

「みんなにやさしい保険アクセス」(金融包摂の取組み)

社会に暮らす人々の多様性が広がるなか、当社は、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け、「ご高齢の方」「障がいをお持ちの方」「性的マイノリティ(LGBTQ)の方」「外国人の方」をはじめ、さまざまなお客さまの特性にあわせたお手続き等の利便性向上に取り組んでまいりました。

2022年度から、当社がサステナビリティ経営を推進していくにあたっての「優先課題(マテリアリティ)」に「金融包摂(金融アクセスの確保等)^(注1)」を追加するとともに、これらの取組みを「お客さまのお手続き不便を解消し、誰ひとり取り残されることなく安心して契約の締結・維持管理を行なっていただくための取組み」と位置づけたうえで、「みんなにやさしい保険アクセス」として推進しています。

今後とも、「みんなにやさしい保険アクセス」にかかる各種取組みのいっそうの高度化を図ることで、お客さまとの共通価値の創造を通じた、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりへの貢献を進めてまいります。


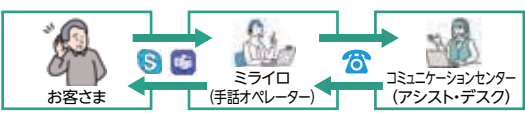
(注1) すべての人々が、経済活動のチャンスをつかえるため、また経済的に不安定な状況を軽減するために必要とされる金融サービスにアクセスでき、またそれを利用できる状況(世界銀行の定義)


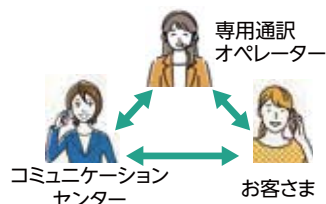
「みんなにやさしい保険アクセス」の対象となる取組み (2023年6月現在)

▶ 「みんなにやさしい保険アクセス」の詳細はこちらから

<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/financial-inclusion/>



<p>ご高齢の方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口 自動音声による番号選択(プッシュ操作)を行なうことなく、専任担当者に直接つながる専用フリーダイヤルを設置しています。 2023年1月 ○電話音声明瞭器「サウンドアーチ」の設置 電話における送話者の声を聴こえに悩む方にとって聴きやすい音声に変換する機器「明治安田発案のサウンドアーチ 一声の架け橋」をコミュニケーションセンター(ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口等)に設置し、実際のお客さまとの通話において活用しています。(次のページに詳細) ○MY長寿ご契約点検制度 MYリンクコーディネーター等(営業職員)による定期的な訪問・確認活動に加えて行なう点検制度で、長寿の節目を迎えられるご契約者に、保険金等のご請求やご連絡先変更の有無を能動的に確認し、その後のお手続きまでしっかりサポートいたします。 ○MY安心ファミリー登録制度 ご契約者以外の連絡先(第二連絡先)を登録し、当社からお送りする各種手続きのご案内が届かない場合や、大規模災害等が発生して、ご契約者との連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただき、スムーズなお手続きができるようにする制度です。 ○「MYアシスト+」(マイアシストプラス)制度 視力・聴力の低下やご病気などで、書類の記入や画面入力が困難であるなど、「ご自身でお手続きが難しいお客さま」に対して、当社職員による「代筆」、専任担当者がサポートする「アシスト・デスク」の設置によりお手続きをサポートいたします。  2023年6月 ○契約者手続サポート制度(保険契約者代理特約) 契約者が将来、認知症などで意思表示が難しくなった場合、契約者代理人が契約者に代わって、代理でお手続きできます。
<p>障がいをお持ちの方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○耳や言葉がご不自由なお客さま専用窓口 専任担当者がお電話やメールで各種お問い合わせに直接お応えいたします。 ○手話リレーサービス ビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または筆談で話すことができます。  ○チャットボットサービス お手続き等に関する質問事項を文字入力すると「AIチャットボット」が自動でお答えします。

<p>性的マイノリティ (LGBTQ)の方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○同性パートナーの死亡保険金受取人等指定 一定の要件のもと、同性パートナーを受取人、MY安心ファミリー登録制度における第二連絡先等に指定することが可能です。 ○同性パートナーによる代理人請求 被保険者がお受取りになる保険金等について、被保険者をご請求できない特別な事情がある場合に、代わりに同性パートナーの方よりご請求いただける場合がございます。 
<p>外国人の方への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○5か国語 (英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語) によるお問い合わせ窓口 5か国語の専用フリーダイヤルを設置しています。 ○5か国語 (英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語) による通訳サービス お客さまが希望する場合には、担当者とのコミュニケーションを通訳者 (オペレーター) が逐次通訳することでサポートします。 ○ご説明資料の英語・中国語等でのご提供 外国籍のお客さま向けに海外でお支払いできない特約などの留意事項を記載したご説明資料 (「外国籍のお客さまへ」チラシ) および海外渡航時のご説明資料 (「海外渡航のてびき」) を「やさしい日本語」^(注2)・英語・中国語にて、ご提供いたします。 

▶「明治安田発案のサウンドアーチー声の架け橋」の詳細はこちらから
<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/sound-arch/>



明治安田発案のサウンドアーチー声の架け橋

「聴こえ」に悩みを持っている方の「声の架け橋」となり、豊かな生活をサポートする



明治安田発案のサウンドアーチー
—声の架け橋—

○当社は、お客さまを大切にする想いを継承するなかで、これまで、「MY長寿ご契約点検制度」をはじめ、ご高齢のお客さまに「確かな安心」をお届けするさまざまなサービスを提供してきました。

「サウンドアーチ」は、こうしたサービスの運営に携わったシニア職員が、ご高齢のお客さまに寄り添ったアフターフォローサービスを追求するなかで発案し、製品化された電話音声明瞭器です。

○2023年1月から、「みんなにやさしい保険アクセス」の取組みの一環として、ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口をはじめ、コミュニケーションセンターに、「サウンドアーチ」を約100台設置し、聴こえに悩むお客さまにいっそう寄り添った電話対応を実践しています。

また、聴こえに悩む方の社会的孤立という社会課題の解決に貢献するため、2023年4月以降、当社と連携協定を締結している全国の地方自治体に、順次、寄贈しています。



コミュニケーションセンターにおける設置例

認知症バリアフリー社会の実現に貢献する取組み

認知症サポーターの養成

当社が公表する「認知症バリアフリー宣言^(注3)」の一環として、「認知症サポーターキャラバン」に加盟し、厚生労働省が推進する「認知症サポーター^(注4)」の育成に取り組んでいます。

(2022年度末の受講者数:約4万名、キャラバン・メイト:295名)



(注2) 難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語

(注3) 「日本認知症官民協議会」が運営する、認知症になってからでも、できる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けるため、あらゆる場面で障壁を減らせるよう、企業・団体と連携して社会全体で支えあう制度

(注4) 認知症の方に寄り添った対応ができる人財