

お客さま本位の業務運営に関する取り組み状況

私たち日本郵便は、「お客さま本位の業務運営」を確実に実施し、お客さまに更に満足していただけるよう、郵便、貯金、保険をはじめとする当社の提供するサービス全般の取り組みについて、「お客さま本位の業務運営に関わる基本方針」としてまとめ、2018年3月に公表しました。

本方針に基づく2018年度の具体的な取り組みを、以下のとおり実施しましたので、その結果を公表します。

今後も本方針に基づく具体的な取り組み状況を定期的に確認し、結果を公表するとともに、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、よりよい業務運営を実現するため、定期的に本方針の見直しを行います。

取り組み状況

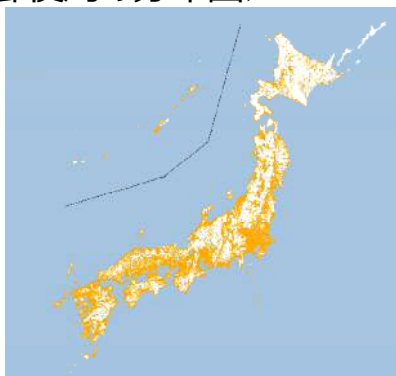
1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の推進

- ◆ 私たち日本郵便は、経営理念の下、創業以来培ってきたお客さまや地域からの信頼を基に、郵便、貯金、保険のユニバーサルサービスを中核とするさまざまな商品・サービスを提供しつつ、地域と寄り添い、地域と共に生き、地域を支える会社であり続けることを社会的使命としています。その実現に向け、郵便局ネットワークを維持、強化し、お客さま本位の姿勢でお客さま利便の向上に取り組めます。

① 郵便、貯金、保険のユニバーサルサービスを全国において確実に提供します。

- ・ 郵便局は、全国津々浦々、過疎地域も含め全ての市区町村に設置(約24,000局)しています。
 - ・ 郵便、貯金、保険のサービスなど基礎的な生活サービスを一体的に利用できる拠点となっており、地域に密着した存在となるよう努めています。
 - ・ 災害等で郵便局が一時閉鎖となっている一部の地域においては、車両型郵便局を運行するなど、お客さまにご不便をおかけしないよう、ネットワークの維持に努めています。
- (運行実績：2018年8月6日～同年8月29日、本郷郵便局(広島県三原市)の一時閉鎖のため)

<郵便局の分布図>



(c)PASCO (c)Increment P

<車両型郵便局>



取り組み状況

② 郵便局ネットワークを活用した地方創生に取り組みます。

- ・ 全国各地で継続的に地域の課題解決に向けた活動を行うよう、地方公共団体との包括連携協定をはじめとした各種協定の締結を推進しています。
(2019年3月末現在：28の道県、1,720市区町村と協定を締結しています。)
- ・ 地域における利便性を向上するため、キオスク端末(マルチコピー機)の設置拡大や、地域金融機関と連携した郵便局内への地銀ATM等を設置しています。
- ・ 2017年11月から、群馬県前橋市内46カ所の郵便局に、マイナンバーカードの申請のほか、様々な行政手続きや地域経済応援ポイント「前橋ポイント」の登録を行うことができるパソコン(マイナポータル用端末)を設置しました。
(2018年9月末現在：1,470件のマイナンバーカードの申請がありました。)

＜キオスク端末の設置＞



＜高岡郵便局内への富山銀行ATMの設置＞



＜マイナポータル用端末の設置＞



2 お客さまニーズに的確に応える商品・サービスの提供

- ◆ 郵便、貯金、保険をはじめとするお客さまの暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせ、適正に、かつ高い品質で提供し続けます。
- ◆ 「販売・サービス方針」に従い、分かりやすく、正確で迅速・丁寧なお客さまへの対応・説明に取り組みます。
- ◆ 資産運用や保険の商品・サービスの提案をする場合は、お客さまのニーズや投資経験等を確認し、お客さまの最善の利益を図るためにふさわしいと考える商品・サービスを提案するとともに、お客さまに対する意向確認を徹底します。
- ◆ ゆうちょ銀行およびかんぽ生命保険をはじめ、他の事業パートナーとも協働し、郵便局ならではの金融商品・サービスの提供に取り組みます。

