

com Information

003

わたしたちは日々お客様の課題解決をCHALLENGEと捉えて行動しています

CHALLENGE
課題 & 提案
SOLUTION

伝えたい情報を わかりやすく伝えられていますか？ 情報発信において「わかりやすさ」は

必須事項

です。

大量の情報が蔓延する情報過多の現代においては、**伝えたいことを、伝えたい人に、伝えるために「わかりやすさ」が重要**になっています。しかし、世の中には、「文字が小さすぎて読めない」、「文字量が多すぎて読む気にならない」、「難しく理解できない」など、「わかりにくい」情報発信がまだまだ多く存在しています。

「わかりやすさ」という品質

製品や施設に「使いやすさの品質」が求められているように、情報コミュニケーションにおいても「わかりやすさの品質」が必要という考えから2009年に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 (UCDA) が立ち上がりました。

ユニバーサルコミュニケーションデザイン (UCD) とは、情報の送り手と受け手の間にある壁を取り除き、伝達効率を高めるためのコミュニケーションデザインのことで、UCDAでは、「わかりやすさ」という曖昧な概念を科学的な検証に基づき、**数値化し「わかりやすさ」の基準**を定め、第3者機関として認証を行っています。

「UCD」の必要性

情報発信の「わかりにくさ」は、企業・団体・生活者に負担や損失を強いることとなります。このような課題を解決することは、**社会貢献として重要な役割**です。情報を「わかりやすく」伝えることは、**SDGsの推進にも欠くことのできない活動**です。

※本文の内容は、UCDA専務理事武田一孝氏の見解より抜粋しています。

①がん検診受診券 ②健康診査受診券

料金後納郵便 受診 安心 がん検診

重要

①がん検診受診券
②健康診査受診券 在中
(後期高齢者医療制度加入者対象)

受診券番号 住所 氏名

有効期間 令和2年5月1日から令和3年3月31日まで (ただし集団健診は設定されている日まで)

健診項目

検診の種類	内容	個別	集団	備考
心電図検査	血液検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
貧血検査	眼底検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
眼底検査	胸部X線撮影	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
胃がん	胃内視鏡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	個別健診の場合は選択になります。
肺がん	胸部X線撮影	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
大腸がん	X線造影検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	要件を満たす人
乳がん	便潜血検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	マンモグラフィ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	女性のみ
子宮がん	頸部細胞診	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	女性のみ
前立腺がん	頸部+体部細胞診	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	要件を満たす人
肝炎ウイルス	血液検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	男性のみ
	血液検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	過去に受けたことのない人

この受診券で市の健康診査及びがん検診等が受診できます。
有効期間 令和2年5月1日から令和3年3月31日まで (ただし集団健診は設定されている日まで)

受診券・ご案内は内側にあります。
矢印方向にゆっくりに開いて中をご覧ください。
裏面からも同様に上下より開けて中をご覧ください。
このはがきが湿っている場合は、乾かしてから開けてください。

※検診費用は全て無料です。

②健康診査受診券

受診券整理番号 氏名 性別 生年月日

有効期間 令和3年3月31日

健診内容 実施形態 実施項目 窓口の自己負担負担額 保険者負担上限額

基本項目	個別	実施項目	窓口の自己負担負担額	保険者負担上限額
健康診査	<input type="checkbox"/>		-	-
詳細項目	<input type="checkbox"/>		-	-

所在地 〒000-0000 静岡県藤枝市●●●123
保険番号 3 9 0 9 2 0 1 0
氏名 静岡県後期高齢者医療広域連合

受診チェック欄

健康増進課健康診査グループ
藤枝市●●●456 TEL 123-4567

藤枝市からの大切なお知らせ

料金後納郵便 123-4567 藤枝市●●●999 藤枝 太郎 様

①がん検診受診券 無料

受診券番号 1234567 住所 藤枝市●●●123 ●●ビル9階 氏名 藤枝 太郎 様

有効期間 令和2年5月1日から令和3年3月31日まで (ただし集団健診は設定されている日まで)

●検診項目等

検診の種類	受診チェック	内容	個別	集団	備考
心電図検査	<input checked="" type="checkbox"/>	血液検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
貧血検査	<input checked="" type="checkbox"/>	眼底検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
眼底検査	<input checked="" type="checkbox"/>	胸部X線撮影	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
胃がん	<input checked="" type="checkbox"/>	胃内視鏡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	個別健診の場合は選択になります。
肺がん	<input checked="" type="checkbox"/>	胸部X線撮影	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
大腸がん	<input checked="" type="checkbox"/>	X線造影検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	要件を満たす人
乳がん	<input checked="" type="checkbox"/>	便潜血検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	マンモグラフィ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	女性のみ
子宮がん	<input checked="" type="checkbox"/>	頸部細胞診	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	女性のみ
前立腺がん	<input checked="" type="checkbox"/>	頸部+体部細胞診	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	要件を満たす人
肝炎ウイルス	<input checked="" type="checkbox"/>	血液検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	男性のみ
	<input checked="" type="checkbox"/>	血液検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	過去に受けたことのない人

