# 2024年度 お客さま本位の業務運営の取り組みについて



# お客さま本位の業務運営に関する基本方針に基づく主な取り組み

### 方針1.経営トップのコミットメント

2024年度お客さま本位の業務運営の取り組みについて P2

経営理念等·勧誘方針 P3

CX基本方針 P4

「お客さまの声 |を経営に活かす取り組み P5

利益相反の適切な管理・委託内容に応じた適切な手数料設定 P6

### 方針2.「お客さま本位の業務運営」に関する企業文化の醸成等

経営理念等に基づくサステナビリティへの取り組み P7

### 方針3.お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案の実施等

お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案等 P8

お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供①・② P9、P10

### 方針4.お客さまへのアフターフォローや情報提供の充実・双方向の情報交換

お客さまへの丁寧なアフターフォロー P11

社会・経済などの環境変化に対応したサービスの提供 P12

「ご高齢のお客さまに優しい Iサービスの提供 P13

お客さまの生活に寄り添うサービスの提供 P14

### 方針5.お客さまへの確実・迅速・簡易な保険金等のお支払い等

お客さまへの確実・迅速・簡易な保険金等のお支払い等 P15 デジタルを活用した利便性向上の取り組み P16

### 方針6.保険金等の確実なお支払いと持続可能な社会の実現に向けた資産運用

保険金等の確実なお支払いに向けた資産運用 P17

お客さま・社会への社会的責任を果たすための機関投資家としての取り組み P18

### 方針7.人材育成:評価

人材育成基本方針·評価 P19

### 方針8.取組状況の確認等

お客さまからの評価(お客さま満足度等) P20

お客さま本位の業務運営に係る取組状況の確認等 P21

- ※「方針」とは、当社が公表している「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」(以下、方針という)を指します。 https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt\_cmp\_fiduciary.html
- ※ 当社の方針に基づく各取り組みは、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則という)に対応しています。<a href="https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf">https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf</a>
- ※ 方針と原則の対応関係については、次のとおり公表しています。 https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/assets/pdf/fiduciary5.pdf



# 2024年度お客さま本位の業務運営の取り組みについて

かんぽ生命保険(取締役兼代表執行役社長:谷垣 邦夫、以下「当社」)は、『全国津々浦々に存在する約2万の郵便局ネットワークを中心にグループ一体となって、お客さま一人ひとりの多様なライフスタイルやライフステージに応じた様々な商品・サービスを提供し、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サポートすること』が、「お客さま本位」であると考えています。お客さまにあわせて保険という安心をお届けするために、会社としての姿勢や進めるべき取り組みをまとめた基本方針を以下のとおり策定し、公表しています。



# **\***

## お客さま本位の業務運営に関する基本方針

https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt cmp fiduciary.html

当社は、「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。」との経営理念のもと、全国津々浦々の郵便局を通じて簡易で小口な生命保険をご提供しています。「全国津々浦々にいらっしゃるお客さまに保険という安心をお届けし、お客さま一人ひとりの人生を保険の力で守り続け、これからの地域社会を支えていく」ために、お客さまからの信用と信頼をいただけるよう日々努力を継続していくことが、今までも、そしてこれからもかんぽ生命保険の使命であり、「お客さま本位の業務運営」の実現につながるものと考えています。お客さまから信頼される企業を目指し、「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。



# 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。

# ◆ 経営理念等

当社は、「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。」という経営理念を実現するため、私たちかんぽ生命が目指していく具体的な姿を 経営方針として制定するとともに、役員・社員一人ひとりが仕事に取り組む上で遵守し、積極的に取り組む規範となる行動指針を制定しております。経営方針と行動 指針の下、経営理念を実現し、更なる企業価値の向上を目指します。

※ 詳細はこちら: https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/mission/

# ◆ 勧誘方針

当社は、生命保険の本来の役割・使命を踏まえた高い倫理観に基づき保障を提供するというプリンシプルベースの行動を徹底するため、お客さま本位の理念を反映させた「勧誘方針」を策定・公表しています。

