



# Press release

2022年6月1日

## アクサダイレクト、6月1日より 手話通訳サービスを開始

アクサ損害保険株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役社長兼 CEO：佐伯 美奈子、以下「アクサダイレクト」）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、安心してスムーズに各種お問い合わせをしていただけるよう、2022年6月1日から「アクサダイレクト 手話通訳サービス」<sup>※1</sup>を開始いたしました。

本サービスは、専用窓口から通訳オペレーターを介してビデオ通話で手話通訳サービスをご利用いただくことで、スムーズにお客さま対応窓口までお問い合わせいただくことができるものです。当社が扱う自動車保険、バイク保険、ペット保険などの各種お問い合わせや保険金の請求にもご利用いただけます。また、手話だけでなく、筆談・文字チャットによるコミュニケーションにも対応可能です。

サービス開始日 : 2022年6月1日（水）  
利用対象 : すべてのお客さま  
利用方法 : スマートフォンやウェブ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】に沿ってお問い合わせいただけます。<sup>※2</sup>  
詳しくは当社公式ウェブサイトをご覧ください（<https://www.axa-direct.co.jp/inquiry/sign-language>）

### 【ご利用方法イメージ】



アクサダイレクトでは、今回導入する「アクサダイレクト 手話通訳サービス」以外にも、デジタル技術を活用した、スムーズでより分かりやすいお手続きや事故受付を導入しています。2021年9月には新規契約お申し込み手続きや契約継続に関するウェブページ上に、チャットでのお問い合わせ受付窓口を開設し、お客さまに必要なお手続きを迅速にサポートしています。



また、2021年12月には当社ウェブサイト上での事故受付を動画でサポートするサービスを導入しました（アニメーションでかんたん事故受付）。こちらのサービスでは、お客さまに、スマートフォン、またはパソコン画面上で動画の案内に従って事故状況をご入力いただくことで、事故連絡が完了するため、より簡単に事故報告のご連絡をいただくことが可能となりました。

アクサグループでは「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。」というパーパス（存在意義）のもと、デジタル技術を活用したサービスにより、より多くのお客さまに安心してお選びいただける損害保険会社を目指してまいります。

※1 「アクサダイレクト 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（URL : <https://plusvoice.co.jp/>）が提供します。

※2 サービスご利用時の携帯電話、スマートフォン等のご利用やインターネットの接続料など、通信にかかる費用はお客さまのご負担となります。携帯電話会社の提供する回線を使用してのビデオ通話は、パケット通信量が高額になる場合がございます。事前に、お客さまの携帯電話、スマートフォンに関する契約プランをお確かめのうえ、ご利用ください。

---

#### アクサ損害保険（アクサダイレクト）について

アクサ損害保険株式会社は、1998年に設立され、翌年7月より営業を開始し、現在は主に自動車・バイク保険、ペット保険を販売しているアクサのメンバーカンパニーです。個人のお客さまを対象とした「アクサダイレクト総合自動車保険」は好調な売上を続け、保有契約件数は110万件を超えています。

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

アクサ損害保険株式会社 広報部

電話：03-4335-8565

FAX：03-4335-8561

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

#### アクサグループについて

アクサは世界50の国と地域で14万9千人の従業員を擁し、9千500万人のお客さま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2021年度通期の売上は999億ユーロ、アンダーライティング・アーニングスは68億ユーロ、2021年12月31日時点における運用資産総額は1兆510億ユーロにのびります。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。

\*アクサグループの数値は2021年度時点のものです。

---