

「お客さまの声」を経営に活かす取組

2017年3月1日



日本郵政グループの経営理念・経営方針 ～お客さま本位～

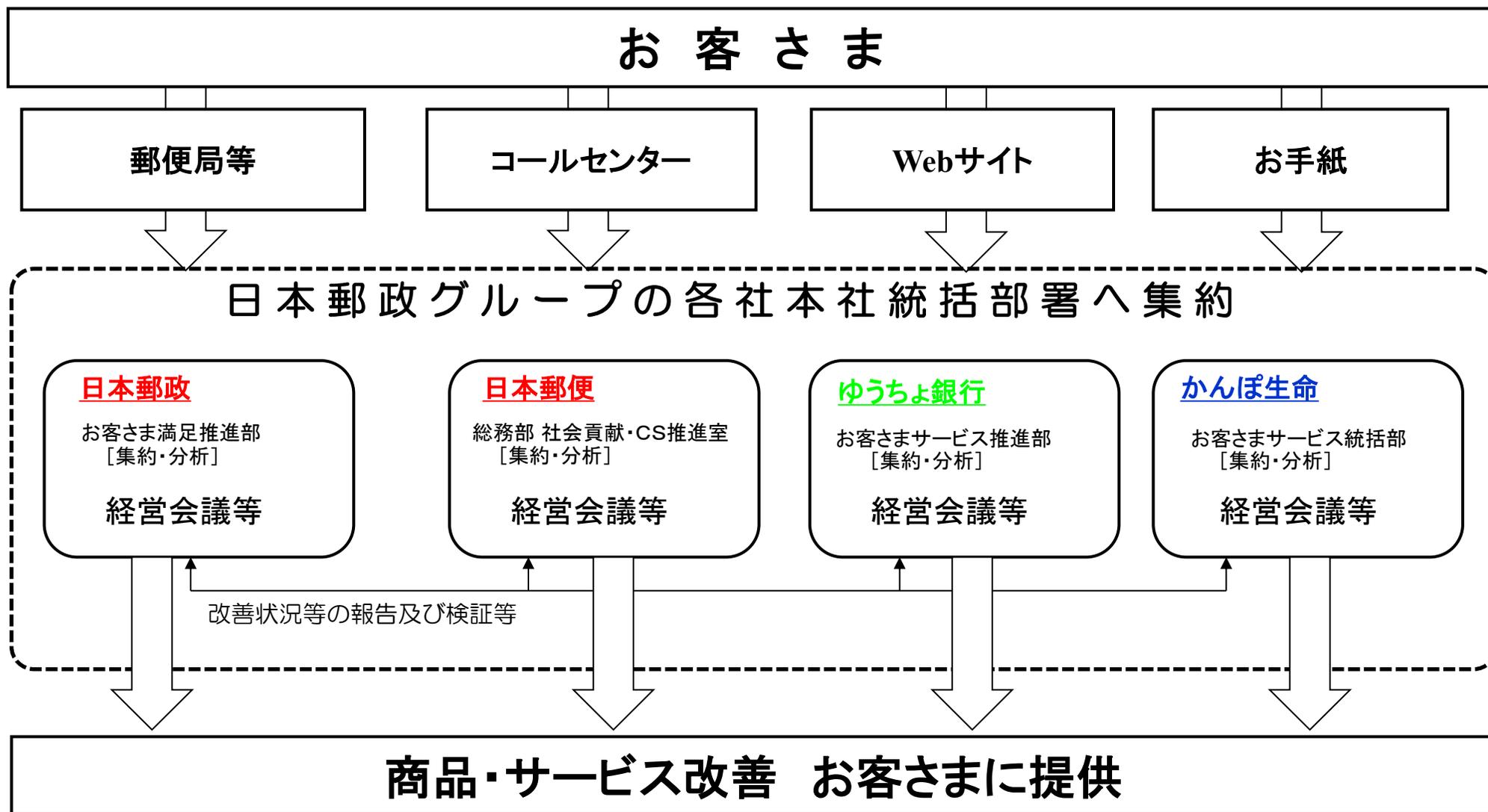
日本郵政グループ経営理念

郵政ネットワークの安心、信頼を礎として、民間企業としての創造性、効率性を最大限発揮しつつ、お客さま本位のサービスを提供し、地域のお客さまの生活を支援し、お客さまと社員の幸せを目指します。また、経営の透明性を自ら求め、規律を守り、社会と地域の発展に貢献します。

