

## どちらの帳票が「見やすい」ですか？

**MIC 保険証券 (OVERSEAS TRAVEL ACCIDENT INSURANCE POLICY)**

契約書 (SALE OF CONTRACT) 2017年01月15日  
 保険証券番号 (POLICY NUMBER) MK0122058677

契約者 (POLICY HOLDER) MIC Insurance Holdings Co., Ltd.  
 被保険者 (INSURED) 渡辺 隆夫

保険期間 (INSURANCE PERIOD) 2017年01月15日 - 2017年02月15日

保険金額 (INSURANCE AMOUNT) 10,000,000 JPY

保険料 (PREMIUM) 1,000 JPY

保険内容 (INSURANCE COVERAGE)

1. 海外旅行中の死亡・身体障害  
 2. 海外旅行中の入院費用  
 3. 海外旅行中の医療費用  
 4. 海外旅行中の送金費用  
 5. 海外旅行中の旅行取消料  
 6. 海外旅行中の旅行遅延料  
 7. 海外旅行中の旅行中断料  
 8. 海外旅行中の旅行遅延料  
 9. 海外旅行中の旅行中断料

総額 (TOTAL PREMIUM) ¥16,800

MIC Insurance Co., Ltd.  
 1-1-1, Higashi-Shinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo 162-0801, Japan

MIC OpenPrintXML Solution で作成されました。オーバーレイデータは、通常のPDFデータを使用しています。

一般の電子帳票システムで作成されました。オーバーレイデータは、電子帳票システムのネイティブデータです。

**MIC 保険証券 (OVERSEAS TRAVEL ACCIDENT INSURANCE POLICY)**

契約書 (SALE OF CONTRACT) 2017年01月15日  
 保険証券番号 (POLICY NUMBER) MK0122058677

契約者 (POLICY HOLDER) MIC Insurance Holdings Co., Ltd.  
 被保険者 (INSURED) 渡辺 隆夫

保険期間 (INSURANCE PERIOD) 2017年01月15日 - 2017年02月15日

保険金額 (INSURANCE AMOUNT) 10,000,000 JPY

保険料 (PREMIUM) 1,000 JPY

保険内容 (INSURANCE COVERAGE)

1. 海外旅行中の死亡・身体障害  
 2. 海外旅行中の入院費用  
 3. 海外旅行中の医療費用  
 4. 海外旅行中の送金費用  
 5. 海外旅行中の旅行取消料  
 6. 海外旅行中の旅行遅延料  
 7. 海外旅行中の旅行中断料  
 8. 海外旅行中の旅行遅延料  
 9. 海外旅行中の旅行中断料

総額 (TOTAL PREMIUM) ¥16,800

MIC Insurance Co., Ltd.  
 1-1-1, Higashi-Shinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo 162-0801, Japan

理由は次のページから

# 「訴求力のある帳票」は、 事務コストの削減と顧客増を実現します。

## ■インターフェイスの役目■

コンシューマと保険会社をはじめとした金融商品取扱会社とのインターフェイスは、対面・画面(音声含む)・帳票等があげられます。そして、「コンシューマに理解していただき、アクションを起こしていただく」ことがインターフェイスの大きなミッションとなります。

そのため各社では、基幹系システムや CRM 系システムに多くの費用を投じて、様々な仕組みを構築しており、インターフェイスが要件定義のレベルに達していない場合には、その効果を享受できなくなってしまいます。

特に、インターフェイスの多くは帳票で占められており、帳票に「見やすさ」というポイントが欠けていれば、コンシューマにとって「わかりづらい」帳票となってしまう、構築したシステムのパフォーマンスも低下してしまいます。

したがって、高いコストパフォーマンスを得るために、今まで軽視されがちであった帳票のあり方を再考すべきではないでしょうか。

### 訴求力があるドキュメントのポイント

訴求力のあるドキュメントの代表としては『パンフレット』があげられます。

パンフレットは、専門家であるグラフィックデザイナーが「見た人がどう思うか？」そして「どんなアクションを起こしてもらえるか」というコンシューマの視点に立ちデザインし、マーケットイン型のドキュメントとして制作されています。

