

2023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

2023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

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 P6 New

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 P7 New

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

お客さまのニーズに沿った商品の開発・提供 P8 New

お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案等 P9

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 P10

方針4.お客さまへの情報提供の充実・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 New

社会・経済などの環境変化に対応したサービスの提供 P12 New

「ご高齢のお客さまに優しい」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 New

方針5.お客さまへの簡易・迅速・正確な保険金等のお支払い等

お客さまへの簡易・迅速・正確な保険金等のお支払い等 P15 New

デジタルを活用した利便性向上の取り組み P16 New

方針6.人材育成・評価

人材育成基本方針・評価 P17

方針7.取組状況の確認等

お客さまからの評価（お客さま満足度） P18 New

お客さま本位の業務運営に係る取組状況の確認等 P19 New

※「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-](https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt_cmp_fiduciary.html)

[life.japanpost.jp/aboutus/company/abt_cmp_fiduciary.html](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。

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>

※ 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-](https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/assets/pdf/fiduciary5.pdf)

[life.japanpost.jp/aboutus/company/assets/pdf/fiduciary5.pdf](https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/assets/pdf/fiduciary5.pdf)



株式会社かんぽ生命保険
取締役兼代表執行役社長

谷垣 邦夫

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」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。

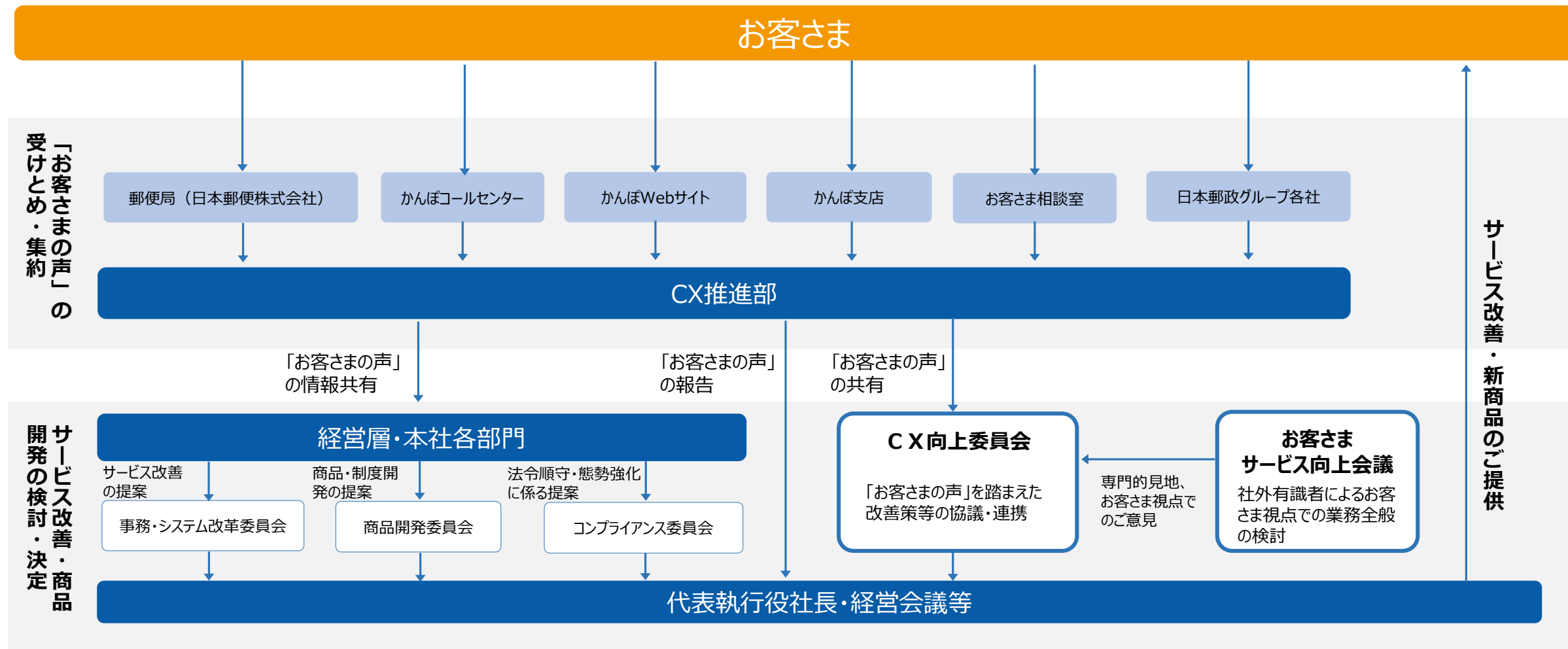
※詳細はこちら：https://www.jp-life.japanpost.jp/policy/pcy_sol_index.html