※ 詳細はこちら: https://www.jp-life.japanpost.jp/policy/pcy\_sol\_index.html



# 方針1

# CX基本方針

当社は、経営理念等・経営方針および行動指針を踏まえ、中期経営計画に掲げる「持続的成長」を支えるための指針となる「CX基本方針」を定め、中期経営計画の柱の1つである「お客さま体験価値(CX)の向上」の達成にむけて、全社的にCX向上に取り組んでいます。

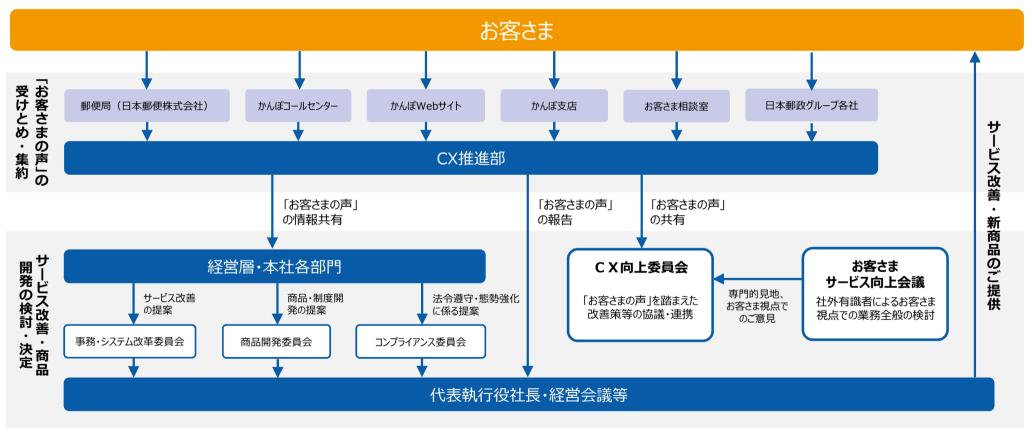
# ◆ CX基本方針

1	お客さまの声を客観的かつ真摯に受けとめ、改善につなげます	お客さまが感じられた声(お客さま満足度調査等)を客観的かつ真摯に受けとめ、ペインポイント(痛点)を把握し、改善活動につなげます。
2	お客さまの声から、お客さまがかんぽ生命に期待していること を正確に把握します	お客さまに感動いただくため、契約情報、属性、お客さまとかんぽ生命のこれまでのやり取り 等から一人ひとりのお客さまを知ることで、お客さまが何を期待しているのかを正確に把握し、 お客さまの期待以上の行動につなげます。
3	どうすればお客さまに感動していただけるかを一人ひとり が考え、主体的に行動します	良いサービスを提供することは大前提とし、それを超えるサービスが何かを社員一人ひとりがお客さまの立場に立って考え、主体的に行動します。
4	お客さまに感動していただいた事例は全社で共有します	成功事例を社内で共有することで、感動を生みやすい方法を見つけるヒントを全社的に共 有するほか、研修資料等としても活用し、サービスレベルの向上に努めます。
5	お客さまの周りからも共感いただく取り組みを実践します	お客さまだけではなく、ご家族や知人へ、さらには地域・社会全体から共感いただける取り組みを実践していきます。



# 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

当社では、郵便局やかんぽコールセンターのほか多様な接点にお寄せいただくお客さまの声(年間約109万件)をもとに、一元的に集約し、取組状況の確認、分析を行っています。また、それらの結果を活用することにより、サービス改善や商品開発等につなげ、お客さま体験価値の向上に取り組んでいます。



# 利益相反の適切な管理・委託内容に応じた適切な手数料設定

# 利益相反管理への対応

当社は、利益相反の適切な管理の観点から、保険業法および金融商品取引法などを踏まえ、お客さまとの取引 に伴う利益相反によりお客さまの利益を不当に害することのないよう、「利益相反管理規程」を定め、法令および当社 規程等を遵守し、適切に業務を管理・遂行いたします。

また、日本郵政グループにおいても、「日本郵政グループ利益相反管理方針」を公表し、この方針に基づいて、グループ全体でお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反取引を管理することとしています。



※ 詳細はこちら: https://www.jp-life.japanpost.jp/policy/pcy\_cfl\_index.html

# 郵便局を通じたサービス提供に応じた適切な手数料の支払い

当社は、郵便局ネットワークを有する日本郵便株式会社と業務委託契約を締結し、全国の郵便局を通じて当社の商品・サービスを提供しています。

当社は、業務委託契約に基づき、お客さまに提供する商品・サービスの内容等に応じて保険募集・保全・支払に関する適切な手数料を 算出し、日本郵便株式会社に支払っています。





