

# 民営化推進に向けた取組状況について

2017年12月8日



# 1. 日本郵政(株)

# 中期経営計画に掲げる経営目標(2017年度)とその進捗状況

	2017年度経営目標 (2015.4公表)	2017年度上期実績	2017年度業績予想 (2017.5公表)
全体	連結当期純利益 (非支配株主に帰属する損益を含む) 4,500億円	1,801億円 非支配株主に帰属する損益を含め 2,059億円	4,000億円 非支配株主に帰属する損益を含め 4,500億円
日本郵便	連結営業収益 3.1兆円	1.8兆円 (※トール社を除くと1.4兆円)	—
	連結経常利益 350億円	▲ 128億円	180億円
	連結当期純利益 300億円	▲ 171億円	130億円
ゆうちょ 銀行	貯金残高(対2014年度) + 3兆円	※1 + 2.06兆円	—
	資産運用商品残高(対2014年度) + 1兆円	※2 + 1.07兆円	—
	経常利益 4,800億円	2,571億円	4,900億円
	当期純利益 3,300億円	1,815億円	3,500億円
	物件費削減額(対2014年度) △500億円 (8,674億円)	(4,196億円)	—
かんぽ 生命	新契約月額保険料 500億円 (2016年度)	208億円	—
	当期純利益 800億円	512億円	860億円

※1 未払利子を含むベース。また、自社株取得に伴うグループ会社の定期貯金分(2015年3月期:約0.6兆円)を除く。

※2 資産運用商品:投資信託+変額年金保険(時価変動を除く(2015年3月末の基準価額を固定したベース)、一部速報値を含む)

# 日本郵政キャピタルの設立

- 日本郵政グループは、「トータル生活サポート企業」として様々な取り組みを行っている。  
2017年11月1日に、日本郵政グループのネットワーク、ブランド力等を活用して成長が期待できる会社への出資を行うことにより、中長期的なグループ収益の拡大を図ることとし、日本郵政キャピタル株式会社を設立した。

## 会社概要

日本郵政キャピタル株式会社

(英文名称 : JAPAN POST CAPITAL Co., Ltd.)

名称

(会社ロゴ)



主な事業内容

投資業務

所在地

東京都千代田区霞が関一丁目3番2号

資本金

15億円

株主 (出資比率)

日本郵政株式会社 (100%)

代表取締役社長

千田 哲也

# 株式会社フィル・カンパニーへの出資

- 株式会社フィル・カンパニー（以下「フィル社」という。）は、駐車場（コインパーキング）の上部“未利用”空間の活用を実現し、オンリーワンの価値を創出した空中店舗フィル・パーク事業を展開し、早期の投資回収を実現できる企画や初期テナント誘致保証等付加価値の高いサービスが評価され、2016年に東証マザーズに上場する等、急速な成長を遂げている。
- 日本郵政グループのブランド力とネットワークを活用することで、全国に60,000箇所以上存在する駐車場（コインパーキング）の上部“未利用”空間の活用をより推進し、空中店舗フィル・パーク事業の更なる拡大・フィル社の企業価値向上を通じて、グループ収益の更なる拡大を図るため、日本郵政キャピタルは、フィル社が2017年11月30日付で行う第三者割当増資（340,000株、発行済株式の6.71%）のうち280,000株（同5.18%）を引き受け（金額：5億1,436万円）、フィル社と資本業務提携を行うこととした。

## フィル社概要

名称	株式会社フィル・カンパニー
事業内容	駐車場を活用した空中店舗フィル・パーク事業
所在地	東京都千代田区富士見二丁目 12-13 フィル・パーク KaguLab. IIDABASHI
資本金	2億7,185万2,000円（2017年8月31日現在）
代表取締役社長	能美 裕一
上場市場	東京証券取引所マザーズ市場（証券コード：3267）



# 上場後のIR活動

日本郵政、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険の上場3社は、法令等に基づく情報開示の適切な実施、内外の投資家等に対するIR活動等を通じて、市場との対話に努めているところ。

## 1 適時・公平な情報開示

上場3社は、それぞれ、ディスクロージャーポリシーを作成して公表するとともに、金融商品取引法等に基づく法定開示（有価証券報告書及び四半期報告書等）や、東証規則に基づく適時開示（決算短信等の決算情報等）を適切に行う等、適時・公平な情報開示に努めている。

また、各社ホームページに投資家向けのページを設け、開示情報等の投資家向け情報を掲載している。

## 2 機関投資家・アナリスト向けIR

経営陣による機関投資家・アナリスト向け決算説明会の開催（年2回）や、四半期ごとの決算発表後に行うテレフォンカンファレンス等を通じ、財務状況等についての説明を実施している。

また、海外投資家向けには、経営陣による海外IRを実施するとともに、各社ホームページへの英文IRページの作成や電話会議の実施等を通じて、情報を発信している。

## 3 個人投資家向けIR

各社のホームページに個人投資家向けのページを設けているほか、個人投資家向け説明会を開催するなど、情報提供の充実を図っている。

## 2. 日本郵便(株)

■ 一人一人のお客さまの荷物の差し出しやすさや受け取りやすさを追求するための、ゆうパックのサービス改善を実施

## 身近で差し出し

### – Webを活用した簡単に差し出すサービス –

#### ■ Web決済型ゆうパック

- ・クレジットカードによる事前決済
- ・発送ラベルをオンラインで簡単に発行
- ・基本運賃よりも割安に発送

#### ■ ゆうパックあて名ラベル作成アプリの提供

## 自宅で確実に受け取るサービス

#### ■ 指定場所配達サービスの実施

- ・受取人指定場所（自宅の玄関前、車庫等）に配達

#### ■ 配達希望時間帯の拡充

- ・「19時～21時」を追加

#### ■ 初回受取日時・場所の指定ができるサービスの拡充

- ・通販事業者等からのメール等から、配達日、配達時間の指定・変更、勤務先への無料転送等を受付

## 身近で受け取るサービス

#### ■ 歩いて5分で受け取り可能なアクセスポイントの設置

- ・東京、千葉、埼玉、神奈川を中心に「はこぼす」増設
- ・郵便局、コンビニ、駅のコインロッカー、商業施設等に、概ね6,000か所の受取施設を実現

#### ■ 郵便局等受取ポイント付与サービス



「身近で差し出し、身近で受け取り」

■ 郵便分野・荷物分野それぞれにおいて、収益性確保及び向上のため、料金改定などの取組を着実に推進

実施時期	概要
1994年1月	第一種郵便物（手紙）、第二種郵便物（はがき）等の料金改定
2012年4月	料金割引（第二種広告）の見直し
2015年8月	ゆうパック基本運賃の改定
2016年6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 料金割引（広告、区分、郵便区内特別等）の見直し</li> <li>✓ 国際郵便物の料金の一部改定</li> </ul>
2017年6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 第二種郵便物（はがき）の料金改定（年賀はがき除く）</li> <li>✓ 定形外郵便物料金の改定</li> <li>✓ ゆうメール運賃の改定</li> </ul>
2018年3月 (予定)	ゆうパック基本運賃の改定

23年ぶりの  
基本料金改定

収益への大幅な  
貢献を期待

■ ゆうちょ銀行との連携施策として、集中満期顧客に対するテレアポ支援、投資信託営業の同行販売支援を実施

## 集中満期顧客に対するテレアポ支援

- 定額貯金の満期をむかえるお客さまに対して、ゆうちょ銀行ご案内センター等から来局頻度が少ないお客さまに架電し、郵便局への来局を誘致
- 架電実施情報については、システムで郵便局に連携  
来局見込客については、当該郵便局に対して、架電によるトスアップも実施
- 2017年度（7月～2月の8か月間）で、約13万人に架電予定  
なお、2016年度も同規模の架電支援を実施

項目	詳細
架電月	2017年7月～2018年2月
実施拠点	ゆうちょ銀行ご案内センター等
架電対象局数	約1,600局
局種	単独マネジメント局、エリアマネジメント局
対象者数	約13万人以上