- ① eコマースの拡大など、お客さまのライフスタイルの変化に合わせた郵便・物流の商品・サービスの充実に取り組みます。

- ・ 以下のとおり、ゆうパックサービスの改善に取り組みました。お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、引き続き、商品・サービスの拡充に取り組みます。

<実施内容>

- ・ 帰宅時間に合わせてゆうパックを受け取れるよう、配達希望時間帯に「19時～21時」を追加しました。
(配達希望時間帯を7区分に拡充)
- ・ ゆうパックがトク・ラク・ベンリになるスマホアプリ「ゆうパックスマホ割アプリ」をリリースしました。

取り組み状況

② 郵便物や荷物の差し出しや受け取りの利便性の向上に取り組みます。

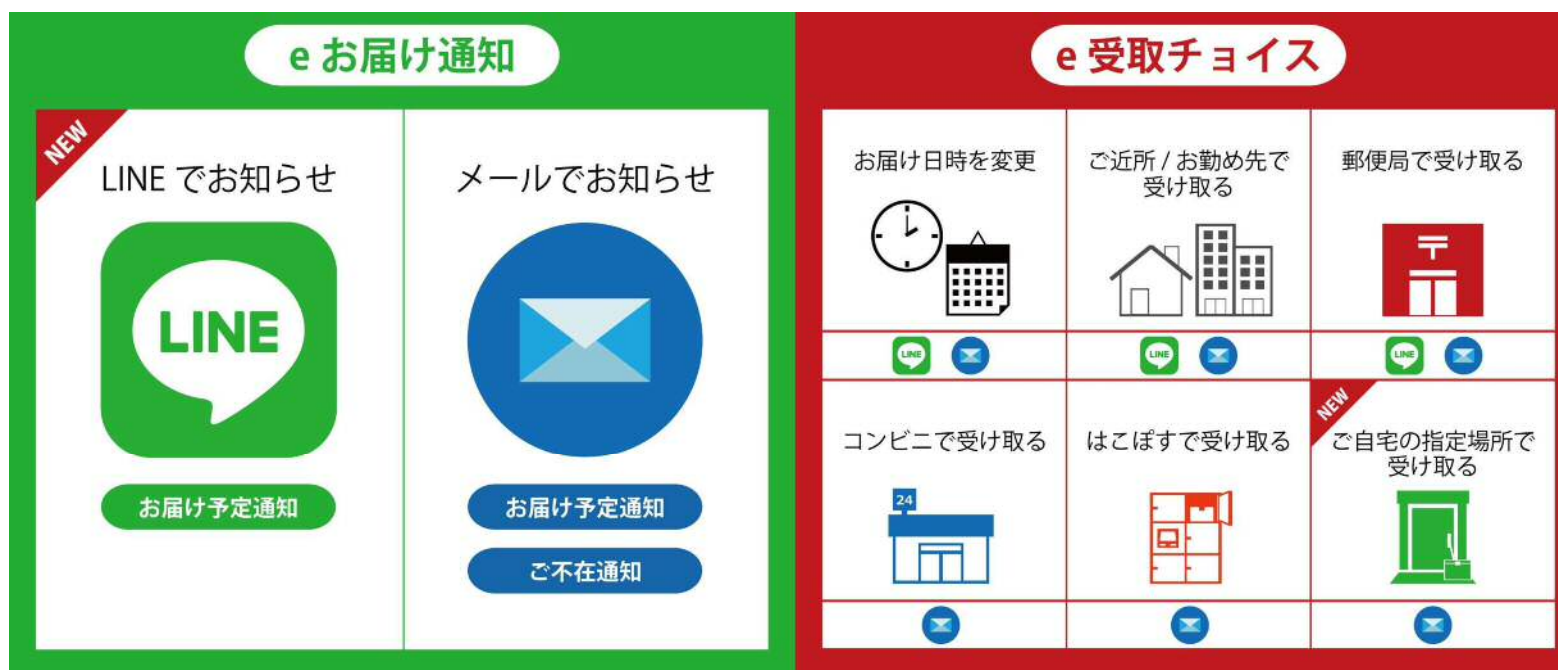
- ・「はこぼす※」を 郵便局や駅、商業施設を中心に、96カ所に追加で設置しました。

