のリーフレット・次期共済契約証書・加入タイプ追加のご提案・変更申込書を一体化しました。
2. 文字数を減らし、写真の表示や文字を大きくするなど、シンプルで分かりやすい手順のご案内に努めました。



実利用者
ユニバーサルデザイン認証

■改善前■



■改善後■



※実利用者ユニバーサルデザイン認証とは(参考:「(特非) 実利用者研究機構」 <http://jitsuken.com/>) 実際の利用者が使用する際の行動観察調査を行い、発見された課題に対して、分かりやすく社会的にも価値のあるものに改善された製品・サービス等に与えられる認証。