

～グローバル社会における多言語対応の強化～

電話通訳サービスを活用した「4カ国語対応」の開始について

MS&ADインシュアランス グループの三井住友海上火災保険株式会社(社長:原 典之)ならびに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、2016年11月1日から、電話通訳サービスを活用した「4カ国語対応」を開始します。

本サービスは、多言語対応の充実を図ることにより、日本語でのコミュニケーションが困難なお客さまに対する迅速かつ高品質なサービスの提供を目的としています。

MS&ADインシュアランス グループは、今後もグループ一体となって外国人の方々に安心と安全を提供すべく、お客さまサービスのさらなる品質向上に努めていきます。

1. サービスの概要

お客さま、保険会社の担当者、通訳オペレータの3者が電話回線を同時接続し、お客さまと担当者が通訳オペレータを介して会話することで、リアルタイムでスムーズなやりとりを可能にします。

「4カ国語対応」サービス	
提供開始日	2016年11月1日
対応言語	英語、中国語、韓国語、ポルトガル語 ^{※1※2}
対象種目	自動車、火災、傷害、新種
対応拠点	事故受付センター、全国の事故対応センター、コンタクトセンター ^{※2}
対応時間	事故受付センター 英語:全日24時間 ^{※1} 英語以外:全日9時~22時
	全国の事故対応センター 平日9時~17時
	コンタクトセンター 平日9時~20時 ^{※3} 、土日祝日9時~17時

(※1) 三井住友海上は、これまでの3カ国語(英語・中国語・韓国語)に加え、ポルトガル語対応を開始します。また、事故受付センターでの英語対応を24時間に拡充します。

(※2) あいおいニッセイ同和損保は、これまでの事故受付センターでの英語対応(24時間)に加え、4カ国語対応および全国の事故対応センター・コンタクトセンターでの対応を開始します。

(※3) あいおいニッセイ同和損保は、平日9時~19時までの対応となります。

2. サービス開始の背景

訪日外国人客数は2015年に過去最高の1973万人に到達し、2020年には東京オリンピック・パラリンピック開催も決定するなど、日本国内において外国人旅行客・居住者の増加が見込まれます。これに伴い、今後外国人のお客さまも増えていくと予想され、多言語での迅速かつ丁寧な対応が求められています。こうした環境変化を踏まえ、事故対応サービスおよびお客さま相談窓口における多言語対応を強化すべく、「4カ国語対応」を開始します。

3. 今後について

通訳体制の整備を通じて対応言語を拡充していくほか、外国人向け各種帳票の充実を図るなど、外国人の方々に満足いただけるお客さまサービスの実現に努めていきます。

以上