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「C X 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（C X）の向上」の達成にむけて、全社的にC X向上に取り組んでいます。

◆ C X 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、改善活動に繋がります。
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、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繋がります。
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	成功事例を社内でも共有することで、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。

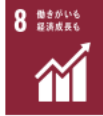
当社では、郵便局やかんぽコールセンターのほか多様な接点にお寄せいただくお客さまの声（年間約109万件）をもとに、一元的に集約し、取組状況の確認、分析を行っています。また、それらの結果を活用することにより、サービス改善や商品開発等につなげ、お客さま体験価値の向上に取り組んでいます。



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。



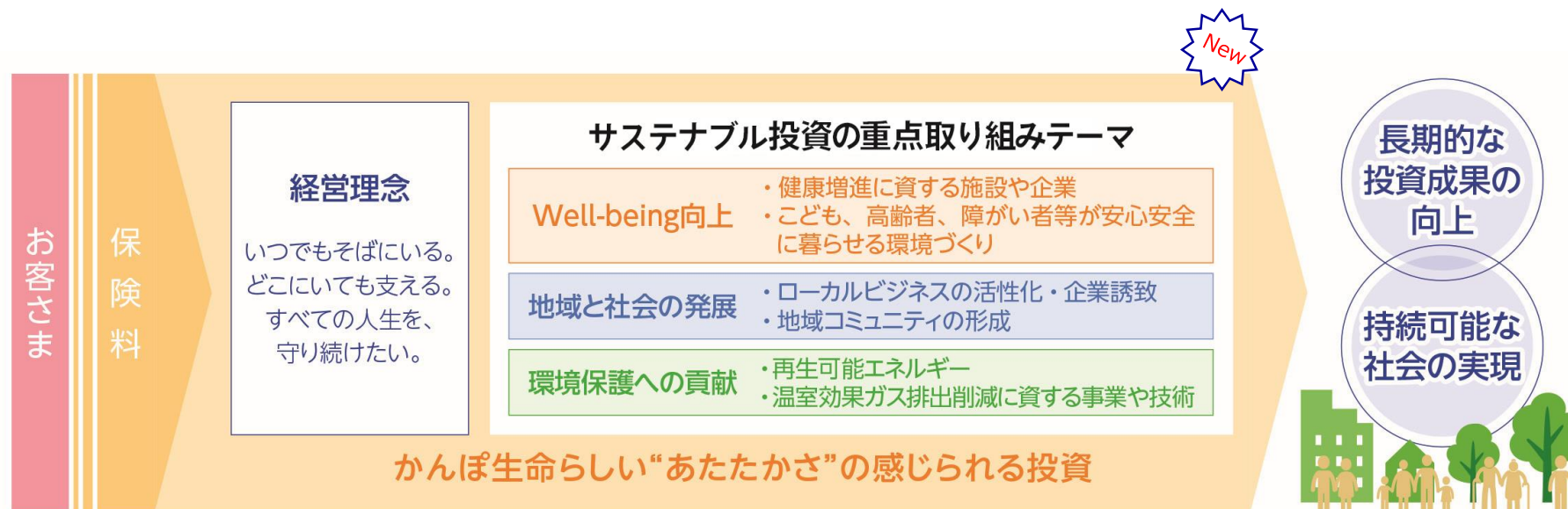
※詳細はこちら：<https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/sustainability/>

マテリアリティ	実現を目指すSDGsのゴール	2023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	  	● 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 ● あらゆる世代の保障ニーズに応える商品開発 等
地域と社会の発展・環境保護への貢献	   	● 当社のサステナビリティへの取り組みをステークホルダーに情報提供 ● ボランティア活動（清掃・収集・献血等）、協賛・寄付の実施 ● サステナブル投資の推進 等
健康増進等による健康寿命の延伸・Well-being向上	 	● ラジオ体操の普及推進 ● 健康応援アプリ「すこやかんぽ」の普及促進 等
社員一人ひとりが生き生きと活躍できる環境の確立	   	● ES調査結果に基づき全社・各組織・部署における課題や問題点を特定し、各種改善策を多層的に実施 ● テレワークの推進による働き方改革・業務改善 等
社会的使命を支えるコーポレートガバナンス		● コンプライアンスを推進するための年度ごとの具体的な実践計画として策定したコンプライアンス・プログラムに基づく取り組みの実施 ● コーポレートガバナンスの強化 等

