

日本郵政グループの「国民の皆さまの信頼回復に向けた公約」の策定

1. 概要

かんぽ商品の不適正営業に係る不祥事等により、日本郵政グループに対する国民の皆さまからの信頼を大きく失うこととなったことから、日本郵政グループが真に顧客本位の企業グループに生まれ変わり、国民の皆さまの信頼を取り戻せるようになるため、国民の皆さまに対する約束事項を公約として公表する。

また、この公約については、JP 改革実行委員会において、公平・公正な立場から達成状況の検証をしていただくとともに、次年度に向けた提言をしていただく。

2. 背景

かんぽ商品の不適正営業に係る不祥事等については、過度な営業目標の設定、行き過ぎた研修の実施、乗換ルールの不備等、不祥事を発生させ得る直接的な要因があり、これらについては業務改善計画に基づき着実に見直しを図っているところである。

しかしながら、二度と同様の不祥事を発生させないためには、ガバナンス態勢、コンプライアンス態勢等を強化するとともに、不祥事を安易に発生させ、また、不祥事を見て見ぬふりをする、これまでの企業文化・組織風土等の根本的要因を抜本的に改革していくことが必要である。

従来から、日本郵政グループでは経営理念・経営方針・行動憲章等を定めているが、本経営理念等がグループ内社員へ浸透しておらず、社員の行動も理念等に沿ったものになっていないことから、今回、経営理念等の浸透施策と併せて、経営理念等に基づく信頼回復に向けた主要な取組みについて、国民の皆さまへ公約事項として公表することとしたものである。

<参考 1> 日本郵政グループ行動憲章の文言と今回の不祥事の関係

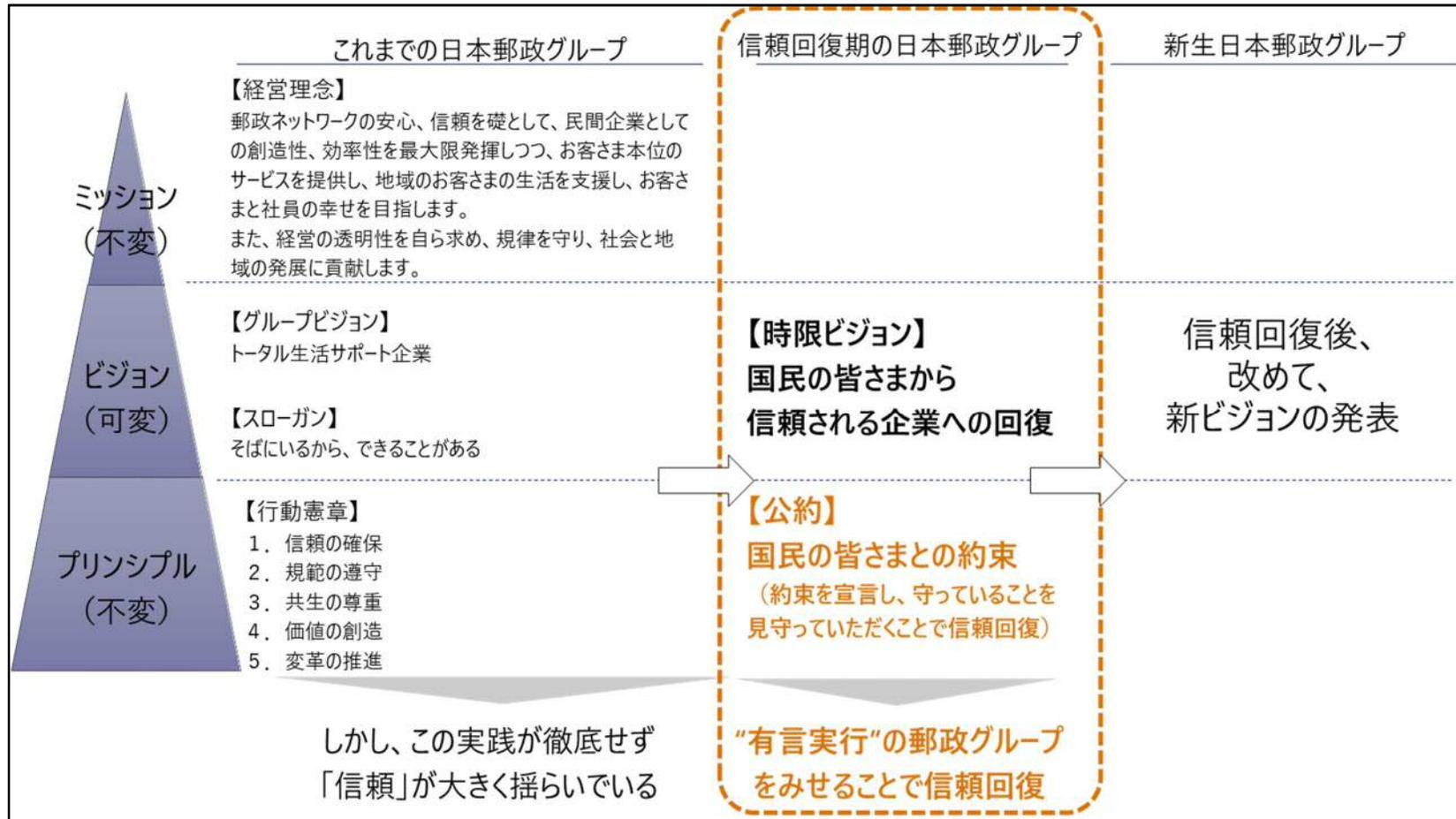
日本郵政グループ行動憲章	今回の不祥事
1.信頼の確保	
<ul style="list-style-type: none"> • お客さまの立場に立ち、お客さまの期待に応えることにより、お客さまの信頼を獲得します。 • 情報の保護と管理を徹底し、お客さまと社会に対して安心を約束します。 • 透明性の高い業務運営と公正な開示を通じて、企業としての説明責任を果たします。 	<ul style="list-style-type: none"> ➡ 一部の社員がお客さまの立場ではなく、社内の売上達成に対する強い圧力により、お客さまの信頼を悪用 ➡ 複数回にわたり不祥事に関する報道発表をしているものの、対応が後手後手に回り、企業としての説明責任を果たしていない、との批判
2.規範の遵守	
<ul style="list-style-type: none"> • 法令や社会規範、社内ルールを遵守し、誠実な企業活動を継続します。 • 市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは、断固として対決します。 • 責任と権限を明確にし、プロセスと結果を厳正に評価して職場規律を維持します。 	<ul style="list-style-type: none"> ➡ 虚偽の説明や、不利益な乗り換えを隠す等の法令違反、家族の同席なしで契約内容の説明を行う等の社内規定違反が横行 ➡ 数字至上主義となり、売上獲得までのプロセスを評価しない仕組みが存在
3.共生の尊重	
<ul style="list-style-type: none"> • 環境に配慮し、企業活動を通じて積極的に社会に貢献します。 • 多様なステークホルダーとの対話を重視し、持続的な共生を目指します。 • 人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を確保します。 	<ul style="list-style-type: none"> ➡ 消費者ニーズを軽視し、顧客の不利益であっても商品を販売 ➡ 数字至上主義や、それに伴うノルマ未達社員へのパワハラが発生
4.価値の創造	
<ul style="list-style-type: none"> • お客さまにとって新しい利便性を創り、質の高いサービスを提供します。 • 郵政ネットワークを通じて三事業のユニバーサルサービスを提供することで、安定的な価値を創出します。 • 社員の相互理解と連携を推進し、一人ひとりが役割と責任を果たすことによって、チームワークを発揮しつつ、郵政グループの企業価値を創造していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ➡ お客さまニーズとマッチした商品・サービスが不十分
5.変革の推進	
<ul style="list-style-type: none"> • お客さまに安定したサービスを提供していくために、技術革新を採り入れ、常に内部変革を行います。 • 広い視野、高い視点に立って、グループの発展のために創造性を発揮します。 • 世界とつながり世界へ広がるビジネスに、積極果敢にチャレンジします。 	