《令和2年度》
①がん検診受診券 ②健康診査受診券 在中
(後期高齢者医療制度加入者対象)
この受診券で藤枝市のがん検診や健康診査等が**無料**で受診できます。

受診券・ご案内は、このはがきの中面を開けてご覧ください。
OPEN ※このはがきが湿っている場合は、乾かしてから開けてください。

②健康診査受診券 無料

受診券整理番号 12345678901 氏名 藤枝 太郎 様 性別 男性 生年月日 昭和15年12月31日

有効期間 令和2年5月1日から令和3年3月31日まで (ただし集団健診は設定されている日まで)

●健診項目等

健診内容	実施形態	実施項目	窓口の自己負担負担額	保険者負担上限額
基本項目	健康診査	個別	なし	-
	健康診査	集団	なし	-

所在地 〒000-0000 静岡県藤枝市●●●123
保険番号 3 9 0 9 2 0 1 0
氏名 静岡県後期高齢者医療広域連合

受診チェック欄

健康増進課健康診査グループ
藤枝市●●●456 TEL 123-4567

効果事例
・健康診査受診券を改善し、**受診率**が3年で**30%増加!**
・納税通知書を改善し、**問い合わせ件数**が**20%削減!**

「わかりやすさ」による効果

- 01 | 問合せ・苦情の減少
- 02 | 申込書等の不備の減少
- 03 | 申込件数の増加
- 04 | 購読率の増加

共立アイコム のUCDの取り組み

共立アイコムは、ユニバーサルコミュニケーションデザインの必要性・有効性を理解し、全社的にユニバーサルコミュニケーションデザインの教育を受け、UCDA賛助会員企業として、ユニバーサルコミュニケーションデザインの普及、推進に取り組んでいます。また、ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会にUCDの理論や「わかりやすさ」の基準を理解し、適切な分析、設計、対応ができる人材と認められた「UCDA認定」の資格を持ったデザイナーが3名在籍しており、UCDの「わかりやすさ」の基準に則った適切な「わかりやすい」デザインを行います。



既存のリーフレットを自社UCDA認定オペレーターが「わかりやすく」改定。



個人情報保護ポリシー

■■■■■■■■■■ (以下「当社」といいます)は、お客様の個人情報を慎重に取り扱いつ共に、次の取り組みを推進いたします。

第1条. 安全対策

当社は、個人情報につき外部からの不正なアクセス、紛失・破壊・改ざん・漏えいなどへの危険防止に対する合理的かつ適切な安全対策を行ってまする教育啓蒙活動を実施するほか、お客様個人に関する情報を取り扱っている部門あるいは部署単位で管理責任者を置き、その管理責任者は適切な

第2条. 利用目的

お客様より取得する個人情報は、次の利用目的のためにのみ利用させていただきます。

- (1) 当社及び■■■■■■■■■■の各種商品の販売及びサービスのご提供
- (2) 当社及び■■■■■■■■■■の各種商品及びサービス、キャンペーン、イベント等のご案内
- (3) 当社及び■■■■■■■■■■のご優待特典及び会員サービス等のご案内やご提供
- (4) 当社及び■■■■■■■■■■の保守・アフターサービス等のお客様サポート
- (5) 当社及び■■■■■■■■■■のお客様からのご相談・お問い合わせへの対応
- (6) 当社及び■■■■■■■■■■の新商品・新サービスの提供を目的とした開発、並びに当社及び■■■■■■■■■■の各種商品及びサービスの品質改善、上記以外の目的で個人情報を利用させていただく場合には、その都度、その利用目的を明確にし、お客様から事前の同意をいただきます。

第1条. 安全対策

当社は、個人情報につき外部からの不正なアクセス、紛失・破壊・改ざん・漏えいなどへの危険防止に対する合理的かつ適切な安全対策を行ってまいります。また、社員に対する教育啓蒙活動を実施するほか、お客様個人に関する情報を取り扱っている部門あるいは部署単位で管理責任者を置き、その管理責任者は適切な管理を行います。