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するとともに、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。

※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

サステナブル投資における重点取り組みテーマとして「Well-being向上」「地域と社会の発展」「環境保護への貢献」を重視し、かんぽ生命らしい“あたたかさ”の感じられる投資を行っています。



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

かんぽの一時払終身保険「つなぐ幸せ」の発売

2024年1月4日より、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））を発売しました。本商品はご自身に万が一のことがあった際に、葬儀費用や遺族の生活資金等の現金の速やかな確保や、保険金をあらかじめ指定した方へのこすことなど、主に中高年齢層のお客さまにご活用していただくことができます。

特徴1

万一のときには、一時払保険料以上の死亡保険金をお支払い

「葬儀費用や、のこされたご家族等の当面の生活費の速やかな確保」や「保険金をあらかじめ指定した方へのこすこと」などにご活用できます。

特徴2

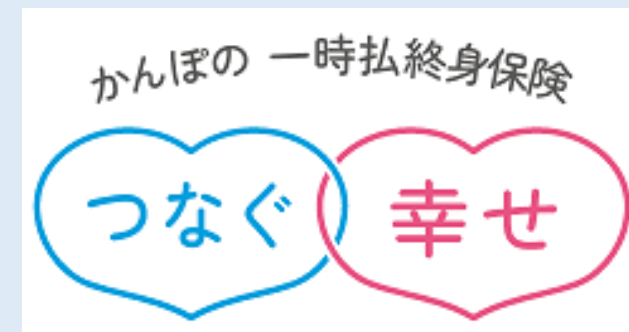
健康状態に関する告知不要

健康状態にかかわらず、ご加入することができます。

特徴3

医療特約の付加が可能

医療特約を付加することによって一生涯、病気やケガにも備えることができます。



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に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に、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。
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。

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

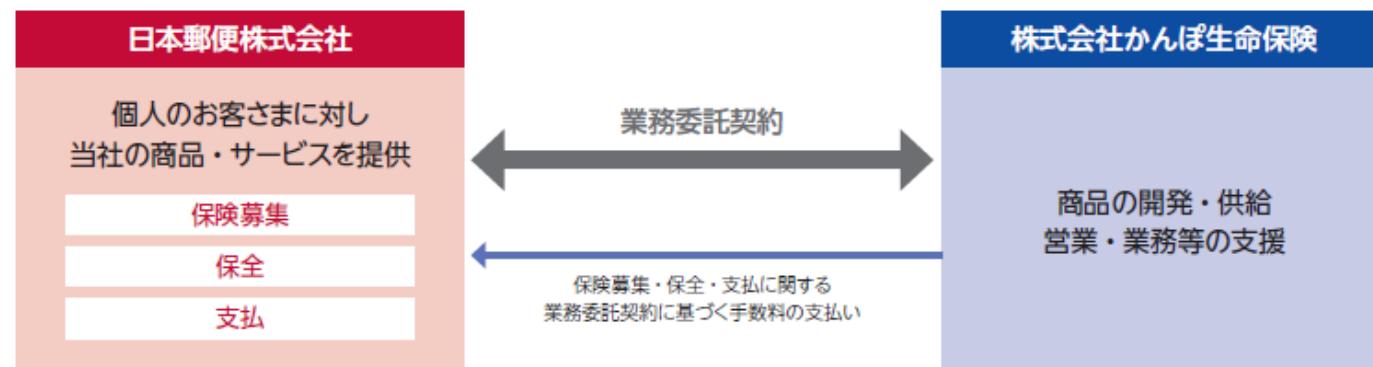


郵便局を通じたサービス提供に応じた適切な手数料の支払い

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。

※詳細はこちら：<https://www.jp-life.japanpost.jp/IR/disclosure/index.html>



お客さま担当制の導入

アフターフォローを充実させ、お客さまからご満足をいただけるよう、2022年4月より「お客さま担当制」を導入し、取り組みを継続しています。

お客さまの担当者がご提案からアフターフォローまで継続的かつ定期的に対応することで、お客さまお一人おひとりに対して、責任を持って質の高いサービスを提供してまいります。

ご契約内容のお知らせによる加入状況等のご確認 New

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踏まえ、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

The image shows two documents side-by-side. The left document is a 'Handbook' (ハンドブック) with a blue header and orange accents. It contains sections for 'Insurance Policy' (保険金受取人等のご指定状況やご請求もについて) and 'Insurance Policy' (保険金受取人を記載しています). The right document is a 'Contract Notice' (ご契約内容のお知らせ) with a blue header and white background. It contains sections for 'Insurance Policy' (ご登録情報), 'Insurance Policy' (保険金等振込先口座), 'Insurance Policy' (配当金と貸付に関する情報), and 'Insurance Policy' (お客さまへのお知らせ).

