

日本郵政グループのお客さま満足推進

お客さま本位の業務運営

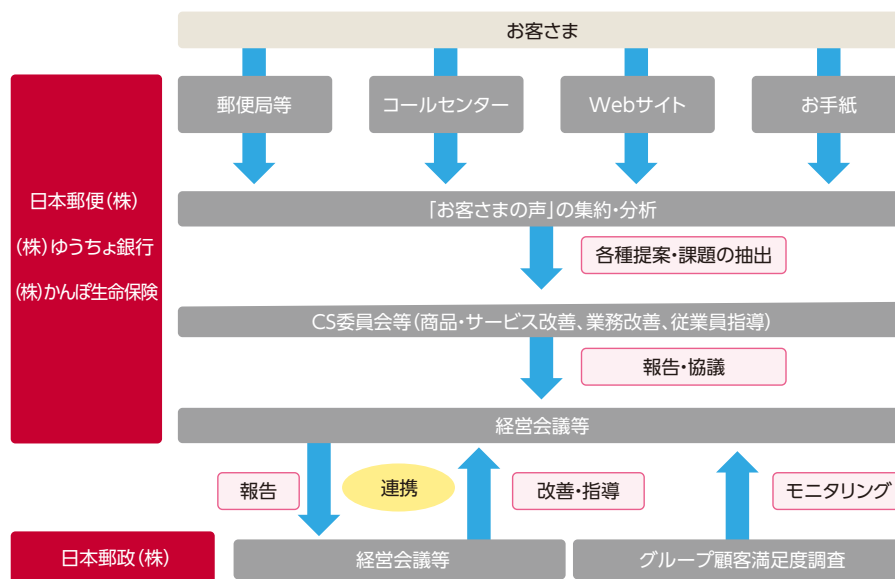
日本郵政グループは、経営理念において、「郵政ネットワークの安心、信頼を礎として、民間企業としての創造性、効率性を最大限発揮しつつ、お客さま本位のサービスを提供し、地域のお客さまの生活を支援し、お客さまと社員の幸せを目指します。」と掲げ、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

※詳しくは、弊社Webサイト(<https://www.japanpost.jp/corporate/fiduciary.html>)をご参照ください。

「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

日本郵政グループでは、お客さまの声を集約・分析し、必要な改善を行い、お客さまにご満足いただける商品・サービスなどの提供に取り組んでいます。

■お客さまの声を経営に活かす取り組み～体制図～



■お客様の声をもとにした改善事例

会社	お客さまの声	改善しました
日本郵便(株)	派手な花柄やアニメのキャラクターだけではなく、ビジネスシーンでも使えるようなシンプルなデザインのシール式切手が欲しい。	シンプルなデザインのシール式切手「グリーティング切手(シンプル82円)」を発行。
(株)ゆうちょ銀行	ゆうちょATMをもっと簡単に探せるようにしてほしい。	現在地や特定の場所から最寄りのゆうちょATMを検索でき、ATMの場所まで案内してくれる「ゆうちょ銀行ATM検索アプリ」を導入。
(株)かんぽ生命保険	押印が必要な書類が多いので、押印が不要な手続の範囲を拡大していただきたい。	これまで押印が必要だった手続について、署名をいただくことで押印の省略ができる範囲を拡大。

お客さま満足向上に向けた取り組み

日本郵政グループでは、お客さま満足の向上のため、郵便局等を通じた「対応スキルの向上」や「お客さまから感謝・賞賛をいただいた好事例の情報共有」などに取り組んでいます。



「お客さま満足度No.1」対応コンテスト全国大会の様子

特殊詐欺による被害を未然に防止



郵便局等の窓口においては、昨今の社会問題となっている振り込め詐欺被害を未然に防止し、感謝状をいただきました。

グループ顧客満足度調査

お客さまからみた商品・サービスの状況を的確に把握し、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の評価について調査を実施しています。

日本郵政グループでは、より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、この顧客満足度調査で得られた結果を経営に活かしてまいります。

■グループ総合満足度

あなたは、郵便局等に関して、総合的※にどの程度満足していますか。

※窓口・電話対応や郵便局等で取り扱っている商品・サービスの種類の多さや内容、営業曜日・時間、設備面を総称して「総合的」といいます。

◇(満足:85.2% 不満:2.6%)



グループの各サービスに関する調査結果は、<https://www.japanpost.jp/group/pdf/cs2017.pdf>をご参照ください。