

## 第3回JP改革実行委員会での経営者ヒアリング概要（資料配付）

### 1. 収益性と公共性を踏まえたユニバーサルサービスの在り方

- 収益性と公共性の両立の観点から、ユニバーサルサービスをどのように位置付け、どのような将来展望を描いていくのか。
- 社会インフラとしての郵便局ネットワークの使命と、営利企業としての収益性をどのように両立させるのか。
- 業務改善ではない、収益性のあるチャレンジングな事業展開をどのように考えているのか。

### 2. 中長期視点に立った日本郵政グループ各社の成長戦略

- 日本郵政グループの成長戦略をどのように考えているのか。
- 成長戦略におけるチャンネル戦略、商品戦略、デジタル戦略等についてどのように進めていくのか。
- 商品・サービスの開発における商品提供会社との連携をどのように進めていくのか。
- リアルとデジタルの融合をどのように進めていくのか。

### 3. 日本郵政グループにおけるガバナンス態勢の高度化

- グループ・ガバナンスの観点から、グループ会社間の連携・役割をより明確にした方がいいのではないか。
- 社外取締役の活用が不十分になっているのではないか。
- 代理店マネジメントのコミュニケーションを改善した方がいいのではないか。

### 4. 製販分離モデルを踏まえた日本郵政グループとしてのお客様相談体制

- 製販分離の販売体制における利用者保護のための情報の連携はどのようになっているのか。
- 利用者からの苦情・申告に基づく、社内規則の妥当性の検証はどのようになっているのか。

### 5. 業務改善計画の進捗状況の検証

- かんぽの通常営業を再開した場合の懸念事項・リスクをどのように考えているのか。また、それに対してどのような対策を考えているのか。
- かんぽの不正問題の一番の問題点・反省点は何だと考えているか。
- 今後、どのように不正防止、意識改革を図っていくのか。