【ハンドブック】

【ご契約内容のお知らせ】

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開始



2023年7月25日から新サービス「手話通訳サービス」を開始しました。本サービスの導入により、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可能となります。

(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。



「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」の相談ダイヤル」・「家族信託サービス事業者の紹介」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	ご高齢のお客さま対応の専門研修を受けたオペレータに直接つながり、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。

くらしと介護サポートの提供開始 New

「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す。

知識と経験を備えた専門の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。

本サービスは、2023年5月から一部エリアでテスト運用の実施を経て、2024年度から全国でサービス提供を行っております。

※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。

くらしと介護サポート <お電話一本でなんでも介護相談>

1 専門家に無料で、電話相談ができる

介護支援専門員（ケアマネジャー）や社会福祉士、看護師などの知識と経験を備えた専門のコンシェルジュチームがお客様によりそいます。くらしと介護に関するお悩みの整理をお手伝いし、納得のいく介護に関する意思決定をしたりすることを実現できるようサポートします。



2 お悩みの解決をサポートするお役立ちサービス

在宅介護やご高齢者のくらしをサポートする各種サービスを集め、お悩みの緩和や解決をサポートします。くらしと介護サポート経由でお申し込みいただくと、優待価格でご利用いただけます。※一部サービスを除きます。



3 相談内容がまとまった相談レポートが届く

お電話しながら一緒に整理させていただいたお悩みやご紹介したサービスについて、くらしと介護コンシェルジュが内容をおまとめしたレポートをお送りします。後から相談内容を見返したり、担当のケアマネジャーに情報共有したりすることに役立ちます。※Webポータルへのご登録が必要です。



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、スマートフォンやパソコンからご契約内容の確認や入院保険金請求など利用可能な各種お手続きを拡充しました。

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
・入院保険金の請求 ・手術保険金の請求	・契約者貸付 ・貸付金の返済 ・貸付期間の更新	・住所・電話番号の変更 ・死亡保険金受取人の指定・変更 ・生存保険金受取人の指定・変更 ・満期保険金受取人の指定・変更 ・登録家族の登録・変更 ・指定代理請求人の指定・変更

お手続きの拡充の例として、契約者貸付をマイページからご請求いただくと、当日中（※）に貸付金をお受け取りいただけるようになりました。

また、2023年9月19日から、ゆうちょ銀行含め多くの銀行口座での貸付金のお受け取りが可能となるなど、マイページでの利便性向上に努めております。

※平日の9:00～13:59までにお手続きを受け付けた場合

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。これにより、お客さまの利便性の向上を図ります。

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。

かんぽデジタル手続きシステムを活用したペーパーレス手続き

2024年3月18日より、入院・手術保険金をデジタルを活用したペーパーレス請求の対象としました。簡単な手続きで迅速なお支払いを実現し、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

手続きが簡単

- 請求書類等の記入が不要
- お手続き時間が短縮

保険金の早期受け取り

- 保険金は最速翌営業日に口座へ着金

手間が少ない

- 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ご提出が不要

お客さまから寄せられたお褒めの声

書類を記入することなく手続きができた。面倒だった記入が無くなってとても良くなったね。何かあったらお願いしやすくなりました。

(48歳)

もう終わったの？早いね。時間がかからないのはいいことだしお互いに簡単でいいね。

(75歳)

非常に簡単で驚いた。準備しないといけないものが少なくて助かる。

(82歳)

◆ 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。

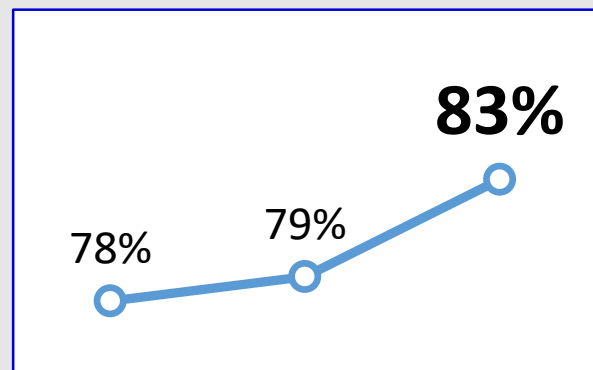
あわせて、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定め、本資料をWebサイトで公表するとともに、各種研修において、社員への周知を図り、お客さま本位の意識醸成に取り組んでいます。



