

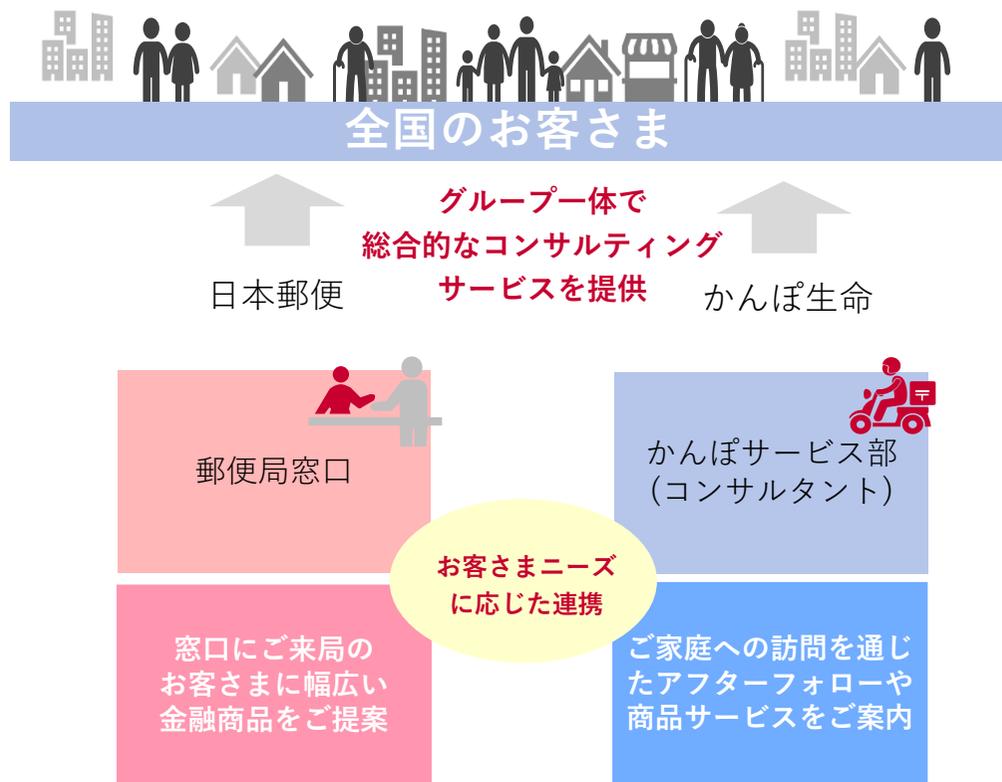
# 新しいかんぽ営業体制の構築について

株式会社かんぽ生命保険  
日本郵便株式会社

# 新しいかんぽ営業体制の構築(個人のお客さま)

- お客さまの多様な保障ニーズに対応した保険サービスを提供していくため、専門性と幅広さを兼ね備えた新しいかんぽ営業体制を構築し、グループ一体での総合的なコンサルティングサービスを実現します。
- コンサルタントは生命保険のご提案及びアフターフォローに専念し、また、お客さま担当制を導入することにより、お客さまに質の高い細やかなアフターフォローを実施します。