日本郵政グループ経営方針

1. お客さまの生活を最優先し、創造性を発揮しお客さまの人生のあらゆるステージで必要とされる商品・サービスを全国ネットワークで提供します。
2. 企業としてのガバナンス、監査・内部統制を確立しコンプライアンスを徹底します。
3. 適切な情報開示、グループ内取引の適正な推進などグループとしての経営の透明性を実現します。
4. グループの持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を目指します。
5. 働く人、事業を支えるパートナー、社会と地域の人々、みんながお互い協力し、社員一人ひとりが成長できる機会を創出します。

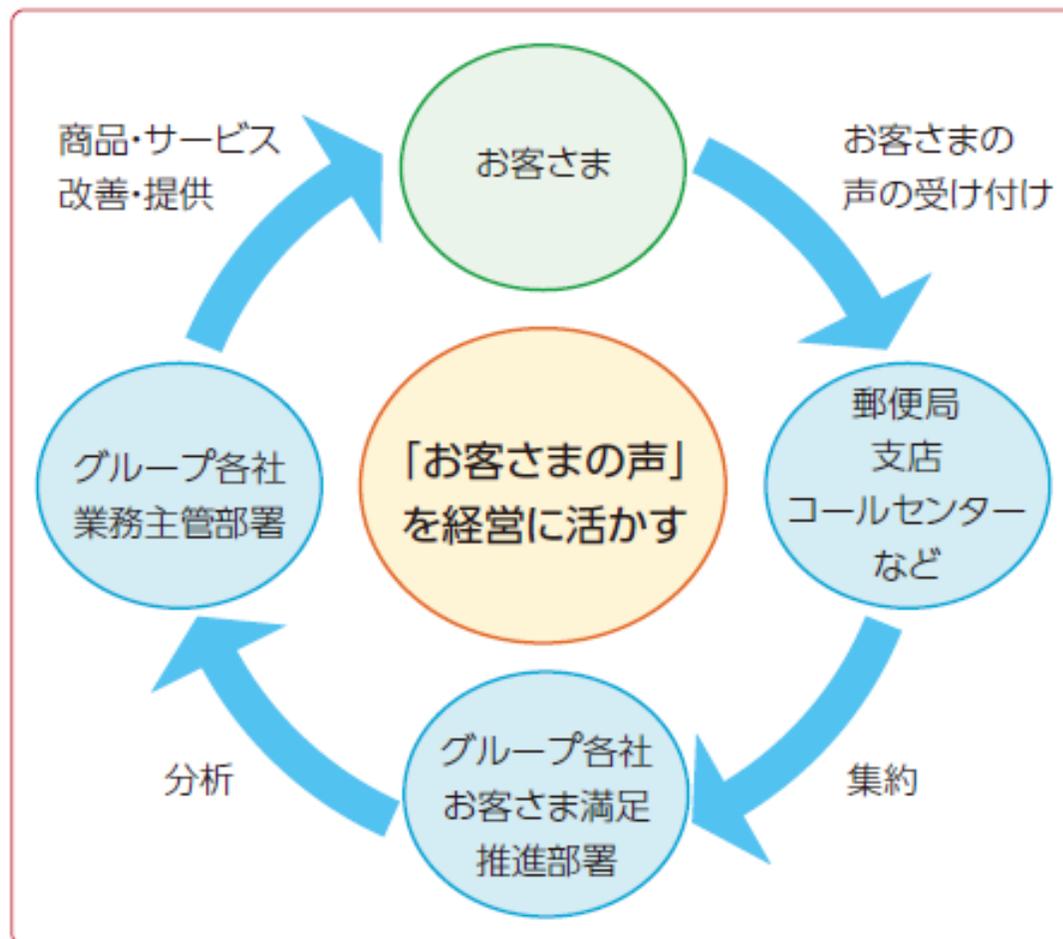
「お客さまの声」の受付・対応体制



お客様の「声」を「満足」に結びつける取組フロー

日本郵政グループ各社は、「お客様の声」を集約・分析し、必要な改善を行い、お客様にご満足いただける商品・サービスの提供に取り組んでいます。

■日本郵政グループのお客様満足推進フロー図



「お客さまの声」をもとにした改善事例 : 日本郵便①

日本郵便

お客さまの声



年賀状印刷は、あいさつ文側のみ印刷であるが、宛名側も印刷して欲しい。

改善内容

宛先としてご住所・お名前を宛名側に印刷してお届けする「宛名印刷サービス」を開始しました。



はがき持ち込みの場合

「お客さまの声」をもとにした改善事例：日本郵便②

日本郵便

お客さまの声



お線香たより「翠麗」について、ワンランク上の商品があってもよいのではないかと。

改善内容

お線香たより「白壇 翠麗」の販売を開始しました。

商品セットイメージ

お線香 (3箱入)



お線香3箱入り(2,500円)(税込)

お悔みカード



郵送箱



《参考》お線香たより「翠麗」



お線香2箱入り(1,080円)(税込)

「お客さまの声」をもとにした改善事例：ゆうちょ銀行①

ゆうちょ銀行

お客さまの声



ATMの画面がわかりにくい。

改善内容

ゆうちょATMを見やすく便利にご利用いただくため、カラーユニバーサルデザインに沿った画面内容に変更しました。

