

2025年7月30日

会話補助ツール「軟骨伝導イヤホン」のご来店窓口への設置について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、2025年7月から、全国の支社等のご来店窓口にて、会話補助ツール「軟骨伝導イヤホン」を設置したことをお知らせいたします。

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、ご高齢の方や障がいがある方をはじめ、さまざまな特性をお持ちのお客さまのご不便を解消する取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」（金融包摂の取組み）^{（注1）}として推進しています。

これまで、聞こえが不自由なお客さま^{（注2）}に対しては、指差し確認や筆談が可能なモバイル端末搭載ツール「コミュニケーションボード」の活用や、専任担当者が電話やメールで対応する専用窓口の設置等、対面・非対面でのサポートを進めてまいりました。

今回設置を行なう「軟骨伝導イヤホン」は、耳の軟骨を振動させて音を伝える機器で、音が出る穴がなく耳穴を塞がないため清潔かつ快適に、また周囲に声が漏れるリスクをおさえながらスムーズに会話することができる会話補助ツールです。



店頭での設置イメージ

当社は今後とも、サポートのさらなる充実を図ることで、お客さまとの共通価値の創造を通じ、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献してまいります。

対応する SDGs	SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS	8 働きがいも 経済成長も	10 人や国の不平等 をなくそう
----------------------	--	--------------------------	-----------------------------

（注1）詳細は2022年4月28日リリース「『みんなにやさしい保険アクセス』（金融包摂の取組み）の展開について」をご確認ください

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2022/pdf/20220428_02.pdf

（注2）当リリースでは、音や耳で感じ取る場面を「聞く」、注意深く耳を傾けて音や声を聞く場面を「聴く」と、使い分けて記載しています

以 上

【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

明治安田生命保険相互会社 〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1



1. 「軟骨伝導イヤホン」の機能について

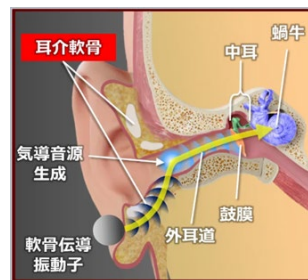
耳の軟骨を振動させて音を伝えることで聴こえ方を改善し、聴こえに悩む方との会話をスムーズに行なうことができる、会話補助ツールです。

耳へ装着するイヤホン部分に穴や凹凸が無いいため、一般的なイヤホンに比べ衛生的で、骨伝導イヤホンと比べて音漏れも少ないため、会話の内容が周囲に聞かれてしまうといったリスクをおさえる効果があります。



＜軟骨伝導イヤホンの特長＞

- ・周囲の音が聞こえて音漏れが少ない
- ・楽な装着感（装着中の痛み軽減）
- ・清潔（音を発出する穴がない）



2. 聞こえが不自由な方向けの当社の取組み全体像

	対面の取組み	非対面の取組み
聞こえにくい方	「軟骨伝導イヤホン」の設置	電話音声明瞭器「サウンドアーチ」の設置
聞こえない方	筆談のお取り扱い コミュニケーションボードの活用	「MYアシスト+」(マイアシストプラス) 制度 耳や言葉がご不自由なお客さま専用窓口 手話・文字による同時通訳サービス チャットボットサービス

3. 取組みの詳細

「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」、専任担当がお電話やメールで直接お応えする「アシスト・デスク」の設置によりお客さまの各種お手続きをサポートいたします
-------------------------	---

電話音声明瞭器 「サウンドアーチ」	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
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・文字による同時通訳サービス	ビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または文字で話すことができます（２０２５年３月より、公共の「電話リレーサービス」の取り扱いを開始しました）
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
筆談のお取り扱い	障がいのあるお客さまがサポートをお申し出しやすいよう、筆談等での対応が可能であることを記載したプレートを店頭に設置し、お申し出に応じて適切に対応いたします
「コミュニケーションボード」の活用	聴覚等に障がいのあるお客さまとのスムーズなコミュニケーションが行なえるよう、指差し確認や筆談が可能な「コミュニケーションボード」をモバイル端末に搭載・活用しています