# 方針2

# 経営理念等に基づくサステナビリティへの取り組み

当社は、経営理念等のもとで、「お客さまから信頼され、選ばれ続けることで、お客さまの人生を保険の力でお守りする」という社会的使命(パーパス)を果たす上で、社会的課題を解決しSDGsの実現を目指していくことを「サステナビリティ方針」として定めています。また、サステナビリティをめぐるお客さまや社会課題の解決に貢献するため、5つの「優先的に取り組む社会課題(マテリアリティ)」を定め、中期経営計画にも連動しながら取り組みを進めています。



※ 詳細はこちら: https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/sustainability/

マテリアリティ	実現を目指すSDGsのゴール	2024年度の主な取り組み
郵便局ネットワーク等を通じた 保険サービスの提供	1 対理を 名 報告がいる 3 報告と結構事故の 事業をつくろう	<ul><li>地域密着の郵便局ネットワークを通じた基礎的な保障の提供/郵便局ネットワークと DX推進によるデジタル接点との融合</li><li>あらゆる世代の保障ニーズに応える商品開発等</li></ul>
人々の笑顔と健康を守る Well-being 向上のためのソリューションの展開	3 #ATOAAL  ・	<ul><li>ラジオ体操の普及推進</li><li>スマートフォンアプリでの健康応援サービスの提供</li><li>サステナブル投資の推進 等</li></ul>
多様性と人権が尊重される 安心・安全で 暮らしやすい地域と社会の発展への貢献	10 Aや図の不平等	<ul><li>人権を尊重した社会の実現に向けた取り組み(人権デュー・デリジェンスの取り組み)</li><li>車いすテニス・ボッチャの支援や各拠点での社会貢献活動</li><li>サステナブル投資の推進等</li></ul>
豊かな自然を育む地球環境の保全への貢献	9 ままと出来版の 13 KMで料に 15 Hの集かさら 中から 15 Hの集かさら 15 Hの集から 15 Hのまから 15 Hの	<ul><li>気候変動への取り組み(温室効果ガス排出量削減に向けた取り組み)</li><li>生物多様性・自然資本への取り組み(自然資本との依存と影響、リスクと機会の分析)</li><li>サステナブル投資の推進等</li></ul>
サステナビリティ経営を支える 経営基盤の構築	4 新の高い教育を	<ul><li>人的資本経営の推進</li><li>コンプライアンスの徹底</li><li>コーポレートガバナンスの強化 等</li></ul>



# お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案等

私たちかんぽ生命保険は、お客さまの最善の利益を追求するため、お客さまのご意向等を適切に把握し、お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案を行うとともに、商品内容をお客さまに十分ご理解いただけるよう、以下の取り組みを行っています。ご高齢のお客さまには、特に配慮が必要なことから、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、きめ細やかな対応を行います。また、保険商品の内容を、ご家族等も含めご理解いただくための取り組みを徹底します。

※ 当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品や、市場リスクを有する商品など複雑またはリスクの高い商品は取り扱っていません。



1	丁寧な情報収集・意向把握	お客さまのニーズに合った商品提案を行うため、お客さまの情報やご意向を丁寧に把握します。	
2	ご意向に基づくご提案	お客さまのご意向と、ご提案させていただく商品とを対比し、提案する商品がお客さまのご意向に合致していること と、そのように考える理由をお客さまご自身にもご確認いただきながら、商品内容の説明を行います。	
3	契約内容のご説明	お客さまが商品や制度の内容を知らなかったために不利益を被ることがないよう、保障内容、保険金支払に関する制限事項など、お客さまに特にご確認いただきたい事項をまとめた「保障設計書(契約概要)」などをお渡しし、お客さまにご理解いただけるよう、丁寧に分かりやすく説明を行います。さらに、「保障設計書(契約概要)」などについては、お客さまからのご意見をもとに構成を見直し、見やすい内容となるよう改良を行っています。	
4	重層的なご意向確認	申込後にも、かんぽ生命の専用コールセンターやサービスセンターによる重層的なご意向確認を行っております。	
5	営業プロセス等の見直しの継続	真にお客さまにご満足いただけるよう、お客さまに対する分かりやすさの観点から営業プロセス等について不断の見直しを行います。	