## 投資信託営業の同行販売支援（個別サポート）

- 郵便局社員を対象に、人材育成施策として、ゆうちょ銀行の営業インストラクター等による投資信託営業に係る同行販売支援を実施
- 同行・同席による実際の販売場面での販売スキルチェック、フォロー、フィードバック、改善指導を行い、郵便局社員の販売力を強化
- 同行・同席のみならず、対象者の知識・スキル状況に応じて、座学やロールプレイング等による個人指導も実施

項目	詳細
実施時期	2017年7月～2018年3月
対象局数	約600局
対象者数	約800名
支援内容	販売スキルの確認、販売フォロー、改善アドバイス等

## ■ かんぽ生命保険との連携施策として、ライフプラン相談会、職域営業の促進を実施

### ライフプラン相談会

- かんぽ生命保険支店パートナー部と連携し、新商品・新特約の販売やキャンペーン等のお知らせを契機としたライフプラン相談会を局状に応じて企画・開催することにより、郵便局への来店を誘致
- 開催前には、アポイントの取得及びロールプレイング等の勉強会を開催し、社員の営業スキル向上を図る

### 職域営業の促進

- 満期発生件数の減少及び日中不在家庭の増加に伴う面談数減少を補完するため、職域営業を促進
- かんぽ生命保険が提供する、地方公共団体や契約者の多い事業所等にお勤めの既契約者のデータを基に、主に青壮年層への活動を展開
- かんぽ生命保険支店パートナー部は、郵便局訪問時に職域営業における好取組事例を持参し勉強会の開催等による支援を実施

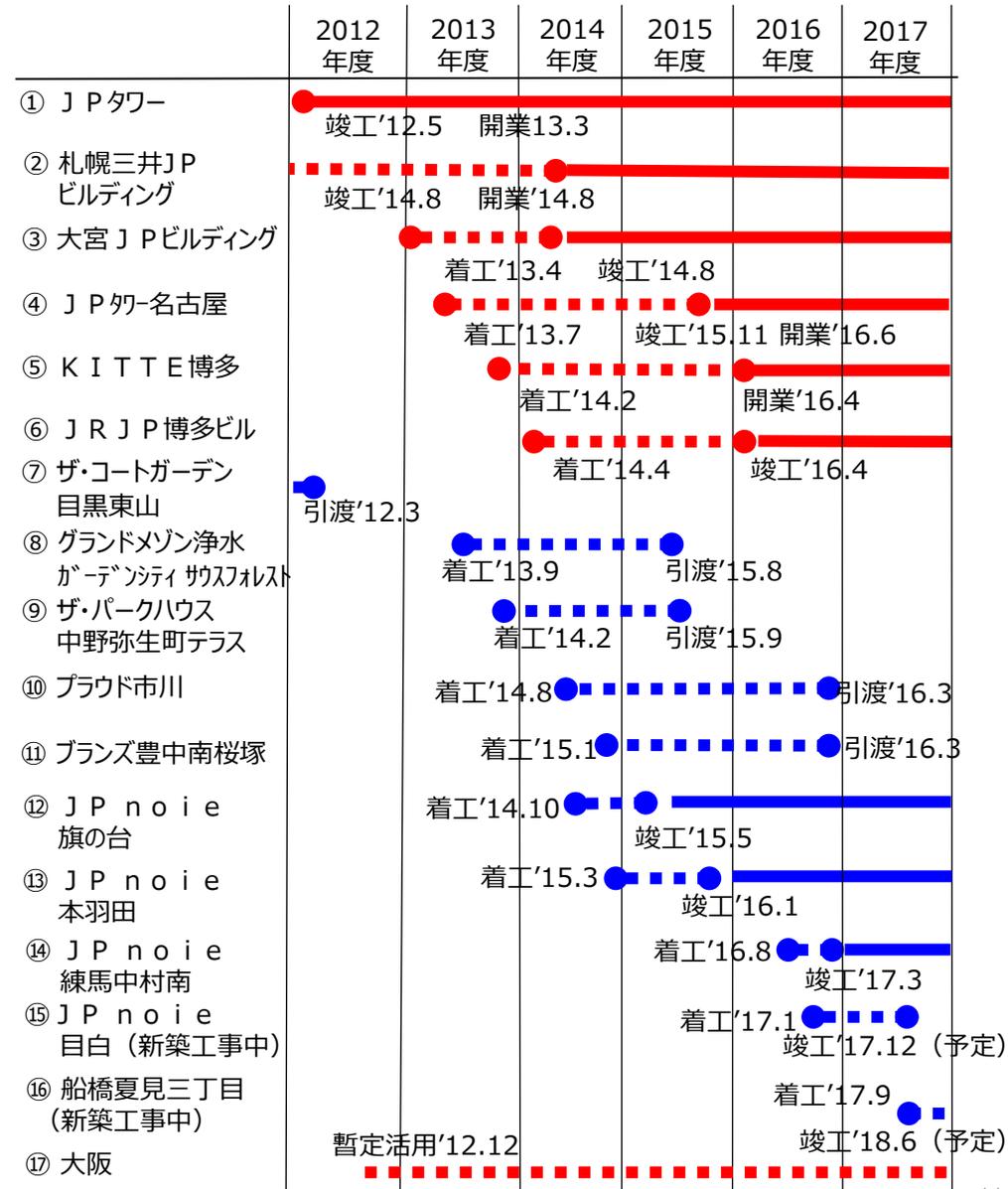
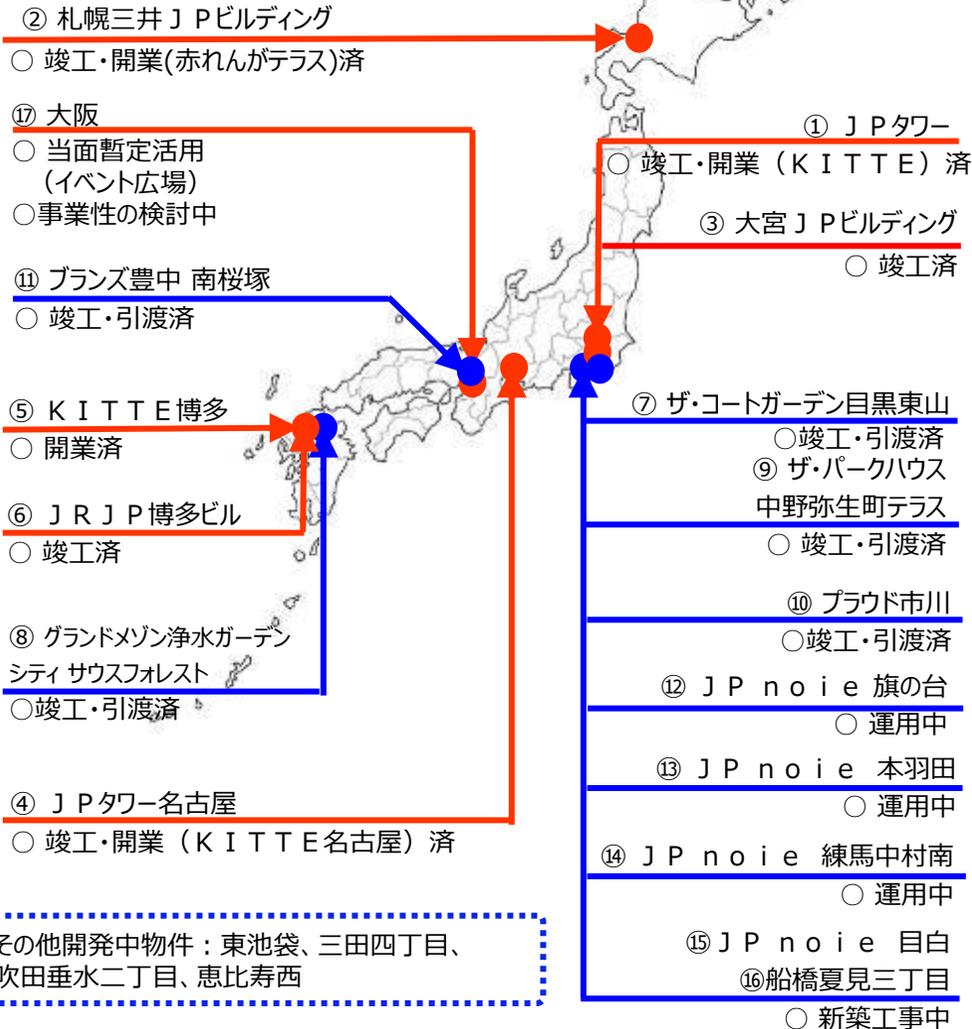
項目	詳細
実施期間	通年
実施回数	30,591回（2017年4月～9月） ※年間計画：21,000回
販売実績	131,597万円（推進率2.34%）
実施単位	エリアマネジメント局・部会、単独マネジメント局

