



News Release

すてきな未来応援します

フコク生命

2020年5月29日

富国生命保険相互会社

『フコク生命手話通訳・筆談サービス』と『点字によるご案内』の開始について

富国生命保険相互会社（社長 米山好映）は、耳が聞こえない、聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さまへのサービス向上の一環として、2020年6月1日より「フコク生命手話通訳・筆談サービス」と、目の不自由なお客さま向けに「点字によるご案内」を開始します。

1. フコク生命手話通訳・筆談サービス

本サービスは、耳が聞こえない、聞こえにくい、または発話が困難なお客さまからのお問い合わせについて、株式会社ミライロの手話通訳オペレーターがテレビ電話を通じて手話や筆談により受け付け、その内容を当社お客さまセンターにリアルタイムで音声通訳を行うサービスです。

【サービスの概要】

- ①開始日：2020年6月1日
- ②対象業務：契約内容の確認、住所変更などの各種お手続き
保険金・給付金の請求に関するご相談
その他、お手続きに関わること全般
- ③サービスイメージ

お客さまはビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または筆談でお話いただき、通訳オペレーターがフコク生命お客さまセンターとお客さまをおつなぎします。



④お問い合わせ先

フコク生命お客さまセンター 0120-259-817

受付時間／平日 9:00～17:00（12/30～1/3 を除く）

フコク生命手話通訳・筆談サービスアカウント fukoku-life@mirairo.onmicrosoft.com

※Skype または FaceTime よりお問い合わせください。

受付時間／平日 9:00～17:00（12/29～1/3 を除く）

2. 点字によるご案内

目の不自由なお客さまからのご要望により、点字プリンターによる契約内容や手続方法などの書類作成や点字の宛名封筒を作成しご提供するサービスです。

当社は、今後も、より多くのお客さまにご満足いただけるよう、お客さまに寄り添ったサービスを提供してまいります。

以 上

参考：『フコク生命手話通訳・筆談サービス』

<https://www.fukoku-life.co.jp/contract/guidance/universal01.html>