



Press release

2019年12月16日

アクサ生命、ご契約者向け手話・筆談サービスを開始 ～お客さまのアクセシビリティ向上を目指して～

アクサ生命保険株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO:安淵 聖司)は、ご契約者さまを対象に、2019年12月17日より手話・筆談サービス(※1)の提供を開始します。

本サービスの導入により、聴覚や言語機能に障害をお持ちのご契約者さまも当社のカスタマーサービスセンターをご利用になり、ビデオ通話を通じて、手話や筆談で、ご契約に関するお問い合わせや各種手続きのお申し出を行っていただくことが可能となります。

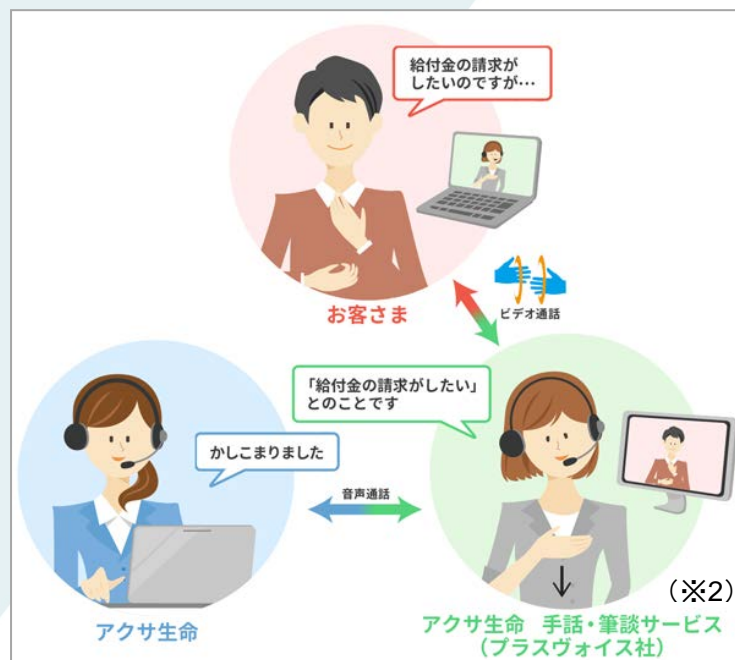
当社は、2017年6月に「お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針」を策定し、お客さまに「最善の利益」を提供するための取り組みを進めてまいりました。

また、会社の経営課題に「ダイバーシティ&インクルージョン」を据え、多様な社員の個性や能力を会社の戦力として活用する企業文化の醸成に長年取り組む中、社員の新しい視点や発想をビジネスにも積極的に取り入れています。本サービスは、ろう者と聴者が互いの知識や経験を学び合うことでインクルーシブな職場をつくり、協働によって生まれる新たなアイデアを商品やサービスに生かすことを目的とした社員の自主的なネットワーク(ERG:エンployee・リソース・グループ)の当事者による問題提起が、導入検討の発端となりました。

今後は、ご利用者のご意見を伺いながら、サービス内容や質のさらなる向上に取り組むとともに、ご契約者以外の方々へのサービスの提供も検討してまいります。

アクサ生命は、保険金や給付金をお支払いする「支払者(ペイヤー)」から、お客さまがより良い人生を過ごせるよう寄り添いサポートする「パートナー」となることを目指し、地域社会やお客さまの多様なニーズや期待にお応えする商品やサービスの開発に努めてまいります。

【サービスのイメージ】



※1 サービスの詳細は、[当社ホームページ](https://www.axa.co.jp/request/sign-language)(<https://www.axa.co.jp/request/sign-language>)にてご覧ください。(12月16日(月)18時公開予定)

※2 手話通訳オペレーターによるサポートサービスは、株式会社プラスヴォイス(本社:宮城県仙台市、代表取締役社長:三浦 宏之)が提供します。



アクサ生命について

アクサ生命は AXA のメンバーカンパニーとして 1994 年に設立されました。AXA が世界で培ってきた知識と経験を活かし、246 万の個人、2,200 の企業・団体のお客さまに、死亡保障や医療・がん保障、年金、資産形成などの幅広い商品を、多様な販売チャネルを通じてお届けしています。2018 年度には、2400 億円の保険金や年金、給付金等をお支払いしています。

AXA グループについて

AXA は世界 63 ヶ国で 17 万 1,000 人の従業員を擁し、1 億 500 万人のお客さまにサービスを提供する、保険および資産運用分野の世界的なリーディングカンパニーです。国際会計基準に基づく 2018 年度通期の売上は 1,028 億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは 62 億ユーロ、2018 年 12 月 31 日時点における運用資産総額は 1 兆 4,238 億ユーロにのぼります。AXA はユーロネクスト・パリのコンパートメント A に上場しており、AXA の米国預託株式は OTC QX プラットフォームで取引され、ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス (DJSI) や FTSE4GOOD などの国際的な主要 SRI インデックスの構成銘柄として採用されています。また、国連環境計画・金融イニシアチブ (UNEP FI) による「持続可能な保険原則」および「責任投資原則」に署名しています。

*上記の AXA グループ数値は 2018 年度のもの

本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします：

アクサ生命保険株式会社 広報部

電話：03-6737-7140

FAX：03-6737-5964

<http://www.axa.co.jp>