項目	詳細
実施期間	通年
販売件数	32,407件（2017年11月15日現在） ※年間計画：50,000件
主な年代	40～50代（販売件数の53.1%）
データ提供数	973,208件 ※

※【参考】データ提供数等

項目	提供数	提供時期
教職員	133,464件	7/5～8/31
地方公共団体	270,271件	11/2～12/28
契約者の多い事業所	569,473件	11/10～12/28
計	973,208件	—

# 保有不動産の活用による不動産事業の推進



- 民営化前から引き続き、郵便局窓口において公的証明書交付事務、バス回数券・ごみ処理券等の販売事務等、地方公共団体の行政サービスを実施

サービスメニュー（郵便局窓口）	委託 都道府県数	委託 市区町村数	取扱 郵便局数
1 証明書交付事務（住民票の写しの交付等）	0	170	603
2 受託窓口事務	1	107	3,313
（1）受託販売事務	0	93	1,349
①バス回数券等の販売	0	19	175
②ごみ処理券の販売	0	38	916
③し尿処理券の販売	0	3	12
④入場券の販売（地方公共団体主催のイベントチケット等）	0	9	82
⑤商品券の販売	0	0	0
⑥ごみ袋の販売	0	55	326
（2）受託交付事務（バス利用券等の交付）	0	10	979
（3）利用申込取次事務（公的施設の利用申込取次ぎ等）	1	11	2065
合 計	1	256	3,847

※有償で実施するサービスを掲載。※2017年10月末時点。合計欄の計数は重複を除く。

- 郵便局では、地方公共団体事務のほか、地方公共団体の皆さまと連携した、様々な地域サービスや取組を実施

## 取組例① キオスク端末の設置

- マイナンバーカードの普及促進等のため、2017年10月から、全国14の郵便局に「キオスク端末（マルチコピー機）」を設置

(北海道 石狩市 石狩親船郵便局、茨城県 大子町 上小川郵便局、兵庫県 小野市 小野郵便局など)

- お客さま自身が、マイナンバーカード又は住民基本台帳カードを利用して、キオスク端末（マルチコピー機）を操作することにより、直接地方公共団体が発行する各種公的証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）が取得可能



設置郵便局(2017年11月末現在)

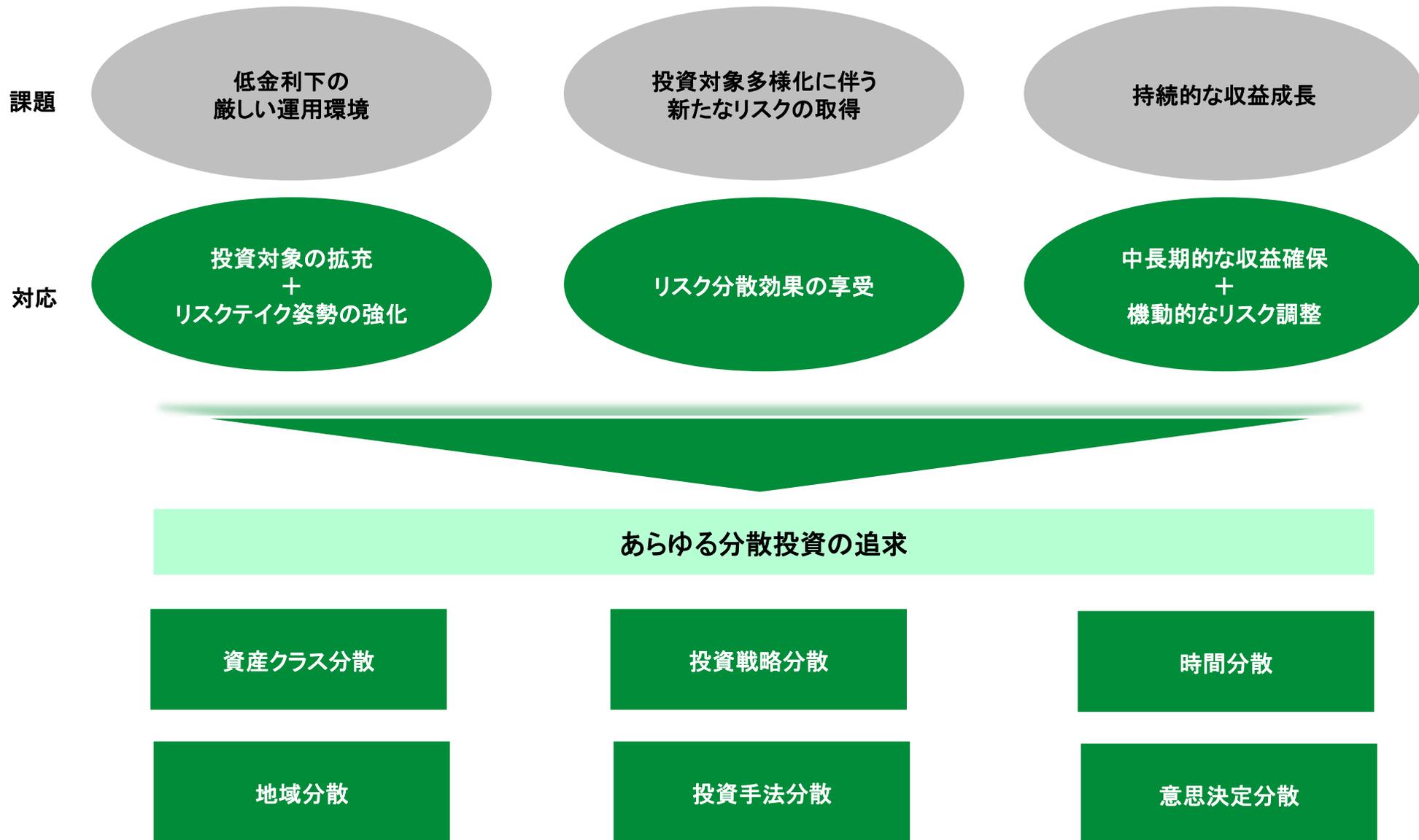
都道府県	自治体	設置局
北海道	石狩市	石狩親船郵便局
福島県	会津若松市	若松旭町郵便局
茨城県	大子町	上小川郵便局
東京都	三鷹市	三鷹上連雀郵便局
山梨県	中央市	田富郵便局
新潟県	南魚沼市	越後上田郵便局
新潟県	十日町市	橘郵便局
福井県	永平寺町	山王郵便局
愛知県	一宮市	一宮別明郵便局
兵庫県	小野市	小野郵便局
鳥取県	鳥取市	鳥取若葉台郵便局
徳島県	板野郡藍住町	藍住郵便局
佐賀県	神埼市	脊振郵便局
沖縄県	南城市	知念郵便局