## 新しいかんぽ営業体制

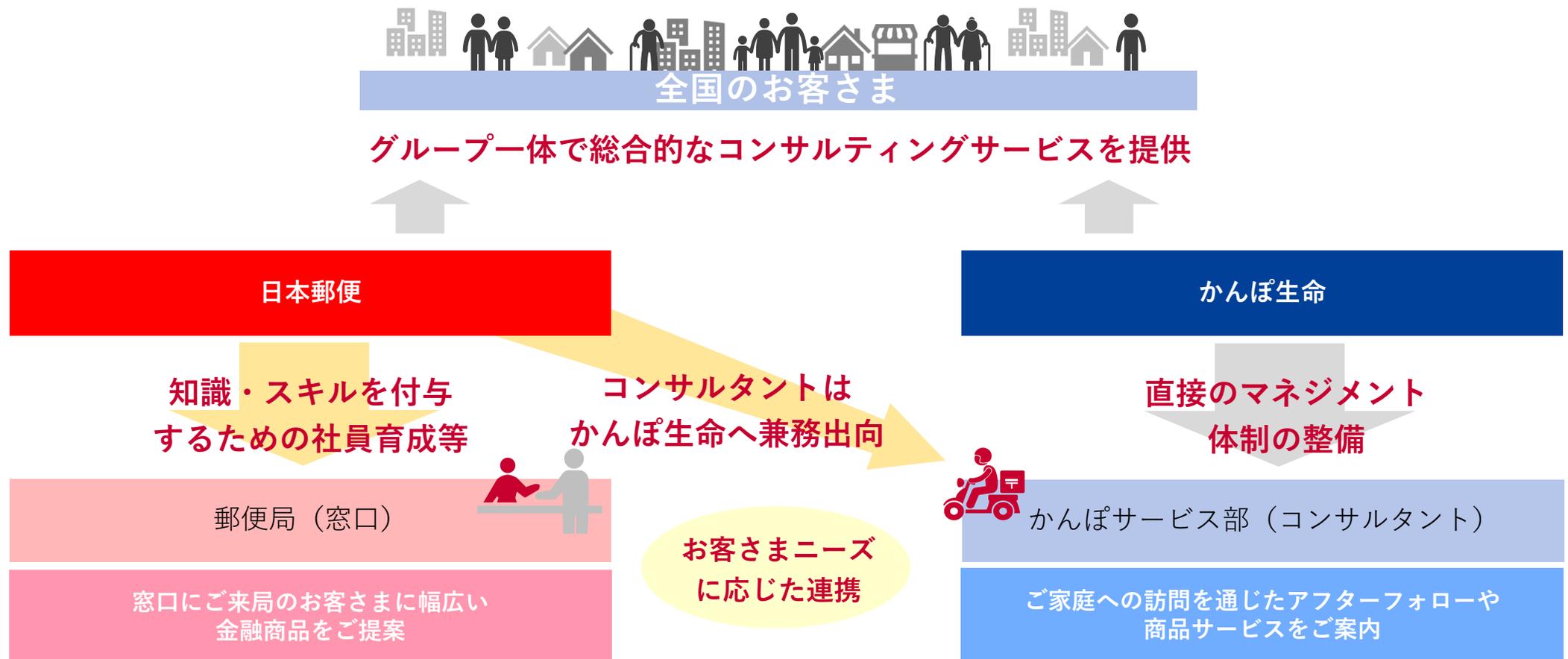


## 「新しいかんぽ営業体制」のポイント

- 1** コンサルタントの保険専業での活動
  - コンサルタントは、確かな募集品質に基づく質を伴った営業活動により、生命保険のご提案及びアフターフォローへ専念
  - コンサルタントをかんぽ生命が直接責任をもってマネジメントする体制を整備
- 2** お客さま担当制の導入
  - 長期継続的な信頼関係の構築に向けて、お客さま一人ひとりに対して、責任を持った丁寧な対応を実現
- 3** 活動拠点の集約
  - 保有契約や人口などの市場性を踏まえ、コンサルタントが駐在する拠点を集約

# コンサルタントの保険専業での活動

- コンサルタントは、確かな募集品質に基づく質を伴った営業活動により、生命保険のアフターフォローと保障のご提案に専念（保険専担化）することで、専門性を高めることで、生命保険の多様化するお客さまニーズにきめ細やかに対応していきます。
- コンサルタントをかんぽ生命が直接責任をもってマネジメントする体制整備のため、コンサルタントはかんぽ生命へ兼務出向します。
- コンサルタントが、貯金業務・投資信託および一部の提携金融商品等、生命保険以外の商品ニーズを把握した場合は、窓口社員へ取次ぎ、グループ全体として「総合的なコンサルティングサービス」を実現します。
- なお、生命保険も含めた各金融商品のアフターフォローや販売は、窓口において対応していくことを予定しておりますが、知識・スキルを付与するための社員育成強化等に取り組んでいくことで、今後は窓口が幅広い金融商品をご提案する役割を担います。