# お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供①

### 「保険契約者代理制度」の創設

「保険契約者代理制度」は、保険契約者が事故、病気による昏睡状態や認知症などにより、ご契約に関するお手続きを行う意思表示ができない場合に、ご本人に代わって、あらかじめ指定した契約者代理人がご契約に関する所定のお手続き(住所変更、解約など)を行うことができる制度です。

※ 詳細はこちら: https://www.jp-life.japanpost.jp/customer/procedure/keiyakushadairi.html

# かんぽの一時払終身保険「つなぐ幸せ」に付加できる医療特約の取扱いの拡大

医療保障に対するお客さまの多様なニーズを踏まえて、2024年に発売したかんぽの一時払終身保険「つなぐ幸せ」(一時払終身保険(告知不要型))に付加できる医療特約の取扱いを拡大しました。

### 付加できる医療特約の種類の拡大

持病・既往症があり健康に不安をお持ちの方の、医療保障ニーズに お応えするため、引受基準を緩和した医療特約(引受基準緩和 型無配当総合医療特約(RO4)(無解約返戻金型))の付 加ができるようになりました。

### 医療特約の中途付加の取扱い開始

保険期間中に新たに医療保障にも備えたいというお客さまニーズにお応えするため、医療特約 (引受基準を緩和した医療特約を含む) の中途付加ができるようになりました。



# お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供②

# かんぽの学資保険が「たまひよ赤ちゃんグッズ大賞2025」で1位に選ばれました!



「たまひよ赤ちゃんグッズ大賞」は、株式会社ベネッセコーポレーションが運営する情報誌やWebメディア「たまひよ」の読者である、妊娠・育児中のママ・パパに最も支持を受けた商品・サービスを部門に分けてランキング形式で発表する企画です。

今回の受賞は、お客さまのライフプランやお子さまの進学に合わせてお選びいただける学資保険の商品と、社員の丁寧・親身な対応によるお客さまのニーズに沿った商品のご提案が評価されたものです。今後も引き続き、お客さまから信頼感・親近感を持っていただけるよう、全社員一丸となって取り組んでまいります。



進学の節目で必要な学資金が計算されていて、未来の家計を想像しやすかった。

担当者の説明が丁寧で分かりやすく、安心して加入できた。

郵便局で加入できるので気軽に相談できた。

シンプルな内容で、月々の払込保険料の金額も抑えられた。

# お客さまへの丁寧なアフターフォロー

# 定期的かつきめ細やかなアフターフォローの実施

安心してご契約を継続していただくために、契約内容のご不明点や未請求の保険金の確認、ライフイベントに対する情報提供を訪問等により、定期的に実施しております。

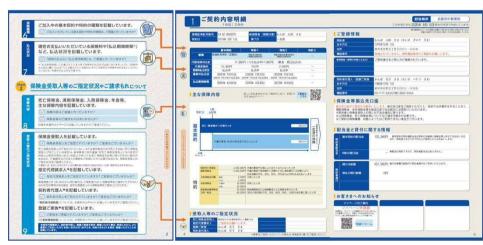
また、震災等の有事の場合においてもお客さまとのつながりを確保するため、お客さまの携帯電話番号や担当者のLINEWORKSのご登録、いつでも各種お手続きが可能なマイページ等のサービスについてもご案内しております。

## ご契約内容のお知らせによる加入状況等のご確認

年1回ご契約者さまにお送りしているご契約内容のお知らせについて、より分かりやすいお客さま向けの文書となるよう、2023年5月発送分から、保障内容の図表化や記載の改善を行いました。

### 主な 改善点

- お客さま自身が同封の「ハンドブック」と組み合わせて確認する ことで、ご契約内容をより分かりやすくご確認いただける仕組み を導入
- ◆ お客さまのご要望をもとに、マイページでも同様の内容を確認 できるサービスを実施
- お客さまに保険金等を確実にお支払いするために、契約者代理人をはじめとした受取人等のご指定状況を表示



