

2018年3月2日

コールセンターの手話・筆談サービス導入 ～耳や言葉の不自由なお客さまへのサービス向上～

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（社長：高橋 薫、以下「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命」）は、株式会社プラスヴォイス（代表取締役：三浦 宏之、以下「プラスヴォイス社」）と業務提携し、2018年3月1日より、耳や言葉の不自由なお客さま向けの手話・筆談による電話受付サービスを開始しました。なお、このサービスは生命保険会社初の導入※となります。

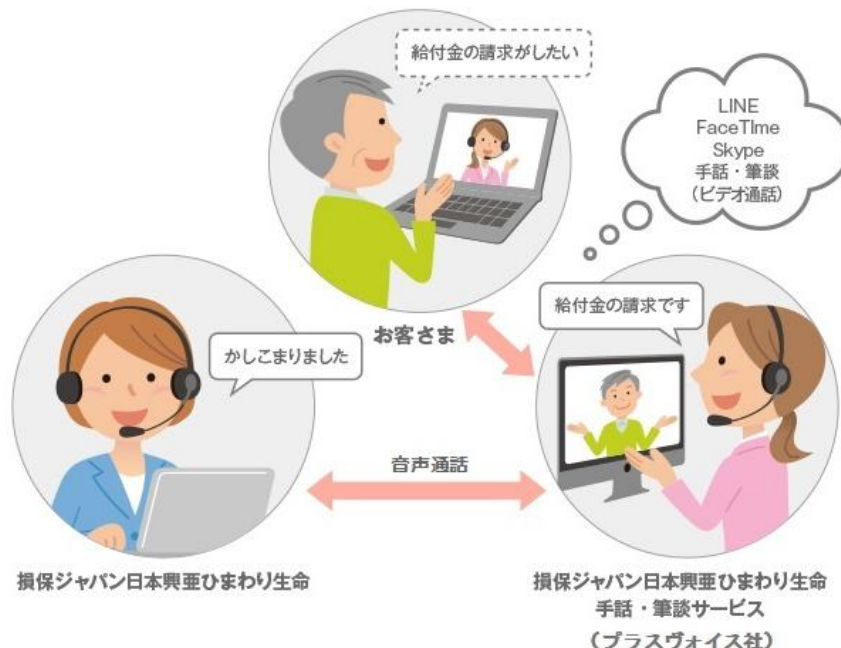
※2018年3月2日時点、当社調べ

1. サービス開始の背景

当社は、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表しました。方針には、「お客さまへの分かりやすい情報提供」を掲げ、お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客さまに適した方法で分かりやすく提供することに取り組んでいます。この度、耳や言葉の不自由なお客さまに、より一層寄り添ったサービスをご提供するため、プラスヴォイス社と提携し、ビデオ通話を活用した手話・筆談による電話受付サービスを開始することとしました。

2. サービスの概要

手話通訳コールセンターを運営しているプラスヴォイス社と提携し、お客さまよりビデオ通話（LINE、FaceTime、Skype）を通じて保険加入のご相談や、既契約に関する各種お手続き・お問い合わせを手話や筆談にて受け付け、その内容をプラスヴォイス社のオペレーターが当社のコールセンターへ音声電話によりリアルタイムに通訳します。



(1) サービス利用方法

LINE、FaceTime、Skype の「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命 手話・筆談サービスアカウント」にご登録いただき、「ビデオ通話」機能を利用して通話を開始します。

なお、個人情報管理を厳正に行うため、テキストメッセージでのご利用はできません。

(2) サービス提供時間

保険加入のご相談	平日 9:00~18:00 土曜 9:00~17:00
既契約に関する お手続き・お問い合わせ	(日・祝日・12/31~1/3 を除く)

※当社コールセンターの営業日に合わせて営業します。

3. 今後について

今後も、お客さま対応の品質向上を図ることで、当社ご契約者のみならず広く一般消費者の皆さまが安心して暮らせる社会の実現に貢献していきます。

以上

<プラスヴォイスの概要>

商号 株式会社プラスヴォイス

代表者 代表取締役 三浦 宏之

創立 1998年8月19日

所在地 宮城県仙台市青葉区国分町1-8-14 仙台協立第2ビル8F

概要 海外で普及している手話通訳などを通じた電話サービスを提供。

クレジットカード会社や航空会社など、多数の企業が導入。