**取組例② 地方公共団体と連携したみまもりサービスの提供**

- 地方公共団体の福祉サービスの一つとして受託する形態や、ふるさと納税の返礼品として活用してもらう形態で連携してサービスを提供

	茨城県大子町	山形県寒河江市
<b>契約形態</b>	行政サービス受託	ふるさと納税返礼品
<b>開始時期</b>	2017年4月～	2017年10月～
<b>提供内容</b>	①みまもり訪問サービス ②みまもりでんわサービス	みまもり訪問サービス
<b>対象者</b>	おおむね75歳以上の一人暮らしの住民 (町が指定)	寒河江市にふるさと納税を行う寄附者が指定する 寒河江市の住民
<b>費用負担</b>	地方公共団体が負担	地方公共団体が負担 (寄附金の一部を利用料に充てる)

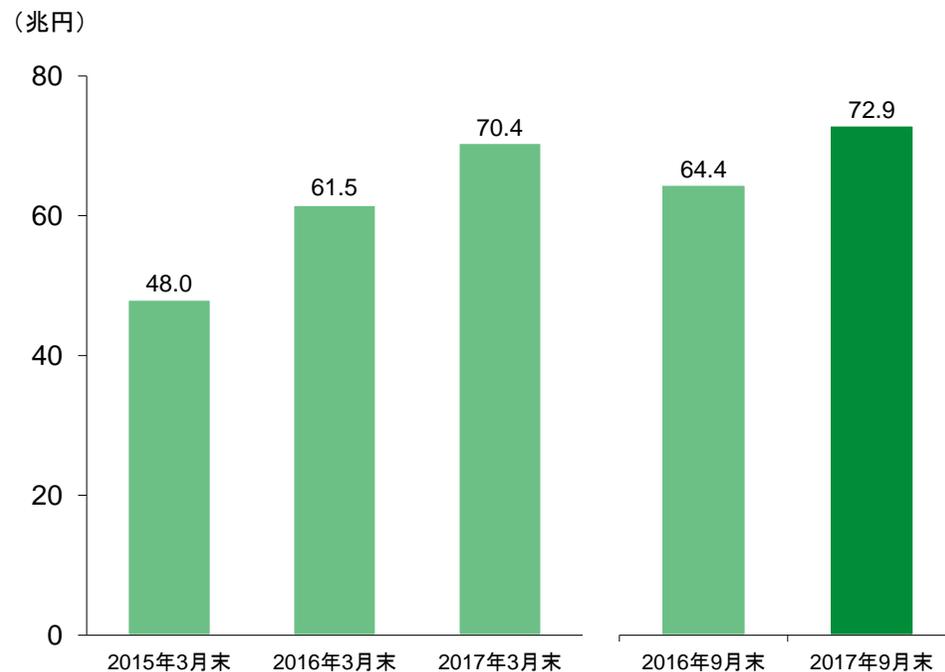
### 3. (株)ゆうちょ銀行



## ポートフォリオ別の資産残高

	(億円)		
	2017年9月末	2017年3月末	増減
ベース・ポートフォリオ※1	1,267,456	1,290,981	△23,525
短期資産	569,032	546,460	+22,572
国債・政府保証債	687,193	733,145	△45,951
貸出金※2	11,229	11,375	△145
サテライト・ポートフォリオ※1	729,117	704,526	+24,590
地方債	63,300	60,822	+2,478
社債等	80,095	77,191	+2,904
外国証券※4	538,620	523,748	+14,872
貸出金※3	11,556	10,695	+861
金銭の信託(株式)等	27,184	25,996	+1,188
オルタナティブ資産※5	8,360	6,073	+2,286

## サテライト・ポートフォリオ残高の推移



※1 ベース・ポートフォリオとは金利・流動性リスクをマネージしつつ、国債運用等で安定的収益確保を図るポートフォリオ。一方、サテライト・ポートフォリオとは、主に信用・市場リスクテイクによる収益確保を目的としたポートフォリオで、具体的には社債・外国証券・株式(金銭の信託)等への投資が該当。

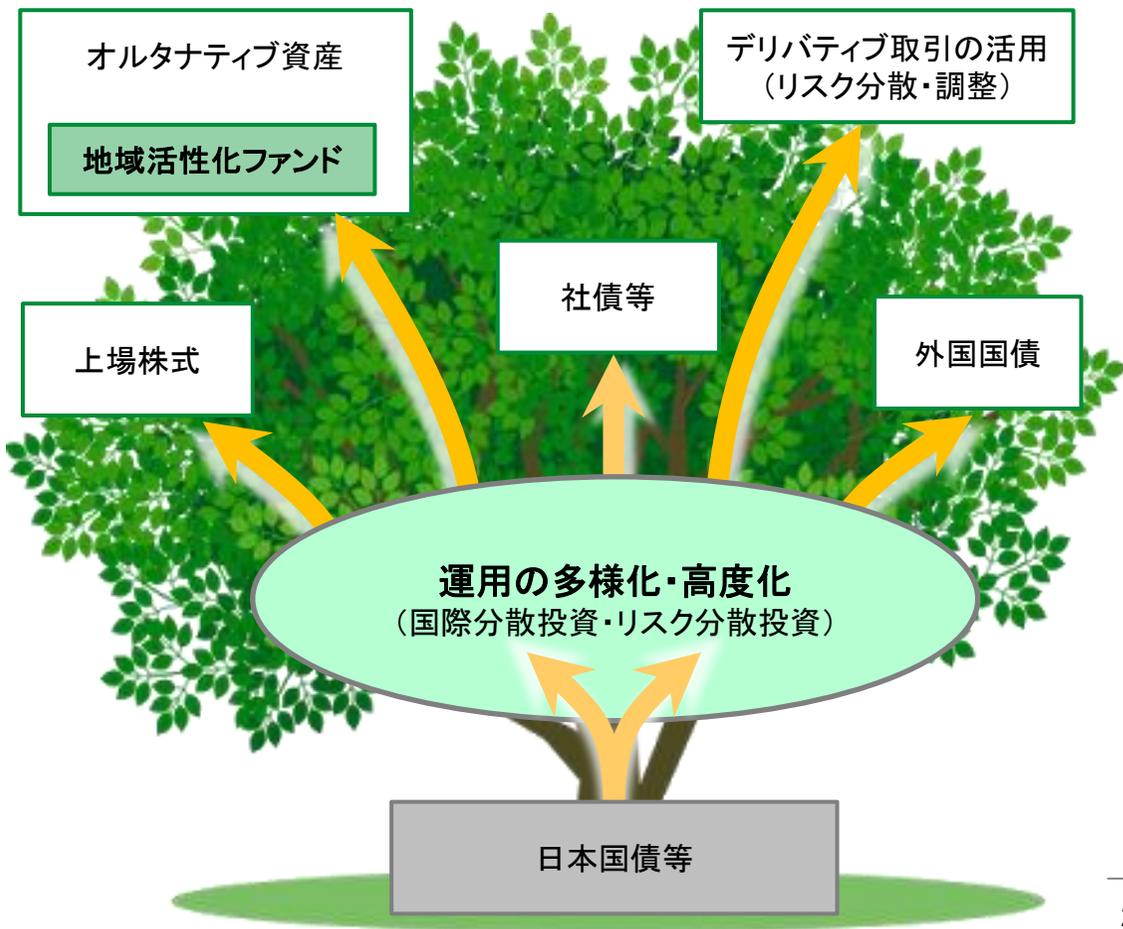
2 主として(独)郵便貯金・簡易生命保険管理機構向け貸出金(民営化前の地方公共団体向け貸付を含む。)