【ハンドブック】

【ご契約内容のお知らせ】



# 社会・経済などの環境変化に対応したサービスの提供

# 聴覚障がい・発声障がいのあるお客さまへの手話通訳サービスの提供

2023年7月25日から「手話通訳サービス」を導入し、耳や言葉の不自由なお客さまがビデオ通話を通して、手話や筆談により、かんぽコールセンターへお問い合わせいただくことができるサービスを提供しています。

### (参考) 「手話通訳サービス」の概要

かんぽ生命の「手話通訳サービス」のWebサイトにアクセスし、通訳オペレーターをお呼びいただくと、株式会社プラスヴォイスが運営する通訳コールセンターに接続し、インターネット回線を使用したビデオ通話を通じて、お問い合わせを手話や筆談で受付いたします。ご回答も通訳コールセンターを通じて手話や筆談でお客さまにお伝えいたします。





# 「ご高齢のお客さまに優しい」サービスの提供

# 「かんぽプラチナライフサービス」の取り組み

当社では、すべてのお客さまとの接点をご高齢のお客さまの目線で業務改革し、安心感、信頼感のある「ご高齢のお客さまに優しい」サービスを提供することで、今後ますます進展する超高齢社会において、お客さまに、より一層の信頼をいただけるよう取り組んでおります。「かんぽプラチナライフサービス」では、ご高齢のお客さまニーズに対応した商品・サービスなどあらゆる領域においてサービスの向上を図り、高齢者に優しいビジネスモデルを構築してまいります。



1	ご家族登録制度の取り扱い	2018年から、ご高齢のお客さまにさらに安心して保険契約を続けていただけるよう「ご家族登録制度」をお取り扱いしています。
2	くらしに役立つお客さま専用サービス	「かんぽ 健康・医療・介護・育児 相談ダイヤル」・「かんぽ「くらしの税」の情報ダイヤル」・「くらしと介護サポート」・「郵便局の終活日和」を提供しています。
3	ご高齢のお客さま専用コールセンター	ご高齢のお客さま応対の専門研修を受けたオペレーターに直接つながり、お問い合わせに対してゆっくり丁 寧に対応します。
4	「見やすく」「読みやすく」「分かりやすい」 ご案内	お客さまへお届けする各種ご案内書等について、平易な表現、文字の拡大、認識しやすい色使い、表記の統一など、お客さまに必要な情報の伝わりやすさ向上に向けた取り組みを行っています。この取り組みを第三者に評価していただくために、一部のご案内書等については、外部機関の認証を取得しています。



# お客さまの生活に寄り添うサービスの提供

# くらしと介護サポートの提供

「くらしと介護サポート」は、広範かつ多岐にわたるご高齢者の暮らしや介護にまつわるお悩みやお困りごとに寄り添い、その緩和や解決のサポートをワンストップで行うコンシェルジュサービスで、ご契約者さまやそのご家族の方がご利用いただけます。

専門知識と経験を備えた介護コンシェルジュチームが、電話やオンラインでご高齢者ご本人またはご家族のお悩みやお困りごとをお伺いし、適切な情報や本サービスのご案内などを通じて、課題の緩和や解決をサポートします。

在宅介護期だけでなく、プレフレイル・フレイル(※)段階や介護認定前のタイミングから、また、ご高齢者ご本人のことだけではなく、 仕事と介護の両立などご家族のお悩みにも対応します。

※ フレイルとは要介護状態になる前段階の加齢とともに運動機能や認知機能等といった心身の活力が低下している状態を指します。プレフレイルはフレイルの 前段階を指します。

### <かんぽ生命 - アフラック Acceleration Program>

このサービスのご提供は、スタートアップ企業のサービス/技術と当社とアフラック生命の経営資源を掛け合わせた協業の実現を通じて、スタートアップ企業の成長とお客さまの生活に寄り添うサービスの提供を目的にAcceleration Programとしてサービス開発をしたものです。



# 郵便局の終活日和の提供

日本郵便株式会社が提供する終活や相続に関するお悩み等を抱えるお客さまが、相続手続、遺言書、介護および葬儀といったお困りごとの相談や、手厚いサポートを受けることができる提携サービスで、かんぽ生命においてもご契約内容確認活動などのアフターフォローを通じた情報提供を行い、よりお客さまの生活に寄り添ったサービスのご案内を強化しています。



