



2023年11月30日

コールセンターの手話・筆談・チャットサービス システムバージョンアップについて

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、2023年11月30日に、お客さまの利便性向上を目的として、プラスヴォイス社と提携しているコールセンター手話・筆談・チャットサービス（以下「当サービス」）のシステムバージョンアップを行いましたので、お知らせします。

1. 概要

当社は2018年3月1日より、耳や言葉の不自由なお客さま向けの手話や筆談、文字チャットによる電話受付サービスを開始しました。この度、より一層お客さまに寄り添ったサービスの提供を目的として、当サービスのシステムバージョンアップを行いました。

2. サービスの概要

手話通訳コールセンターを運営しているプラスヴォイス社と提携し、お客さまよりビデオ通話を通じて保険加入のご相談や、既契約に関する各種お手続き・お問い合わせを手話や筆談、文字チャットにて受け付け、その内容をプラスヴォイス社のオペレーターが当社のコールセンターへ音声電話によりリアルタイムに通訳します。

3. システムバージョンアップの内容

(1) 機能追加

- ① ビデオ通話が大画面で見やすくなりました。
- ② 三者通話が可能となりました。
- ③ 入力文字について、メニューバーよりお好みの画面への切替や文字サイズ・明るさの調整が可能となりました。また、文字の入力経過が見えるようになりました。
- ④ 対応完了後に実施いただくアンケートが表示できるようになりました。
お客さまのご意見・ご要望をサービスの改善に役立てます。

(2) カラーユニバーサルデザインの採用

従来のシステムは緑色でしたが、より多くのお客さまに見やすい配色とすることを目的に、青色のインターフェースに変更しました。

■旧バージョン（例）保険加入のご相談



■新バージョン（例）保険加入のご相談



4. 今後の展開

今後も、お客さま対応の品質向上を図ることで、当社のご契約者さまのみならず、広く一般消費者の皆さまが安心して暮らせる社会の実現に貢献していきます。

以上