

JITSuken

実利用者研究機構

年金広報検討会

＜ジツケンの活動事例＞

※岡村の関わった保険・印刷物関係をメインにピックアップ

1

JITSuken

ジツケンの事業

実利用者研究機構は、「いつも答えは、実利用者のそばにある」という考えの元、「関わる人全員のためになる、現実的で効果的な方法」をコンセプトに研究開発と教育を行う専門機関。

【ジツケンの事業の種類】

- 企業単位でのユニbiz特別研修やユニバーサルデザインコーディネーター教育&資格検定の実施、全国のセミナーやイベント・メディアでの講演
- 「実利用者ユニバーサルデザイン」認証、「使いやすさ検証済認証制度®」の実施
- 修学旅行や社会科見学の受け入れ、小中学校への出前授業、UDC教育のカリキュラム導入などの学校支援
- 企業・行政へのコンサル指導・監修、ユニバーサルデザイン情報のアドバイザー・監修

2

2

保険毎日新聞 2017年9月1日版

実利用者研究機構 実利用者UD認証推進「利用者本位のサービス実現へ」「提供者と利用者の盲点に着目」



保険毎日新聞 2017年9月1日版に、当機構が認定する「実利用者ユニバーサルデザイン」認証が保険業界に広がりを見せているという記事が掲載されました。

【概要】

出版社：保険毎日新聞
発行日：2017年9月1日

3

3

株式会社かんぽ生命保険

「実利用者ユニバーサルデザイン」認証を株式会社かんぽ生命保険「ご契約ハンドブック2022年度版」が取得



認証マーク：高齢者検証済ユニバーサルデザイン
対象物：ご契約ハンドブック2022年度版
認証番号：220034

株式会社かんぽ生命保険は、ご契約者様へ配布している「ご契約ハンドブック2022年度版」の「高齢者検証済ユニバーサルデザイン」認証マークを取得。かんぽ生命保険は、ご契約ハンドブック2015年版から7回継続して「高齢者検証済ユニバーサルデザイン」認証マークを取得しています。

【評価のポイント】

この対象物の目的は、保険に加入している実利用者が、「自分が加入している保険内容の状態確認（メンテナンス）」をしてもらうことです。しかし、実利用者の視点では、どうせ同じ内容だし、毎年届くものなので、さっと確認してあとは棚にしまい込んでしまう方もいます。そこで、対象物の目的を実現するために実利用者が対象物を利用する状況を提供者と制作会社が一緒に【実利用者行動観察ワークショップ】に臨み、「確認の誘導」や「行動を促すための表現」などを中心に課題を抽出しました。

4

4

三井住友海上火災保険株式会社

家庭用自動車総合保険「G Kクルマの保険」パンフレットが「実利用者検証済ユニバーサルデザイン」認証マークを取得

立ちどまらない保険。
三井住友海上
MS&AD INSURANCE GROUP



認証マーク：実利用者検証済ユニバーサルデザイン
対象物：「GK クルマの保険」パンフレット
認証番号：180009

三井住友海上火災保険株式会社は「実利用者ユニバーサルデザイン」認証において、家庭用自動車総合保険「G Kクルマの保険」（2019年1月改定版）のパンフレットについて、損害保険業界では初めて「実利用者検証済ユニバーサルデザイン」認証マークを取得しました。

【評価のポイント】

この対象物の目的は、実際に契約を検討しているお客さまだけでなく、このパンフレットを使って説明する方にとっても、使い勝手の良いものにするを目的として挑まれました。

「せっかく親切に記載しているのに読まれない箇所」や「良かれと思って、わかりやすくした工夫がかえって誤認の要因になっていた箇所」などの課題を見つけ、分析し、「実利用者と対象物との関係性構築に必要な流れ」や「実利用者がストレスなく自然に内容を理解していくための動線」などをポイントに、多くの改善を反映したことを確認致し認証となりました。

