

2020年6月19日
 損害保険ジャパン株式会社

事故対応における手話通訳サービスの開始 ～聴覚・発話障がいを持つお客さまへの事故対応品質の向上～

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：西澤 敬二、以下「損保ジャパン」）は、現在事故受付のコールセンターで、聴覚・発話障がいを持つお客さまを対象に、手話や文字チャットによる事故受付を行っています。本日からこの手話通訳サービスを拡大し、全国の保険金サービス拠点の事故対応でも、手話通訳を開始しました。

1. 背景・経緯

損保ジャパンは、「安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献する」というグループ経営理念に基づき、2016年4月に施行された「障害者差別解消法」などの社会的な背景をふまえ、2017年9月、業界で初めて、手話通訳事業者と連携したテレビ電話を通じた手話や文字チャットによる事故受付を開始*しました。


さらに、2018年10月から、「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」により、事業者の「合理的配慮の提供」が義務化されているといった背景もあり、今後全国にも需要が高まることを鑑みると、事故対応におけるお客さまのニーズも高まることを見込まれます。

このような法律やお客さまのニーズにお応えするため、本日から、事故受付に留まらず、その後の事故の対応まで本サービスを拡大し、聴覚・発話障がいを持つお客さまへより利便性の高いサービスの提供を目指します。

※損保ジャパン公式ウェブサイトをご参照ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/covenanter/acontact/contents3/>

2. サービスの概要

対象種目	自動車保険、火災保険、傷害保険、新種保険など全種目
対応拠点	全国の保険金サービス拠点
サービス対象となるお客さま	契約者、被保険者、事故の相手方
サービス提供時間	平日9時から17時まで
利用方法	<p>お客さまが、手話通訳業者から送信されたSMSに記載されたウェブページにアクセスし、テレビ電話でご連絡いただくと、手話通訳業者とテレビ電話を通じた手話や文字チャットによるやり取りが可能となります。お客さまとの手話等によるやり取りは、リアルタイムで手話通訳業者から損保ジャパンの担当者へ電話で伝えられます。</p> 

提携会社	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：ICTを活用した電話リレーサービスや遠隔手話通訳サービス等を提供。金融機関や航空会社など、多数の企業が導入。
------	---

3. 本サービスに関する動画および公式ウェブサイトの公開

(1) 「日本で初めてのろう者のバス運転士」篇の動画公開

事故対応における手話通訳サービスの開始にあわせ、本サービスの認知度向上と損保ジャパンの「安心にも、安全にも、格差があってはいけない」という企業姿勢を発信する動画を公開します。動画には日本で初めてのろう者のバス運転士となった松山建也さんにご出演いただき、日常の運転シーンや業務内容をリアルに撮影しています。



損保ジャパン公式 YouTube チャンネル：<https://youtu.be/H58e2oTA-JY>

松山さんご本人から、動画出演に対するコメントをいただいていますので、ぜひご覧ください。

損保ジャパン公式 YouTube チャンネル：<https://youtu.be/9aBWO-uInks>



(2) 手話通訳サービス内容の紹介動画

手話通訳サービスの内容をわかりやすく動画にまとめています。実際に事故を起こしてしまった場合の本サービスを活用した通話方法などを詳しく紹介しています。



損保ジャパン公式 YouTube チャンネル：<https://youtu.be/jUey0IDL0FA>

(3) 本取組みに関する公式ウェブサイト特設ページの公開

手話通訳サービスやLINEを活用した事故対応サービスなど、あらゆる人に安心・安全をお届けするためのサービス内容を掲載した特設ページを、本日から公式ウェブサイトで公開します。

URL：<https://www.sompo-japan.jp/company/hand/PC/>