

“聴こえ”を助ける「サウンドアーチ」 高齢者に寄り添う装置を独自開発

明治安田生命では「人に一番やさしい生命保険会社」を目指し、コミュニケーションセンターでも多様な特性を持つ顧客の誰もが安心できる相談窓口を推進している。

「ご高齢のお客様をはじめ、障がいをお持ちの方や外国人の方など、さまざまな特性を持つお客様を“誰ひとり取り残さない”ための取り組みを実践しています」と、コミュニケーションセンターの小黑ゆかり氏は説明する。それらの取り組みの一つとして高齢者（同社契約者についても高齢者は約44%を占める）対応に注力している。

2016年に高齢者専用フリーダイヤルを開設。特別な研修を受けた専任オペレータは80人を揃える。また、契約者本人に連絡がつかない場合の第2連絡先登録制度「MY安心ファミリー登録制度」、喜寿など長寿の節目に電話で保険

金請求や契約内容の変更などを確認する「MY長寿ご契約点検制度」、書類の自筆困難な顧客向けの「MYアシスト+制度」などを展開。さらに22年、難聴などに悩む高齢者に向けて電話音声明瞭機「サウンドアーチ」を独自開発し、今年1月から運用を開始している。

小さな箱が大きな効果を生む 高齢者の8割が聴こえ改善を実感

聴覚の衰えによる“聴こえ”の問題は重大だ。オペレータは大きな声で話さなければならず負担が大きい一方、顧客は怒られているように感じたり、上手く聞き取れずストレスになったりと、苦情や満足度低下の原因になっている。

「一人暮らしで耳の不自由な高齢者が“電話に出たくない”“外出したくない”と社会的に孤立するという問題もあるようです。これ

を解消するためサウンドアーチを当社が独自開発しました」（同センターの内田圭祐氏）

サウンドアーチは、小さな箱型の装置であり、デスクの電話機と受話器の間に接続することで、



コミュニケーションセンターの小黑ゆかり氏（右）、内田圭祐氏（左）

オペレータが普通の声で話しても顧客に明瞭に伝えられる。

高齢者専用フリーダイヤルへの入電や、MY長寿ご契約制度の架電の際に利用。会話中にオペレータが、聴こえに問題がありそうな顧客に対して装置を案内、使用の承諾を得てスイッチを入れる。これは聴覚に問題がない人に大きな声が伝わることを避けるためだ。装置を介した会話は好評で、普段は補聴器が必要な人でも、補聴器なしで明瞭に聞き取れるという。

顧客アンケートでも高齢者の79%が聴こえの改善を実感、オペレータの90%が会話の通じやすさを感じている（図）。これに伴い、高齢者からの苦情が減少、顧客満足度も増加している。今後、同社ではサウンドアーチを、連携協定を締結する全国の地方自治体に寄贈。独居老人の社会的孤立という課題解消にも貢献していく考えだ。

図 「サウンドアーチ」活用による成果

