

各位

ジブラルタ生命保険株式会社

耳や言葉の不自由なお客さま向けの遠隔手話通訳サービスを導入

ジブラルタ生命保険株式会社(代表取締役社長兼 CEO 山内 一洋、東京都千代田区)は、株式会社プラスヴォイス(代表取締役:三浦 宏之)と業務提携し、2018年8月31日から、耳や言葉の不自由なお客さま向けの遠隔手話通訳サービスを導入いたしました。

■ 「テレビ電話による遠隔手話通訳サービス」の概要 (コールセンターに導入)

当社ホームページの専用発信アイコンをクリックし、テレビ電話を通話発信いただきますと、お客さまのスマートフォンやタブレット等の画面上に手話通訳者が表示され、お客さまと手話や筆談で会話し、その内容を同時に当社コールセンターのオペレーターに通訳します。当社コールセンターのオペレーターは三者間通話で、お客さまからの問い合わせや手続きのお申出を受付けます。

新たに導入する「遠隔手話通訳サービス」をご利用いただくことで、耳や言葉の不自由なお客さまもスムーズにお問合せいただくことができます。

特別ページ URL: <http://www.gib-life.co.jp/st/inquiry/handicapped.html>
 受付時間: 平日 8:30~20:00 土曜 9:00~17:00 (日・祝・12/31~1/3を除く)



※当社ホームページの専用発信アイコンをクリックしていただき、テレビ電話を通話発信いただきますと、お客さまのスマートフォンやタブレット等の画面上に手話通訳者が表示されます。

なお、ご利用にあたってご注意いただきたい事項等をホームページでご紹介しておりますので、あわせてご確認ください。

■ サービス導入の背景

当社が2017年6月に制定・公表した「お客さま本位の業務運営に関する方針」のなかで掲げる、『お客さまに最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供する』、『お客さまにとって重要な情報を分かりやすく提供する』という方針に則し、今回、耳や言葉の不自由なお客さまが、よりスムーズに当社のサービスをご利用いただけるよう、当サービスを導入いたしました。当社は、これからもお客さまにご満足いただける質の高い生命保険サービスの提供を目指してまいります。

【ご参考】 テレビ電話による遠隔手話通話サービス（コールセンター）のイメージ図