【リニューアル前】



【リニューアル後（2017.1.4～）】



「お客さまの声」をもとにした改善事例：ゆうちょ銀行②

ゆうちょ銀行

お客さまの声



電話で相続の相談をしたい。

改善内容

相続コールセンターを立ち上げ、フリーダイヤルをWebに掲載しました。

相続コールセンター

電話	0120-312-279（通話料無料） ※携帯電話・PHS等からも通話料無料でご利用いただけます。 ※IP電話等一部ご利用いただけない場合があります。
受付時間	9：00～17：00 (土・日・休日・12月31日～1月3日を除く)

「お客さまの声」をもとにした改善事例：かんぽ生命①

かんぽ生命

お客さまの声



保険契約の申込時に記載する告知書の文字が小さくて見にくく、とても書きづらかった。

改善内容

「告知書」及び「追加告知書」の文言・デザイン・サイズの見直しを行い、記入しやすく分かりやすい内容としました。

見直し前：
A4サイズ



見直し後：
A3
サイズ

「お客さまの声」をもとにした改善事例：かんぽ生命②

かんぽ生命

お客さまの声



現況届に証明欄がありますが、これは必ず市区町村長の証明が必要ですか。郵便局では手続きできないのですか。

改善内容

郵便局での手続き（無料）を説明チラシの表面に記載するように変更しました。

【見直し前】
表面：現況届の手続

大切な年金をお受けいただくために、役所または郵便局どちらかの手続きが必要です。
役所での手続き または 郵便局での手続き(裏面参照)
手続きが困難な場合は裏面をご覧ください。

役所(市役所等)での手続きの場合

- お名前を書いてください
年金受取人ご本人がご署名ください。
- 住所と電話番号のご確認
Aに記載されている住所または電話番号に変更がある場合のみ、③に年金受取人ご本人の現在の住所または電話番号をご記入ください。
- 役所での手続き
市区町村長さま等から証明欄に必要な事項の記入および押印を要してください。
※市区町村で有料となります。
- 投函
記載内容をご確認のうえ、同封の個人情報保護シールを貼り、お近くの郵便ポストに投函してください。

