

明治安田の共生社会実現に向けた取組み

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、障がいのある方をはじめとした、さまざまな特性を持つお客さまの「お手続き不便」を解消する取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」として推進しています。

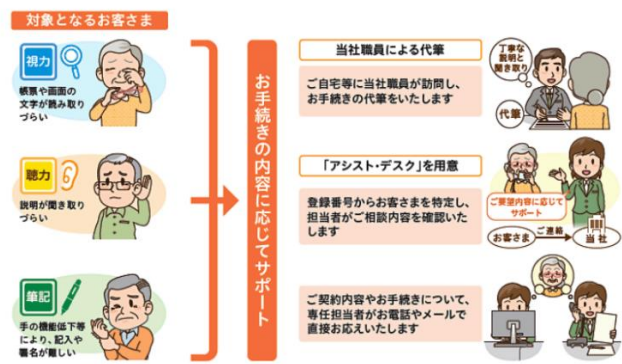
また、多様な人財が個々の能力を最大限に発揮できる環境や仕組みづくりと、多様性を受容し、相互に個性を尊重しあう風土の醸成に取り組んでいます。

こうした取組みの高度化を図り、お客さま一人ひとりへのきめ細やかなサポートや、誰もがいきいきと活躍できる職場づくりを推進し、障がいの有無にかかわらず、誰もが地域の中でともに生活できる社会の実現に貢献してまいります。

【障がいのあるお客さま向けの取組み】

1. お手続き等に関するサポート強化

- (1)「MYアシスト+」制度
- (2)耳や言葉がご不自由なお客さま専用窓口



「耳や言葉がご不自由なお客さま専用」お問い合わせ窓口

お申し込み内容入力画面

- 回答は入力いただいたメールアドレスに送付いたします（郵送品以外送付となる場合がございます）。
- 当社から本日を念めて翌朝10時以降に宛先のお電話番号が手元にある方が「確約」の欄が考えられますので、お手続きの際は宛先のお電話番号を必ず入力してください。
- お申し込みいただいたメールアドレスが間違っている
- お申し込みの住所・連絡先・電話番号・メールアドレス・性別・年齢・ご契約の維持費等
- お申し込みの住所・連絡先・電話番号・メールアドレス・性別・年齢・ご契約の維持費等

※お問い合わせは、以下の期間にのみ受け付けております。
平日：9:00～17:00、土曜：9:00～17:00、日曜：9:00～17:00
※祝日は、当日の曜日（月～金）に準じて休業いたします。

入力いただく前に、以下の事項につきましてご確認ください。

- お申し込みの情報はインターネット標準の標準化技術（SSL）により保護されています。
- 当社は取得いたしました個人情報を以下の目的で利用させていただきます。
- 各種保険料の引当金、ご契約・補償管理、保険金・給付金等の支払い
- 保険金・給付金等の支払、ご契約・補償管理、保険金・給付金等の支払い
- その他保険に付随する業務、付随する業務
- ※お客さまに関する情報の取り扱いについては、個人情報保護法に基づき厳格に管理いたします。

☐ 同意する

お申し込み内容
(保険契約書)

☐ 契約内容の記載
☐ 入会・引当金等の記載
☐ 住所変更、名義変更、補償金の支払い
☐ 資金の引当出し・返済
☐ 年金、満期保険金の受取等
☐ 契約の変更、補償金の受取、解約
☐ 生命保険、損害保険の加入・引当、補償
☐ その他のお問い合わせ

※お問い合わせは、以下の期間にのみ受け付けております。
平日：9:00～17:00、土曜：9:00～17:00、日曜：9:00～17:00
※祝日は、当日の曜日（月～金）に準じて休業いたします。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/my-assist/>

(3) 手話・文字による同時通訳サービス

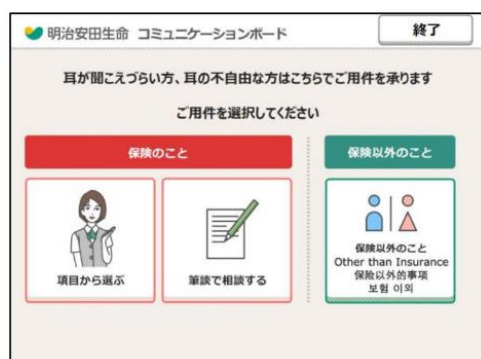
- ・手話通訳オペレーターが、お客さまと当社コミュニケーションセンター（アシスト・デスク）の間に入り、スムーズにお問い合わせが可能



