

「契約した覚えがない」を防ぐ高齢者向けタブレット保険申込みのUI/UX最適化

背景と課題



ペーパーレス化・
IT化の加速



高齢者の認知・身体
特性とのミスマッチ



苦情の発生：
「説明されていない」
「契約した覚えがない」

目的：高齢者の記憶に定着し、納得感のある申込み手法を
実証データに基づき定義する。

仮説検証マトリクス

仮説	メモリスコア	結果
仮説1 (媒体比較) タブレットは慣れない操作に気を 取られ、紙より記憶に残らない。	A群 3.4 B群 3.8	結果：有意差なし。 媒体より日常的なIT機器の利 用習慣が影響。
仮説2 (持ち帰り資料) 保険概要書を持ち帰った方が記 憶に残る。	A群 3.4 C群 5.4	結果：有意差なし。 概要書1枚では不十分。9割が 「パンフレット一式」を希望。
仮説3 (UI/UX設計) 1つずつ読みながらチェックする 画面は記憶成績が優れている。	A群 3.4 D群 6.7	結果：支持 (大幅な改善)。 画面構成の最適化が記憶成績 の向上に直結。

検証スキーム

対象：60歳以上の高齢者 (40名・認知症なし)

手法：架空の生命保険申込み体験 → 1週間後に「保障内容の記憶」をテスト



【A群】
標準タブレット



【B群】
紙の申込書



【C群】
標準タブレット +
保障概要書持帰り



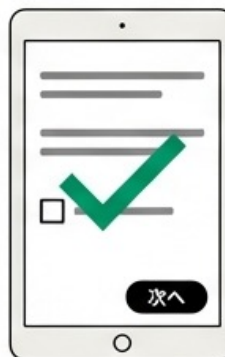
【D群】
改良版タブレット

実践ガイドライン

NG UI



Best Practice UI



【UI設計の3原則】

- 1画面1質問：スクロール不可避なつまずきを排除する。
- 1画面3行以下：認知負荷を下げるため情報量を制限する。
- 1項目ずつチェック：高齢者のタップの力加減に配慮し、確実に読み進める導線を設計する。

【運用・アフターフォロー】

- 概要書だけでなく「パンフレット一式」を必ず手渡す (生命保険の長期性を考慮)。
- 記憶保持を補完するため、定期訪問によるアフターサービスを含み込む。
- 今後の課題：文章の長さ、文字の大きさ、色合い、フォント等「文章のわかりやすさ」の継続的検証。