

2020年9月28日
セゾン自動車火災保険株式会社

事故対応・契約関連における「手話・筆談通訳サービス」提供の開始

セゾン自動車火災保険株式会社（代表取締役社長：佐藤史朗、以下「セゾン自動車火災」）は、本日から、耳や言葉の不自由なお客さまを対象に、事故発生・対応時のご連絡ならびに契約関連のお問い合わせにおける「手話・筆談通訳サービス」の提供を開始します。

1. 背景・目的

セゾン自動車火災は、ブランドメッセージに掲げる「お客さま一人ひとりに納得感をもって選んでいただける保険会社」を目指し、「[お客さま本位の業務運営方針](#)」を定めています。本方針にもとづき、本年3月には、目の不自由な方やご高齢者の利便性向上を目的に、お客さま向けの一部の郵送物に「音声コードUni-Voice（ユニボイス）^{（注）}」を導入しています。

また、本年6月に「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が公布されたことを受け、耳の不自由な方などの電話による意思疎通を手話等により仲介するサービスに対する企業への社会的ニーズがさらに高まることを見込まれます。

これらの背景を受け、当社では、本日から事故のご連絡や契約関連のお問い合わせ等において「手話・筆談通訳サービス」を導入し、幅広いお客さまのニーズにお応えすることで、利便性の高いサービスの提供を目指します。

2. 手話・筆談通訳サービスの概要

耳や言葉の不自由なお客さまから、事故発生・対応時のご連絡やご契約手続きに関するお問合せ等をいただく際に、手話・筆談通訳サービスのオペレーターがお客さまに代わって当社へ電話し、お客さまと当社オペレーターの間につつことで、双方の発話内容を手話または筆談で通訳いたします。

【手話・筆談通訳サービスのイメージ】



※通訳センターは当社が委託している株式会社プラスヴォイスが管理・運営します。

■手話・筆談通訳サービスの詳細（当社 Web サイト）

URL:<https://www.ins-saison.co.jp/inquiry/signlanguage>

3. 今後の対応

セゾン自動車火災は、今後も、幅広いお客さまのニーズにお応えし、さらに簡単・便利にご利用いただけるサービスを検討していきます。今後もサービスの開発・改善を通じ、持続可能な社会の実現に貢献できるよう努めてまいります。

当社では、顧客志向経営の実践・拡大と社員個々の成長の好循環による新たな価値の創造を通じて持続的な成長を実現させ、SDGs（持続可能な開発目標）達成への貢献を目指しています。

主に貢献できるSDGsの目標

| | | | |
|----------------|--------------|-----------------|----------------------|
| 3 すべての人に健康と福祉を | 8 働きがいも経済成長も | 10 人や国の不平等をなくそう | 17 パートナーシップで目標を達成しよう |
|----------------|--------------|-----------------|----------------------|

(注) 音声コード Uni-Voice (ユニボイス) :

日本視覚障がい情報普及支援協会 (JAVIS) が開発した 2 次元バーコードです。スマートフォン専用アプリ (Uni-Voice/Uni-Voice Blind) で読み取ることにより、郵送物の内容やお問い合わせ先を音声でご案内します。

Uni-Voice 使用例

おとなの自動車保険

現金後払郵便

親展

重要

自動車保険の大切な書類です。

※こちらは目の不自由な方向けの音声コードです

以上