# お客さま担当制の導入

- お客さま担当制を導入し、担当者からきめ細やかなアフターフォローを行うことで、お客さまと長期継続的な信頼関係を構築します（2022年4月から実施予定）。

## お客さま担当制

### 制度概要

- コンサルタント（渉外担当）に対し、担当地域及び担当契約者を指定し、担当者から定期的なアフターフォローを実施。なお、窓口サービス地域(※)等については、郵便局単位に担当契約者を指定し、定期的なアフターフォローを実施。  
※ 日本郵便（窓口）が単独でお客さまへのサービスを提供する地域
- 保険金の請求や、各種手続については、全国のどの郵便局でもお手続きが可能
- 担当者(局)から定期的にアフターフォローや情報提供を実施することで満足度が向上
- ご不明・不安な点を、いつでも担当者（局）に相談できることから、安心して契約を継続
- お客さまの状況やニーズを的確に把握している担当者（局）から、提案を受けると、保障が充実
- お客さまとの定期接点により、お客さまに必要なサービス提供、保障のご提案が可能
- 担当する地域及びお客さまを指定することで、効率的な活動が可能

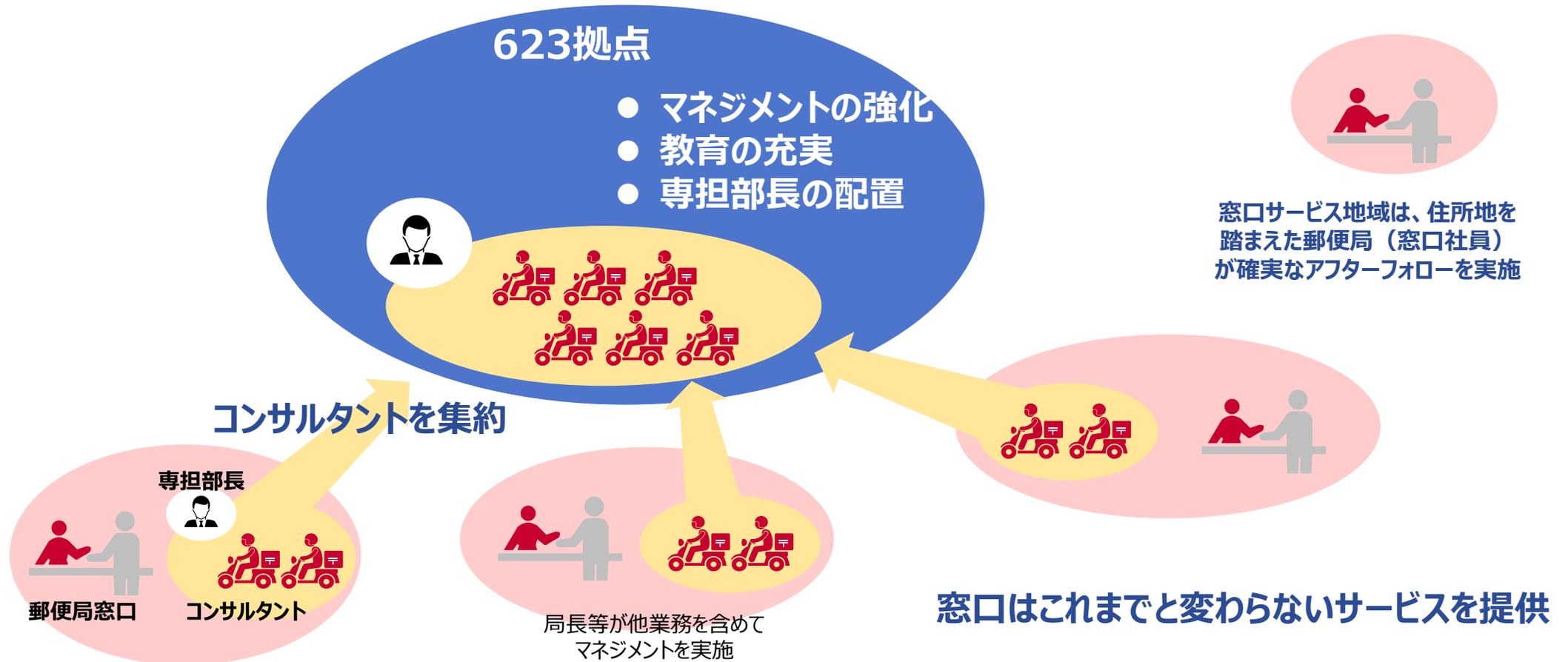
効果

お客さま

社員  
(募集人)