(2019年3月末現在：336カ所に設置しています。)

※ 荷物や郵便物を、郵便局などに設置されたロッカーで受け取りまたは差し出すことができるサービスです。

- ・ お荷物が届く前にお届け予定をお知らせし、メッセージからお届け日時や受取場所を変更することができるサービス「e受取アシスト※」を開始しました。

※ メールやLINEで「お届け予定日時」やご不在通知をお知らせする「eお届け通知」と、ご都合に合わせたお受け取り方法を選択できる「e受取チョイス」により、お荷物のお受け取りをアシストするサービスです。



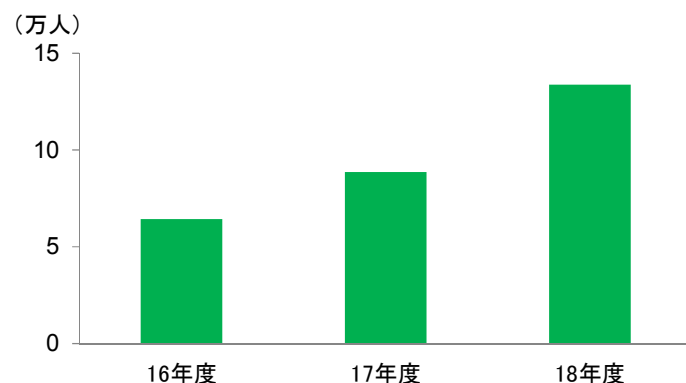
取り組み状況

- ③ お客様のライフステージに合わせ、貯金、保険の基礎的な金融商品・サービスのほか、長期安定的な資産形成に適した資産運用の商品・サービスを取りそろえます。

- お客様のライフステージやニーズに合わせた長期・分散・積立に適う投資信託商品を提案した結果、取扱商品のご利用人数および保有口座数は増加しています。

(注: 資産運用商品に関する実績等は、ゆうちょ銀行との合算値によりお示ししています。(P5~7))

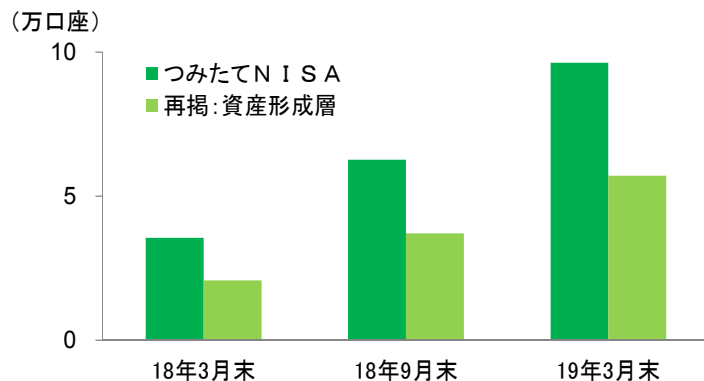
<積立契約保有顧客数※>



◆ 投資経験の浅いお客様のニーズにお応えするため、少額で始めることができ、時間分散の効果が期待できる投資信託自動積立をご提案しています。

※ 年度内に引き落としがあったお客様を対象としています。なお、「積立契約」は少額で始めることができ、時間分散(一度に全ての資金を投資せず、タイミングを分けての投資)により、リスクを抑える効果があります。

