

# トップメッセージ



日本郵政株式会社  
取締役兼代表執行役社長

増田寛也

# 日本郵政グループは、 私たちの最大の強みである 郵便局ネットワークをフルに活用し、 お客さまと地域を支える 「共創プラットフォーム」を目指します

## はじめに

平素は日本郵政グループをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症により影響を受けられた皆さまに、心からお見舞い申し上げます。

このたび、当グループに対する皆さまのご理解を一層深めていただくため、「日本郵政グループ 統合報告書2021」を作成いたしました。ぜひ、ご一読ください。

## 創業150年を迎えて

### 郵政創業150年の節目に、いま一度、 創業の原点に立ち返り、「すべてを、お客さまのために。」を追求する

日本郵政グループは1871年(明治4年)の創業以来、多くのお客さまにご支援、ご愛顧いただき、本年4月20日に創業150年の節目を迎えました。誠にありがとうございます。

日本近代郵便の父と呼ばれる前島 密まえじま ひそかが「縁いとの下の力持ちになることを厭いとうな。人のためによかれと願う

心を常に持てよ」との信条に基づき開始したわが国の郵政事業は、明治、大正、昭和、平成そして令和と、それぞれの時代において、地域社会に貢献してまいりました。そして、その間に積み重ねてきたお客さまからの信頼が、今日の日本郵政グループの礎にあります。

地域や生活に密着した企業グループとして、私たちのすべてのサービスは、日本全国のお客さまに喜んでいただき、ご満足いただくためにあると考えています。それは、これまで、これからも変わらないものです。このたび公表した中期経営計画「JP ビジョン2025」においても、お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」として、幅広い世代・地域のお客さまへ新しい価値を提供することを目指しています。

郵政創業150年という大きな節目に、いま一度、創業の原点に立ち返り、愚直に、誠実に、謙虚に、そしてお客さまへの感謝の気持ちを常に忘れずに、「すべてを、お客さまのために。」を追求します。

より増収となり、また経常費用は、コスト削減等により経常収益の増加を下回ったため、増益となりました。なお、2021年4月、Allegro Funds Pty Ltdの傘下企業にエクスプレス事業の譲渡を行うことを決定しました。

## グループ各社を取り巻く経営環境と2020年度の経営実績

### 厳しい状況下でもお客さま本位を第一としたサービスに、各事業が取り組む

2020年度は、お客さまからの信頼回復を第一とし、グループ一丸となって取り組んできたところですが、各事業の経営環境としては、新型コロナウイルス感染症の拡大、郵便物の減少、超低金利環境の継続など厳しい状況が続きました。

郵便・物流事業においては、巣ごもり消費増加等に伴うEC利用拡大によりゆうパックが増加し、荷物が増収となったものの、国際郵便、普通郵便等の減少による減収を補うには至らず、減益となりました。

郵便局窓口事業においては、かんぽ生命保険商品の積極的な提案を控えたことによる保険手数料の大幅な減収等により減益となりました。

国際物流事業においては、トール社の展開するエクスプレス事業、ロジスティクス事業およびフォーディング事業のうち、エクスプレス事業を中心に減収基調にあるなか、ロジスティクス事業アジア部門における新型コロナウイルス感染予防対策物資の大口取扱いに

銀行業においては、低金利環境の継続など厳しい経営環境下、有価証券利息の減少に伴い資金利益は減少しましたが、外貨調達コストの低下によるその他業務利益の増加もあり、増益となりました。

生命保険業においては、主に保有契約の減少により減収となりましたが、新契約の減少に伴い募集に係る費用である事業費が減少したこと等により増益となりました。

これらの結果、2020年度の経営成績につきましては、グループ連結での経常収益は11兆7,204億円、経常利益は9,141億円、親会社株主に帰属する当期純利益は4,182億円となりました。

## お客様の生活と人生を支える「共創プラットフォーム」を目指す

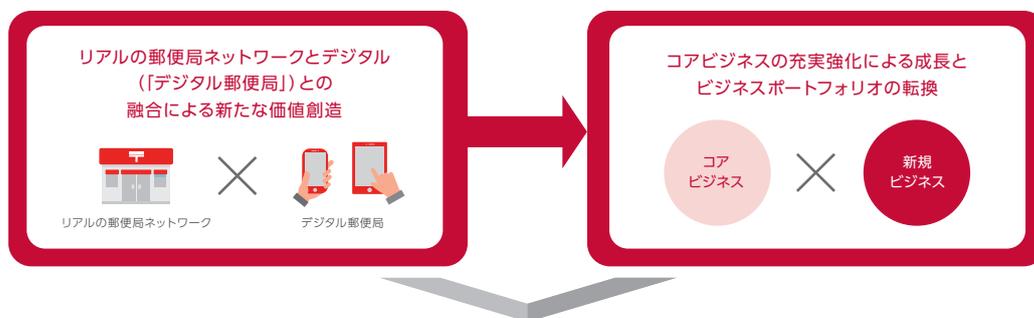
厳しい事業環境のなか、私たち最大の強みである、日本全国の地域に根差した約2万4千の郵便局ネットワークというビジネス基盤をより強く、より価値あるものに進化させるため、2021年5月に新中期経営計画「JP ビジョン2025」を公表しました。これは2020年11月に公表した「日本郵政グループ中期経営計画（2021～2025）の基本的考え方」を元に、グループ各社のフロントライン社員や社外の皆さまの多様な意見を取り入れ策定したものです。JP ビジョン2025の詳細に関しては、12ページ～19ページをご覧ください。

