

2019年9月27日

## ～耳や言葉の不自由なお客様へのサービス向上～ 「アフラック手話通訳サービス」開始

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、耳や言葉の不自由なお客様のために、10月1日より「アフラック手話通訳サービス」を開始します。

当社は企業理念に「お客様第一」をかかげる企業として、2016年4月の障がい者差別解消法施行以降、障がい等をお持ちのお客様とのより円滑なコミュニケーションのためにさまざまなサービスの導入に取り組んでまいりました。

今般、耳や言葉の不自由なお客様の利便性をさらに向上させるために、当社コールセンター\*に株式会社ミライロ（以下、ミライロ社）が提供するアフラック手話通訳サービスを導入します。本サービスは、耳や言葉の不自由なお客様からのお問い合わせの際に、ミライロ社の手話通訳オペレーターがテレビ電話を通じて手話や筆談により受け付け、その内容を当社コールセンターにリアルタイムで音声通訳を行うサービスです。

\*コールセンター（東京、仙台、神戸）及び保険金コールセンター（東京、仙台、大阪）

### アフラック手話通訳サービスの概要



※給付金・保険金等の請求手続き、契約内容のご確認、各種お手続きのお問い合わせ等が可能です。

#### <株式会社ミライロの概要>

会社名：株式会社ミライロ

代表者：代表取締役社長 垣内俊哉

所在地：〒532-0011 大阪府大阪市淀川区西中島 3-8-15 新大阪松島ビル 8F

設立：2010年6月2日

事業内容：

1. 設備や製品に関するユニバーサルデザインの企画、設計、クリエイティブ制作
2. ユニバーサルデザインに関する各種情報の収集及び提供
3. 手話リレーサービス及び手話通訳派遣サービスの提供
4. 企業、行政、教育機関における教育及び研修

当社は今後も、より多くのお客様にご満足いただけるようお客様本位の業務運営のさらなる推進に取り組んでまいります。