5

5

住友生命保険相互会社

お客さまへ配布している“住友生命「Vitality」”パンフレットの「実利用者検証済ユニバーサルデザイン」認証マークを取得

あなたの未来を強くする
住友生命



認証マーク：実利用者検証済ユニバーサルデザイン
対象物：“住友生命「Vitality」”パンフレット
認証番号：180007

住友生命保険相互会社は、「生活保険“1UP”商品パンフレット」に続き2回目の「実利用者検証済ユニバーサルデザイン」認証マークを取得しました。

【評価のポイント】

パンフレットのみ単体で実利用者が使うものではなく、営業職員の方々が、保険商品の説明を行う際に使うものです。そのため、実際に契約を検討しているお客さまだけでなく、このパンフレットを使って説明する方にとっても、わかりやすく使いやすいものにするを旨として、今回の検証に挑まれました。実際の利用者不在で制作者だけでパンフレットを改善するのではなく、実際の利用者が、パンフレットを自然な状態で利用している様子を観察し、無意識にわかりにくい（わからない）と感じる箇所や、わかったつもりで間違った理解（誤認）をしている箇所、提供者が伝えたいポイントや想いが伝わっていない箇所などを発見し、その原因を分析して改善を行いました。

6

6

ブルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社

「商品概要書（米国ドル建終身保険）」が「実利用者検証済ユニバーサルデザイン」認証マークを取得



ブルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社は「実利用者ユニバーサルデザイン」認証において、「商品概要書（米国ドル建終身保険）」が、生命保険の銀行窓口販売で使用するツールとして、初の「実利用者検証済ユニバーサルデザイン」認証マークを取得しました。

【評価のポイント】

保険商品に詳しくない実利用者は、保険商品に対する漠然とした不安をお持ちです。また同じくドル建ての投資や運用に詳しくない実利用者も、漠然としたデメリットを想像してしまいがちです。今回の保険（商品）の特徴は、その二つが合わさったものです。そのような実際の利用者の感じ方を「実利用者行動観察ワークショップ」を通じて目のあたりにすることで、今回の対象物の潜在的な課題や今後の改善の方向性を見つけ出すことができました。

認証マーク：実利用者検証済ユニバーサルデザイン

対象物：商品概要書（米国ドル建終身保険）

認証番号：180006

7

7

全労済（全国労働者共済生活協同組合連合会）

全労済の「こくみん共済 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）は、ご契約者様へ配布している「こくみん共済 契約更新のご案内」の「実利用者検証済ユニバーサルデザイン」認証マークを取得しました。

【評価のポイント】

実際の利用者が『対象物』を使った時に、感想やアンケートでは出てこない＜無意識の利用状況の課題や問題点＞を、提供者と制作者が利用者と同じ空間で検証しました。特に追加・変更申込書は、実利用者が無意識で感じている『理解しにくい箇所』や『間違ってしまった箇所（優良誤認含む）』、そして『何度もページを見返してしまい利用上の負荷がかかる箇所』を発見し、直観的に間違いを無くするための工夫を『対象物』に反映させることができました。

認証マーク：実利用者検証済ユニバーサルデザイン

対象物：こくみん共済 契約更新のご案内

認証番号：170004

8

8

ハーバード大学のアジアプログラム

ハーバード大学のアジアプログラムに「ユニバーサルデザインコーディネーター教育」プログラムが採用されました



2013年3月23日、ハーバード大学アジアプログラムに参加する、ハーバード大学生と東大生計24名が訪れ、当機構の「ユニバーサルデザインコーディネーター教育」を集団受講しました。

【概要】

2013年3月23日（ハーバード大学アジアプログラム最終日終日）にハーバード大学のアジアプログラム（Harvard College in Asia Program）として、「ユニバーサルデザインコーディネーター教育」が採用されました。

東京カンファレンスのメインプログラムとして、ユニバーサルデザインコーディネーター総論が採用され、ハーバード大学アジアプログラムに参加していたハーバード大学と東京大学の大学生、合わせて24名が受講しました。

9

9

ジツケンの教育支援

ジツケンの収益は、修学旅行や社会科見学の受け入れ、小中学校への出前授業、UDコーディネーター教育のカリキュラム導入などの学校支援に活かされています



©実利用者研究機構

実利用者研究機構では、小学校、中学校、高校、専門学校、短大、大学など様々な教育機関に対して、修学旅行の受け入れ、社会科見学の受け入れ、出前授業などをボランティアで行うほか、ユニバーサルデザインコーディネーター教育のカリキュラム導入を無料サポートしています。