私たちの目指す姿は、お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」です。

共創とは、価値ある商品・サービスをパートナーと共に創り出す、掛け算で価値を生み出すという意味です。約2万4千の郵便局ネットワークをプラットフォーム

と捉え、様々な企業や地域コミュニティと積極的にコラボレーションすることで、新しい商品・サービスの創造に共に挑戦してまいります。

具体的には、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進により、リアルな郵便局ネットワークに「デジタル郵便局」を掛け合わせます。リアルな安心と信頼にデジタルの利便性を融合させて、日本中のお客さまにより便利、より安心、より快適、より豊かをご提供いたします。また、ユニバーサルサービスを含むコアビジネス（郵便・物流事業、銀行業、生命保険業）の充実・強化に加え、不動産事業の拡大や、M&Aを含む新規ビジネス等やベンチャー企業等への投資によって、従来のビジネスポートフォリオから転換し、グループの新たな成長のために進んでまいります。



## お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」

当社グループの最大の強みである郵便局ネットワークにより、グループ内で一体的なサービスを提供していくとともに、これまでになかったグループ外の多様な企業等との連携を行うことで、地域において生活するお客さまが、安全・安心で、快適で、豊かな生活・人生を実現することを支えます。



お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」実現のための取り組みの一つとして、2021年3月、日本郵政グループは楽天グループ様と資本・業務提携いたしました。「デジタル」と「リアル」という双方の特徴、強みを上手く掛け

合わせることで、提携のシナジー効果を最大限に引き出し、お客さまに喜んで頂ける新たな価値を創出してまいります。また、楽天グループ様とは、引き続き、関係の更なる深化の可能性について幅広く検討してまいります。

## 日本郵政グループのサステナビリティ

### JP ビジョン2025の推進により、ESG経営も新たなステージへ

お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」の実現を通じて、日本郵政グループは人生100年時代の「一生」を支え、日本全国の「地域社会」の発展・活性化に貢献し、サステナブルな社会づくりに向け取り組んでまいります。

世界共通の課題である気候変動への対応については、国内外に多くの施設・車両・社員を擁し事業を営む当グループが果たすべき役割は大きいと認識しており

ます。JP ビジョン2025では、「2050年カーボンニュートラルの実現を目指す」ことを明確に掲げ、これまでも実施してきたEV（電気自動車）の導入を更に拡大するほか、郵便局ネットワークを活用した地域のカーボンニュートラル化や気候変動に関するESG投資などを推進し、我が国及び世界のカーボンニュートラル化を後押ししてまいります。



具体的な取り組みとしては、2021年4月、東京電力ホールディングス株式会社様と日本郵政、日本郵便とで、カーボンニュートラル化の推進に向けた取り組みを共同で進めるための戦略的提携を合意いたしました。2021年秋頃から、沼津郵便局（静岡県）および小山郵便局（栃木県）の2つの郵便局において地域のEV利用者向けの急速充電設備の提供、再生可能エネルギーへの切り替え、太陽光発電の導入等の実証実験を予定しております。気候変動への対応に世界から注目

が集まるなか、こうしたさまざまな企業等のみなさまとのパートナーシップで、それぞれの経営資源・ノウハウを活用することにより、日本のカーボンニュートラル化に貢献してまいりたいと考えています。

ESG経営に関しては50ページ～57ページにも記載しておりますが、これらはほんの第一歩で、その後も継続して強めていくべきものと理解しています。JP ビジョン2025で掲げる戦略を実行していくことにより、ESG経営においても新たなステージに進んでまいります。

すべてを、お客さまのために。

## お客さま本位のサービスの提供、 抜本的な組織風土改革で、信頼される存在に

当グループは一昨年のかんぽ生命保険商品の募集品質に係る問題の判明後、かんぽ生命保険商品、投資信託等の営業を自粛していましたが、2020年10月に信頼回復に向けた業務運営を開始し、グループとしてのお詫びと「お客さまの信頼回復に向けた約束」を遵守していくことを皆さまにお誓い申し上げました。引き続き、真にお客さま本位の企業グループに生まれ変わるため、外部の専門家からなるJP改革実行委員会の力も

お借りしながら、お客さま本位のサービスの提供、抜本的な組織風土改革に取り組んでまいります。

私たち日本郵政グループはすべてを、お客さまが望む姿に変えていかなければならないと考えています。「すべてを、お客さまのために。」この言葉を行動原理として深く心に刻み、お客さまに信頼される存在になるために、愚直に、誠実に、謙虚に、全力で取り組んでまいります。

### お客さまの信頼回復に向けた約束

#### 目指す姿の約束

一人ひとりのお客さまに寄り添い、お客さまの満足と安心に最優先で取り組み、信頼していただける会社になることを約束します。

#### 活動の約束

- お客さま本位の事業運営を徹底し、お客さまにご満足いただける丁寧な対応を行います。
- お客さまの声をサービス向上に反映するため、お客さまの声に誠実に耳を傾けます。
- 社員の専門性を高め、お客さまにご納得いただけるよう正確にわかりやすく説明します。
- 法令・ルールを遵守し、お客さまが安心してご利用いただける高品質のサービスを提供します。
- お客さまのニーズを踏まえ、お客さまに喜んでいただける商品・サービスを提供します。

## 結び

私どもはJP ビジョン2025をこれからの日本郵政グループの指針と位置づけ、着実に実行してまいります。お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」の構想には、日本郵政グループが社会の中で絶対になくてはならない存在になるという決意を込めています。郵政創業150年という大きな節目となる本年を成長の第1歩の年とし、お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」の実現に向け、これまで以上にスピード感を上げて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卒よろしく  
お願い申し上げます。

