

三井住友海上火災保険株式会社

広報部 〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台 3-9
 TEL: 03-3259-3111(代表)
 www.ms-ins.com

2018年3月2日


～聴覚・発話障がいのあるお客さまへの事故対応品質を強化～
手話通訳サービスを活用した事故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)は、2月から、聴覚・発話障がいのあるお客さま等を対象に、手話通訳サービスを活用した事故対応を開始しました。

本サービスは、テレビ電話を通じてお客さまとオペレータが手話でやり取りし、それを同時にオペレータから当社担当者へ電話にて音声通訳するものです。リアルタイムにコミュニケーションを図れるほか、自動車保険・火災保険・傷害保険・新種保険の事故受付から保険金お支払いまでの間、365日ご利用いただけるため、スムーズでより安心の事故対応が可能となります。

三井住友海上は、今後もお客さまに寄り添った迅速かつ丁寧な事故対応に努めていきます。

1. サービスの概要

開始時期	2018年2月
対象種目	自動車保険、火災保険、傷害保険、新種保険
対応拠点	全国の保険金お支払センター、事故受付センター
提供時間	8:00~21:00(365日)
利用方法	<p>お客さまからスマートフォン無料通信アプリ「LINE」等^(※)の「ビデオ通話」にてご連絡いただくと、手話通訳オペレータとテレビ電話で手話によるやり取りが可能となります。オペレータは、同時にその会話を電話で当社担当者へ音声通訳します。</p> <p>(※)「Skype」、「FaceTime」のビデオ電話にも対応しています。 各アカウントは当社オフィシャルホームページに掲載します。</p>  <p>お客さま・事故のお相手 手話通訳オペレータ (プラスヴォイス) 当社保険金お支払いセンター、事故受付センター担当者</p>
提携会社	株式会社プラスヴォイス (代表取締役:三浦 宏之、本社:宮城県仙台市青葉区国分町1-8-14)

2. サービス開始の背景

これまで聴覚・発話に障がいのあるお客さまは、オフィシャルホームページ等からの事故報告や、お住まい近くの拠点へのご来店、代理店・ご家族等のサポートにより手続きを進めていましたが、より迅速かつ丁寧な事故対応を提供すべく、本サービスを導入することとしました。

当社は、今後も事故に遭われたすべてのお客さまに寄り添った迅速かつ丁寧な事故対応に努めていきます。

以上