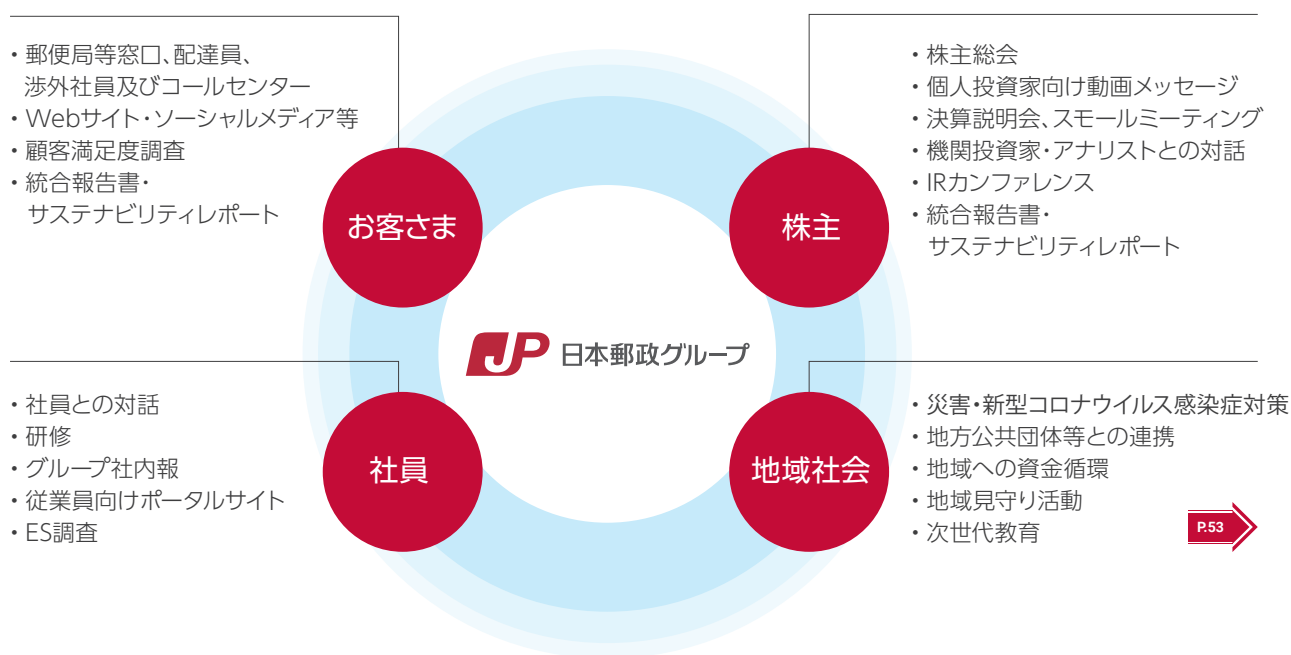


ステークホルダーとの対話



お客さまの声の経営への活用

お客さまのご意見・ご要望をグループ一体で業務改善等に活用します。以下は、お客さまの声をもとに、サービス等の改善を行った事例です。

お客さまの声	改善した内容
郵便局で購入する切手などをキャッシュレス決済したい。	全国約8,500の郵便局の郵便窓口において、クレジットカード払いなどのキャッシュレス決済を導入しました。
通帳の残高を簡単に確認したい。	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」の提供を開始しました。
入院保険金請求は窓口に行かなくても対応できるようにしてほしい。	かんぽ生命ご契約者さま専用のマイページ上から、入院・手術保険金請求書類のお取り寄せが可能になりました。

社員との意見交換会

日本郵政グループでは、風通しの良い職場風土を実現するための取り組みの一環として、日本郵政社長とグループ各社のフロントラインで働く社員との意見交換会を定期的実施しています。

「新たな成長に向けた取り組み」、「お客さまの声から気付いた業務改善」など、毎回テーマに沿った活発な意見交換が行われ、経営の意思を広く社員に浸透させるとともに、現場の声を拾い上げ、経営の改善に活かしています。



