



2023年7月3日
オリックス生命保険株式会社

健康医療相談サービスを拡充 業界初、「管理栄養士との予約電話相談サービス」を開始 ～健康や介護等に関するチャット相談やセカンドオピニオンのウェブ予約申込みも可能に～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、社長：片岡一則）は、このたび、心筋梗塞や脳梗塞などに罹患され、入院・手術給付金などのお支払いを受けられたお客さまを対象に、「管理栄養士との予約電話相談サービス」を開始しますのでお知らせします。なお、本サービスの導入は業界初となります。^{※1}

「管理栄養士との予約電話相談サービス」は、2018年より商品の付帯サービスとしてご利用いただいている「重症化・再発予防カウンセリングサービス」^{※2}の一部です。心筋梗塞や脳梗塞などに罹患されたお客さまからの相談に対し、管理栄養士がお客さまの状況や生活習慣、食事の好みなどにあわせて個別かつ具体的なアドバイスを無料で行います。これまで「重症化・再発予防カウンセリングサービス」をご利用いただいたお客さまのうち、「再発予防（食事）」に関する相談の割合は約30%^{※3}にのぼります。お客さまからの相談に対してより専門的かつ具体的にお応えすることで、お客さまのお困りごとの解消をご支援していくとともに、これまで以上にお客さまの健康をサポートしてまいります。

また、健康医療相談サービス^{※4}のうち、「24時間電話健康相談サービス」と「介護・認知症サポートサービス」は、ヘルスカウンセラー（保健師・看護師等）へのご相談が、電話だけでなくチャットでも可能となります。あわせて、「セカンドオピニオンサービス」についても、予約手配の申込みをウェブでできるようになります。電話でご自身の病状を伝えることが不安な方や、電話では話しにくいご相談がある方などでも、お客さまの状況に応じて各種サービスをご利用いただけます。

当社は、今後も、お客さまに寄り添ったサービスのご提供を続け、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。

- ※1 事前に日時を予約の上、管理栄養士と確実に電話相談ができるサービスを提供するのは、業界初となります。
- ※2 「重症化・再発予防カウンセリングサービス」の概要：<https://www.orixlife.co.jp/customer/support/prevention/>
- ※3 2021年1月以降に「重症化・再発予防カウンセリングサービス」にご相談いただいた件数・内容から割合を算出。
- ※4 当社の健康医療相談サービスの詳細：<https://www.orixlife.co.jp/customer/support/>
なお、本案内のサービスは、いずれもティーパック株式会社をご提供するものです。

以上

＜報道関係者からのお問い合わせ先＞
オリックス生命保険株式会社 コーポレートコミュニケーション部
TEL：03-4212-4034



<「管理栄養士との予約電話相談サービス」について>

サービスの開始日
2023年7月3日(月) ※管理栄養士との予約開始日です。実際の電話相談日は予約状況によって異なります。
サービス対象者 ※2023年7月時点
以下の対象疾患で給付金の支払いを受けられたお客さま、およびそのご家族です。 (対象疾患) ① 急性心筋梗塞 ② 再発性心筋梗塞 ③ 脳梗塞 ④ 脳血管疾患のうち、脳動脈の閉塞及び狭窄、脳梗塞にいたらなかったもの
ご利用の流れ
1. 対象の疾患で給付金をお受取りいただいたお客さまに、本サービスの専用フリーダイヤルが記載されたチラシをお送りします。チラシに記載された番号にお電話にてお問い合わせください。 2. お客さまからのお話を伺い、保健師や看護師がお客さまお一人おひとりの体調や環境にあわせたアドバイスをおこないます。また、 <u>ご希望の方には、日時を予約の上で管理栄養士との電話相談もおこない、お客さまのご状況にあわせたリーフレットをお送りします。</u> 3. 病院での検査結果など、経過を継続的に伺いし、アドバイスの効果を確認します。 ※ <u>管理栄養士への相談可能日時は、毎週水曜日 9時30分～16時00分</u> となります。 専用フリーダイヤルにて予約の上ご利用ください。(1回あたり20分)
ご利用イメージ
✓ 冷蔵庫にある食材をヒアリングし、 <u>お客さまの状況や好みに合わせた、食事に関する具体的なアドバイス</u> を実施。 ✓ 単に「(冷蔵庫の食材をヒアリングし、) 場当たり的にレシピを教える」のではなく、食材の選び方や調理法といった、 <u>お客さまの今後の食生活に継続的に役に立てただけのアドバイス</u> を重視して対応。 ✓ 病院から栄養指導を受けているのであれば、 <u>よりお客さまが実践しやすくなるような具体的なアドバイス (栄養指導のフォローアップ)</u> を実施。