<つみたてNISA※口座数(再掲: 資産形成層)>

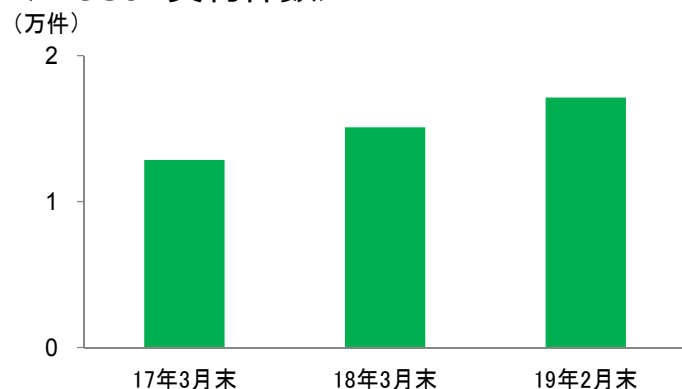


◆ 長期・積立・分散投資による中長期的に安定した資産形成に向け、投資経験の浅いお客様や資産形成層(50歳未満のお客様)を含めた多くのお客様に「つみたてNISA」をご提案しています。

※ 「つみたてNISA」は、少額からの長期・積立・分散投資が特徴の非課税制度です。

取り組み状況

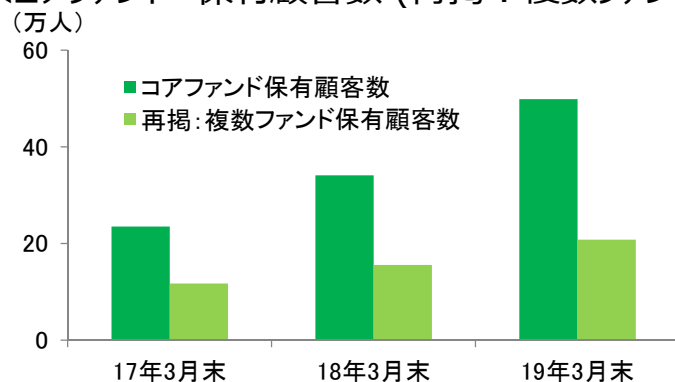
<iDeCo※契約件数>



◆ 税制上の優遇措置について、お客さまに分かりやすく丁寧にご説明し、豊かな老後生活を送るための資産形成方法として、「iDeCo」をご提案しています。

※ 「iDeCo」は、3つの税制メリット(拠出時・運用時・給付時)があり、老後の資産形成の一助となる制度です

<コアファンド※保有顧客数(再掲：複数ファンド保有顧客数)>



◆ お客さまの資産分散投資の効果が期待できるコアファンドを分かりやすく丁寧にご提案しています。

※ 「コアファンド」は、安定的な運用を目指す複数資産運用(バランス)ファンドです。

<平均保有期間※>



◆ 「長期投資」のメリットを、お客さまにご理解いただけるよう、丁寧にご説明しています。

なお、新たに投資信託をご購入いただくお客さまにも「長期投資」の重要性を分かりやすくご説明しています。

※ $((\text{前年度末残高} + \text{年度末残高}) \div 2) \div (\text{年度内解約額} + \text{償還額})$

取り組み状況

- ④ お客さまが、より身近な郵便局で資産形成をはじめられるよう、投資信託を取り扱う郵便局を拡大します。

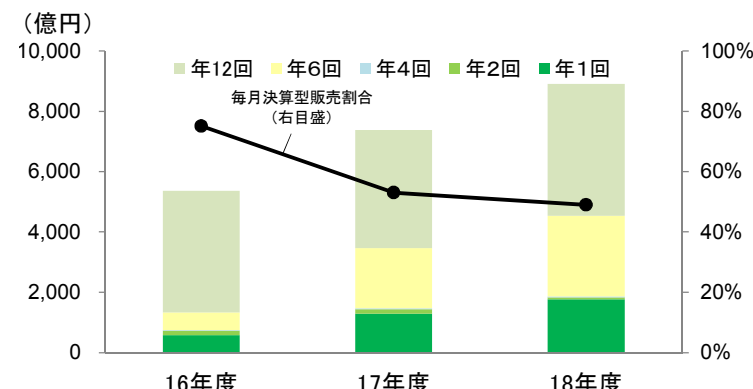
- ・ 全国のお客さまに、これまで以上に“貯蓄から資産形成へ”のお手伝いを行うことができるよう、投資信託取扱局を新たに124局拡大しました。(計1,540局)
- ・ お客さまに資産運用に関するニーズをお伺いし、投資信託にご興味を持った方を投資信託取扱局またはゆうちょ銀行に紹介する「投資信託紹介局」は、全国18,211局まで拡大しました。(2019年3月末時点)

- ⑤ お客さまに資産運用や保険の商品・サービスを契約していただく際には、意向確認を行うとともに、お客さまが高齢の場合は家族に同席していただくなど、より慎重な提案を行います。

- ・ お客さまの多様なニーズの把握に努め、お客さまの資産運用やライフプランに合った適切な金融商品を提案しています。
- ・ 資産運用商品の提案時には、各商品の商品性・リスク性等をご理解いただけるよう、お客さま向けのパンフレット等を用いて分かりやすく丁寧に説明しています。