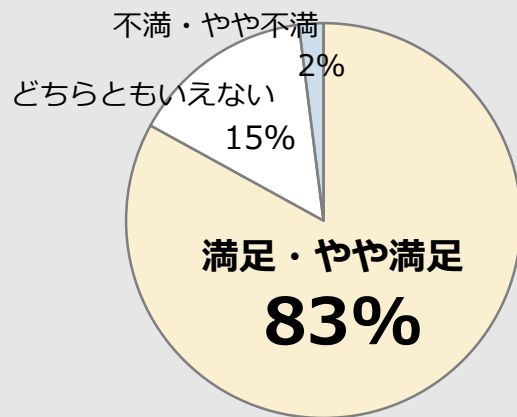
当社では、お客さま本位の業務運営の定着度合いを確認・評価するため、**お客さま満足度（①総合満足度、②保険契約の引受・支払・保全の各場面における満足度）**を評価指標として設定し、「お客さま満足度調査（お客さまの声調査）」（※1）を実施しています。

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。2024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総合満足度（※2および3）

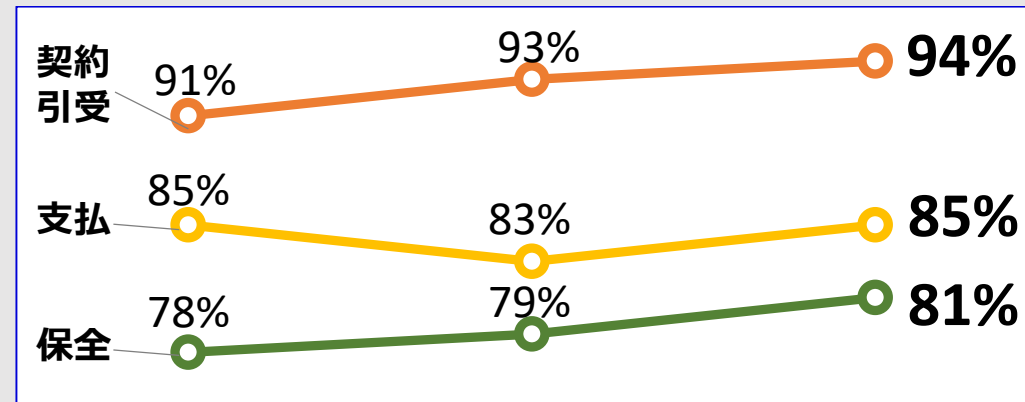


2021年度 2022年度 2023年度



（2023年度調査結果の内訳）

②各場面におけるお客さま満足度（※2および3）



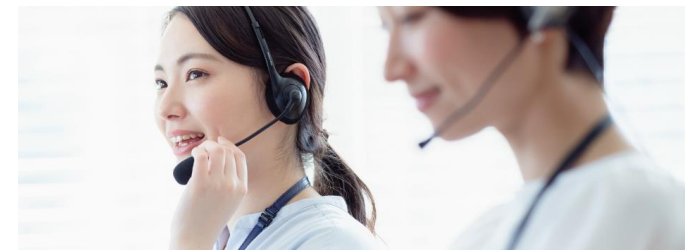
2021年度 2022年度 2023年度

※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」の合計の割合をお客さま満足度として示しています。

※3「①お客さま満足度（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お客さま満足度（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き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。

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 

お客さま

法人の新規契約の申し込み時に、記入・押印する
ところが多くて不便に感じます。



改善内容

2023年3月20日から、法人のお客さまから新規契約をお申し込みいただく際、**記名と押印を1カ所にまとめて取得する取り扱いが一部可能になりました。**
今後、法人の各種お手続きにおいて本取り扱いの対象を拡大していく予定です。

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

お客さまよりいただいたお礼・お褒めの声 

お客さま

先日、入院保険金の請求をインターネットで行い手続き案内に沿って進めると、簡単に請求ができました。入院保険金の入金も早くとても良かったです。



お客さま

老後の不安もあり、既契約では保障が十分でないと考え相談したところ、要望にあった保険の提案をいただき、加入することができました。

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