# お客さまへの確実・迅速・簡易な保険金等のお支払い等

当社の2023年度の保険金・年金・給付金の支払合計額は約4.5兆円で、多くのお客さまへ保険金をお支払いすることで、生命保険会社としての社会的使命を果たしています。また、お客さまのお手続きにかかる時間の削減、保険金のお支払いまでの期間短縮により、お客さまの利便性の向上に努めています。

# マイページによるお手続きの各種拡充

マイページにおいて、2024年10月に新たに「改姓の手続き」を利用可能としました。また、お客さまの利便性の向上だけでなく、Webサイト改善やDM発送、メール発信などお客さま向けの周知を行うことで、マイページの利用促進を図りました。

### マイページで利用可能なお手続き

保険金請求	契約者貸付	各種指定·変更請求
● 入院・手術保険金 等の請求	<ul><li>契約者貸付</li><li>貸付金の返済</li><li>元金同額貸付</li></ul>	<ul> <li>住所・電話番号の変更</li> <li>保険金受取人の指定・変更</li> <li>登録家族の登録・変更</li> <li>指定代理請求人の指定・変更</li> <li>改姓の手続き</li> <li>保険料振替口座の指定、変更</li> <li>保険料払込月数の変更</li> </ul>

## 各種お手続きのペーパーレス化

2023年11月に「かんぽデジタル手続きシステム」を当社の全支店に導入し、営業社員がお客さま宅等へ訪問した際にペーパーレスによる請求手続きを可能としました。2025年度中には全国の郵便局窓口にも導入予定です。

### 入院・手術保険金請求の簡素化

入院保険金・手術保険金等のご請求について、医療機関から有料で発行される入院・手術証明書(診断書)に代え、医療機関が発行した領収書や診療明細書でご請求いただける範囲を2023年3月20日から拡大しました。

# 年金振込手続きの簡素化

2024年1月以降に各年金支払年度の第一回支払日を迎える契約から、 現況届(ご署名のみでご返送いただいている現況届)を順次廃止し、現況届 をご提出いただくことなく、お客さまの口座に年金の振込みを行うようになりました。



# デジタルを活用した利便性向上の取り組み

# かんぽデジタル手続きシステムを活用した各種お手続きのペーパーレス化

かんぽデジタル手続きシステムは、お客さまの請求のお手続きがコンサルタントや郵便局窓口社員による請求内容の入力と必要書類の撮影のみで完結するシステムです。導入拠点を拡大することで、簡単な手続きや迅速なお支払い等を実現し、お客さま体験価値の向上につなげていきます。

### 「かんぽデジタル手続きシステム」のポイント

### ポイント1

### 手続きが簡単

- 請求書類等の記入が不要
- ●お客さまの署名が不要
- ●お手続きにかかる時間が紙請求と比較して1/3に減少
- ■証明書類はカメラで撮影するため、書類のコピーや原本の 提出が不要

## ポイント2

### 支払いが早い

- ●保険金は最短で翌営業日にお客さまの口座にお支払い
- ※ 約80%は翌々営業日までに口座へお支払い

### お客さまから寄せられたお褒めの声

書類に記入することなく手続きが完了した。面倒だった記入が無くなってとても良くなったね。何かあったら気軽にお願いしやすくなりました。

産まれたばかりの子どもを連れて外出できないので、自宅ですぐに手続きしてくれて助かりました。前より手続きも簡単になっていて時間もかからなかったので感謝しています。

(手術保険金の請求手続きについて、)領収書と診療明細書をタブレットで撮影するだけで手続きが終わるんですね。簡単でとても良かった。 ありがとうございます。

過去にも保険金の請求をしたが、その時に比べて口座への入金が早くて助かりました。



# 保険金等の確実なお支払いに向けた資産運用

# 資産運用の基本的な考え方

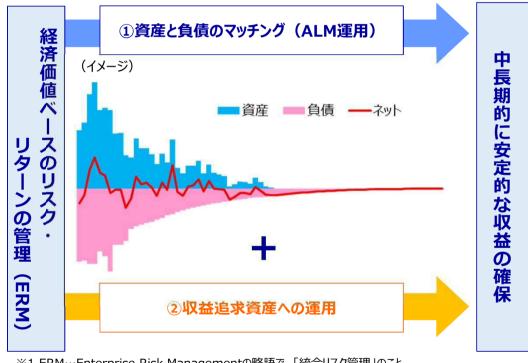
生命保険は長期の金融商品であることから、当社では、将来の保険金のお支払いを確実に行うために、ERM(※1)のフレームワークのもと、国債を中心としたALM(※2)による安定的な運用を基本としています。

