

ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまに配慮した取り組みについて

当社は、ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまに配慮した取り組みを経営上の重要課題の一つとして位置づけ、各種対応を行ってまいります。

- ご高齢のお客さまの理解度や判断能力に応じた対応を行い、お客さまのご希望や必要に応じて親族等を交えて十分に説明を行います。
- 障がいがあるお客さまご本人がどのような対応を望んでいるかを丁寧に聞き取り、代読、パンフレットの拡大コピー、筆談など、柔軟に対応を行います。
- 当社コールセンターでは、手話通訳オペレーターを介したコミュニケーション手段として「電話リレーサービス」を活用しています。

2024 年 4 月 1 日制定

【PL-J010】