

各社トップメッセージ



日本郵便株式会社
代表取締役社長
兼執行役員社長

衣川 和秀

地域と寄り添い、地域と共に生きるという 郵便局の社会的使命を全うし、 お客さま本位の業務運営を徹底します

日本郵便はかんぽ生命保険商品の不適正な保険募集等に関し、2019年12月27日付けで、総務大臣及び金融庁から行政処分を受けました。このような事態を招いたことを深く反省するとともに、お客さまをはじめとする多くの関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今般の行政処分を厳粛に受け止めるとともに、不適正募集の構造的要因等を踏まえた業務改善計画を策定し、2020年1月31日に総務大臣及び金融庁に提出しました。2020年度は、同計画の実行を経営の最重要課題として位置付け、今後、二度とこのような事態を起こさぬよう、全役員・社員が一丸となって取り組んでまいります。

また、当社を取り巻く社会環境は、郵便物の減少トレンドや超低金利



株式会社ゆうちょ銀行
取締役兼代表執行役社長

池田 憲人

お客さま本位の良質な金融サービスを提供し、 長期的に価値を生み出す企業へと進化を続けます

ゆうちょ銀行は郵便貯金が設立されて140年以上、日本の社会、経済の発展に向け、全国の地域の皆さまとともに歩み、歴史と信頼を築いてきました。そして民営化後もお客さまの声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を経営理念として、その使命を果たしてきました。

そうした中、2019年に投資信託の販売業務において、社内規則違反が発覚しました。多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことをお客さま、ならびにすべてのステークホルダーの皆さまに深くお詫び申し上げます。

この再発防止策としては、研修等による社内規則の趣旨の浸透強化や、お客さま向け販売ツールの改善・充実、コンプライアンス・監査態勢強化、営業目標の見直しに取り組んでいます。加えて、お客さま本位のサービス改善を継続的に実践していくため、経営会議直下の専門委員会として、私が委員長となり、関係役員からなる「サービス向上委員会」を設置しました。また、日本郵政グループ全体としても適切なガバナンスの実現を図っていくため、日本郵政（株）と連携し、グループガバナンス体制の強



株式会社かんぽ生命保険
取締役兼代表執行役社長

千田 哲也

お客さまの信頼回復を最優先として お客さま本位の業務運営の確立に取り組めます

当社商品の不適正な保険募集等に関しまして、お客さまをはじめとする多くの関係者の皆さまに、多大なるご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

具体的な実現可能性や合理性を欠いた営業目標やコンプライアンス・顧客保護の意識の甘さ、脆弱な募集管理態勢、リスク感度の低さなどの指摘やお叱りについて真摯に受け止め、金融庁に提出した、不適正な募集を防止するための核となる具体的な対策を網羅した業務改善計画に基づき、今後、二度とこのような事態を起こさぬよう取り組んでまいります。

環境の継続に加え、技術革新や決済手段の多様化等、急速に変化しております。こうした変化に的確に対応するため、事業基盤を強化し、持続的な成長を目指してまいります。

金融窓口事業では、業務改善計画を着実に実行し、真のお客さま本位の営業活動を徹底するとともに、研修や資格取得支援による金融知識の充実等により、お客さまニーズにあった商品・サービスを提供する総合的なコンサルティングサービスへの変革に向け、土台を整備してまいります。

郵便・物流事業では、eコマース市場の拡大に伴い小型宅配便が増加している中で、先端技術の導入や、差出・受取利便性を追求したサービス改善等を進め、競争力あるオペレーションの確立や荷物分野の収益拡大に取り組めます。

国際物流事業では、子会社であるToll Holdings Ltd.の経営改善に向けた取組を進めるとともに、アジアを中心とした顧客への営業強化に取り組めます。

持続的成長を実現する上で、当社の一番の強みは、2万4千

の「郵便局ネットワーク」です。お客さまとの大切な接点であり、最大の財産である、この郵便局ネットワークの価値向上のため、他企業や地方公共団体との連携も含め、地域のニーズに応じた個性や多様性のある郵便局を展開していきます。

また、新型コロナウイルス感染症が社会に大きな影響を与えている中、特別定額給付金に係る取扱いやマスクの全戸配布、生活福祉資金貸付制度による「緊急小口資金の特例貸付」の受付代行等に取り組んでおります。今後も、国民生活のインフラとして、社会的使命感を持って集配業務や窓口業務などに最大限努めてまいります。

