

平成30年8月10日

各 位

大同生命保険株式会社
代表取締役社長 工藤 稔

視覚・聴覚に障がいのあるお客さまとのコミュニケーションの充実

～保険証券等の点字書面等のご提供・コールセンターでの手話通訳サービス～

T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長：工藤 稔）では、全役職員による「ユニバーサルマナー検定3級^(※)」の取得や、ホームページ上のテキストを音声で読み上げるリードスピーカーの全面導入など、高齢の方や障がいのある方を深く理解し、お客さま一人ひとりに配慮した真心のこもった対応の実践を進めています。

今般、視覚・聴覚に障がいのあるお客さまとのコミュニケーションの充実のため、新たなサービスの取扱いを開始しました。

当社は、今後も、わかりやすく利便性の高いサービスのご提供を通じて、お客さまに「最大の満足」と「最高の安心」をお届けできる会社を目指してまいります。

※「ユニバーサルマナー検定」とは、高齢の方や障がいのある方、ベビーカーの利用者など多様な方々へ向き合うための「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定です（一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会主催）。

<サービス内容>

1. 保険証券等の点字書面・音声変換用データによる提供

- ・視覚に障がいのあるお客さまからのご要望に応じて、保険証券等を「点字書面」または「音声変換用データ」にてご提供します。

2. コールセンターにおける手話通訳サービスの提供

- ・聴覚や発話に障がいのあるお客さまからのお問い合わせを、手話通訳オペレータ（株式会社ミライロと提携）がサポートします。お客さまはスマートフォン等のビデオ通話を使い、手話または筆談でお問い合わせいただくことができます。

<サービス開始日>

- ・平成30年8月10日（金）

※詳細は別紙をご参照ください。

以 上

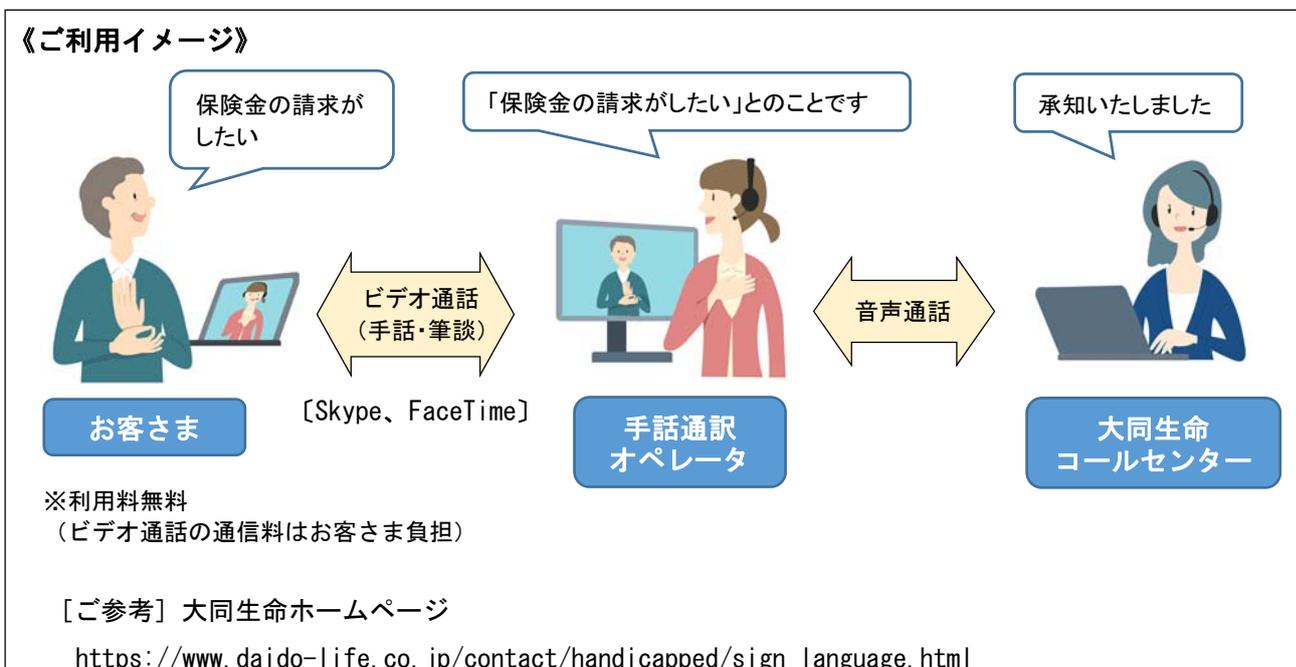
1. 保険証券等の点字書面・音声変換用データによる提供

- ・視覚に障がいのあるお客さまが、当社にご加入いただいた生命保険の保障内容等をご確認いただけるよう、ご要望に応じて、保険証券等を「点字書面」または「音声変換用データ」(※)をご提供します〔無料〕。

※「音声変換用データ」は、保障内容等を記載したテキスト形式のファイルをCDに格納してお届けし、お客さまが所有する音声読みあげソフトを使用して再生します。

2. コールセンターにおける手話通訳サービスの提供

- ・聴覚や発話に障がいのあるお客さまが、手話または筆談でコールセンターにご照会・お申し出いただけるよう、手話通訳オペレータ（株式会社ミライロと提携）がお客さまとコールセンターのコミュニケーションをサポートします。
- ・当サービスのご利用時は、お客さまがスマートフォン等からビデオ通話（Skype、FaceTime）を利用し、手話通訳オペレータにコンタクトいただきます。
- ・手話通訳オペレータは、ご照会などの内容をコールセンターに音声通訳します。これにより、3者間でリアルタイムなコミュニケーションが可能となります。



■株式会社ミライロの概要

〔会社名〕 株式会社ミライロ

〔代表者〕 垣内俊哉

〔所在地〕 大阪府大阪市淀川区西中島 3-8-15 新大阪松島ビル 8F

〔URL〕 <http://www.mirairo.co.jp/>

〔設立〕 2010年6月2日（創業：2009年5月28日）

〔グループ事業内容〕

- ・設備や製品に関するユニバーサルデザインの企画、設計、クリエイティブ制作
- ・ユニバーサルデザインに関する各種情報の収集及び提供
- ・手話・文字リレーサービス及び手話通訳派遣サービスの提供
- ・企業、行政、教育機関における教育及び研修・エンタープライズソリューション事業など