コロナ禍において、オンラインで社員と対話をする増田社長

IR活動の報告

日本郵政グループは、持続的成長と中長期的な企業価値の向上に資するため、株主・投資家の皆さまに対して、正確かつ公平に情報を開示するとともに、建設的な対話に努め、対話を通じていただいたご要望などを経営陣が共有し、経営改善に活かしております。

2020年度 活動実績

活動	内容
第16回 定時株主総会	開催日時:2021年6月18日 出席者数:173人
個人投資家向け動画メッセージ	取締役兼代表執行役社長の増田寛也が、事業内容や今後の戦略について説明した動画メッセージを当社Webサイトに掲載
決算説明会・スモールミーティング (機関投資家・アナリスト向け)	開催回数:7回
機関投資家・アナリストとの対話回数	対話回数:116回 (うち海外投資家との個別面談 58回)
国内外のIRカンファレンス	参加回数:6回 証券会社主催のカンファレンスに参加し、ミーティングを実施

IR年間スケジュール

第1 四半期	4月		第3 四半期	10月	
	5月	期末決算発表		11月	第2四半期決算発表
	6月	株主総会		12月	
第2 四半期	7月	統合報告書発行	第4 四半期	1月	中間期ディスクロージャー誌発行
	8月	第1四半期決算発表		2月	第3四半期決算発表
	9月			3月	



TOPICS

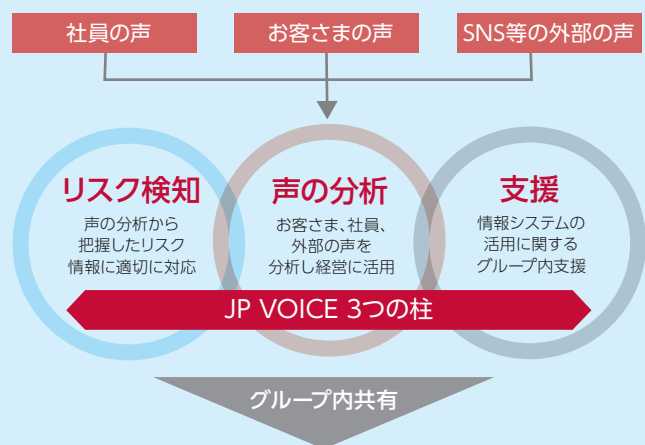
JP VOICEプロジェクトの取り組み

2020年6月に設置したJP VOICEプロジェクトでは、お客さまや社員、外部から寄せられる多数の声を分析することを通じて、グループのリスク感度の向上を図るため、お客さま本位ではない業務運営を把握するためのいくつかの分析モデルを設計しました。各分析モデルにおいては、Webアンケート、ソーシャルリスニングテキストマイニング、BI等の様々なツールを活用して声の分析を行うことにより、傾向を分析・把握し、その分析結果等を経営幹部へ正確・迅速にレポートするとともに、各社関係部署へのフィードバックを行っています。

2020年度においては、以下に記載している取り組みを実施しました。

今後は、分析結果のさらなる高度化を目指して、AI等を活用した分析モデルの構築を検討します。このような取り組みを通じて、お客さまに良質な商品・サービスが提供できる健全な経営態勢の構築を目指します。

JP VOICEプロジェクトの取り組み



お客さまに良質な商品・サービスが
提供できる健全な経営態勢を構築

2020年度の 主な取り組み

- ・お客さまの声から、お客さま本位ではない業務運営の実態を抽出し、社員向け考察ガイド等を作成しました。
- ・社員の声から、社員の思考、行動等を分類・把握・共有し、グループ各社の業務改善に活用しました。
- ・SNS等のモニタリングを通じて、報道発表等に対する反応等の速やかな把握に努めました。
- ・グループ内のデータ整備を実施し、グループ各社の声データをグループ共通で活用しました。
- ・分析結果等をグループ経営幹部に迅速に報告・共有することによりグループ全体でのリスク感度の向上を目指しました。