【カリキュラム導入校】

福山大学、清泉女子短期大学、長野市立長野高等学校、東北文化学園専門学校、東京観光専門学校、長野県中野立志館高等学校、広島県穴吹デザイン専門学校、ほか

【修学旅行・社会科見学の受け入れ、出前授業】

全国各地、50校以上の学校



10

10

古河機械金属株式会社

技術者向け『実利用者の多様性視点』を学び反映するための
ユニビズ特別研修を実施



【参加者】

古河機械金属株式会社 社員12名

【研修目的】

1875年創業で、「古河気合筋肉」の広告でお馴染みの『古河機械金属』さまの若手技術者向けに【実利用者の多様性視点】を学び、業務に反映するための研修を実施しました。全国の様々な部門から、これからの会社を担う若手の技術者の方にご参加頂き、「提供者から利用者」の流れではなく、間に「中間利用者」がいる特殊な業種の中で、自社にとっての実利用者とは何なのか？多様性の視点を持つことで、どのように業務に活用できるのか？を中心に学び考え、様々なワークショップを実施しました。

【研修内容】

『実利用者の多様性視点』を学び反映するための特別研修

11

11

鳥取県主催「カラーUDセミナー」

鳥取県が主催の「カラーUD（ユニバーサルデザイン）セミナー」にて、ユニバーサルデザイン講演を実施



鳥取会場・米子会場2会場にて実施しました

【セミナー概要】

鳥取県が主催し、鳥取県内の印刷関係者、デザイナー、建築関係者等を対象に、「誰にでも見やすく、正しく情報を伝えるための印刷物や施策の標識のデザイン、色づかいの方法」についての理解を深めるため、鳥取と米子の2会場でセミナーを開催。

【講演内容】

当機構の岡村CEOが「障がいは環境が創りだす ～カラーUDから学ぶ多様性への合理的配慮～」をいうテーマで、色の見え方が違うことでおきる不便や、「カラーUD」をきっかけに生活や仕事で活用できる多様性への配慮を学ぶことで、相手も自分もうれしくなるような合理的な配慮について講演を実施。

12

12

山梨県職員研修

山梨県庁職員向け『印刷物のユニバーサルデザイン研修』を実施



【参加者】
山梨県庁職員

【研修内容】

当機構が初めて、山梨県庁職員向けの研修を行ったのは7年前。今回は「印刷物のユニバーサルデザイン」をテーマに研修を実施しました。

研修実施後に山梨県庁様の行ったアンケートでは「研修内容が職務に活かそうかどうか」について受講生全員が「大いに活かせる／いくらか活かせる」と回答、「ほとんど活かせない」と回答した人はゼロだったとのこと。いくら講師が頑張って研修しても、受講者に「使う人のためにもっと何かしたい!」という想いがなければ、このような回答にはなりません。山梨県庁でUDを推進し、本研修を企画してくださった皆様の真剣さが、職員の方々に伝わったということも一因だと思います。

13

13

公益財団法人藤沢市まちづくり協会

3級ユニバーサルデザインコーディネーター集団研修を実施



【参加者】
公益財団法人藤沢市まちづくり協会
26名

【研修目的】

体験型のユニバーサルデザインコーディネーター集団研修を通じて、高齢者、及び障がい者等の利用者の多様性対応の考え方を身に付ける。現在、施設を利用している実際の利用者対応の中で、見落とししている可能性のある課題の発見や、障害者差別解消法のポイントとなる「合理的配慮」の理解を深め、実践面における更なるスキルアップを行い、自分達で課題発見し、改善できる考え方や視点を身に付ける。

【研修内容】

- ・実利用者としての多様性対応について
- ・多様性対応の課題に気づくための視点を養うワークショップ
- ・障害者差別解消法の合理的配慮の具体例な考え方について
- ・業務に反映する為の振り返り