**お客さまからの信頼を回復するためには、
上記のような事案を再発させない、
との約束が必要**

3. 今回公表する公約の位置付け

今回公表する公約は、網羅的に国民の皆さまへの約束事項を規定している経営理念等のうち、特に信頼回復に向けて取り組むべき項目を中心に作成する時限的なものとし、公約の内容は毎年見直しを行うものとする。

<参考2> 日本郵政グループの経営理念等と公約の関係性



4. 公約案の内容

公約は、「目指す姿の公約」と、目指す姿になるための具体的な「活動の公約」の構成とする。

今回は、日本郵政グループ行動憲章で掲げる「信頼の確保」、「規範の遵守」、「共生の尊重」、「価値の創造」、「変革の推進」のうち、「信頼の確保」、「規範の遵守」を中心とした公約とする。

■ 信頼回復期の公約案

目指す姿の公約

一人ひとりのお客さまに寄り添い、お客さまの満足と安心に最優先で取り組み、信頼していただける会社になることを約束します。



信頼の確保 お客さまの満足度向上に最優先で取り組む企業となります。

信頼の確保 お客さまから信頼して頂ける企業になることを約束します。

規範の遵守 お客さまの安心に最優先で取り組む企業となります。

活動の公約

お客さま本位の事業運営を徹底し、お客さまにご満足いただける丁寧な対応を行います。

コミュニケーションの強化

お客さまの声をサービス向上に反映するため、お客さまの声に誠実に耳を傾けます。

コミュニケーションの強化

社員の専門性を高め、お客さまにご納得いただけるよう正確にわかりやすく説明します。

コミュニケーションの強化

法令・ルールを遵守し、お客さまが安心してご利用いただける高品質のサービスを提供します。

ルールの遵守

お客さまのニーズを踏まえ、お客さまに喜んでいただける商品・サービスを提供します。

サービスの向上

5. 公約の評価方法

公約の評価については、公約ごとに設定する成果 KPI 及び活動 KPI の定量評価に加え、JP 改革実行委員会委員による定性評価を加えた上で、総合的に評価いただく。

具体的には、5 本の活動の公約について、「お客さま満足度（お客さまアンケート結果）」、「社員浸透度（社員アンケート結果）」、「活動達成度（活動 KPI 達成度）」、「委員会委員評価（定性評価）」の観点から評価し、その総合点を「目指すべき姿の公約」の評価とする。

6. 公約浸透に向けた活動

日本郵政グループで働く社員が、グループの経営理念・経営方針・行動憲章等を理解し、経営理念等に基づく行動ができるようにするため、全社員向けの経営理念ハンドブックの配布や理解浸透のための研修の実施、社員の意見をグループ経営に活かしていくためのご意見箱の開設や社風改革に関する意見募集、経営者の想いを多くの社員にダイレクトに伝えていくための動画メッセージの発信等を実施していく。

また、公約についても、社員が公約の趣旨を理解し、公約の実現に向けて正しく行動できるよう、全社員に対する理解・浸透を図っていく。

さらに、郵便局・ゆうちょ銀行支店・かんぽ生命支店等にはポスターを掲出し、幅広く国民の皆さまに公約を周知していくとともに、郵便局等をご利用されるお客さまには公約チラシを交付し、今後、公約事項を遵守し、顧客本位の営業活動等を徹底していくことを説明する活動を日本郵政グループ社員が一丸となって推進していく。