

明治安田生命保険相互会社

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。

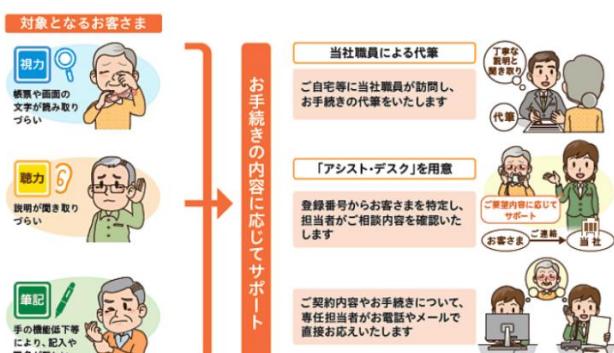
こうした取組みの高度化を図り、お客さま一人ひとりへのきめ細やかなサポートや、誰もがいきいきと活躍できる職場づくりを推進し、障がいの有無にかかわらず、誰もが地域の中でともに生活できる社会の実現に貢献してまいります。

【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



<h1>「耳や言葉がご不自由なお客様専用」お問い合わせ窓口</h1> <p>お申し出内容入力画面</p> <hr/> <p>■回答は入力いただいたメールアドレスに送信いたします（弊社営業日以降となる場合がございます）。</p> <p>■当社からお問い合わせ窓口へ向ける場合は、お手元に記載の場合は以下の理由が考えられますので、 お手元でご確認の上、合意の旨を添えてお問い合わせください。</p> <p>①お問い合わせメールアドレスが間違っている</p> <p>②トイマインズ運営メールアドレスなどによる迷惑対策を設置している</p> <p>③トイマインズ運営メールアドレスなどによる迷惑対策を設置している ( から対応できるよう設定を変更します)</p>	
<p>お問い合わせ</p> <p>平日：9:00～20:00、土曜：9:00～22:00、日曜・祝日：8:00～22:00</p> <p>* 祝日は、当日の朝曜、午後（月～金）、土・日・祝に応じた休憩時間です。</p>	
<p>入りたいときに、以下の選択にましましてご確認をお願いいたします。</p> <p>ご了承いただける場合は「同意する」にチェックをお願いいたします。</p> <p>お客様との連絡はインターネット専用端末（携帯電話（SSU））により保護しております。 当社が利用いたしました個人情報を下記の目的で利用させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●各機関からの問い合わせ、会員登録、会員登録情報、預金、預金等の支払い ●契約会社、取扱会社を含む各機関、サービスの内容、提供、ご契約の維持管理 ●当社商取引に関する取扱規則、運営規則、商品・サービスの充実 ●その他の個人情報、付帯する規約 <p>*お客様に贈る情報の取り扱いについては、個人情報の無断・譲り受け禁止方針をご覧ください。</p>	
<p style="text-align: center;">□ 同意する</p>	
<hr/> <p>必選</p> <p>□ 亡人死亡時の請求 □ 人戻し・回復金会員のご請求 □ 住友支店、西日本支店、神戸支店のお問い合わせ □ 電話料金、通話料金 □ お年金、各種扶助金を受け取り □ 特殊の年金、高齢者年金の受取 □ ご会員登録、高齢者年金の新規加入・横替 □ その他のお問い合わせ</p>	
<p>面倒事項などございましたら、具体的に入力してください。</p>	

<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

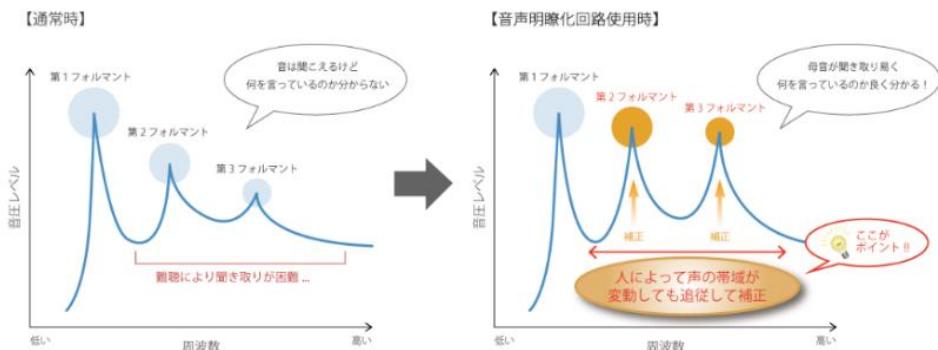


(5) 電話音声明瞭器「サウンドアーチ」の設置

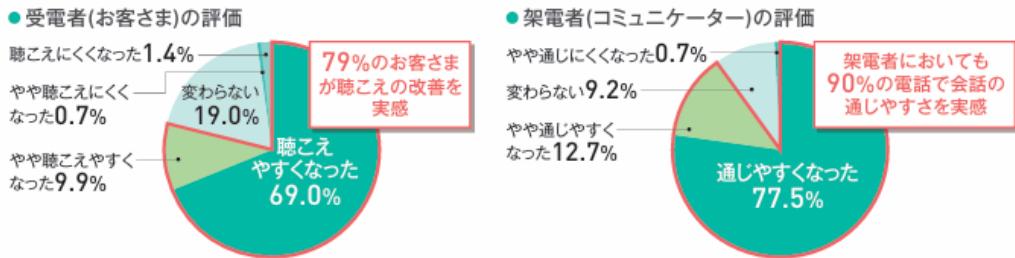
- ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口等のコミュニケーションセンターに設置



- ・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、「送話者の音声を難聴者が聞きやすい音声に変換して電話回線に通す」音声処理器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様に電話をかけた際に、「サウンドアーチ」を使用した結果、お客様の約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



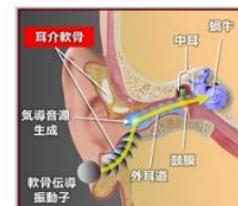
(6) 会話補助ツール「軟骨伝導イヤホン」の設置

- ・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



- ・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応対ハンドブック」



- ・代読・代筆研修

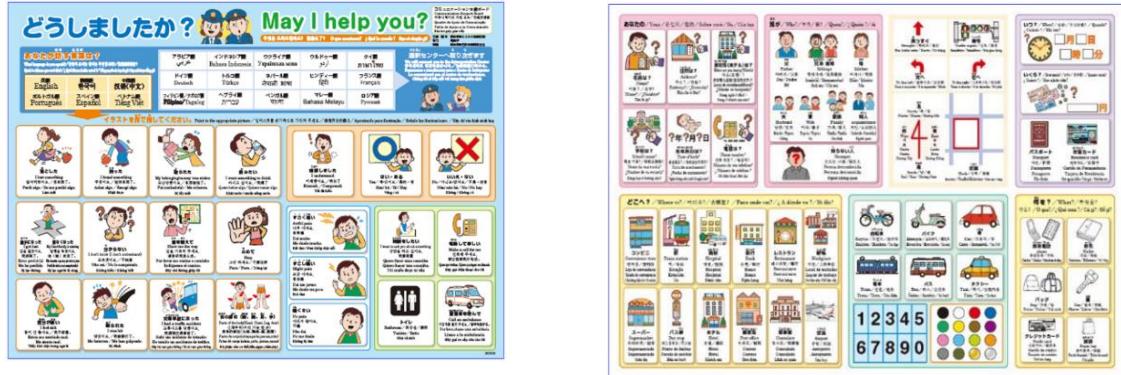


4. 社会貢献の取組み

- 「サウンドアーチ」の寄贈



・警察署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/>

