

第5回グループコンダクト向上委員会

2023年6月8日

日本郵政株式会社

(1) ステークホルダーの期待に応える 行動をしていくための取組み

- ① グループコンダクト向上計画「2023年度アクションプラン」

「グループコンダクト向上計画」2023年度アクションプランの概要

- 2023年度は、「グループコンダクト向上計画」における**企業カルチャー改革の「導入フェーズ」**。
- グループの社員・役員一人ひとりが「**J P 行動宣言**」を**認知**するための施策を展開していく。
- 各施策については、効果検証等を行った上で、改善点を「2024年度アクションプラン」に盛り込む。

推進のための 6つのポイント	コンセプト	主要施策の実施スケジュール概要			
		1Q (4~6月)	2Q (7~9月)	3Q (10~12月)	4Q (1~3月)
①価値観・倫理観	「J P 行動宣言」の認知度が低いセグメントにフォーカスした推進・浸透策を中心に展開。			キャラバン活動の実施	パイロット店舗の設置・運営
②トップ及びミドルのリーダーシップ	トップからミドル層へのアプローチを重視した施策に取り組む。	日本郵政増田社長 1周年メッセージ 第3回G横断PT	支社長・エリア本部長トップメッセージ 第4回G横断PT	第5回G横断PT	第6回G横断PT
③コミュニケーション	各職場における上司・部下・同僚にフォーカスし、積極的にコミュニケーション機会の創出に取り組む。	日本郵便：メールマガジン発信・「J P 行動宣言」ひとくち講座を活用した各職場における意見交換 ゆうちょ銀行：1日1点検運動（J P 行動宣言実践者の他薦・お客さまへの回答日の共有を実施） かんぽ生命：自社施策（スモールMT等）の取組みと併せた「J P 行動宣言」の浸透			
④研修	実効的な研修の土台作りをフォーカスした施策に取り組む。		「J P 行動宣言」映像化資料の作成・活用	「J P 行動宣言」事例集の作成・活用	
⑤適切なインセンティブ	『好循環サイクル』（正しい行動が、正しく評価されることによって、周囲の社員も、主体的に行動する）を作る第1段階として、正しい行動を「表彰する」、「褒める」施策を導入。	「J P 行動宣言」表彰式の準備 (選考基準の策定、応募・選考の実施)	「J P 行動宣言」表彰式の開催	「褒め活」の導入	
⑥浸透の確認	「J P 行動宣言」の推進・浸透度の評価、及び本件計画全体の実施状況や効果の評価を実施。	NPS・eNPS・ES調査結果の確認 温室効果ガス排出量の確認 期中モニタリング指標の確認	推進・浸透度の評価	グループコンダクト向上委員会に評価結果を付議	

2024年度アクションプランの策定

(1) ステークホルダーの期待に応える
行動をしていくための取組み

② 2023年度グループコンプライアンス戦略等に関する取組計画

2023年度グループコンプライアンス戦略等に関する取組計画

- 「真のコンプライアンス経営」の推進に向け、全体最適の観点から、「お客さまと向き合うフロントの社員を始めとする社員等がやりがいと誇りをもって安心・安全に仕事に取り組める、風通しの良い、心理的安全性の確保された職場環境が形成され、コンプライアンスが正しく「自分事」として自発的に実践される状態」を目指すべき姿として設定。
- 目指すべき姿と現状のギャップを可能な限り早期に埋めることを、中期的な目的とするとともに、目標を定め、その手段として個々の取組事項を実施していく。

◎ 取組計画の概要

- 2023年度から2025年度までの3年間において、グループ共通のコンプライアンスに関する重要課題に対し、企業価値の向上につながる「攻め」の戦略的視点から、以下のとおり、3つのポイントについて、3つのフェーズに分けて並行的に推進していく。