第2条. 利用目的

お客様より取得する個人情報は、次の利用目的のためにのみ利用させていただきます。

- (1) 当社及び■■■■■■■■■■の各種商品の販売及びサービスのご提供
- (2) 当社及び■■■■■■■■■■の各種商品及びサービス、キャンペーン、イベント等のご案内
- (3) 当社及び■■■■■■■■■■のご優待特典及び会員サービス等のご案内やご提供
- (4) 当社及び■■■■■■■■■■の保守・アフターサービス等のお客様サポート
- (5) 当社及び■■■■■■■■■■のお客様からのご相談・お問い合わせへの対応
- (6) 当社及び■■■■■■■■■■の新商品・新サービスの提供を目的とした開発、並びに当社及び■■■■■■■■■■の各種商品及びサービスの品質改善等のための調査・分析

尚、上記以外の目的で個人情報を利用させていただく場合には、その都度、その利用目的を明確にし、お客様から事前の同意をいただきます。

UCDAが定める「わかりやすさ」の基準に基づいた改定ポイント

ユニバーサルデザインフォントを使用

小さい文字や長文でも読みやすい、可読性、視認性、判読性に優れたユニバーサルデザインフォントを使用しました。

レイアウトを3段組に変更

1行あたりの文字数が45文字以上になると読みにくく、改行後の位置がわかりづらくなるため3段組にして、1行あたりの文字数を45文字以内に抑えました。

広い行間を確保

行間が3.75mm以下になると読みにくくなるため、3.75mm以上を確保しました。

文中の見出しタイトルを差別化

見出しタイトルには、色の背景を付けて本文と差別化を図り、目立たせました。



COM Column Blog

Kyoritsu EMS

第4回 | 私のお付き合いも

自分の棚卸ができれば、引き続き、仕事上での私の棚卸を行います。

職務経歴書のような棚卸も大切ですが、自分が接触させていただけた皆さまを順番に書き出すことも忘れないでください。仕事になった、受注できたなどではなく接触してお話できた皆さまを書き出してほしいです。

そしてピックアップする内容ですが、思い出せる範囲で構いませんので、どのようなきっかけでお会いしたか、どのようなフィールドでどのような活躍をされていらっしゃるのか、このよ

うなことを記載してください。ベテランになればなるほど数が多いはずなので大変だと思いますが頑張ってください。

ただ、わざわざこんな風にまとめなくても過去お会いした方が瞬時に思い出せれば何の問題もないです。ある案件にたどり着いたけど誰に相談すればよいたらう？誰が助けてくれるだろう？わざわざ棚卸しなくてもこんな時は誰だ！とすぐに出てくれば全く問題ないわけです。でも昔になればなるほど、連絡先が変わったりして忘れてしまっていないですか？

ということで、自分の棚卸と称して仕事上での棚卸も行ってください。ちょっと書き出してみると近況報告でメールでもしてみようかな、という気分になり意外と疎遠になっていたお付き合いが簡単に復活するかもしれませんよ。

いかがですか。これって意外と役に立ちます。一度やってみれば後は毎日足していくだけですから簡単です。

もう一つ、自分の棚卸が面倒くさい場合は自分の頭の中にある情報をいかに早く探し出せるか。そちらを鍛えるのも良いかもしれません。

第5回 | 頭の中にはきっとある

自分の頭の中にある情報をいかに早く、隅っこの情報まで探し出せるか。とはどういうことでしょうか？

ここからは私の持論になりますので賛同できない方、大勢いらっしゃると思いますが、まずはご一読いただければと思います。逆の方向からの参考にしていただければと存じます。

最初に天才と呼ばれる人、人並み以上の努力をする人は別として、私のように凡庸な脳みその持ち主で、努力よりも何となく生きている時間が圧倒的に多い方。そのような方向けのお話であることを了解ください。

このような人の場合、脳みそにあらゆる情報を詰め込もうとしても、詰め込む作業が苦手ですからそれほど多くの情報を無理して入れることに期待はできません。ところが、ごく普通の人であっても、妙にいろいろなことを知っていたり、相手の話す内容にずっとついていける人っ

ていますよね。こういう何でも知っている人は人知れず新聞や本を読みまわったり、テレビのニュースや情報番組を見まわったり、暇さえあればネットでいろいろ調べてるんだらうなんて思いますよね。ところが、意外と私たちと同じように普通に毎日過ごしていることが多いんですよ。だから毎日得ている情報量は私たちとそれほど変わらないはずなのに。こういう人であればものすごい情報を持っているから多分自分の棚卸なんかやらなくても済むはずですが、やはり私たち努力より怠ける時間が多い人はしっかり自分の棚卸をしなければいけない。仕方ない、頑張ってみるか！と言いつつだらだら時間が過ぎて…

いえ、ちょっと待ってください。それでは今回の「頭の中にはきっとある」というタイトルがタイトル倒れになってしまいます。今回は長くなってしまったので次回にさせていただきますが次は情報を無理に詰め込まなくても商談の席でお客様の会話にずっとついていったり、話のネタをスムーズに話し始めるためのコツをお話させていただきます。