そして、風通しのよい職場づくりに取り組みながら、「トータル生活サポート企業」として、地域と寄り添い、地域と共に生きるという郵便局の社会的使命を全うし、お客さま本位の業務運営を徹底することで、郵便局が再び、地域のお客さまに選ばれ、愛される存在となれるよう取り組んでまいります。今後ともご支援・ご鞭撻を賜りますよう、何とぞよろしくお願い申し上げます。

化を図ります。引き続き、私たち経営陣が責任をもって、お客さま本位の業務運営の一層の推進・実践に取り組んでいく所存です。

そして、今一度、中期経営計画で掲げる、「『やっぱり、ゆうちょ』と言われることを、もっと。」という私たちの目指す姿に立ち返り、安心・安全・便利な商品・サービスを提供し、謙虚に皆さまからの信頼回復に努めてまいりますので、引き続きご支援をお願いいたします。

2019年度のゆうちょ銀行は、中期経営計画で掲げた3つの基軸を着実に推進しました。

まず、お客さまの資産形成へのニーズに応えるべく、引き続き資産運用コンサルタントの増員・研修を実施し、コンサルティング営業の強化を進めました。また、2019年5月には、ゆうちょ銀行および日本郵政株式会社と、株式会社大和証券グループ本社および大和証券株式会社の間で、資産形成分野における新たな協業の検討を合意しました。また、住宅ローンニーズに応えるため、ソニー銀行株式会社および株式会社新生銀行の住宅ローンの媒介業務も開始しました。さらに、QRコード*決済サービス「ゆうちょPay」、当行の総合口座をご利用のお客さまが

スマートフォンを使っていつでも現在高や入金明細を確認できる「ゆうちょ通帳アプリ」、法人のお客さま向けのインターネットバンキングサービス「ゆうちょBizダイレクト」などのサービスを開始しました。今後もデジタル技術の活用等による「新しいべんり」の提供に努めてまいります。

運用面では、安定的な収益確保のため、適切なリスク管理のもと、国際分散投資を進めました。2020年3月には、新型コロナウイルス感染拡大の影響によって、マーケット環境は大きく変化しましたが、当行に与える影響を確認のうえ、投資方針やリスク管理態勢を協議し、適切に対応しました。

2016年にはじめて参加した地域活性化ファンドは、2020年3月末現在で28ファンドまで拡大しています。引き続き、お客さまの大切な資金を地域に循環し、ATMや事務の共同化を含め、地域金融機関との連携をいっそう深め、更に様々な視点から地域への貢献をしていく考えです。

これからもステークホルダーの皆さまの期待に応え、持続的に経済的価値および社会的価値を生み出すよう全力で取り組みます。ますますのご支援・ご高配を賜りますようお願い申し上げます。

※QRコードは株式会社デンソーウェアの登録商標です。

業務改善計画の取り組みとしては、チェック機能を動かして、不適正な募集を防止するというアプローチは大変重要ですが、これに加えて、根底にある社員の意識や企業の文化といった風土そのものを改革していかなければなりません。

今一度、「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」という経営理念の原点に立ち返るため、社内の業務やコミュニケーションのあり方などをすべて見つめ直し、企業風土の改革に取り組んでまいります。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大が、日本の社会においても甚大な影響を及ぼしています。感染症の発生により影響を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

かんぽ生命は保険会社としての社会的な使命から迅速な対応を最優先に取り組んでいます。必要書類を一部省略する

などの非常取扱いの実施、保険料の払込猶予期間の延伸、普通貸付利率の減免といった特別取扱いを進めたほか、感染症によりお亡くなりになられた場合も、死亡保険金に加えて「保険金の倍額支払」の対象として保険金をお支払いすることといたしました。

2020年度は、お客さまへの信頼回復を最優先課題としながらも、今後の再生プランと次の中期経営計画を策定する年度と捉えています。こうした取り組みについて透明性を持って動きながら情報発信し、本質的な企業価値を高めてまいります。

全社一丸となって、生まれ変わろうとしているかんぽ生命を、叱咤激励いただくとともに、ご期待をお寄せいただけますよう心よりお願い申し上げます。