

平成29年9月20日

各 位

大同生命保険株式会社  
代表取締役社長 工藤 稔

## 「ユニバーサルマナーアワード(インクルージョン部門)」を受賞！

T&D保険グループの大同生命保険株式会社(社長 工藤 稔)は、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会主催の「ユニバーサルマナーアワード2017」において、「ユニバーサルマナーアワード」を受賞しましたのでお知らせいたします。

「ユニバーサルマナーアワード」は、高齢者や障がい者など多様な人々に心地よい取組みを推進している企業・団体を表彰するものであり、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が本年より実施しています。第1回目となる「ユニバーサルマナーアワード2017」において、当社は、高齢や障がいのあるお客さま等の声が計画段階から反映され、実効性の高い取組みを行っている企業に贈られる「ユニバーサルマナーアワード(インクルージョン部門)」を受賞しました。

当社は、これからも、シニアの方や障がいのある方など様々なお客さまへのサービス品質の向上に努めるとともに、“お客さま一人ひとりの視点に立った行動の実践”を通じて、「最高の安心」と「最大の満足」をお届けできる会社を目指してまいります。

以 上

(\*) 「ユニバーサルマナー」とは、自分とは違う誰かのことを思いやり、適切な知識のもとサポートを実践することを意味し、「ユニバーサルマナー検定」は、一般社団法人ユニバーサルマナー協会がユニバーサルマナーの普及・啓発を目的として実施しているものです。

【お問合せ先】 広報課 TEL. 03-3272-6206

## 当社の取組み内容

### ■当社の取組み内容

- ・当社では、シニアのお客さまへの「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けするために、平成26年度より「ベストシニアサービス（BSS）」に取り組んでいます。
- ・お客さまが安心してお問い合わせやお手続きをしていただけるよう、コールセンターではシニアのお客さまが聞き取りづらい自動音声応答による用件選択を省略し、コミュニケーションへ直接おつながりする取組み、全国の支社では耳マークの掲示、筆談器やコミュニケーションボードの設置、説明書類や手続き書類のシニアの方へ配慮した文字サイズや配色への改善などの取組みをおこなっています。
- ・これらに加え、平成29年度は全国の役職員約7,200名全員が「ユニバーサルマナー検定3級」を取得し、さらに、同検定で学んだことをより実践に生かすため、全国の支社（97拠点・役職員約5,000名）で「体験型介助セミナー」を受講するなど、シニアの方や障がいのある方をより深く理解し、お客さま一人ひとりに配慮した真心のこもった対応につながる取組みを積極的に行っています。

## 「ユニバーサルアワード2017」の概要

### ■「ユニバーサルマナーアワード2017」の概要

- ・私たちの社会は、高齢者や障がい者、LGBTや外国人など多様な人たちで形成されています。2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、一人ひとりが多様な人と向き合うマインドを持ち、行動することがますます大切になっています。
- ・「ユニバーサルマナーアワード2017」は、こうした多様な人の視点に立ち、優れた取組みをしている企業・団体に対し、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が今年より表彰するものです。
- ・企業・団体から寄せられた事例を「革新性」、「継続性」、「波及性」、「実効性」の観点から審査し、今回、すべての観点を一定の基準で満たしている19の企業・団体が受賞されました。
- ・ウェブサイト上で上記等の受賞企業の取組みを公開し、一般の方が「共感する3つの事例」を選び投票する「ウェブ投票グランプリ賞」（投票期間：2017年9月20日～10月20日）があり、10月24日（火）に京王プラザホテルで受賞式が行われます。

ウェブサイト：<http://award.universal-manners.jp/award2017>

