



Press release

2022年4月1日

アクサダイレクト生命、手話通訳サービスを開始 ～ビデオ通話にて保険の申込手続きやご契約に関する各種問合せに対応～

アクサダイレクト生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長兼 CEO：田中勇二郎）は、耳や言葉のご不自由なお客さまにも、ビデオ通話を通じてスムーズに保険の申込手続きやご契約に関する各種お問合せをしていただけるよう、2022年4月1日より「アクサダイレクト生命 手話通訳サービス」を開始いたします。

■「アクサダイレクト生命 手話通訳サービス」とは

本サービスは耳や言葉のご不自由なお客さまの専用窓口として、通訳オペレーターを介したビデオ通話により、スムーズに当社カスタマーサービスセンターや契約者専用ダイヤルへお問合せをしていただけるものです*1。保険の申込手続きや、ご契約に関する各種問合せを承ることができ、筆談・文字チャットによるやり取りも可能です。

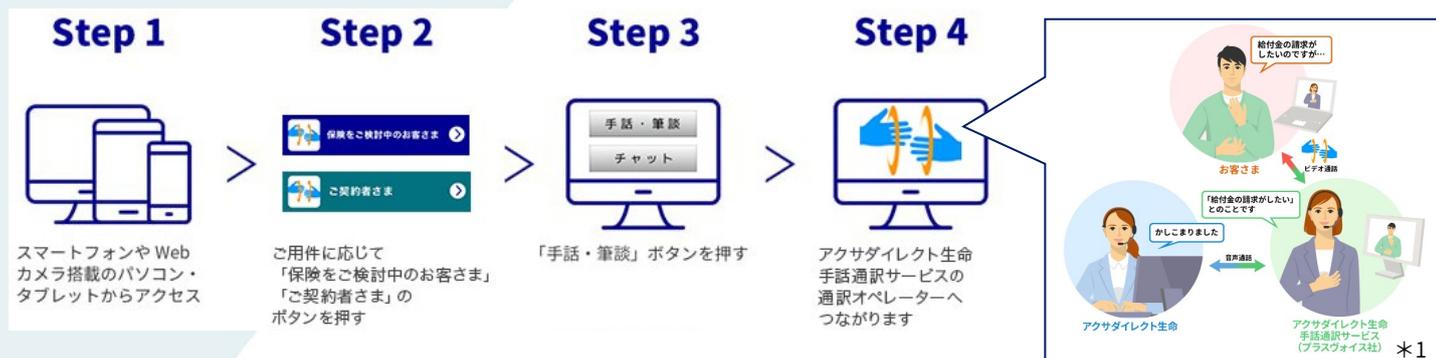
サービス開始日：2022年4月1日（金）

利用方法：スマートフォンやWebカメラ搭載のパソコン・タブレットから、以下【ご利用方法イメージ】に沿ってお問合せいただけます。

本サービスの営業時間：保険をご検討中のお客さまの場合 9:00～19:00（年末年始の当社休業日を除く）
ご契約者さまの場合 9:00～17:30（土・日・祝日を除く）

くわしくは[公式Webサイト](#)をご覧ください。

【ご利用方法イメージ】



■さまざまな方にとっての快適な手続きを目指したこれまでの取り組み

アクサは、そのパーパス（存在意義）「Act for human progress by protecting what matters. すべての人々のより良い未来のために。私たちはみなさんの大切なものを守ります。」のもと、さまざまな立場の方があたりまえに混ざる社会の実現に向けた各種取り組みを行っております。

当社においては今般導入する「アクサダイレクト生命 手話通訳サービス」のほか、2018年12月には、お客様のスマートフォンの保険申込み画面をカスタマーサービスセンターと共有しながら、保険申込みに必要な情報の入力をサポートするサービスを導入しています*2。インターネットが苦手な方のみならず、高齢の方やハンディキャップをお持ちの方にも安心して手続きいただくことが可能です。



また2020年2月には、東京都が行っている、すべての人が平等に参加できる社会や環境づくりにむけ考え行動する「心のバリアフリー」啓発の一環として、当社が2019年度の「心のバリアフリー」サポート企業に登録されました*3。

アクサダイレクト生命は、今後もデジタル技術を活用した革新的な商品・サービスをご提供し、お客様に安心してお選びいただける生命保険会社を目指してまいります。

*1 「アクサダイレクト生命 手話通訳サービス」は、当社業務委託先の株式会社プラスヴォイスが提供します

*2 2018年12月20日付プレスリリース「[保険業界初 お客様のスマートフォン画面を共有しながら保険申込みの入力をカスタマーサービスセンターがサポート](#)」ご参照

*3 2020年2月17日付プレスリリース「[アクサダイレクト生命、東京都「心のバリアフリー」サポート企業に登録](#)」ご参照

アクサダイレクト生命について

アクサダイレクト生命は、2008年4月より営業を開始したアクサのメンバーカンパニーです。アクサ・ホールディングス・ジャパン株式会社傘下における主にダイレクトビジネスを担う生命保険会社として、アクサ生命、アクサ損害保険と相互に連携し、シンプルで合理的かつ手頃な保険商品、デジタル技術を活用した便利で革新的なサービスをご提供しています。お客様がいつでもどこでも安心してご契約いただけるよう、さまざまなタッチポイントで保険選びをサポートしています。

アクサグループについて

アクサは世界54ヶ国で15万3千人の従業員を擁し、1億500万人のお客様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2020年度通期の売上は1,032億ユーロ、アンダーライニング・アーニングスは43億ユーロ、2020年12月31日時点における運用資産総額は10,320億ユーロにのびます。アクサはユーロネクスト・パリのコンパートメントAに上場しており、アクサの米国預託株式は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。

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

アクサダイレクト生命保険株式会社

広報部

TEL: 03-5210-1533 FAX: 03-6853-0234

E-mail: communication@axa-direct-life.co.jp

<https://www.axa-direct-life.co.jp/>