＜ファンドの決算回数別販売額＞

- ◆ 毎月分配型商品のご購入をご希望のお客さまには、お客さまのニーズを踏まえた上で、商品の特性を丁寧にご説明し、ご理解いただいています。



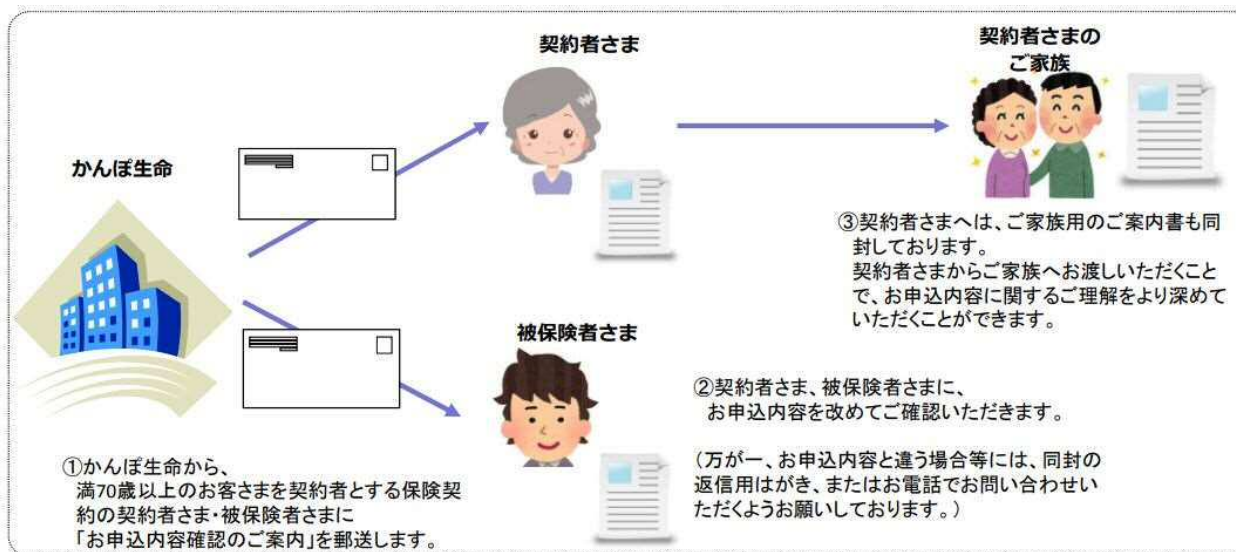
取り組み状況

- ・ かんぽ生命の保険商品の内容を正しくご理解いただくために、満70歳以上のお客さまには、ご家族またはご親族のご同席をお願いしています。特に、満80歳以上のお客さまには、保険契約をお申込みいただくに当たり、ご家族またはご親族に保険契約のお申込みに同意いただくことを必要としています。
- ・ 満70歳以上のお客さまから保険契約のお申込みをいただいた際に、契約者さまと被保険者さまに「お申込内容確認のご案内」を郵送しています。

＜保険商品説明時の取り組み＞



＜「お申込内容確認のご案内」の郵送＞



⑥ 資産運用の商品・サービスについては、お客さまが負担する手数料を示しつつ提案します。

- ・ お客さま向けパンフレットに諸費用(購入時手数料等)を明記するとともに、ご提案の際には各種手数料をタブレット端末上に表示するなど、お客さまに分かりやすいご説明を行うよう努めています。

取り組み状況

3 お客さまとのコミュニケーションの充実

- ◆ お客さまが気軽に足を運ぶことができ、相談しやすく、より親しみを感じる、地域ニーズに応じた郵便局づくりに取り組み、いただいたお客さまの声を経営に活かすよう努めます。
- ◆ お客さまの資産形成やライフプランに関する相談に応えるとともに、資産形成に対するお客さまの理解が深まるよう情報を提供していきます。

① 郵便局の窓口やお客様サービス相談センター等に寄せられたお客さまの声を、経営層においても共有し、商品・サービスの改善等お客さま満足の上昇に取り組めます。