3つのポイント	2023年度 【手法確立フェーズ】	2024年度 【実行・検証フェーズ】	2025年度 【定着フェーズ】
①「潜在リスク」を含む、 グループの重要なコンプライ アンス・リスク管理の高度化	<ul style="list-style-type: none"> 従前、外部専門チームから指摘を受けて把握していた「潜在リスク」を社内でも把握し、<u>顕在化防止策を適切に講じることができるよう、管理手法を確立。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 「潜在リスク」の把握・管理を各社で実行できるよう、<u>日本郵政において必要な支援等を行う。</u> グループとして重要なコンプライアンス・リスク等は、<u>日本郵政において管理を行う。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 「潜在リスク」の把握・管理の定着を図り、<u>PDCAを回しながら、更なる高度化を検討。</u>
②「コンプラ施策等の棚卸」 (※1)	<ul style="list-style-type: none"> 各社と連携してPTを組成し、<u>第1四半期から着手。</u> 外部弁護士の助言を受けながら、<u>実施手法を確立。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 各社と連携し、<u>実行しながら、改善点を検証する。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 定常的に実施し、<u>PDCAを回す。</u>
③「コンプライアンスの自分 事化の促進」 (※2)	<ul style="list-style-type: none"> キャラバン活動その他の周知活動において、集約・統合等を要する「コンプラ施策等」と併せて、「<u>職場のコンプライアンス上の課題解消策</u>」、「<u>コンプライアンスを実践するための方策</u>」を考える機会を通じて、<u>コンプライアンスの自分事化を図り、行動変容を促す。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 各社と連携し、<u>実行しながら、効果の検証を行う。</u> その結果を踏まえ、<u>定着フェーズにおける取組方法を検討する。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 実行・検証フェーズで検討した取組方法により実施する。

※1. コンプライアンスに関する施策、履行すべきルール・手続等について、リスク低減効果等の有効性が確認できないものや重複等が生じているものについて、主にフロントラインの社員等の改善提案等を参考に集約・統合し、実効性の向上を図ることにより、「コンプラ疲れ」や社員の負担感等を解消。

※2. コンプライアンスを自分事として主体的・自発的に実践することを促し、行動変容を促すこと。

(2) ステークホルダーの期待に反する事象への対応を
高度化するための取組み

A I を活用した「声」の分析・活用に関する2023年度活動計画

■ 2023年度は、AIを活用した「声」の分析・活用をさらに発展させるため、以下の観点で取り組みを強化する

- ① 既存モデルの精度向上と分析結果の連携強化を通じたPDCAの明確化
- ② 新たなインプットデータの検討・活用による分析領域の拡大
- ③ 新たなAIエンジンの導入・活用による分析対象の拡大

① 既存モデルの精度向上と分析結果の連携強化を通じたPDCAの明確化

今年度策定した各種分析モデルのアウトプットデータを新たに教師モデルに加えること等により、分析精度を一層向上させていく。

また、これまで、幹部報告が中心だった情報共有について、改善に向けた担当者レベルでの連携を強化し、その結果についてもフォローアップしていく態勢を整備する。

さらに、事業子会社の声のAI分析を担当しているCS担当部署等との意見交換会を開催し、特にお客さまの声の改善のために必要な連携体制等について協議を行う。

② 新たなインプットデータの検討・活用による分析領域の拡大

プロジェクトチームメンバーの所属部署が保有する他のインプットデータの更なる分析活用を検討するとともに、プロジェクトチームメンバー以外の他部署が保有するインプットデータをヒアリング等により洗い出し、分析領域の拡大を検討する。

(例：内部監査・コンプライアンス調査等の記録 等)

③ 新たなAIエンジンの導入・活用による分析対象の拡大

新たなAIエンジンの導入により分析対象の拡大を目指す。具体的には、教師モデルが無くても、同種のデータのクラスタリングが可能なAIエンジンを導入することにより、上記②で検討する分析領域の拡大に活用するとともに、これまで、分析が不十分であった、苦情以外のお客さまからの声（お褒め、お問合せ）の傾向把握等に取り組む。さらに、お褒めの声については、コンダクト向上の成果として、情報誌での紹介等を検討するとともに、お問合せについては、事業子会社への情報提供を通じて、各社HP上のFAQを充実させる等、お客さまの利便性向上にも活用する。