

## Step ① 診断

一級UD診断士と金融アドバイザーによる診断を基に、「診断レポート」を作成します。



例) 信用金庫さま 個人向けローン案内チラシ

No.	解説
1	ローン借入れ経験者でないと分かりづらい文言。 ●「口座がない方もお申込みできます」「お見積書不要」など。 ●「リボ払いも借り換えOK!」は文法が不適切。 (改善例: 「リボ払いしている借入れの返済もOK!」)
2	「保証料込」の表記は必要だが、意味が分からない人もいるので説明が必要。
3	最高融資額、最長融資期間は分かるが、最小の融資額や最短の融資期間も分かった方がよい。

## Step ② 改善

分析結果を基に、デザイン改善を行います。

## 効果

- 問い合わせ減少
- 記入不備の減少
- 不備対応コストの削減

ご依頼いただくと、約2週間で「診断レポート」をご提供します!

まずは  
診断から!

詳しくは下記に  
お問い合わせ  
ください。



「診断レポート」イメージ

課題を見える化することで、  
改善の必要性が分かります。



「伝わる、顧客本位の業務運営」

# FDフィット診断<sup>®</sup>

フィデューシャリー・デューティー (FD) に具体的な解決策を。

トッパンフォームズ独自のソリューションが、

「伝わる」デザインを実現させます。

顧客本位の  
デザイン改善ができます。

FDに取り組んでいる実績の  
資料として活用できます。

トッパン・フォームズ株式会社

〒105-8311 東京都港区東新橋1-7-3

<http://www.toppan-f.co.jp/>

企画本部 デザイン開発部 UD・UIデザイングループ

TEL (03)6253-5698(代表)

# 経験から導き出された、3つの独自ソリューションで「FDフィット診断」<sup>®</sup>

2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の7つのうち、顧客とのコミュニケーションにかかわる2項目である「重要な情報の分かりやすい提供」と「顧客にふさわしいサービスの提供」について、現状のツールの診断ならびに改善を行うことで金融機関のフィデューシャリー・デューティーへの対応をサポートします。

## FD対応として示された「顧客本位の業務運営に関する原則」

- |                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| ① 顧客本位の業務運営に関わる方針の策定・公表等 | ⑤ 重要な情報の分かりやすい提供      |
| ② 顧客の最善の利益の追求            | ⑥ 顧客にふさわしいサービスの提供     |
| ③ 利益相反の適切な管理             | ⑦ 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 |
| ④ 手数料等の明確化               |                       |

トッパンフォームズでは「原則 ⑤・⑥」の2つの指標に対して、最適のご提案を行います。



### Solution1 UD視点

#### 一級UD診断士による 専門家診断

#### 独自に開発した チェックリストに基づいた診断

当社の診断士がツールの不備や誤解を招く表現を発見。問題点を可視化します。課題を正確に把握することで、修正の方向性が明確になります。

#### 診断項目(概要)

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| ① 視認性(見やすさ)   | ④ 利用性(使いやすさ)    |
| ② 直感性(分かりやすさ) | ⑤ 事務効率性(作業しやすさ) |
| ③ 理解性(伝わりやすさ) |                 |

※UD:ユニバーサルデザイン  
※一級UD診断士:当社で独自に定めた、UDに関する社内資格の最高ランク。綿密な教育課程と、厳正な審査を経て認められます。



### Solution2 金融視点

#### 金融アドバイザーによる 専門家診断

#### 消費者視点での指標による 客観的な診断

「商品性」「表現」「情報」の視点で、「重要な情報を分かりやすく提供する」ためのお手伝いをします。

#### 評価者は 実務経験豊富な専門家

案件に応じて最適な金融アドバイザーを選択。専門家が診断を行います。

※金融アドバイザー:アドバイザー業務に日頃従事しているFPや社労士など。

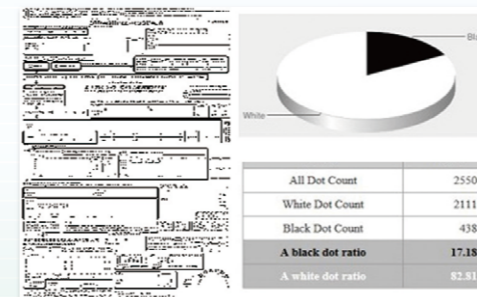


### Solution3 科学視点

#### データに基づく評価と分析

#### 紙面の情報量を測定 ドット・レシオ・カウンター「DRC」

印字率計測を行うことで、情報量を数値化。情報の詰め込みすぎを防ぎます。(1ページあたりの情報量が19%以上になると、ユーザーは読みたくないと感じます)



※ドット・レシオ・カウンターは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)が開発した版面の印字率を計測するソフトです。

#### 視覚情報を可視化 ユーザビリティ&視線計測調査

被験者の目の動きを感知する「視線計測装置」を用いて、視覚情報を可視化。インタビュー調査も組み合わせることで、デザインの課題点を抽出します。



## 原則 ⑤ 「重要な情報の分かりやすい提供」とは

- 〈例〉
- 手数料を分かりやすく表示する。
  - 商品やサービスの複雑さに応じて丁寧に説明する。
  - 誤解を招かないように説明する。
  - 情報の重要度を分かりやすくする。

## 原則 ⑥ 「顧客にふさわしいサービスの提供」とは

- 〈例〉
- 顧客の経験・知識・ニーズを知る。
  - 顧客に必要なと思われる金融商品の情報を提供する。
  - 顧客の経験・知識・ニーズに応じた金融商品・サービスを提供する。