

2021年2月15日

## 「手話リレーサービス」の開始について ～ 聴覚・言語障がいのあるお客さまとのコミュニケーション手段の拡充 ～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、株式会社ミライロ（代表取締役社長 垣内 俊哉）（以下「ミライロ」）と提携し、2021年2月15日から、「明治安田生命手話リレーサービス」の提供を開始します。

当社は、「人生100年時代」において、「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローの充実に取り組んでいます。

当社では、「耳や言葉がご不自由なお客さま専用のお問い合わせ窓口」・「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」の開設や、加齢に伴う視力・聴力の低下等により、ご自身でのお手続きが難しいお客さまをサポートする「MYアシスト+（プラス）」制度を創設し、自署が困難なお客さまのご自宅・病院・介護施設等に当社職員が訪問し代筆手続きを行なうなど、お客さまの利便性向上を図ってまいりました。

今回開始する「明治安田生命 手話リレーサービス」は、さらなるお客さま利便性の向上に向けて、耳や言葉がご不自由なお客さまからのお問い合わせについて、ミライロの手話通訳オペレーターがビデオ通話（Skype）を通じて手話や筆談によりお受け付けし、その内容を当社コミュニケーションセンター（アシスト・デスク）にリアルタイムで音声通訳することで、お客さまがご自宅に居ながら、手話等による対面のコミュニケーションが可能となるサービスです。

当社は、これからも、すべてのお客さまに寄り添ったアフターフォローにいっそう注力してまいります。

### ■サービス概要

- ・ 名称 : 明治安田生命 手話リレーサービス
- ・ 開始日 : 2021年2月15日（月）
- ・ 対象業務 : 保険加入相談、各種手続きのお問い合わせ、契約内容の確認等

### 【ご利用イメージ】



手話による通訳サポートをご希望のお客さまは、「明治安田生命 手話リレーサービス」をご利用ください。手話通訳オペレーターが、お客さまと当社コミュニケーションセンター（アシスト・デスク）の間に入り、スムーズにお問い合わせいただけます。

## ■株式会社ミライロの概要

〔会社名〕 株式会社ミライロ

〔代表者〕 代表取締役社長 垣内 俊哉

〔所在地〕 大阪府大阪市淀川区西中島 3-8-15 新大阪松島ビル 8F

〔URL〕 <http://www.mirairo.co.jp/>

〔設立〕 2010年6月2日（創業：2009年5月28日）

〔グループ事業内容〕

- ・ 設備や製品に関するユニバーサルデザインの企画、設計、クリエイティブ制作
- ・ ユニバーサルデザインに関する各種情報の収集および提供
- ・ 手話・文字リレーサービスおよび手話通訳派遣サービスの提供
- ・ 企業、行政、教育機関における教育および研修・エンタープライズソリューション事業等

### （ご参考）「MYアシスト<sup>+</sup>」制度について

「MYアシスト<sup>+</sup>」制度は、ご自身でのお手続きが難しいお客さまをサポートする当社のサービス・取組みの総称です（2018年4月創設）。

主なサービス・取組内容は、以下のとおりです。

- ① 当社職員の「代筆」による、生命保険に関する諸手続きのサポート
- ② 専用フリーダイヤルを点字でも表示し、専用メール受付サイトの二次元コードを記載した「アシスト・カード」の発行
- ③ 専任担当がお電話や専用メールで諸手続きをサポートする「アシスト・デスク」の設置



なお、当社の、ご高齢のご加入者さまへのアフターフォローの取組み（「MY安心ファミリー登録制度」「MY長寿ご契約点検制度」「『MYアシスト<sup>+</sup>』制度」）の詳細については、以下をご参照ください。

〔URL〕 2020年6月30日リリース「ご高齢のご加入者さまへのアフターフォローの取組みについて～「MY安心ファミリー登録制度」「MY長寿ご契約点検制度」「『MYアシスト<sup>+</sup>』制度」～」  
[https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2020/pdf/20200630\\_01.pdf](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2020/pdf/20200630_01.pdf)