

第9回 JP改革実行委員会 議事要旨

1. 日 時 2021年3月5日(金) 15:00~17:00

2. 場 所 WEB会議

3. 出席者

<委員>

山内弘隆委員(座長)、梶川融委員、野村修也委員、増田悦子委員、横田尤孝委員

<日本郵政グループ>

日本郵政株式会社取締役兼代表執行役社長 増田 寛也

日本郵便株式会社代表取締役社長兼執行役員社長 衣川 和秀

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

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

4. 議 題

(1) 日本郵政株式会社増田社長挨拶

(2) 意見交換

1) JP改革実行委員会委員個別検討テーマ

① 増田委員:日本郵政グループとしてのお客さま本位の相談体制 【資料1】

② 野村委員:日本郵政におけるグループガバナンスの評価と改善点 【資料2】

2) カーボンニュートラルに向けた日本郵政グループの取組み 【資料3】

3) かんぽ生命保険商品の不適正な保険募集等に関する業務改善計画の進捗状況

【資料4~資料6】

5. 議事概要

(1) 日本郵政株式会社増田社長挨拶

日本郵政・増田社長から、JP改革実行委員会発足後1年を振り返り、委員各位への感謝と委員会からの指摘や提言を確実に実行していくとの決意が述べられた。

(2) 意見交換

1) JP 改革実行委員会委員個別検討テーマ

① 増田委員：日本郵政グループとしてのお客さま本位の相談体制【資料1】

資料に基づき、増田委員から、日本郵政グループとしてのお客さま本位の相談体制について、「苦情の受止め」、「分析と内部連携」、「社員に対する研修」及び「分析結果の外部連携」の4つの観点から、検証結果及び意見・要望の報告があった。

増田委員からの報告を受けた各委員からの主な意見は次のとおり。

- ・お客さまからの苦情は商品・業務改善につながる重要な経営資源である。郵便局がお客さまにとっての第一の窓口になることから、日本郵便の苦情受付体制の更なる強化をしていただきたい。
- ・金融2社に対する苦情の中には、金融庁に直接届けられるものも相当数あることを認識し、通常の事業会社以上に、苦情に対して丁寧に対応していくことが重要である。
- ・お客さまからの苦情内容や改善状況の对外発信は、お客さまとの信頼関係を作る上で非常に重要なものなので、充実していただきたい。また、エリアごとに有識者会議のようなものを作り、お客さまと意見交換会等を行ってはどうか。
- ・苦情を含めて、郵便局を通じて得られるアナログでリアルな情報をデータ化し、戦略的に活用してほしい。

最後に、増田社長から、ご指摘を重く受け止め、苦情を含めたお客さまの声を経営資源として活用していけるよう、各社と相談して具体化していくとの発言があった。

② 野村委員：日本郵政におけるグループガバナンスの評価と改善点【資料2】

資料に基づき、野村委員から、日本郵政におけるグループガバナンスの評価と改善点に関する報告があった。リスクを取りにいく体制づくりに向けて、「グループ設計」、「子会社経営のモニタリング」及び「グループ内部統制の再構築」の3点から提言があった。

野村委員からの報告を受けた各委員からの主な意見は次のとおり。

- ・日本郵政グループはそれぞれの個性が極めて強い会社の集まりであるので、日本郵政グループの形に合ったグループガバナンスを作してほしい。
- ・現場の社員がやりがいを持って生き生きと働けるようにすることを目的にして取り組んでほしい。人材育成が最も重要で時間を要するので、日本郵政が研修プログラム等を構築して各社に提供していくことが合理的で効率的である。
- ・グループとしての意味合いがわかりにくいことが、コングロマリット・ディ

スカウトにつながっており、これをシナジー戦略に変えていくことがグループガバナンスのあり方につながっていく。

- ・グループ全体の価値向上、シナジー戦略、事業ポートフォリオ等、グループをどう構成するのかがあり、その中でガバナンスをどう発揮させ、どう仕組みを作っていくかが課題である。

野村委員からの報告及び各委員からの意見を受けて、増田社長から、金融2社のビジネスモデル転換、グループガバナンスにおける分権化と集権化のバランス、サクセッションプラン等、いずれも非常に大きく重いテーマと捉え、内部でじっくり議論していきたいとの発言があった。

2) カーボンニュートラルに向けた日本郵政グループの取組み【資料3】

資料に基づき、日本郵政・鶴田執行役から、カーボンニュートラルに向けた日本郵政グループの取組みについて説明があった。

鶴田執行役からの説明を受けた各委員からの主な意見は次のとおり。

- ・消費者とともにSDGsに参画すべきと思うので、日本郵政グループが社会課題に取り組む姿勢を見せていただきたい。
- ・カーボンニュートラルになぜ日本郵政グループが取り組むのか、あるいは郵政だからこそこういう取組みをするということをストーリー性を持って示さないと、求められるからやっているというだけに終わってしまう。
- ・300兆円近い資金を保有しているので、SDGsも含めてどういうふうに社会を持っていこうかという観点で、メッセージ性が非常に高い取組みになる。
- ・地域電力の地産地消等、地域との結びつきの中で、郵政の関わり方を検討してほしい。

3) かんぽ生命保険商品の不適正な保険募集等に関する業務改善計画の進捗状況

【資料4～資料6】

資料に基づき、横田委員から、かんぽ生命保険商品の不適正な保険募集等に関する業務改善計画の進捗状況の検証結果について、これまでの約1年間の検証結果についての総括的な報告があり、全般的には概ね予定どおり、順調に進捗しているとの評価がなされた。

最後に、本日のJP改革実行委員会での議論を踏まえて、増田社長から、グループとしての価値創造に向けて、分社化により損なわれたグループの一体感を醸成するための取組みを引き続き検討していきたいとの意欲が示された。

以 上