

2022年8月29日
なないろ生命保険株式会社

ご契約内容変更のWEB手続きと手話・筆談通訳サービスの開始

なないろ生命保険株式会社（代表取締役社長：石島健一郎）は、お客様がご契約の各種手続きを行う際の利便性向上を目的とし、2022年9月1日（木）より「（ご契約内容変更の）WEB手続き」と「手話・筆談通訳サービス」を開始いたします。

「（ご契約内容変更の）WEB手続き」は、一部のお手続きについて、当社お客様サービスセンターへのお電話によるお申し出ならびにお手続き書類の記入・返送をいただくことなく、WEB上でお手続きを完結いただけます。「手話・筆談通訳サービス」は、耳や言葉の不自由なお客様のためのビデオ通話による新たなコミュニケーションサービスです。

各サービス内容の詳細は添付の「別紙」をご確認ください。

当社は、“Create the New Solution - 保険に、新しい選択肢を - ”をミッションに掲げ、お客様のより豊かで安心した人生と、代理店の健全な発展をサポートするべく、今後も新たなサービスの提供に努めてまいります。

以上

【別紙】

■「(ご契約内容変更の) WEB手続き」について

1. 概要

これまでお客様サービスセンターへのお申し出や手続き書類の記入・返送をいただいていた一部の契約内容変更に関するお手続きについて、WEB上で完結する新たなサービスです。

当社ホームページの【ご契約者様】(<https://www.nanairolife.co.jp/customer/>)からお手続きいただけます。

2. 利用開始日 / 利用可能時間

2022年9月1日(木) ~ / 毎日8時~22時

3. 取扱可能なお手続き

- ① 保険契約者様の住所変更・電話番号変更
- ② 保険料振替口座の変更
- ③ クレジットカードの変更
- ④ 口座振替扱⇔クレジットカード扱の変更
- ⑤ 月払⇔年払の変更(②~④と同時に変更することも可能です)

4. ご利用可能なお客様

保険契約者ご本人様に限ります。

ただし、未成年のお客様、法人のお客様はご利用いただけません。

5. お手続き時の本人認証について

当社では、なりすましによる不正利用防止のため、二段階の認証を設けております。

(第一段階) 証券番号、契約者氏名(漢字・カナ)、生年月日、電話番号を入力いただきます。

※電話番号は当社に登録のある番号に限ります。

(第二段階) 入力いただいた電話番号から、指定の電話番号にお電話いただきます。

※通話中の音(ツーツー音)が流れ、お客様に通話料のご負担は発生しません。

■「手話・筆談通訳サービス」について

1. 概要

当社では、耳や言葉の不自由なお客様からのお問い合わせは、当社ホームページ [耳や言葉のご不自由なお客様からのお問い合わせ] フォームから照会いただいておりますが、「なないろ生命手話・筆談通訳サービス」の提供開始により、耳や言葉の不自由なお客様がビデオ通話にて円滑にお問い合わせいただくことができるようになります。具体的には、お客様のパソコンやスマートフォンより、手話通訳者に「手話」「筆談」「文字チャット」によって会話いただくことで、お客様、手話通訳オペレーター、当社お客様サービスセンターのオペレーターの三者間で通話を行い、お問い合わせや各種手続きのお申出を受付するものです。

2. 「なないろ生命手話・筆談通訳サービス」ご利用イメージ



3. 「なないろ生命手話・筆談通訳サービス」のご利用方法

- ① 当社ホームページ・トップページの [お問い合わせ] をタップ (またはクリック) します。
- ② [「ご契約者様」向けお問い合わせ窓口] の [耳や言葉の不自由な方からのお問い合わせ] 欄を確認いただき、「なないろ生命手話・筆談通訳サービス」専用ページへのバナーをタップ (またはクリック) します。
- ③ 専用ページに移行するので、以下のバナーよりビデオ通話を接続いただきます。

ご利用方法

以下のアイコンをクリックし、「手話・筆談」を選択してください。
「マイクおよびカメラへのアクセス」を求められた場合、「許可」してください。

なないろ生命手話・筆談通訳サービス >

- ※ クリック頂くと手話通訳オペレーターに接続します。
- ※ ご契約者様は、お手元に証券番号が分かるものをご準備のうえ、ご利用ください。

4. 「なないろ生命手話・筆談通訳サービス」概要

外部委託先	株式会社プラスヴォイス
開始時期	2022年9月1日
受付時間	お客様サービスセンター 営業時間と同様 月曜日～金曜日 9:00～17:00 土曜日 9:00～12:00・13:00～17:00 (但し、祝日・年末年始を除く)