

2021年7月5日

各 位

オリックス生命保険株式会社

## 耳や言葉が不自由なお客さま向けに手話・筆談通訳サービスを開始 ～通訳オペレーターによるビデオ通話を利用して、スムーズなお問い合わせを可能に～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都港区、社長：片岡 一則）は、本日より、ご契約者さま向けに手話・筆談通訳サービス<sup>※1</sup>を開始しますのでお知らせします。

本サービスは、耳や言葉の不自由なお客さまからのご契約内容や各種手続きに関するお問い合わせを、手話・筆談通訳オペレーターがビデオ通話にて受け付け、音声通話で当社のカスタマーサービスセンターにリアルタイムで伝えるサービスです。

当社は、これまでにも耳や言葉の不自由なお客さまからのお問い合わせを FAX で 24 時間受け付けています<sup>※2</sup>が、本サービスによるリアルタイムでのお問い合わせ対応開始により、お客さまとのコミュニケーションの更なる円滑化を図ります。

当社は、今後もお客さまにご満足いただけるサービスの提供を続け、信頼していただける保険会社であり続けられるよう努めてまいります。

以 上

※1 本サービスの利用は無料です（ただし、通信費はお客さまのご負担となります）

※2 FAX を受け付けた後のご対応は、営業時間内（月曜～金曜 9時～17時）となります

＜本件に関するお問い合わせ先＞  
経営企画部広報チーム 高原・林・岩井 TEL：03-6685-7996

## ■手話・筆談通訳サービスの概要

サービス開始日 : 2021年7月5日

受付時間 : 月曜～土曜 9:00-18:00 (日曜・祝日・年末年始休み)

専用ページ URL : [https://www.orixlife.co.jp/customer/sign\\_language](https://www.orixlife.co.jp/customer/sign_language)

問い合わせ内容 : 既契約者さまからのご契約内容の確認、保険金・給付金の請求、各種お手続き等

サービス提供会社 : 株式会社プラスヴォイス

## ■ご利用方法

- ① スマートフォンやパソコンで、当社ウェブサイトの「お問合せ」から『「手話・筆談通訳サービス」のご利用はこちら』をクリック

### 耳や言葉の不自由なお客さま専用窓口

耳や言葉の不自由なお客さまは、「手話・筆談通訳サービス」またはFAXにてお問合せいただけます。(それぞれの窓口は耳や言葉の不自由なお客さまの専用窓口となっております。ご理解とご協力をお願いいたします。)

**ビデオ通話による手話・筆談通訳**  
耳や言葉の不自由なお客さまからのお問合せやご請求手続きに関するご相談、ご意見やご要望を、手話・筆談による通訳を介してお伺いいたします。

▶ 「手話・筆談通訳サービス」のご利用はこちら

**FAX受付**  
保険契約に関するお申出内容連絡用紙  をダウンロードいただき、必要事項をご記入のうえ、下記までFAXでお送りください。

**FAX受付  0120-911-980** (24時間受付)


※ 書面でのお手続きが必要な場合には、別途必要書類をお送りいたします。  
※ 対応は営業時間内(月曜～金曜 9:00-17:00)となりますのでご了承ください。

▶ インターネットで行える各種お手続きはこちら

- ② 本サービス専用ページに移り、ご利用方法に記載の「手話・筆談通訳サービス」のアイコンをクリック

### ○ご利用方法

1. 証券番号やご契約内容が分かるものをお手元に用意し、注意事項をご確認ください。
2. ビデオ通話が可能な端末でアイコンをクリックしてください。外部サイトへ遷移します。  
※ 当サービスのご利用は無料ですが、通信費はお客さまのご負担となります。

 ▶ **手話・筆談通訳サービス**  
受付時間 月曜～土曜 9:00-18:00 (日曜・祝日・年末年始休み)

3. 遷移先の画面にて「手話・筆談」のボタンを押してください。
4. iOS端末をご利用の場合は、「マイクおよびカメラへのアクセス」を「許可」してください。
5. 通訳オペレーターへつながりますのでお待ちください。

- ③ 遷移先の画面にて「手話・筆談」ボタンを押すと通訳オペレーターへ繋がりビデオ通話が開始



■株式会社プラスヴォイスについて

会社概要：プラスヴォイスは、設立当初より「聴覚障がい者のためのコミュニケーションとは何か？」を模索し、2002年に聴覚障がい者の代わりに電話をする「代理電話（電話リレー）サービス」等のサービスを開始しました。“どこでも誰とでも”つながるこの先の未来を目指し、歩み続けています。

URL : <https://plusvoice.co.jp>