- ・ 郵便局の窓口やコールセンターに寄せられた「お客さまの声」をもとに、以下のとおり改善等を実施しました。今後もお客さまにご満足いただけるよう、「お客さまの声」を反映した商品・サービスの改善等に取り組めます。

事業	商品・サービス	内容
郵便	年賀はがき	・ 地域の公式マスコットキャラクターなどが描かれた寄付金付絵入り年賀はがき(地方版)を発行 ・ お年玉賞品の内容を変更(1等当選金額アップ、3等切手シート当選数アップ)
	ゆうパック	・ ゆうパックスマホ割サービスの開始、e受取アシストの開始
ゆうちょ	ゆうちょダイレクト(投資信託)	・ スマホ専用画面を新設(2019年5月～)、投資信託取引報告書等の電子交付サービスを開始
かんぽ	手続きの一部簡略化等	・ 振込先口座の指定、住所変更等の手続きにおいて、お客さまからお伺いした請求内容を請求書に機械印字することで、請求日と署名のみの記入で手続きできるよう簡略化 ・ 個人のお客さま向けに、契約内容の確認や住所等変更の手続き、保険料払込証明書の再発行請求ができる、契約者さま向けWebサービス(マイページ)を開始
物販	カタログ商品	・ 一部商品において、配達日希望サービスを導入 ・ 郵便局物販サービス社のWebサイト上で、商品の発送状況(遅延等)が確認できるよう改善

取り組み状況

② 郵便局でセミナーや相談会を実施するなど、お客さまの金融知識の向上に役立つ情報提供に取り組めます。

- ・ お客さまの多様なニーズにお応えするため、休日を中心に総合金融相談会を開催しています。また、お客さまの金融・投資知識の向上及び市場動向を把握いただくため、資産運用セミナーを全国各地で開催しています。
- ・ 郵便局とかんぽ生命では、お客さまに確実に保険金等をお受け取りいただくため、お客さまと一緒にご契約内容の確認及びお受け取りいただける保険金等がないかの確認や、新サービスのご案内などを行う「かんぽつながる安心活動」を実施しています。