3 主としてシンジケートローン、民営化後の地方公共団体向け貸付。

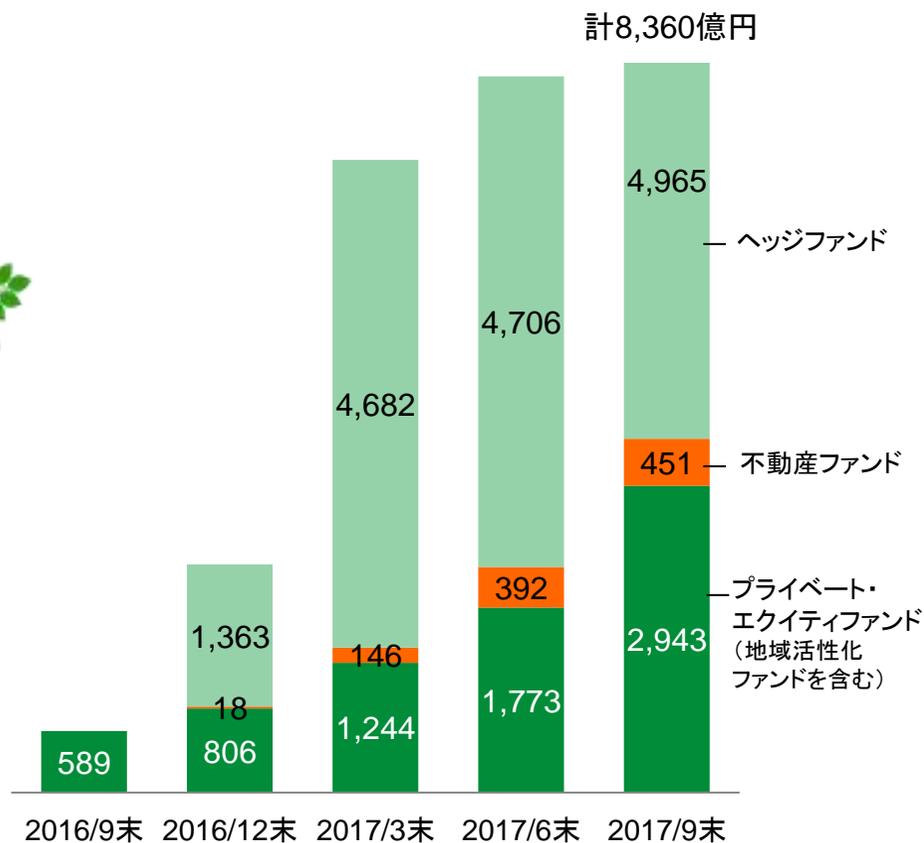
4 外貨建の買入金銭債権を含む。

5 オルタナティブ資産は、プライベートエクイティファンド、不動産ファンド、ヘッジファンド。

○ 2016年4月から、オルタナティブ資産(プライベート・エクイティファンド、不動産ファンド、ヘッジファンド)に投資を開始。



＜オルタナティブ投資の状況＞



○ 運用の高度化・多様化のための態勢整備の一環として、2016年4月より、市場部門プロフェッショナル職に、株式給付制度を導入。

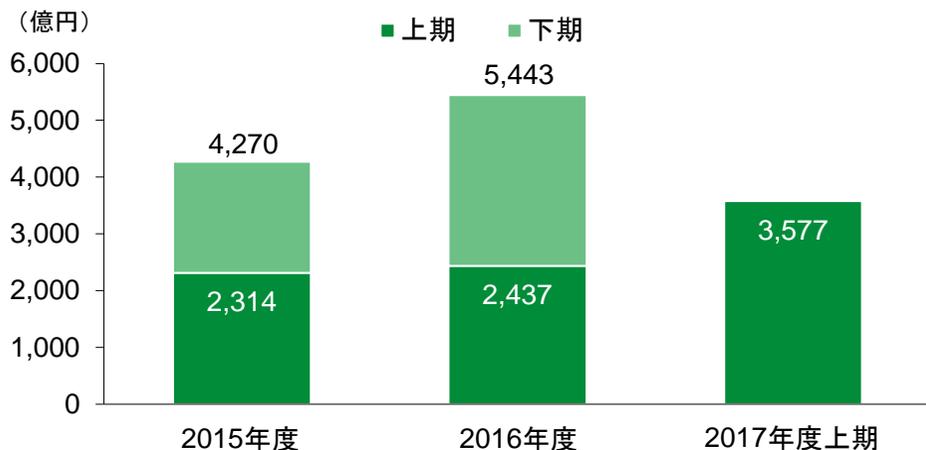
## 市場部門プロフェッショナル職の報酬制度の概要

- 固定報酬と変動報酬(業績連動部分)から構成。
- 変動報酬については、より長期的な企業価値の創出を重視する報酬支払方法として、現金のほか、株式給付制度を導入。
- 株式給付については、内外の規制・ガイドライン等を踏まえ、3年間に亘り、1/3ずつ繰延支給。
- 会社や本人の業績等次第で繰延部分の減額や没収が可能な仕組み。

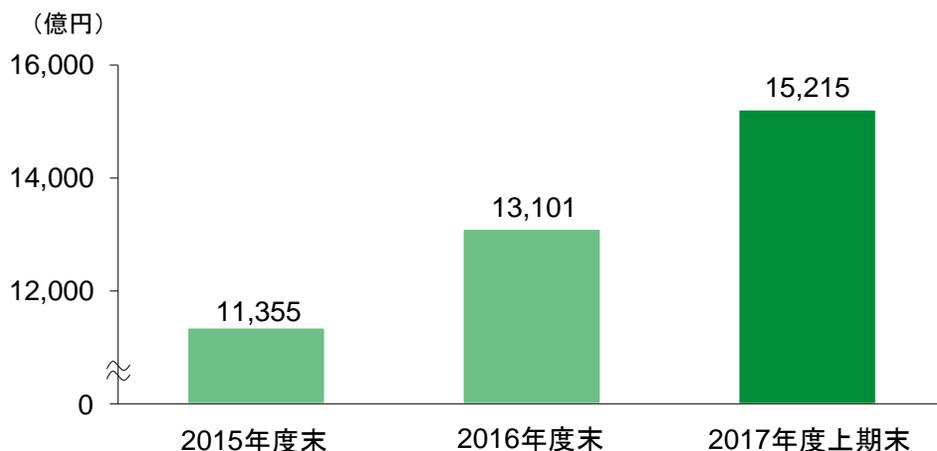


市場部門	
市場統括部	
	総合クオンツ室
総合委託運用部	
クレジット投資部	
債券投資部	
株式投資部	
プライベートエクイティ投資部	
不動産投資部	
戦略投資部	
資金管理部	
市場管理部	

## 投資信託(販売額)の推移



## 投資信託(純資産残高)の推移



## コンサルティング営業の強化

### ① コンサルティング営業人材の育成・増員

直営店: 2016年4月1日時点 1,100人体制

2017年4月1日時点 1,300人体制に拡充

郵便局: 投資信託等の販売スキルを向上させるべく、当行営業インストラクター社員による社員育成サポートを実施中。

### ② 投資信託取扱局・紹介局の拡大

	2017.6	2017.7.10	2017.10.16
投資信託取扱局	1,315局	1,328局 (+13局)	1,415局 (+87局)
投資信託紹介局	805局	16,686局 (+15,881局)	<b>2017.8.31</b> 18,301局 (+1,615局)

### ③ 投資信託利用者のすそ野拡大を図るべく、「はじめての投資信託キャンペーン」等を実施中

### ④ 2018年1月からの「つみたてNISA」開始に合わせ、対象となる投資信託8商品を選定し、「つみたてNISAキャンペーン」を実施

### ⑤ iDeCo(個人型確定拠出年金)「ゆうちょAプラン」

- ・ 2017年7月1日～ 運営管理手数料引き下げ
- ・ 2017年10月3日～ (1)商品ラインアップ拡充 (2)信託報酬引き下げ (3)郵便局でもご紹介

## 【ATM提携サービスについて】

- 2016年1月、筑邦銀行とのATM提携を開始し、全国すべての地方銀行(105行)との提携を完了。
- 2016年4月から消費者金融会社との提携を開始。

## 【提携金融機関における当行ATMの利用手数料の無料化等の状況】

- 平日日中時間帯において当行ATMで預入れ・引出しをした際、顧客が支払う手数料を無料としている地方銀行は11行。また、インターネット専業銀行等では、回数上限等の条件付きで無料としている事例もあり。
- 2017年7月、大垣共立銀行では全国のファミリーマート設置の当行ATMについてのみ、顧客の利用手数料を無料(預入れ・残高照会は終日・引出しは平日8:00~18:00・土曜日8:00~14:00)とするなど、利便向上に向けた新たな取り組みも。
- 2017年7月、荘内銀行では外国人観光客の増加を見据えて16言語対応の当行小型ATMを本店内に設置(1台)。

