

5カ国語によるお問い合わせ窓口の開設について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、ご加入者さま等へのアフターフォローの充実に向け、コミュニケーションセンターにおける5カ国語によるお問い合わせ窓口を開設いたします。

当社は、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、企業ビジョンである「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、お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実に取り組んでおります。

これまで当社では、「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」の創設など、お客さまの利便性向上に向けた各種取組みを推進してまいりました。

この5カ国語によるお問い合わせ窓口の開設は、日本語以外でのお申し出を希望されるお客さまが、ご加入からお支払いまで、安心してご契約を継続いただける態勢の構築に向けた取組みの一環であり、今後、アフターフォローのいっそうの充実に加え、お申込時にもご安心いただける各種取組みを推進してまいります。

■取組みの概要

- ・日本語以外でのお申し出を希望されるお客さまに対応した5カ国語（英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語）の専用フリーダイヤルを設置いたします。
- ・この対応にあたっては、株式会社テレコメディアのサービス「多言語通訳コールセンター（3者間通話）」を導入いたしました。
- ・今後、保険契約のお申込時における同サービスの活用なども検討してまいります。

【ご利用イメージ】



専用フリーダイヤルにお電話いただき、希望される言語を選択いただければ、各言語の専門通訳オペレーター、当社コミュニケーションセンターと通話いただけます。

(1) 多言語通訳コールセンターの概要

開始日	2021年3月15日(月)
対象業務	外国語での各種手続きのお問い合わせ、契約内容の確認等
専用窓口	0120-701-722
受付時間	月曜～金曜9:00～18:00、土曜9:00～17:00 (いずれも祝日・年末年始を除く)

(2) 株式会社テレコメディアの概要

代表者	代表取締役社長 橋本 力哉
所在地	東京都豊島区高田3-37-10
URL	https://www.telecomedia.co.jp/
設立	1981年5月11日
事業内容	・テレマーケティング・アウトソーシング ・多言語通訳コールセンター ・AIサービス

以上