(4) 「コミュニケーションボード」の活用

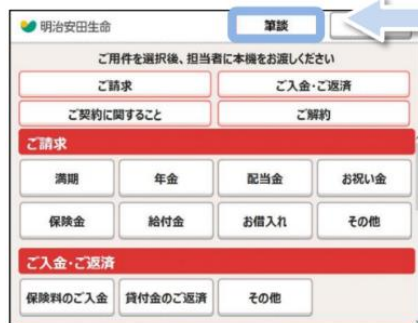
- ・ トップメニュー

- ・ 指差し確認（保険以外）



- ・ 指差し確認（手続き）

- ・ 筆談機能

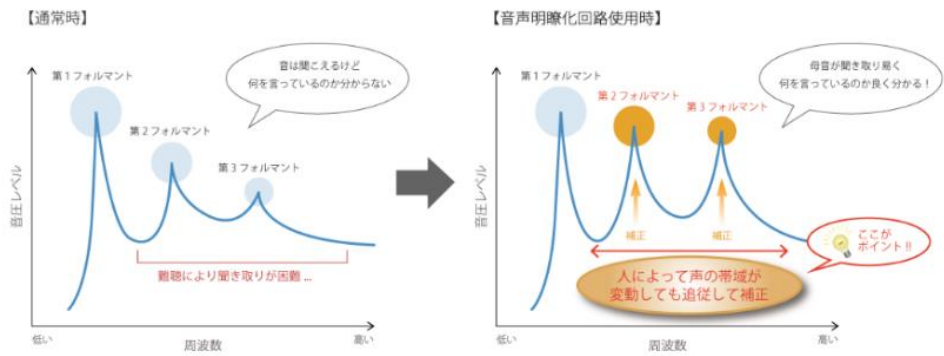


(5) 電話音声明瞭器「サウンドアーチ」の設置

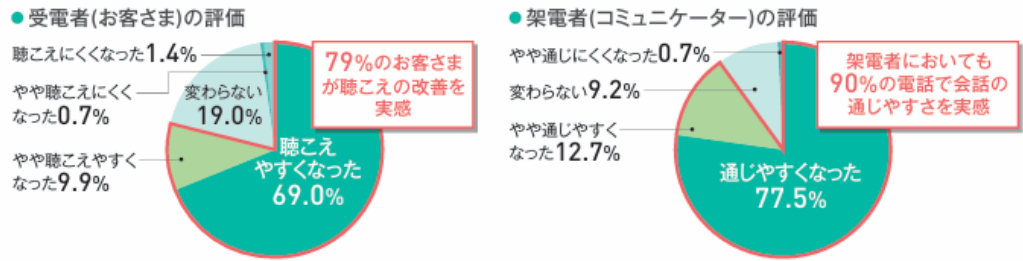
- ・ ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口等のコミュニケーションセンターに設置



・低い音程でも「こもらず明瞭に」、高い音程でも「キンキンしない」自然なまま明瞭に聴こえる効果を実現。また、「送話者の音声で難聴者が聴きやすい音声に変換して電話回線に通す」音声処理の仕組みとして国内特許を取得



・当社のコミュニケーションセンターからお客さまに電話をかけた際に、「サウンドアーチ」を使用した結果、お客さまの約8割が「聴こえやすくなった」、コミュニケーターの約9割が「会話が通じやすくなった」と実感



(6) 会話補助ツール「軟骨伝導イヤホン」の設置
 ・全国の店頭に設置



＜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）

(7) 代筆・代読・筆談のお取り扱い
 ・全国の店頭に設置



2. 情報アクセス向上の取組み

- (1) ホームページへのWeb閲覧補助ツールの導入
- ・ 通常の表示
- ・ 白内障の方向けの表示



- ・ 視力低下、手の震えの症状がある方向けの表示



3. 従業員の意識向上、理解促進に向けた取組み

- ・ 「お客さま対応向上ブック（高齢者編）」「障がいのあるお客さまへの対応ハンドブック」



- ・ 代読・代筆研修

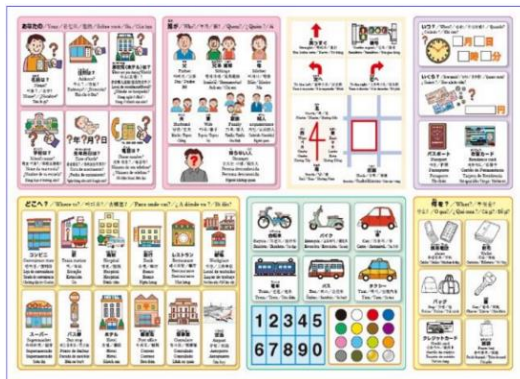


4. 社会貢献の取組み

- ・「サウンドアーチ」の寄贈



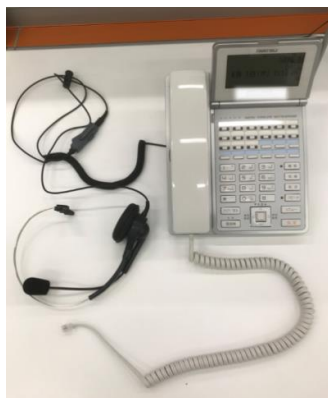
- ・警察版コミュニケーション支援ボード



【障がいのある従業員向けの取組み】

1. 障がいへの配慮

- ・電話ハンズフリー
- ・Teams文字起こし機能で会話している様子



2. 活躍支援

- ・「チャレンジド・フォーラム」の様子



企業・団体情報

明治安田生命保険相互会社

住所：東京都千代田区丸の内2-1-1

事業概要：生命保険販売・資産運用等

URL：<https://www.meijiyasuda.co.jp/>