## 【顧客手数料無料化実施行(地方銀行11行)】

銀行名	無料化実施時期	銀行名	無料化実施時期
荘内銀行	2015年4月	福岡銀行	2007年7月
八千代銀行	2014年7月	富山銀行	2006年10月
関西アーバン銀行	2010年3月	島根銀行	2001年6月
親和銀行	2010年1月	大光銀行	2000年12月
スルガ銀行	2008年5月	熊本銀行	1999年3月
佐賀共栄銀行	2008年1月		

※各社公表情報等から当行作成

# 地域への資金の循環等(地域活性化ファンド)

- 地域金融機関との連携を通じた地域経済活性化に貢献する取組みとして、2016年7月からファンド出資者(LP)として地域活性化ファンドへ参加。
- 今後は、案件選定、投資判断等を行うファンド運営(GP)を目指し、経験の蓄積とノウハウの獲得に注力。

(2017年11月末時点)

MBC Shisaku1号ファンド(出資契約予定)  
ファンド総額:約20億円(最終目標総額)

みやこ京大イノベーション  
ファンド(2017/11)  
ファンド総額:約20億円(設立日時点)

九州せとうちポテンシャル  
バリューファンド(2017/10)  
ファンド総額:23億円(設立日時点)

九州広域復興支援ファンド(2016/7)  
ファンド総額:約117億円

KFG地域企業応援ファンド(2016/11)  
ファンド総額:25億円

北海道成長企業応援ファンド(2016/11)  
ファンド総額:2億円

とうほう事業承継ファンド(2017/8)  
ファンド総額:5億円

中部・北陸地域活性化ファンド(2017/4)  
ファンド総額:約30億円(設立日時点)

しがぎん本業支援ファンド(2017/6)  
ファンド総額:6億円

は今年度から参加

# 限度額引上げ後の状況(貯金残高)

- 2017年9月末の「個人貯金等」は2016年度末比で0.3兆円増加の176.5兆円。(前年同期は0.7兆円増加)(A)
- 貯金種類ごとに見ると、
  - ア 定期性貯金については、大きく減少。(B)
  - イ 流動性貯金(通常貯金、振替貯金(総合))については、増加傾向。(C、D)
- ※ 2016年度の振替貯金(総合)については、限度額引き上げにより、有利子貯金へシフトしたため、減少。

注 「個人貯金等」とは、貯金残高から、法人等の決済性預金(=振替貯金(一般))、大口定期、その他貯金を除いたもの

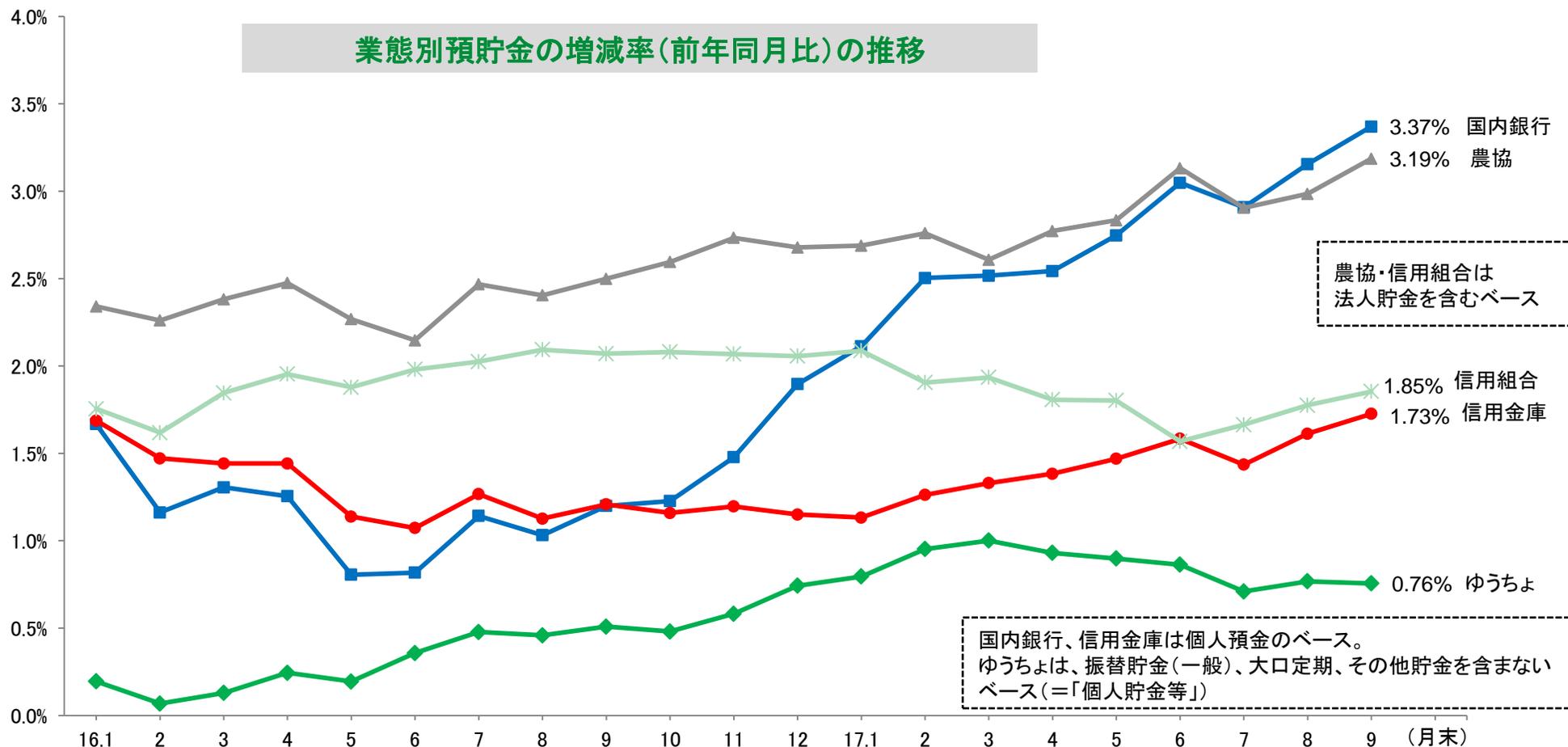
(単位:兆円)

	①2017年3月末	②2017年9月末	増減(②-①)	2016年度 同期の増減	2015年度 同期の増減
貯金残高	179.4	179.4	▲0.0	0.5	0.0
個人貯金等	176.1	176.5	▲A 0.3	0.7	0.1
通常貯金	54.9	57.8	▲D 2.9	2.2	0.0
定額貯金	101.2	98.4	▲B 2.7	0.0	0.0
定期貯金 <small>大口定期 除く</small>	10.0	9.5	▲0.5	▲0.5	▲0.4
振替貯金(総合)	9.9	10.6	▲C 0.6	▲1.0	0.4
法人貯金等	3.0	2.7	▲0.3	▲0.1	▲0.1
振替貯金(一般)	3.0	2.7	▲0.3	0.0	▲0.0
大口定期	0.0	0.0	0.0	▲0.2	▲0.1
その他	0.1	0.1	▲0.0	▲0.0	▲0.0

※ 貯金残高には未払利子を含まない  
 ※ 自社株取得に伴うグループ会社の貯金等の特殊要因を除く  
 ※ 大口定期は、預入限度額適用除外法人等及びグループ会社による 1,000万円以上の定期貯金への預入

# 限度額引上げ後の状況(業態別の預貯金残高(対前年増減率))

- ゆうちょ銀行の「個人貯金等」の伸び率は、他業態より低い水準で継続して推移
- 引き続き、各業態における流動性預貯金、定期性預貯金ごとの内訳やそれぞれの動向等を分析する必要。



