

2017年8月17日

自動車保険の事故対応に手話導入 ～聴覚・発話障害を持つお客さまへのサービス向上～

損害保険ジャパン日本興亜株式会社(社長:西澤敬二、以下「損保ジャパン日本興亜」)は、聴覚・発話障害を持つお客さまへの事故対応サービス向上のため、自動車保険の受付・初動対応^{※1}コールセンターで、手話による事故対応を2017年9月1日から開始します。

※1 初動対応・・・事故受付後の保険対応の可否判断、事故解決のアドバイス、代車の手配、病院や相手方への連絡などを当社では24時間365日実施しています。

1. サービス開始の背景

損保ジャパン日本興亜は従来、聴覚・発話障害を持つお客さまに対して、インターネットやFAXを活用した事故受付・初動対応を実施してきました。2016年の障害者差別解消法の施行などの社会的な背景をふまえ、一層お客さまに寄り添ったサービスをご提供するため、このたび手話通訳事業者と連携したTV電話による聴覚・発話障害を持つお客さまへの手話による事故受付・初動対応を開始することとしました。

2. 商品・サービスの概要

(1) 対応方法

手話通訳コールセンターを運営している株式会社プラスヴォイス(以下「プラスヴォイス」)と提携し、プラスヴォイスのTV電話で、お客さま・手話通訳者・損保ジャパン日本興亜のコールセンター担当者が同時に会話し、聴覚・発話障害を持つお客さまに対して事故受付・初動対応を実施します。



©JAPAN-DA

(2) 手話通訳サービス提供時間帯

午前8時から午後9時まで(年中無休)^{※2}

※2 当社のコールセンターは、24時間365日営業しています。

(3) サービス利用方法

スマートフォンの無料通信アプリ「LINE^{※3}」の「ビデオ通話」を利用して通話を開始します。「ビデオ通話」では、お客さまと手話通訳者がリアルタイムでTV電話と同じようにお互いの映像を確認しながら手話で会話し、その会話内容を別の電話を利用して、同時に当社のコールセンターに連絡する仕組みとなります。

なお、個人情報管理を厳正に行うため、利用する「LINE」の機能は「ビデオ通話」のみとなり、メールは利用しません。

※3 無料通話アプリ「LINE」は、LINE株式会社のサービスです。

<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 平成10年8月

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。

3. 今後について

損保ジャパン日本興亜は、今後も事故対応時などのお客さま対応の品質向上を図ることで、すべてのステークホルダー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