### 帳票に訴求力があるか？

では、前述の『パンフレット』に対して『帳票』はいかがでしょうか。

『帳票』は、事務スタッフもしくはプログラマが、アウトプットされる情報を正確に反映させることを目的に開発します。さらに、記載事項に対して正しく記入されることを前提としている等のシステム本位な考え方に立った作り手の事情によるプロダクトアウト型のドキュメントになってしまわざるを得ません。

つまり、多くの『帳票』は、「コンシューマにとって見づらく、アクションを起こしにくい」ドキュメントになる可能性が非常に高くなっています。

そして基本的に、事務スタッフやプログラマに求められるミッションは、情報表記の正確性にあるため、グラフィックデザイナーの様な技能は必要とされておらず、こうした現象を呈しているかと思われます。

## ■帳票に訴求力を持たせられない要因■

『帳票』の設計および制作がマーケットイン型にできなかった理由としては、以下のことがあげられます。

### 『帳票上の制限』

帳票の種類にもよりますが、次のようなレイアウト上の制限があると推測されます。

#### ・ 申込書など手書き伝票の場合

必要とされる入力項目を A4 等の定められたスペース内に網羅しなければならない。  
イメージワークフローでその表現エリアを制限される。

#### ・ 通知書等印字系帳票の場合

印字桁数が絶対とされ、その最大桁数を前提にした印字定義域を確保するため、表現の柔軟性が大きく制限されたレイアウトにせざるを得ない。  
また、プログラム精度維持と効率化を前提に、文字サイズやフォントのバリエーションに対しての制限も少なくない。

#### ・ ターンアラウンド帳票の場合

前述の手書き伝票と印字系帳票の要素が複合された制限。

### 『システム上の制限』

帳票を反映するシステム自体あるいはそれを取り巻く環境についても、様々な制限があると推測されます。

#### ・ 基幹システムの改編機会が少ないための制限

基幹をはじめとした上流側システムは大きく改変する機会がなく、それに伴う帳票系システムの改編機会も同様に制限されることが推測される。

#### ・ システム部署の制限

改変による帳票の更新がされた場合、帳票の体裁変更による社内ユーザー部門からのクレームとなる可能性があり、現状維持を選択する傾向があると推測される。

#### ・ 新プロジェクトでの「帳票システム」採用判断の制限

新システム構築時には、データベースやそれに付随する処理手法のパフォーマンスの確保が最優先で検討されるため、電子帳票システムの検討については優先度が低く、システム構築を受託した会社が電子帳票システムを選定・推薦するケースが多い。

そして、選定の際にはシステムの的なパフォーマンスが重視され “帳票の訴求力” という観点が抜け落ちてしまうことが少なくない。

## 『帳票設計者の制限』

帳票コンテンツを設計・制作する過程においても、事務システムという性格上、様々な制限があると推測されます。

### ・事務担当もしくはプログラマが帳票設計者

一般的な帳票設計・制作のフローとして、事務部門で EXCEL 等を使用しラフ設計された原稿をもとに、プログラマが電子帳票システムの専用ツールで帳票をそのまま写しとり、各項目に対して適正な値が入る前提で帳票を作成する。その一連の作業過程では、グラフィックデザイナーの様な技能は求められていない。

### ・事務帳票としての役割

事務スタッフが帳票制作業務の取りまとめを行っており、その過程でグラフィックデザイナーは参加していない。

(ただし、事前印刷帳票については事前印刷部分に対して関与できる)

## 桁数優先で設計された状態

最大桁で設計。  
枠の長さに対して最大文字数を設定したため、表記文字サイズが小さくなってしまう。  
したがって、汎用的な文字数の場合、余白が出てしまいアンバランスになる。