<チャット相談やウェブ予約申込みについて>

利用開始日

2023年7月4日(火)9時

ご利用方法

ティーベック株式会社運営サイト「plus Baton (プラスバトン)」に会員登録するとご利用いただけます。

✓ 「plus Baton (プラスバトン)」の URL ※ご利用にはメールアドレスと保険証券番号が必要です。

<https://plus-baton.t-pec.co.jp/orixlife/lp>

✓ 上記サイトへは当社ウェブサイトの「健康医療相談サービス」のご案内ページからも遷移可能です。

<https://www.orixlife.co.jp/customer/support/>

ご利用いただけるサービス

本サービスは、「健康医療相談サービス」のうち、「24時間電話健康相談サービス」「介護・認知症サポートサービス」「セカンドオピニオンサービス」でご利用可能です。

サービス名	7/3 以前	7/4 以降
24時間電話健康相談サービス	電話	電話/チャット相談
介護・認知症サポートサービス	電話	電話/チャット相談
セカンドオピニオンサービス	電話	電話/ウェブ予約申込

※「糖尿病専門サポートサービス」「重症化・再発予防カウンセリングサービス」は電話での相談となります。

※各サービスの専用フリーダイヤルも「plus Baton (プラスバトン)」のサイト内に表示されますので、会員登録しておく、電話で相談する際にも便利です。

各サービスのご利用について

チャット相談やウェブ予約申込みの取扱いは、以下のとおりです。



チャット相談

健康相談をお受けします

Q1: どのような相談ですか? (子
Q2: Q1の方の年齢 (小さなお子様の場合は月齢):
11ヶ月
Q3: Q1の方の性別女性
①いつからでしょうか本日、便に
②症状発症時に血が混っていた
③医師の有無未受診
④診断名
⑤医療機関ご案内希望なし
※今後は聞きたくないこともご記入ください。今更
で変更可能で、今日診察したらオムツ血がついて
いた。病院へ行った方がいいでしょうか?

11:11 上記申込みを返信中

看護師
チャット健康相談を申込みいただきありがとうございます。ただいまご相談受付中です。
順番に対応しておりますので、このまましばらくお待ちください。
画面を閉じてしまうとご相談がキャンセルとなりますのでご注意ください。

ここにメッセージを入力してください

【対象のサービス】
24時間電話健康相談サービス
介護・認知症サポートサービス
※その他のサービスは電話相談となります。

【チャット利用時間】
月曜～金曜 9:00～16:00
土日・祝日・12/31～1/3休み
※電話相談の利用時間は変更なし

【特長】
電話では相談しにくい内容や、声を出せない状況でもチャットで気軽に相談いただけます。

【利用者の声】
子どもの予防接種の接種間隔について不安なことがありました。インターネットで調べてもみたのですが、自分だけで判断するのが不安でした。
仕事や子育てで忙しい中でも、チャットなら気軽に相談できました。ヘルスカウンセラーの方から「大丈夫ですよ」とアドバイスをいただき、安心しました。



**セカンドオピニオン
ウェブ予約申込**

【対象のサービス】
セカンドオピニオンサービス

【利用時間】
予約の申込は24時間可能です。
※予約の希望日時は10日後以降を目安としてください。

【特長】
予約手配の履歴や状況をウェブで確認できるため、メモを取る必要がありません。

【利用者の声】
電話だと、現在の診断状況や、セカンドオピニオンを受けたい理由をうまく説明できるか不安でした。
ウェブ申込では、24時間いつでも申込可能ですし、現在の診断状況や自身の気持ちや考えを整理し、落ち着いて伝えることができました。