

難聴者向けバリアフリーの取組みについて

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、「人生100年時代」を生きるお一人おひとりが「安心して・自分らしく」過ごすことができる社会づくりのサポートを目指し、『Gran Age プロジェクト』を展開しており、商品・サービスの提供に加え、営業職員を通じた地域社会への貢献活動を行っています。

このような取組の一環として、ご高齢のお客さまや聴覚に障がいのあるお客さまが、窓口で快適にご相談いただけるよう、全国に展開するニッセイ・ライフプラザに、ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社（代表取締役：中石真一路）のバリアフリー音響機器「comuoon®（コミュニケーション）」を導入いたします。^{※1}

「comuoon®」は、発話する人の声を高性能マイクが的確に集音し、卵型のスピーカーで難聴の方にとって聞き取りやすい音を作り出すことで、コミュニケーションを改善する卓上型対話支援システムです。

【イメージ】



2016年4月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行されましたが、当社では以前より、ニッセイ・ライフプラザでの店舗入口の段差解消のための「折畳み式スロープ」や聴覚に障がいのあるお客さまと円滑にコミュニケーションがとれるよう「コミュニケーションシート」を設置するなど、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまが快適にご相談いただけるよう対応をすすめてまいりました。

今後も当社は、バリアフリーに対応した設備の整備に取組み、お客さまへのサービスをより向上させてまいります。

^{※1}「comuoon®」の取扱代理店である小野株式会社（手芸センタードリーム）より、導入

●導入店舗（ニッセイ・ライフプラザ） 37店舗

札幌・さいたま・川越・越谷・千葉・船橋・柏・丸の内・品川・新宿・上野
亀戸・渋谷・池袋・立川・吉祥寺・町田・横浜・川崎・武蔵小杉・湘南
名古屋・名古屋駅前・京都・天王寺・梅田・本店・堺・池田・京阪・茨木・布施
神戸・奈良・北九州・博多・天神

※「既導入済の店舗(2店舗)」及び、「2017年度新設予定の店舗(1店舗)」を含みます。

●導入日 2017年3月10日（金）

【ご参考】当社の「ご高齢のお客さまへのサポートやサービスの充実」に向けた取組

契約ご加入時

○ ご家族の同席

- ・お手続きの際に、ご家族同席をおすすめし、ご家族にもご契約内容をご理解いただくよう努めています。

○ 「ご契約サービス案内」

- ・営業担当者の説明に加え、お客様サービス担当がお客さまを訪問して、お申込内容の確認や契約手続きのご案内を行っています。

○ 「ご契約情報家族連絡サービス」

- ・ご高齢のお客さまによるお問合せが困難になった場合に備え、事前に登録いただいたご家族にも契約情報をお知らせするサービスをご案内しています。

当サービス開始以降（2015年10月～）の登録者数 約13.2万名

○ 「指定代理請求人」の指定・変更

- ・ご自身によるお手続きが困難になる可能性が高い70歳以上のお客さまで「指定代理請求人※」を指定されていない場合は指定いただくとともに、より若い世代（子世代等）への指定・変更をおすすめしています。

契約者・被保険者ともに70歳以上契約の指定代理特則付加率 約98%

※保険金等の受取人が、約款所定の状態になったとき（請求手段の意思表示が困難となった場合等）に、保険金等の受取人に代わりご請求いただく方

○ 「ニッセイご遺族あんしんサポート」

- ・被保険者がお亡くなりになったときに必要となる、さまざまな手続きについて、死亡保険金受取人（またはご遺族）をトータルでサポートするサービスをご案内しています。死亡保険金のお支払いと併せて、公的機関への届出や相続手続全般をサポートします。

当サービス開始以降（2016年4月～）のご利用件数：1361件

○ お客さまへのご説明パンフレット等における工夫

- ・ご高齢のお客さまに理解しやすいパンフレット等の提供に努めています。

（数値はいずれも2017年1月時点）

ご契約継続期間中・お支払手続き時