特約・ 割増引 SPECIAL CONDITIONS	<ul style="list-style-type: none"><li>・戦争危険等免責に関する一部修正特約</li><li>・保険期間延長の追加保険料支払いに関する特約</li><li>・救護者費用等追加補償特約</li><li>・傷害治療費用（カイロプラクティック等にかかわる費用補償対象外特約）</li><li>・疾病治療費用（妊婦初期の症状に対する保険金支払責任の変更に関する特約セット）</li><li>・妊婦初期の症状に対する支払責任の変更に関する特約</li><li>・ホームヘルパー雇入費用等補償特約</li></ul>
特約・ 割増引 SPECIAL CONDITIONS	<ul style="list-style-type: none"><li>・戦争危険等免責に関する一部修正特約</li><li>・保険期間延長の追加保険料支払いに関する特約</li><li>・救護者費用等追加補償特約</li><li>・傷害治療費用</li><li>・疾病治療費用</li><li>・妊婦初期の症状に対する支払責任の変更に関する特約</li><li>・ホームヘルパー雇入費用等補償特約</li></ul>

## ■ 「訴求力」のある帳票を作るには■

帳票に訴求力を持たせるための条件としては、設計できる環境とそれを反映できる仕組みが必要となります。

### ・グラフィックデザイナーが設計できる環境構築

事務帳票であっても、グラフィックデザイナーが消費者の立場にたって、オーバーレイや印字部分も含めてデザインできる環境を用意する。

### ・グラフィックデザイナーが設計した帳票を反映できる仕組み

グラフィックデザイナーが設計した内容を、電子帳票システムの機能として正しく反映でき、システム上のパフォーマンスも担保されていること。

## 仕組みとしての解決策

グラフィックデザイナーがデザインした訴求力のある帳票を反映できる電子帳票システムは、ミックの OpenPrint XML Solution となります。

その理由としては、以下のことがあげられます。

### ・DTP(Desk Top Publishing)の技術が内包されている

印刷業界で高度に求められていた日本語組版を着実に反映できる技術がある。

特に、縦組機能や設定桁数からの文字溢れも適宜処理できる機能を保持。

### ・Adobe Illustrator 等で制作された PDF データをそのまま使用できる

当システムでは、グラフィックデザイナーがデザインした PDF データをオーバーレイや部品データとしてそのままハンドリングできます。

そのため、オーバーレイに該当する部分については、グラフィックデザイナーのスキルがそのまま反映されます。

## 「見やすい」を優先で設計された状態

汎用桁で設計。頻度の高い桁数で設定したため、最大桁数等の項目値になった場合、文字溢れが生じたため、自動的に文字を変形。頻度の高い桁数の場合も含めて、高い可読性を保持。また、高さ方向にも自動でセンタリング。

特約・割増引 SPECIAL CONDITIONS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 戦争危険等免責に関する一部修正特約</li> <li>- 保険期間延長の追加保険料支払いに関する特約</li> <li>- 救援者費用等追加補償特約</li> <li>- 傷害治療費用（カイロプラクティック等にかかわる費用補償対象外特約）</li> <li>- 疾病治療費用（妊娠初期の症状に対する保険金支払責任の変更に関する特約セット）</li> <li>- 妊娠初期の症状に対する支払責任の変更に関する特約</li> <li>- ホームヘルパー雇入費用等補償特約</li> </ul>
特約・割増引 SPECIAL CONDITIONS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 戦争危険等免責に関する一部修正特約</li> <li>- 保険期間延長の追加保険料支払いに関する特約</li> <li>- 救援者費用等追加補償特約</li> <li>- 傷害治療費用</li> <li>- 疾病治療費用</li> <li>- 妊娠初期の症状に対する支払責任の変更に関する特約</li> <li>- ホームヘルパー雇入費用等補償特約</li> </ul>

つまり、優秀なグラフィックデザイナーと OpenPrintXMLSolution があれば、「訴求力」の高い帳票ができます。

そして、その訴求力の高い帳票の活用により、消費者の理解不足による不備要因の解

消ができ、不備対応のためのコール対応コスト等の圧縮がはかれます。

さらに、申込書や加入依頼書等のターンアラウンド帳票では、記載・記入事項についてコンシューマの理解度が増すことによる販売機会の向上がはかれます。