

2018年5月23日

各 位

オリックス生命保険株式会社

業界初、お客さまの契約内容に合わせた音声案内電子サービスを導入 ～高齢者や目が不自由な方向けに重要情報のご案内方法を改善～

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、このたび、ご高齢または目が不自由なお客さま向けの新たなサービスとして、郵送物の一部に「音声コード Uni-Voice(*1)（ユニボイス）」を用いた音声案内電子サービスを導入しますのでお知らせします。

本音声案内電子サービスは、スマートフォン・タブレット用のアプリケーションを使用することにより、重要な情報を「テキスト表示」または「音声読み上げ」でご提供するサービスです。お客さま一人一人のご契約内容に合わせて重要情報を編集しご提供する方法は、生命保険業界で初の取り組みです(*2)。

今回本サービスを導入する郵送物「ご契約失効のお知らせ 兼 復活のすすめ(*3)」は、お客さまのご認識がないうちに保障が切れてしまった場合などに、その旨を速やかにお伝えし、保障を復活させる手続きを行っていただく重要なご案内です。

当社は2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針(*4)」を制定し、お客さまに寄り添ったサービスの提供に取り組んでいます。近年、引受基準緩和型医療保険などの販売により高齢のお客さまの契約件数が伸長しており、同時に「郵送物の文字が読みづらい」など帳票類に対する改善要望も増えています。今後、本サービスを封筒や保険料払込案内、控除証明書などへ順次拡大していくことで、情報格差のないサービスを実現していきます。

オリックス生命は、今後も、お客さまの一層の利便性向上を図り、多くのお客さまに選ばれる保険会社を目指してまいります。

以 上

(*1) JAVIS（日本視覚障がい情報普及支援協会）が開発した漢字を含む文字データを約800文字記録できる携帯電話対応2次元バーコード。(*2) 当社調べ。(*3) 保険料のお支払いが滞り、保障が切れた契約に対して保障の復活を促すご案内。(*4) 「お客さま本位の業務運営方針」についての詳細はこちらをご覧ください。

http://www.orixlife.co.jp/about/news/2017/pdf/n170630_1.pdf

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

<ご参考>

【ご契約失効のお知らせ 兼 復活のおすすめ】

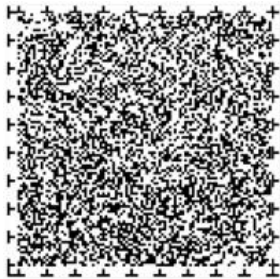


(案内テキスト例)

●●●●●さまへ、
日頃はオリックス生命に格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。
さて、お客さまのご契約は、保険料の払込みがないまま、払込猶予期間を過ぎてしまったため、残念ながら効力が失われてしまいました。
つきましては、これよりご契約の復活の手続きについてご案内いたしますので、大切なご契約の継続のために、手続きのご検討をお願いいたします。
告知書とコンビニエンスストアで使用できる払込用紙、返信用封筒を同封しております。
復活のお手続きには、告知書のご記入と、未払い分の保険料のお支払いが必要です。告知書は、被保険者様ご記入し、返信用封筒にて返送してください。
保険料は、●●●年●●月●●日までに、●●●●●円を払込用紙でお支払ください。
失効効から1年間、ご契約を復活することができます。●●●年●●月●●日を過ぎてしまった場合は、弊社までご連絡ください。
告知書についてお伝えする、重要事項説明や、個人情報の取扱いについてのご案内は、ご家族のかたや代読者にてご確認ください。

詳細は、弊社、カスタマーサービスセンターにお問合わせください。
電話番号は 0120-506-094 です。
営業時間は、月曜から土曜、9時から18時です。

<音声読み上げコード>



<使い方>

- ・スマートフォンにて「Uni-Voice」アプリをダウンロードします。
- ・「Scan Uni-Voice」アイコンをタップしカメラを起動します。
- ・コードにピントを合わせると、上記テキスト表示及び音声を読み上げられます。
- ・読み取ったテキストはファイルに保存できます。

<港区視覚障害福祉協会より書面に関する感想をいただいています>

東京都港区視覚障害福祉協会 理事 井戸上 俊明 様

申請書や契約書は郵送で送られてくることが多いですが、拡大読書機や拡大鏡(ルーペ)を使用すると1枚の印刷物を読むのにとっても疲れてしまいます。

オリックス生命の音声コード付き郵送物を体験しましたが、スマートフォンで読み上げや文字の拡大ができるので、とても楽に読むことが出来ました。文字の見えにくい方だけでなく、小さな文字を読むことで苦勞をしているご高齢の方にも配慮した、新しいユニバーサルデザインだと感じました。