14

14

株式会社タニタ

実際の利用者の使用状況を学ぶため『実利用者行動観察』特別研修を実施



【参加者】
株式会社タニタ社員約20名

【研修目的と内容】

株式会社タニタ様にて、商品企画やデザイナーを中心とした約20名が、「実利用者対応」を学ぶため、実際の利用者の使用状況の行動観察の勉強会を実施しました。

利用者が実際に商品を使用している様子を見て、作り手側が、想定していたことも全く想定していなかったことも、発見・確認することができたようです。

利用状況を見ている時は、皆さま、驚きの声がたくさん漏れていました。

最後に、知識を身につけて、観察することで、さらに実利用者の思考と行動が発見ができることをお伝えして、2時間の勉強会を終えました。

15

15

東京国際空港ターミナル株式会社 TIAT

ユニビズ・体験型ユニバーサルデザイン研修＜初級編＞を実施



【参加者】
東京国際空港ターミナルで働く方
約60名

【研修目的】

今回の研修は、東京国際空港内で働く様々な立場や企業の方（接客、企画、運営など）にご参加いただきました。

【研修内容】

ユニバーサルデザインとバリアフリーの違いについて、ジツケンメソッドに基づく「UDコーディネート」の考え方を身に付けるために、各自発表しながら進めていきます。

具体的な事例を元に、自分たちの身近なことでも同じようなことがないか、そして業務でも同じようなことがないかを考えます。考えを学んだ後は、ワークショップは、コーディネート事例を題材にして、UDコーディネーターとして空港内での問題解決に挑戦してみます。実利用者研究という理論とUDコーディネートという考え方で現在の業務を見直してみます。TIATのこれまでのUDの取り組みを題材に、お客さま対応力をあげるためのUDコーディネートの考え方を学びます。

16

16

エアポートトレーディング株式会社

ユニビズ・体験型ユニバーサルデザイン研修〈体系的知識編〉を実施



【参加者】

エアポートトレーディング株式会社
社員約10名×2グループ

【研修目的】

那覇空港国内線旅客ターミナルビルでお土産店などを運営するエアポートトレーディング株式会社の社員研修で、実際に那覇空港国内線旅客ターミナルビル内で疑似体験などを行う研修を実施しました。

【研修内容】

＜全3日間＞

1日目：人の多様性に関する体系的な学習

2日目：6種類（高齢者、弱視、全盲、妊婦、聴覚障がい、車いす）の疑似体験

3日目：ステークホルダーマトリクス作成演習

※次ページに研修レポートを掲載

17

17

＜研修レポート＞

エアポートトレーディング株式会社

【1日目】利用者の多様性について、まず体系的に全容を把握する。そして、実務への活かし方を学習する！

利用者の多様性の体系的な知識を得ることで、「思っていたよりも多くの多様なお客さまが来店し、接客していたことがわかりました」、「今まで、知らずに接客をしたことがあったかもしれない」など、研修参加者の新たな「気づき」がありました。

【2日目】実際の利用者の行動を体験。実務へ反映するための考え方を学ぶ！

実際に普段自分達がサービスを提供している那覇空港国内線旅客ターミナルビル内を、「肢体不自由疑似」で車いすで移動をしたり、「高齢者疑似体験」をしながらの買い物や、「妊婦疑似体験」でキットをつけながら階段の移動をしてみたりなどしました。実利用者体験することで、自分が担当しているいつも見慣れている店舗で、今まで気が付かなかった問題点や、すでに改善されていた工夫等に気づくことができるようになりました。

【3日目】実際の業務に反映するために具体的な施策をカタチにする。

最終日は、1日目・2日目の研修で、学び・体験した知識と考え方を、今後の業務に活かすために、「どうすれば業務に反映していけるか」という具体的な施策としての、アウトプットを作り上げる実習をしました。

こうして、それぞれが実習で作上げた報告書が、他の社員や新しい社員にも引き継がれていき、会社オリジナルのマニュアルになっていきます。



18

18

フクバデンタル株式会社

PREMIUMイオン歯ブラシ「KISS YOU®」の監修・アドバイザーを実施



【監修対象】
PREMIUMイオン歯ブラシ「KISS
YOU®」
(リステージ版2016年11月1日発売)