その上で、収益性向上に向けて運用の多様化を進めながら、適切なリスク管理のもとで資産運用を行うことを基本的な運用方針としています。

また運用方針を実現する上で必要な人財の確保などの態勢整備に取り組むとともに、運用専門人財の育成やキャリア採用等の取り組みを行っています。加えて資産運用を支える基盤として、組織態勢および事務・システム態勢それぞれの強化を図っています。

これらの取り組みを通じて中長期的に安定的な運用収益を獲得し、保険金等の確実なお支払いを目的とした資産運用に取り組んでいます。

### 保険金等の確実なお支払いに向けた資産運用の構図



- ※1 ERM…Enterprise Risk Managementの略語で、「統合リスク管理」のこと
- ※2 ALM…Asset Liability Managementの略語で、「資産・負債の総合管理」のこと

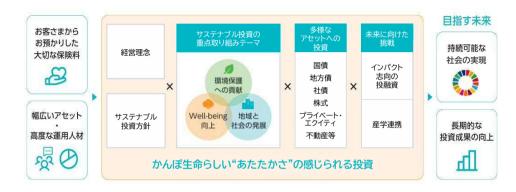


# お客さま・社会への社会的責任を果たすための機関投資家としての取り組み

## かんぽ生命らしい"あたたかさ"の感じられる投資

当社は、お客さまからお預かりした大切な保険料をもとに、幅広い資産を長期的に 運用するユニバーサルオーナー(※)として、すべてのお客さまや社会の皆さまに対す る社会的責任を果たすとともに、持続可能な社会の実現と長期的な投資成果の向 上を目指しています。

全運用資産を対象としてサステナビリティの諸要素を考慮し、広くSDGsの目標達成や社会課題の解決に貢献できる投資を実施しています。「Well-being向上」「地域と社会の発展」「環境保護への貢献」をサステナブル投資の重点取り組みテーマに掲げ、かんぽ生命らしい"あたたかさ"の感じられる投資を推進しています。



※ 投資額が大きく、資本市場全体に幅広く分散して運用する機関投資家

※ 詳細はこちら: https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/sustainability/esg/

# 未来のより良い社会の実現に向けてサステナブル投資の新たなステージへの挑戦

お客さまとその大切なご家族が保険金等をお受け取りになる際に、よりよい社会・未来であって欲しい。かんぽ生命は、社会課題の解決に資するインパクト志向の投融資の拡大に取り組んでいます。また、大学法人等と連携・協力に向けた覚書等を締結し、協働で大学の研究成果を活用したスタートアップへの資金供給や、互いのノウハウ・資源を生かした価値共創の好循環の形成に努めています。





# 人材育成基本方針·評価

# ◆ 人材育成基本方針

当社では、お客さまにより良いサービスを提供し、企業価値を高めるために、社員一人ひとりが力を最大限に発揮できる環境を目指しています。お客さま本位の人材を育成することを「人材育成基本方針」とし、社員が企業の社会的責任を自覚し、やりがいを感じながら会社とともに成長できるよう積極的に支援していきます。

※詳細はこちら: https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/sustainability/social/development.html

# ◆ 人事評価の高度化等

社員一人ひとりが、自分の「強み」「弱み」に気づき、その改善に取り組むことができるような、「人を育てるための人事評価」の実現に向けて取り組んでいます。具体的には、経営方針などと連動する形での人事評価項目の設定や、所属部署全体で人材育成会議を実施することで、人事評価における目標設定や評価結果、育成方針などの妥当性・客観性を確保することにより、組織として社員の成長・育成に向き合っていきます。

あわせて、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定め、本資料をWebサイトで公表するとともに、各種研修において、社員への周知を図り、お客さま本位の意識醸成に取り組んでいます。

