

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

こくみん共済 coop 〈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：廣田 政巳）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。

こくみん共済の『ご案内』は、2017年3月の同認証の取得に続き、2回目となります。

当会では、引き続き、お客さまや組合員の方々に当会の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めます。

■「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皆さまに、継続契約のご案内と共済を追加するご提案を行うツールです。

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プロトタイプを作成した上で見直し、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などの改善を重ねた結果、「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ました。

■『ご案内』の主な改善点

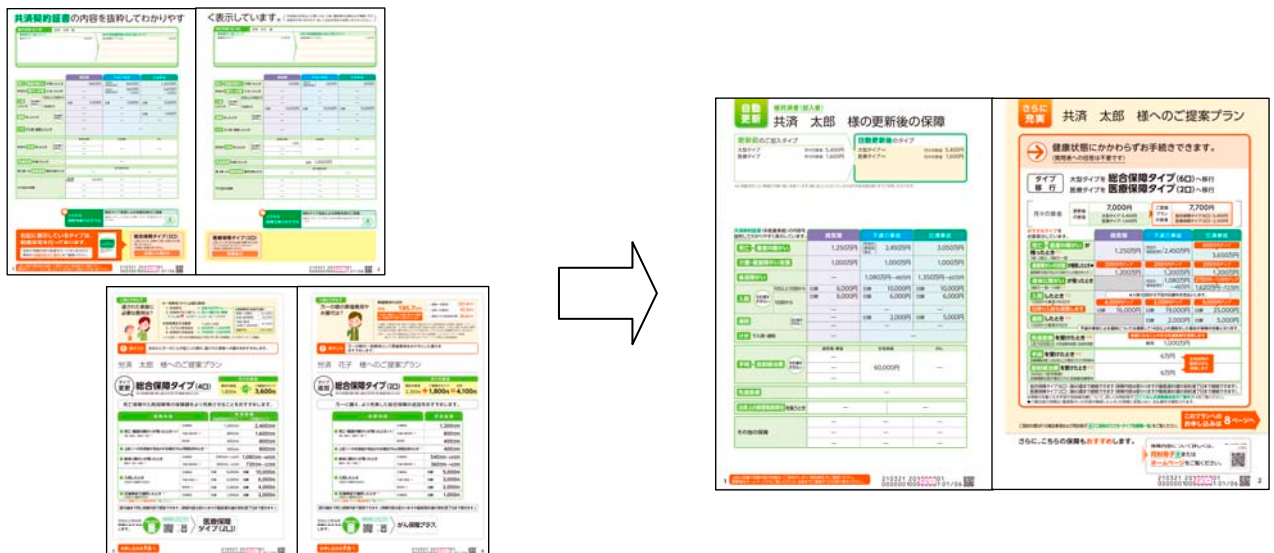
- 2019年8月「こくみん共済」の制度改定に伴い、『ご案内』の同封物全体の見直しをはかり、「制度改定」内容についてまとめた冊子を同封しました。
- 今まで別ページだった「自動更新後のタイプ」と「ご提案プラン」を見開きにし、内容の比較検討が安易にできるようになりました。



実利用者
ユニバーサルデザイン認証

【改善前】 更新後の契約内容と提案内容が別ページ

【改善後】 見開きにし、内容の比較検討が容易に



* 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。