

News Release

2017年12月1日

保険金・給付金ご請求手続きにおいて音声機能付き案内冊子・点字表記封筒を作成

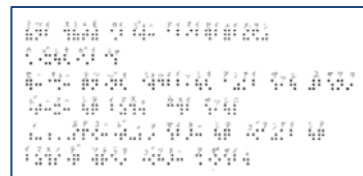
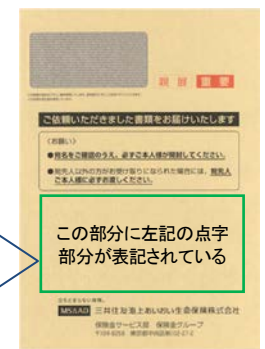
MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社（社長：丹保 人重）は、このたび視覚障がい者の方に保険金・給付金のご請求手続きの方法をご自身でご理解いただけるように、ご案内冊子に音声ガイダンス機能であるSPコード[※]を掲載するとともに、本冊子と請求手続きの書類をお送りする際の封筒に点字を表記する対応を行いました。

これまで当社では、保険金・給付金の請求手続きについて、「保険金・給付金のご請求について～お手続きかんたんガイド～」をご用意していますが、この冊子は、「わかりやすく、簡単に」「文字を大きく」ご案内するもので、主に高齢者の方向けの対応となっていました。そのため、視覚障がい者の方がご請求手続きの方法を理解するには、健常者の方に読み上げていただく必要がありました。

今回、この冊子にSPコードを掲載することで、専用の読み取り装置やスマートフォンアプリを利用すれば、冊子に記載している内容を音声で聴くことができます。本対応は、視覚障がい者の方にとどまらず、文字を読みづらい高齢者の方にもご利用いただける仕様としました。

また、冊子には、視覚障がい者の方がSPコードの掲載ページを認識できるように、標準仕様である半円の切り込みを入れ、手で触れることで、SPコードの位置を把握できるようにしています。

さらに、本冊子と請求手続きの書類を送付する封筒の表面に「当社名」「同封書類のご案内」「ご案内冊子への音声ガイダンス機能がついていること」を点字で表記し、送付された封書がどこから送付されていて、どのようなものが届いているのかを分かるようにしました。



三井住友海上あいおい生命は、今後も「お客さま第一の業務運営に関する方針」に則り、障がいをお持ちのお客さまには、どのような対応をご希望されているのかを丁寧にご確認したうえで、障がいの状態等に配慮した適切な対応に努めてまいります。

※SPコードとは

視覚障がい者や高齢者に向けて開発された文字情報を内包した「高密度二次元記号」で、音声で記載された文字の内容を聴くことができるコード。専用読み取り装置（スピーチオ）で読み取ることで、記載内容を音声で耳から聴取することができる。

SPコード1つに、約800文字（A4用紙の3/4程度）の音声情報が収載でき、音読スピードの変更や、音読文字の画面表示、その音読文字の拡大表示も併せて可能。

以上

本件に関するお問い合わせ先

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

経営企画部 広報グループ

保険金サービス部 保険金業務グループ

酒井・柳田 TEL 03-5539-8309

あじま
小林・安島 TEL 03-5539-8363