【監修目的】

顕在化している課題の改善を行いつつ、製品そのものの魅力を
実際の利用者に伝えるように全体を見直し、製品の魅力をさら
にアップする。

【監修成果】

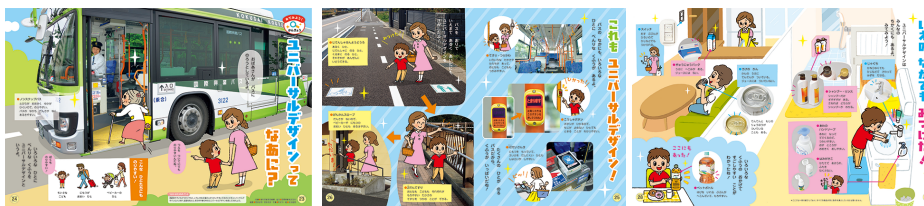
全5回（合計約16時間）の監修・アドバイザーの成果として、
PREMIUMイオン歯ブラシ「KISS YOU®」新モデルのパッ
ケージ全種には、実利用者研究の知見に基づくデザインコンセ
プトを反映することができた。
また、監修・アドバイザー中のレクチャーにより、フクバデ
ンタル株式会社の担当者様に対しては、概念モデルへの理解と、
実利用者視点による商品開発の知識・ノウハウを伝達するこ
うができた。

19

19

フレーベル館「がくしゅうのおおぞら」

幼稚園の教科書（キンダーブック「がくしゅうのおおぞら」） 「ユニバーサルデザインってなあに？」特集を監修しました。



キンダーブックは、子どもに関する研究の専門家たちの監修のもと、小学校に入学するまでの発達
の見通しをもって作られた絵本です。2011年12月号の「ユニバーサルデザインってなあに？」も当機
構が監修を実施し、今回は2度目の監修となります。

【監修概要】

キンダーブック がくしゅうのおおぞら 2018年9月号「ユニバーサルデザインってなあに？」
出版社：フレーベル館

20

20

株式会社ファンケル化粧品

株式会社ファンケル化粧品の新商品「ビューティブーク スキンケア」の容器・包材設計を監修。

使いやすいに配慮した軽い容器

効果的なケアに必要なのは、正しいお手入れを毎日続けること。だからこそ、使いやすい、お手入れに負担を感じないことが大切であると考え、容器の使い勝手や重さの軽減や、持ちやすさにも徹底的にこだわりました。



株式会社ファンケル化粧品さまの新商品「ビューティブーク スキンケア」（2016年10月3日発売）の容器・包材設計について、年齢を重ねることで生じる身体変化・行動特性への配慮を監修しました。

【監修概要】

60代以上の女性に寄り添った容器包材設計の監修

1. 監修対象

- ・やわ肌 クレンジングクリームの容器・包材設計
- ・やわ肌 泡洗顔料の容器・包材設計
- ・発酵浸透化粧液の容器・包材設計
- ・ピンつや ホワイトゲルの容器・包材設計
- ・ハリつや ホワイトクリームの容器・包材設計
- ・ハリつや ホワイト乳液の容器・包材設計

21

21

東京書籍「新編 新しい技術・家庭」

東京書籍の中学1～3年生「新編 新しい技術・家庭」の「プロに聞く！」のコーナーを当機構の横尾理事長が担当



【監修内容】

当機構の横尾理事長が「プロに聞く！」というコーナーで、中学校1・2・3年生向け教科書「新編 新しい技術・家庭（家庭分野）」掲載されています。「みんなが暮らしやすい社会を目指して ユニバーサルデザイン」という特集（P268-P269）の「プロに聞く！」のコーナーを担当し、「デザインで問題解決」というユニバーサルデザインの本質と、「年齢、性別、国籍などを理由に大切なことを諦めなくてはならない人をゼロにする」というジツケンの目標も掲載されています。

【監修概要】

中学校教科書 新編 新しい技術・家庭（家庭分野）

自立と共生を目指して

「みんなが暮らしやすい社会を目指して～ユニバーサルデザイン～」

出版社：東京書籍

22

22