



## 「手話・筆談通訳サービス」を開始 ～聴覚・発話障がいのあるお客さまの利便性向上～

2020年6月5日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(社長:金杉 恭三)は、株式会社プラスヴォイス(社長:三浦 宏之)が提供する代理電話サービス※を活用し、聴覚・発話障がいのあるお客さま等を対象に、2020年6月15日より手話・筆談通訳サービスを開始します。

本サービスの導入により、聴覚・発話障がいのあるお客さま等にも、スムーズかつリアルタイムに自動車保険・火災保険・傷害保険・新種保険の「事故のご連絡」や「事故対応状況の確認」、「ご契約に関するお問合わせ」等を行うことができます。

なお、「ご契約に関するお問合わせ」については大手損害保険会社では初の導入となります。

※テレビ電話やFAX・メール等でいただいた内容を、オペレーターがお客さまの代わりに相手に音声電話で伝えるサービス

### 1. 背景

当社はこれまでも、電話でのやり取りが困難なお客さま等に対し、事故対応時の「お客さま訪問サービス」や当社公式ホームページ内での「事故のご連絡」「ご契約に関するお問合わせ」の書面对応等、お客さまに寄り添ったサービス提供を推進してきましたが、今般、よりスムーズな対応を可能にするため、本サービスの導入に至りました。

### 2. サービスの概要

開始時期	2020年 6月 15日
対象業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故のご連絡・事故対応状況の確認</li> <li>・ ご契約に関するお問合わせ</li> </ul>
対応拠点	全国のサービスセンター、事故受付センター、カスタマーセンター
提供時間	<p>【事故のご連絡・事故対応】 8:00～21:00(365日)</p> <p>【ご契約に関するお問合わせ】 (平日)9:00～18:00 (土・日・祝)9:00～17:00 ※年末年始を除く</p>
利用方法	お客さまがスマートフォンやWebカメラ搭載のパソコン・タブレット等を利用し、当社公式ホームページ内の専用アイコンからご連絡いただくことで、通訳オペレーターとテレビ電話で手話・筆談によるやり取りが可能となります。通訳オペレーターは、その会話を同時に電話で当社担当者へ音声電話で連携します。
提携会社	株式会社プラスヴォイス (本社:宮城県仙台市青葉区国分町1-8-14)

<サービスイメージ>



### 3. 今後

当社中期経営計画「AD Vision 2021」の目指す姿である先進性・多様性・地域密着を追求し、明るく元気な社員がお客さまを全力でサポートする「特色ある個性豊かな会社」を確立するため、今後もお客さま満足度向上を目指して様々なサービスを展開してまいります。

以上