※1 農協・信用組合は法人貯金含む  
 ※2 国内銀行・信用金庫は個人預金 (出所)日本銀行「預金・貸出関連統計」  
 ※3 ゆうちょは大口定期、一般振替貯金、その他貯金は含まない(=「個人貯金等」のベース)  
 ※4 ゆうちょ残高に元加利子は含まない

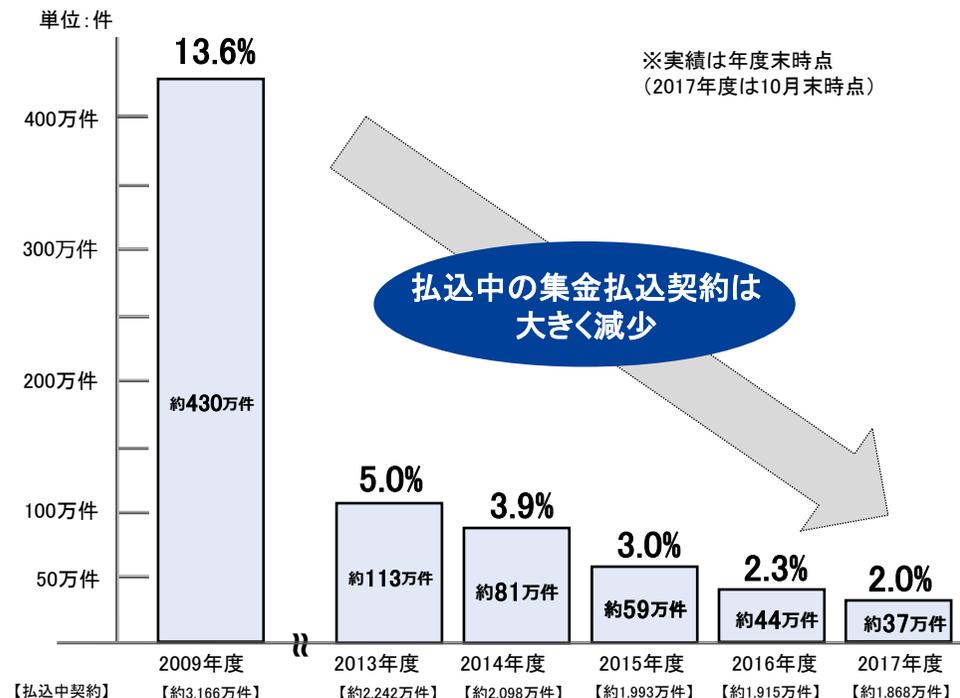
## 4. (株)かんぽ生命保険

- 保険料・保険金のキャッシュレス化の取組は、お客さまサービスの向上および事務の効率化を目的として実施し、犯罪の未然防止にも効果
- 保険料払込中の集金払込契約は、約37万件と大きく減少
- 保険金の現金支払い件数は大きく減少し、保険金等口座振込率は98.8%まで上昇

## 保険料キャッシュレス化

- 集金による保険料払込みについては原則取り扱わないことに変更(2014.4～)
- 普通保険約款における保険料の払込方法(経路)から集金払込みを削除し、特則条項化を実施(2015.10～)

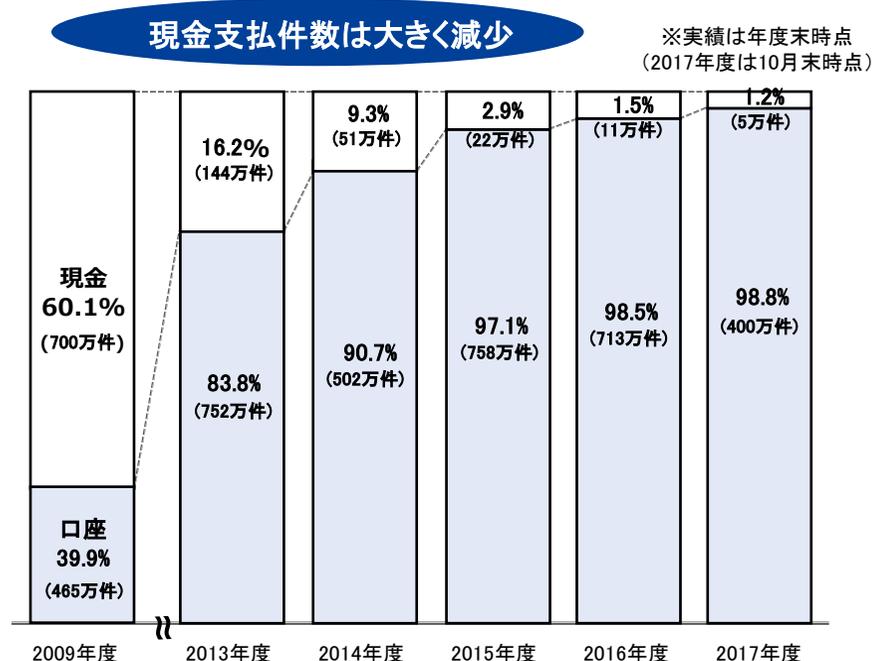
### ○ 保険料払込中の集金払込契約の割合



## 保険金キャッシュレス化

- 新規契約申込受付時に振込先口座を予め指定する取扱い開始(2013.10～ 既契約は2014.4～)
- 受取人から支払い請求の受付をすることなく、支払期日に満期保険金等を指定の振込先口座に振込む取扱いを開始(2015.7～)
- 携帯端末機での振込先口座の指定の取扱いを開始(2016.10～)

### ○ 保険金等口座振込率の推移



- 平成26年度に支払業務システム(SATI)へ全面的に移行し、業界水準の事務・システム基盤整備へのキャッチアップを実現
- 支払業務のさらなる高度化のため、平成29年3月からIBM Watson技術の段階的導入を開始

## 支払品質向上に向けた改善取組

### 態勢整備

- 査定品質改善室の設置によるPDCAに基づく改善態勢の構築
- 統括支払審査指導専門職の設置による審査の均質性確保

### 人材育成

- 計画的な査定人材の育成
  - ー 査定経験・スキルに応じたステップごとの研修や社内独自資格によるきめ細やかな研修体系の構築

### 事務・システム改善

- 支払業務システム(SATI)導入による抜本的改革
  - ー 診断書情報のテキストデータ化による支払要素の見落とし・見誤りの撲滅
  - ー 注意喚起メッセージ出力による査定担当者へのシステムサポートを充実
  - ー 支払審査後速やかに事後点検を実施し、支払漏れの原因把握を行い、早期に改善策を実施する態勢を構築(請求案内についても速やかに実施)

