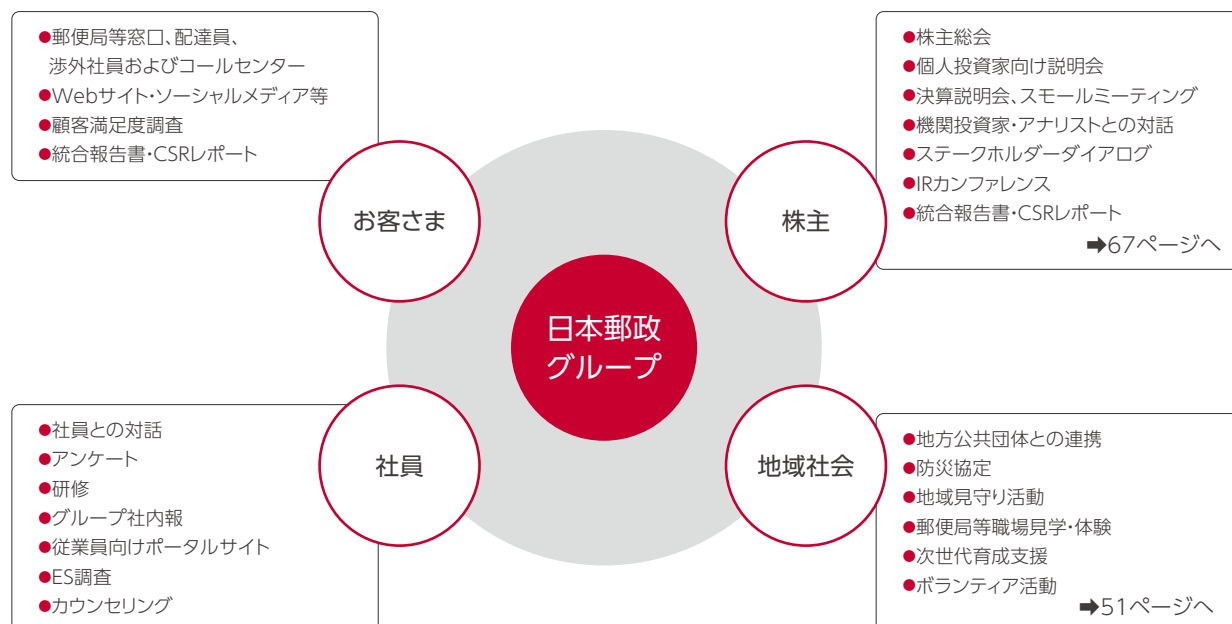


サステナビリティ ステークホルダーとの対話

日本郵政グループのステークホルダー



主な取り組み お客さまとの対話

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み詐欺被害を未然に防止し、感謝状をいただきました。

お客さま本位の業務運営

日本郵政グループは、お客さま本位の業務運営の更なる推進に向け、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定（(株)かんぽ生命保険:2017年4月、(株)ゆうちょ銀行:2017年6月、日本郵政(株)・日本郵便(株):2018年3月）しました。

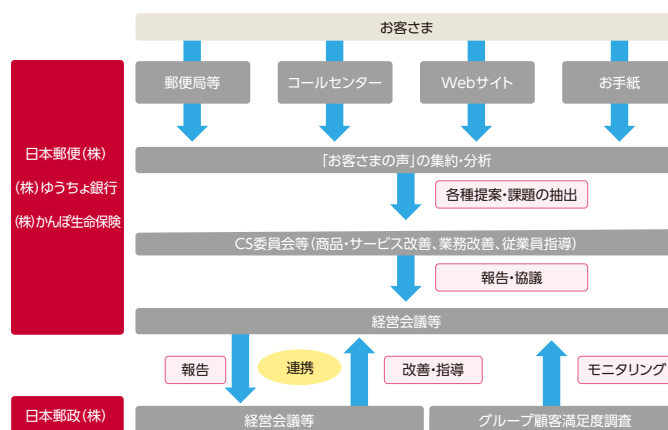
日本郵政グループでは、「郵政ネットワークの安心、信頼を礎として、民間企業としての創造性、効率性を最大限発揮しつつ、お客さま本位のサービスを提供し、地域のお客さまの生活を支援し、お客さまと社員の幸せを目指します。また、経営の透明性を自ら求め、規律を守り、社会と地域の発展に貢献します。」との経営理念を掲げ、お客さま本位の業務運営に取り組んでいます。

※詳しくは、弊社Webサイト(<https://www.japanpost.jp/corporate/values/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～



●お客さまの声をもとにした改善事例

会社	お客さまの声	改善内容
日本郵便(株)	地方版の年賀はがきを毎年楽しみにしていたので復活してほしい。	地域の公式マスコットキャラクターなどが描かれた19種類の寄附金付絵入り年賀葉書(地方版)を地域限定で発行しました。(2018年11月1日～)
(株)ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行ATMの利用できる時間を延ばしてほしい。	ゆうちょ銀行ATMの入金のご利用時間を延長し、入出金のご利用時間を同じ時間としました。
(株)かんぽ生命保険	高齢なので、他の家族に連絡が行くようにしてほしい。	「ご家族登録制度」を新たに導入しました。登録されたご家族に対して、契約者さまと同範囲で契約内容を開示できるようにし、ご家族による保険契約の維持・管理のサポートがしやすくなるようにしました。(2018年4月～)

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、このグループ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:79.5% 不満:4.4%)



※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/cs2018.pdf>をご参照ください。