記入例

現況届(返信用はがき)

年金受取人ご本人ご本人の署名をお願いします

保険 太郎

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1

この部分は郵便局に送りますので、宛先が誤りませんようにしてください。

【見直し前】
表面：現況届の手続

大切な年金をお受けいただくために、郵便局での手続き(以下参照) または 役所での手続き(裏面参照) いずれかの手続きが必要です。
手続きが困難な場合は裏面下段をご覧ください。

郵便局(保険窓口)での手続きの場合(簡易郵便局は除きます)
[年金受取人さまご本人]が、①、②の2点の書類をお近くの郵便局の保険窓口へお持ちのうえ、手続きをしてください。

- ① 同封の現況届(返信用はがき)
- ② 年金受取人ご本人を確認できる書類(いずれか一点)
 - 運転免許証
 - 各種健康保険証
 - 国民年金手帳

郵便局では、無料でお手続きができます!

年金受取人さま以外の方が手続きされる場合は、上記以外の書類も必要になりますので、下記問い合わせ先にご確認ください。

ご不明な点は、お近くの郵便局またはコールセンターまでお問い合わせください。

- かんぽコールセンター
☎0120-552-950 (平日) 9:00~21:00
- ご高齢のお客さま専用コールセンター (土日祝日) 9:00~17:00 (1/1~1/3を除く)
☎0120-744-552 (通話料無料)

案内の順序を郵便局の手続を先に。

郵便局のメリット(手数料が無料)を記載。

感謝・賞賛の「お客さまの声」の活用

■社員へのフィードバック

お客さまから頂いた感謝・賞賛は、グループ各社において、社内報等に掲載し、フィードバック・推奨。好事例として展開するとともに、社員のモチベーションの向上に結び付けています。

■本社内への掲出等

お客さまと接する機会が少ない本社社員に、最前線で働く社員の頑張りを伝え、お客さま本位の意識改革に役立てています。



THANK YOU

お客さまからの「ありがとう」エピソード vol.113



自宅の庭で倒れ、助けを求めたこともできず
雪の中、30分以上起き上がれないでいたところ、
配達員さんが見つけてくれ助けていただき
とても感謝しています。
誰にも見つけられずにとららと思うと
感謝の気持ちでいっぱい
電話させていただきました。
配達の方の名前も聞くことが出来なかったので、
局長さんからお礼と賛辞の言葉を
かけてください。

感謝・賞賛の「お客さまの声」の例

会社	お客さまの声
日本郵便	<p>受験願書を窓口で差出に行った際控えを「合格祈願封筒」に入れてくださり「体調に気を付けてくださいね。」とっていただいた。とてもうれしく封筒をお守りにし受験会場にも持っていった。</p> <p>無事合格出来たのでお礼が言いたく誓約書の差出に〇〇郵便局へ来た。娘もとても喜んでいて。ありがとうございました。</p> <p>先日、大雨のなか、ずぶ濡れになりながらも郵便物だけは何とかして濡らさないように、郵便受けに配達しているところを家の中から見ました。郵便の配達が当たり前のように感じていた自分が恥ずかしく思えてきました。メールにはない、この心遣いが郵便の良さだと思いました。これからも郵便とともにちょっとした安心感を届けてください。</p>
ゆうちょ銀行	<p>(養護学校高等部向けの金融教室開催に対する感謝)</p> <p>校外学習の際には、貴行の皆さまにあたたかく対応していただきましたことに、心より御礼申し上げます。</p> <p>今回の校外学習では、生徒が社会人として自立した生活を送るうえで、とても大切なことを分かりやすく教えていただきました。今後ともご指導、ご鞭撻の程、よろしく願い申し上げます。</p>
かんぽ生命	<p>かんぽ生命の学資保険のおかげで大学に行くことができた。私も産まれた息子のために学資保険に加入した。子供のためのお金としてコツコツと貯めていけるし非常に良い保険だと思えます。</p>