

2021年4月15日

～ご高齢や目の不自由なお客さまに対するサービス向上～  
**保険証券用封筒の一部に音声コードを導入**

共栄火災海上保険株式会社（本社：東京都港区新橋1-18-6、社長：助川 龍二）は、ご高齢や目の不自由なお客さまに対するサービス向上の取組みとして、保険証券を発行する際に使用する専用封筒の一部に音声コード（Uni-Voice）を導入しました。

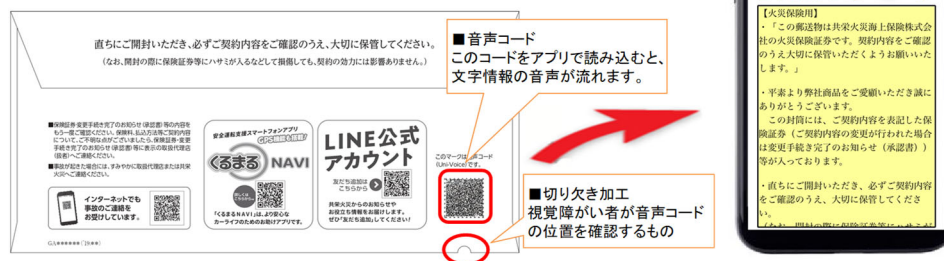


「音声コード（Uni-Voice）」（以下「音声コード」といいます。）とは、JAVIS（特定非営利活動法人 日本視覚障がい者情報普及支援協会）が開発した漢字を含む文字データを記録できる2次元バーコードです。

携帯電話やスマートフォン・タブレット端末に対応しており、お客さまのお手元に届いた保険証券用封筒に印字してある音声コードを専用アプリで読み込むことで、音声コードに格納された情報を音声で読み上げると同時に、テキストにて画面表示して、確認することができます。

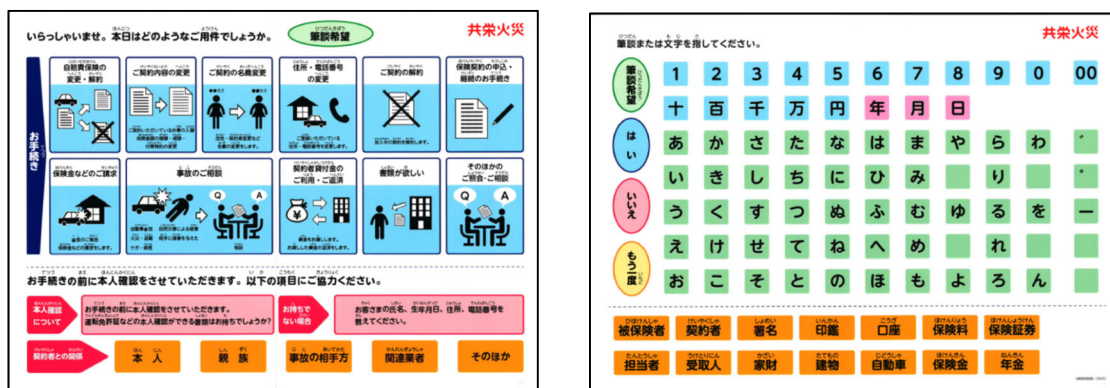
音声コードには、封筒に記載しているメッセージや、当社からの重要なお知らせなどを搭載しています。

（保険証券用封筒の裏面）



また、封筒の音声コードがある位置には、半円の切り欠き加工がしてあり、視覚障がいの方が触覚によりコードの位置を把握しやすいようになっています。

当社は、障がいのあるお客さまが制約なく当社のサービスを受けていただけるよう、コミュニケーションボードを当社の各拠点や保険代理店に設置し、コミュニケーションの補助として活用したり、筆談用の耳マークグッズ（メモ帳）を配備するなど取組みを行って参りました。



（当社の各拠点や保険代理店の店頭に設置しているコミュニケーションボード）

このたび、更なる情報のバリアフリー化を図るため、当社からの郵便物のうち自動車保険および火災保険の保険証券用封筒について、ご高齢や目の不自由なお客さまにも必要な情報を適時に、適切に入手できるように、音声コードの印字を開始しました。



当社は、この音声コードの印字について、順次対象を拡大していく予定です。また、お客様本位の業務運営方針の一環として、今後もお客様サービスの向上に努めて参ります。