### 請求案内の充実・強化

- キーワード充実など請求案内範囲拡充
- 死亡前入院に係る郵便局での請求案内の徹底
- 請求連絡受付票の導入及びPDCAサイクルに基づく分析及び施策

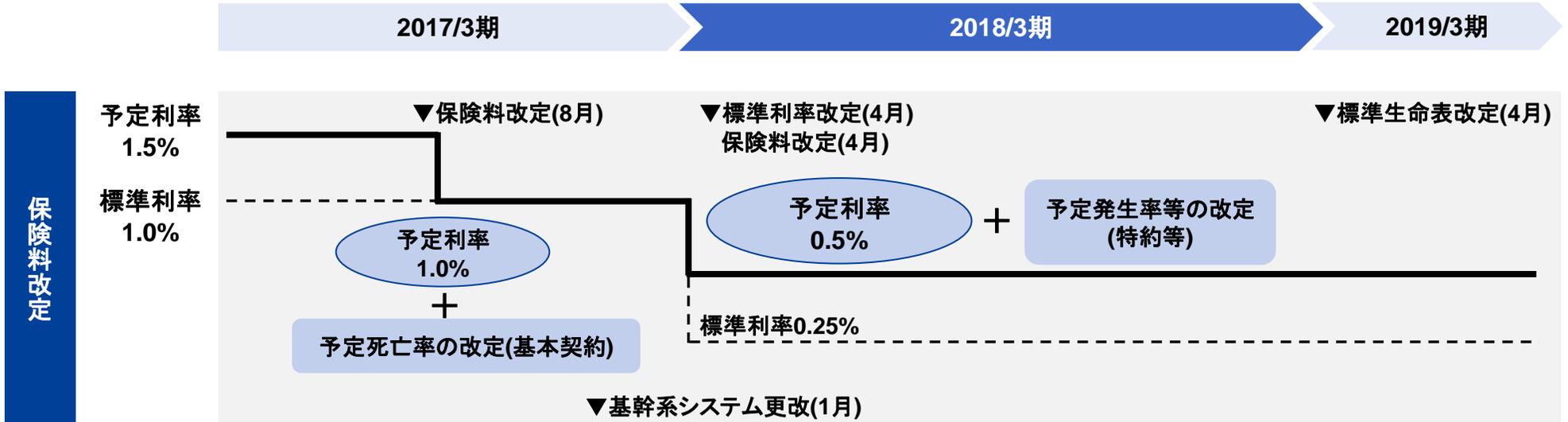
### 最新技術の活用

- Watsonを活用した事実確認支援機能について、平成29年3月から段階的導入を開始

## 改善取組の効果

保険金等の支払漏れ等の発生状況(当社契約+旧簡保契約)については、SATI導入前の平成25年度と直近の平成28年度で比較すると件数ベースで約10分の1に減少

- 足元の低金利環境を踏まえ、2016年8月及び2017年4月に保険料改定を実施
- 低金利環境において、保障を重視した販売を強化すべく、2017年10月に新商品を発売



- 商品改定**
- ▼ 一部商品の販売停止(6月)
    - ✓ 一時払定期年金保険
    - ✓ 学資保険(保険料払込免除なし型)
  - ▼ 新商品の発売
    - ① 入院特約の改定
      - ー 保障魅力の向上、低価格ラインナップの追加
    - ② 低解約返戻金型終身保険の創設
      - ー 解約返戻金を抑え、保険料を低廉化した終身保険
    - ③ 長寿支援保険の創設
      - ー 長寿社会への対応、長生きするほど多くの給付金

- 従来の終身保険よりも保険料を低廉化した終身保険(低解約返戻金型)を発売
- 長生きした場合の年金の受取額を大きくし、長生きリスクに備えることができる長寿支援保険を発売

## 終身保険

### 課題認識

- 低金利環境の継続に伴う2度の保険料改定(2016.8及び2017.4)により、お客さまの保険料負担が増加

## 終身保険(低解約返戻金型)の創設

- 1 終身保険のラインアップの拡充  
ー従来の終身保険に加え、低解約返戻金型を追加
- 2 保険料の低廉化  
ー保険料払込期間中の解約返戻金を低く抑えることで、保障内容は変えずに、従来の終身保険対比で保険料を低廉化

## 年金保険

### 課題認識

- 平均寿命の延伸等から自助努力で老後の生活費に備えることへのニーズの高まり
- 低金利環境の継続に伴い、全ての年金商品の販売を停止中(年金マーケットへのアプローチ商品の必要性)

## 長寿支援保険の創設

- 1 長生きの時代に対応した年金商品をラインアップ
- 2 長生きに備えることを重視  
ー年金支払期間を30年(または20年)と長期化。保険料払込期間中の解約返戻金を低く抑え、その分長生きした場合の受取額を大きくした年金

- 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、今後拡大する高齢のお客さま層において、真にお客さまから選ばれるよう、全社横断的な取り組みとして「かんぽプラチナライフサービス」を推進

## 主な取組

<p>養老保険および終身保険の加入年齢範囲の上限の引き上げ等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 養老保険、終身保険の加入年齢範囲の上限を引上げ</li> <li>■ 長生きリスクに備えるため、長寿支援保険を発売</li> </ul>
<p>付帯サービス等の提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ご契約者等向けに「健康・医療・介護・育児」および「くらしの税」に関する無料電話相談サービスを提供</li> <li>■ ご高齢者の生活やくらしに役立つ情報誌を半期毎に発行</li> <li>■ 介助技術に関する動画を制作しWeb上に公開</li> <li>■ 介護の基礎知識や生前贈与等に関する情報を提供する「かんぽプラチナライフセミナー」を開催</li> </ul>
<p>商品説明時等の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ご高齢者への商品説明時に、ご家族等の同席をお願いする取り組みを実施</li> <li>■ ご高齢者から保険契約のお申込みを頂いた際、案内書を別送し、お申込み内容を改めてご確認いただく取り組みを実施</li> </ul>
<p>「見やすく」、「読みやすく」、「分かりやすい」案内の取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全ての帳票を、より見やすく、読みやすく、分かりやすくすることを目的に、「ご高齢のお客さま向け帳票等の作成ガイドライン」を作成し、帳票の改訂を推進</li> </ul>
<p>ご高齢のお客さま専用コールセンターの運営</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 音声ガイダンスを介さず、専門の研修を受けたオペレーターが直接お電話をお受けする、ご高齢のお客さま専用コールセンターを運営</li> </ul>
<p>社員による資格取得の推進等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社員による認知症サポーター、サービス介助士、高齢社会検定の資格取得を推進</li> <li>■ ご高齢者の特性に合わせた「ご高齢のお客さま向け接遇の基本10か条」や、認知症の疑いに気づくためのポイントをまとめた冊子(正しく知ろう「認知症」)を作成し、支店、郵便局等へ展開</li> </ul>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ご高齢者向けタブレット端末無料講習会を実施</li> <li>■ 国連人口基金・CSRアジアが開催する「アジアにおける企業CSR活動と高齢化セミナー」において当社の取組を紹介</li> </ul>

- 運用収益向上の観点から、投資対象を拡大
- 資産運用力を向上させるため、業務提携、人材採用等による運用部門の態勢強化を推進

## 資産運用の多様化

- 2016年度に運用を開始・拡大した海外クレジット・バンクローン・マルチアセットについては、2017年度も継続して投資
- プライベートエクイティ、ヘッジファンド、不動産、インフラ等への投資を2017年度に開始
  - ー中長期的(3~5年)には、総資産の1%程度まで拡大を目指す
- 株式自家運用のエンゲージメント活動を強化・国連PRIについては2017年10月に署名済み。ESGへの取組みを継続

リスク性資産の占率は、2017年度末に  
12%程度まで拡大する見込み

## 運用態勢の強化

### 運用高度化に 向けた取組

- 運用手法の高度化を目的とした、デリバティブ取引基盤を拡充
- クオッツ人材の一層の強化
- 第一生命との業務提携の一層の深化
  - ー成長分野への共同投資や外部委託の共同活動を継続

### 外部人材の 採用

- 外部人材の採用を継続
- 2017年度は、企画部門及び執行部門の中堅・若手層を中心に採用

- かんぽ生命と第一生命は、両社の強みを生かした事業展開を志向し、地域社会への貢献を目指すことを基本方針とした、包括業務提携を締結【2016年3月】
- 海外事業、資産運用事業、国内事業の3領域において、様々な施策を展開中

	主な協業内容	提携の成果
海外事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 海外における生命保険事業の展開に関する協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ベトナムの郵便局における生命保険販売の支援として、ベトナムポストの郵便局長等に対する研修を実施【2017年7月】</li> </ul>
資産運用事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 低金利下における運用手段の多様化・高度化に向けた 協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資産管理サービス信託銀行(TCSB)への出資を通じた運用事務基盤の共有【2016年10月】</li> <li>■ アセットマネジメント会社を通じたファンド組成</li> <li>■ 国内メガソーラー案件への共同投資</li> </ul>
国内事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新商品開発・IT領域に関する共同研究</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 第一生命の経営者向け介護保障保険(エクシードU)の受託販売【2017年6月】</li> <li>■ イノベーション創出に向けた取り組みの一環として、NTTデータとの3社にてビジネスコンテストを実施【2017年3月】</li> </ul>