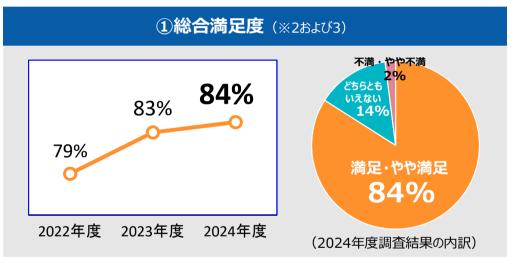


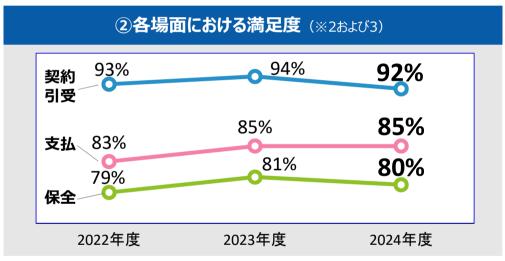


# お客さまからの評価(お客さま満足度等)

当社では、お客さま本位の業務運営の定着度合いを確認・評価するため、お客さま満足度(①総合満足度、②保険契約の引受・支払・保全の各場面における満足度)を評価指標として設定し、「お客さま満足度調査(お客さまの声調査)」(※1)を実施しています。

総合満足度については前年から向上し、各場面における満足度も概ね改善基調にあります。2025年度も高い満足度評価をいただけるよう、お客さまからお寄せいただく声をもとに、利便性やサービス品質の向上に努め、より良いお客さま体験価値の提供に取り組んでまいります。





- ※1 当社の商品・サービスをご利用いただいたお客さまを対象とした、当社サービス等に関するアンケート調査
- ※2「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」の5段階での評価とし、「満足」、「やや満足」の合計の割合を満足度として示しています。
- ※3「①総合満足度」は、かんぽ生命を総合的にみたお客さまからのご評価、「②各場面における満足度」は、各場面での担当者対応や各種手続でのご経験についてのお客さまからのご評価となりますので、①②の評価観点は異なります。
  - なお、2025年度以降、新たな評価指標として契約継続率(25か月)を設定し、さらなるお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。



# お客さま本位の業務運営に係る取組状況の確認等

当社では、お客さま本位の業務運営の観点から、お客さまの声を一元的に集約の上、取組状況の確認、分析を行い、改善を継続しています。これらの取り組みを通じて、お客さま体験価値の向上を実現し、今後もより多くのお客さまから、高いご評価をいただけるよう、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。

### お客さまの声に基づく改善事例



Web (「かんぽマイページ」や「保険金請求Webサービス」) で保険金請求しようとしましたが、できませんでした。

(30代男性)

ついて、一部手続きができない条件(時間帯や特約)があり ましたが、2024年3月から、Webで請求手続きいただける条 件を拡大しました。



・かんぽマイページの新規登録が土日祝日や平日夜間(19時以降)に行われた場合でも、すぐに入院・手術・放射線治療保険金の請求手続きが可能になりました。

Webからの入院・手術・放射線治療保険金請求の受付に

・傷害入院特約、疾病入院特約、健康祝金付疾病入院特約、無配当傷害入院特約にご加入いただいている場合でも、 Webからのご請求が可能になりました。(ご請求内容によっては「郵送でのご請求(請求書類のお取り寄せ)」となる場合があります。)

※ 詳細はこちら: <a href="https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/customer-voice/improvement/">https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/customer-voice/improvement/</a>

### お客さまよりいただいたお礼・お褒めの声



一時払終身保険の契約をした際、親切丁寧な対応をしていただきありがとうございました。『こんな質問したら恥ずかしいかな』と思いながらも疑問点を尋ねたところ、分かりやすく丁寧に説明してくれたので嬉しかったです。

(60代女性)



初めての入院と手術でいろいろと不安もありましたが、入院する前から親身になってお話を聞いてくださいました。個室での入院となったのでかなりお金がかかりましたが、請求をしたところ、保険金をたくさんいただけて助かりました。

(70代男性)

※ 詳細はこちら: <a href="https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/customer-voice/appreciation/">https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/customer-voice/appreciation/</a>