<総合金融相談会模様>



<かんぽつながる安心活動チラシ>



取り組み状況

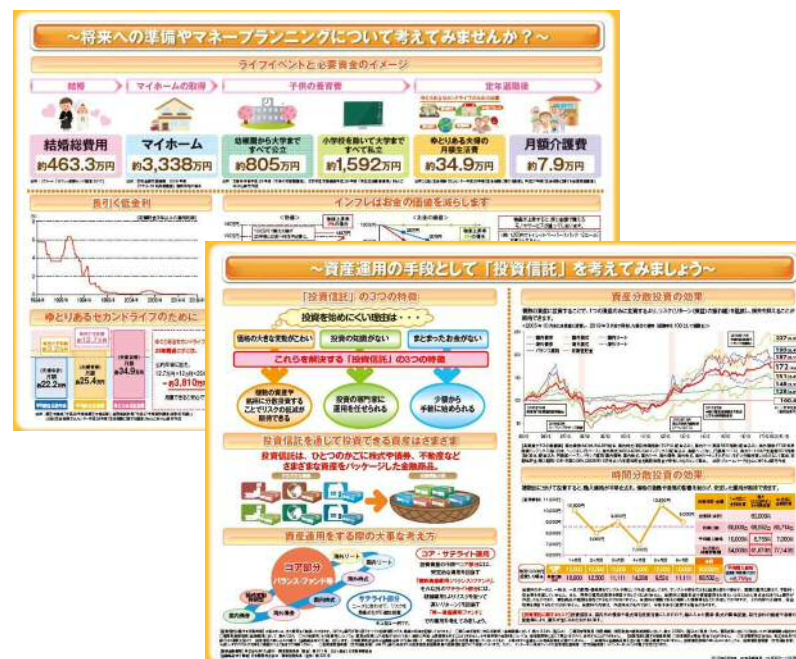
③ 見やすく、分かりやすい資料を用いて、金融商品・サービスや制度等を丁寧に説明し、お客さまの理解が深まるよう取り組みます。

- ・ お客さまに必要な情報をご理解いただけるよう、理解しやすい表現、文字の拡大等の改訂を行った資料を使用して、分かりやすく丁寧にご説明します。
- ・ ゆうちょ銀行やかんぽ生命等からお客さまにお届けするご案内等や、各種Webサイト等についても、必要な情報が視覚的にご理解いただけるよう改善を続けていきます。

<かんぽ ご契約ハンドブック>



<資産運用をご検討いただく際の資料>



※ 上記パンフレットの記載内容は変更となる場合がございます。

4. お客様に信頼される人材の育成・評価

- ◆ 商品・業務知識、接遇・マナーの向上等を図り、お客様から信頼される存在となるような人材を育成します。
- ◆ 活き活きと笑顔で自信を持って地域のお客様に接し、お客様満足につながる行動を実践する社員を評価します。

① 業務知識や商品・サービスの関連知識を付与する研修を行うなど、豊富な知識でお客様のニーズに的確に答える社員の育成に取り組みます。

- ・ お客様のニーズや社会環境の変化を踏まえ、お客様にご満足いただけるよう、研修体系・研修環境を充実化し、社員研修を実施しています。

② よりお客様に満足いただくため、社員一人ひとりの対応レベルの向上に取り組みます。

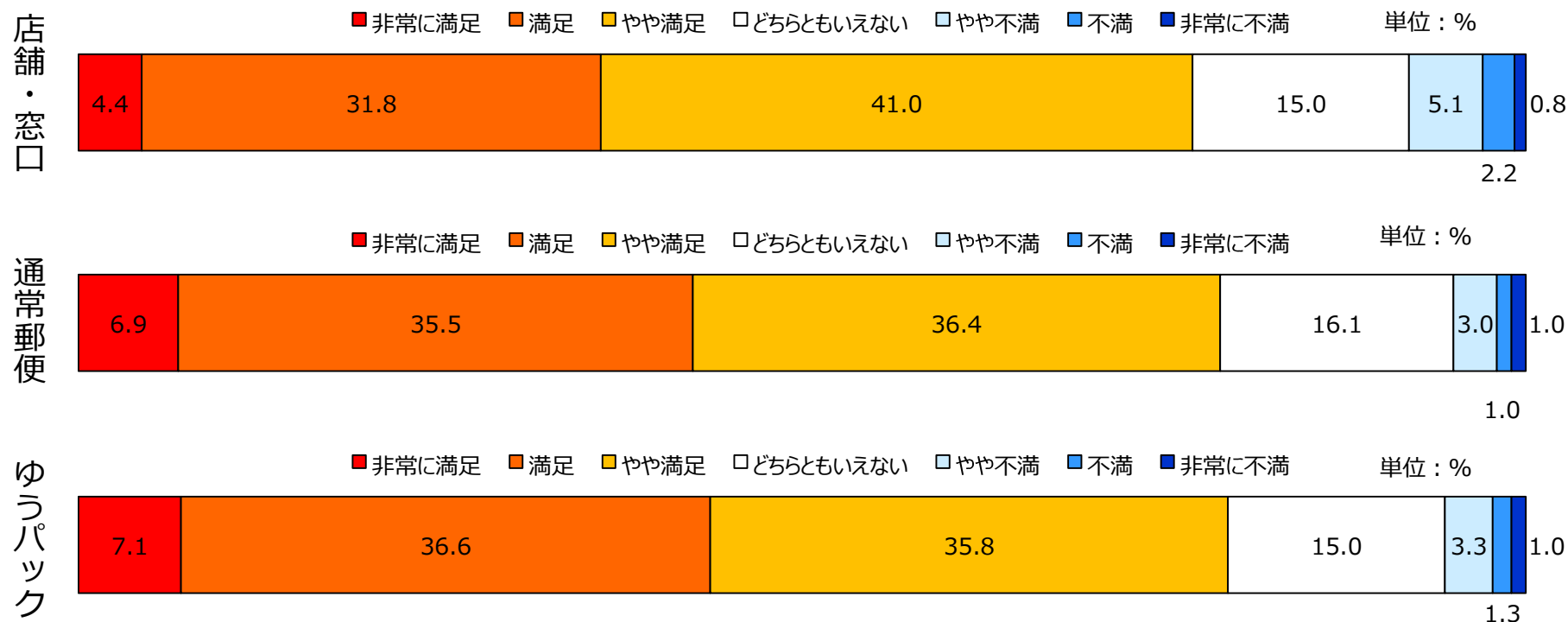
- ・ ゆうちょ銀行、かんぽ生命等の委託元会社と連携し、管理者を含めた社員一人ひとりのスキル・知識の向上を目的とした社員育成に取り組んでいます。今後もお客様対応レベルの向上に取り組みます。

③ 正確・迅速な業務の実施、誠実なお客様対応等、お客様の信頼に応える社員を評価します。

- ・ 社員の評価に当たっては、お客様サービスやお客様志向に関する項目を設定し、お客様の信頼に応える社員を評価・表彰する制度を実施しています。

○ 第11回 日本郵政グループ顧客満足度調査結果※

- ・ お客さまからみた商品・サービスに対する意識を的確に把握し、新たなニーズなどに対応するため、お客さまの満足度や利用意向などについて、グループ全体で調査を実施しています。
- ・ 一層のお客さま満足の向上のため、今後とも定点観測を行うとともに、このお客さま満足度調査で得られた結果を、更なる商品・サービスの改善に活かします。



※ 日本郵政グループ全体についての調査結果

調査時期：2018年10月20日～31日

調査対象者：郵便局などのお客さまで、全国20歳以上の男・女(個人)かつ、店舗利用頻度が月1回以上(4,117件)

回答率については、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを表示しているため、合計数値が100.0%にならない場合があります。