# 活動拠点の集約

- 生命保険に特化した活動のサポート・きめ細かいマネジメントをコンサルタント一人ひとりに行えるよう、保有契約等の市場性を踏まえ**活動拠点を集約**し、かんぽサービス部に**専担部長を配置し、マネジメント強化や教育の充実**を図ることで、お客さまに喜んでいただけるサービスを提供します。
- 活動拠点の集約に一定の時間を要することが見込まれるため、2022年1月から**段階的に集約**を実施します。集約に伴い、一部の被集約局は窓口サービス地域（日本郵便（窓口）が単独でお客さまへのサービスを提供する地域）となりますが、**住所地を踏まえた郵便局（窓口社員）において確実なアフターフォローを実施**します。
- なお、活動拠点の集約は、コンサルタントが活動する拠点を集約するものであり、**郵便局数、郵便局での取り扱い業務に変更はなく、これまでどおり、かんぽ生命商品にかかる保険金請求などのお手続きが可能**です。



2021年9月28日  
日本郵政株式会社  
日本郵便株式会社  
株式会社ゆうちょ銀行  
株式会社かんぽ生命保険

## 新しいかんぽ営業体制の構築について

日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 増田 寛也）、日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 衣川 和秀／以下「日本郵便」）、株式会社ゆうちょ銀行（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 池田 憲人）および株式会社かんぽ生命保険（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 千田 哲也／以下「かんぽ生命」）は、新しいかんぽ営業体制の構築について、以下のとおりとしましたのでお知らせします。

かんぽ営業の不適正募集問題については、営業推進管理の仕組みやガバナンス、募集管理態勢などの構造的要因があったものと認識しており、日本郵政グループは業務改善計画の実行を経営の最重要課題として位置付けるとともに、お客さまの信頼回復に取り組み、不適正募集を発生させないための募集管理態勢の整備などを一定水準まで進めてきました。

今後も、信頼回復に向けた業務運営を継続する中で、お客さまニーズに応じた商品・サービスの情報提供やご提案を実施することで、お客さまとの信頼関係の構築を進めてまいります。

2022年4月1日からは、多様化するお客さまニーズにきめ細やかに対応するという観点から、お客さまへの専門性を持ったご対応を更に充実させるために、お客さま担当制の導入など、新しいかんぽ営業体制を構築し、日本郵便の訪問営業を行う社員のサービスの取り扱いを変更いたします。

日本郵便の訪問営業を行う社員は生命保険\*1のご提案とアフターフォローに専念することになるため、貯金業務・投資信託および一部の提携金融商品\*2につきましても、郵便局の窓口を担当を変更し、ご提案やアフターフォローなどのサポートを行ってまいります\*3。

また、活動拠点の集約を行うことにより、生命保険のお客さまの担当者が変更になる場合がございます。

対象となるお客さまにつきましては、10月以降順次、訪問や郵送などによりお知らせいたします。

なお、郵便局数、郵便局での取り扱い業務に変更はなく、かんぽ生命商品にかかる保険金請求などのお手続きについても、これまでどおり、お取り扱いが可能です。

新しいかんぽ営業体制の構築後も、お客さまお一人おひとりとの長期継続的な信頼関係の構築に向けて、責任を持った丁寧な対応を実現いたします。

引き続き、お客さまの信頼回復に取り組むとともに、お客さまに喜んでいただける商品・サービスを提供してまいりますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

### <お客さま担当制の導入>

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に対応することで、お客さまお一人おひとりに対して、これまで以上に、責任を持って丁寧に対応いたします。

- \*1 かんぽ生命商品およびアフラック商品（がん保険）
- \*2 変額年金保険、引受条件緩和型医療保険、自動車保険、JP生活サポート保険
- \*3 2022年4月からかんぽ生命社員として活動し、訪問営業を行う社員に生命保険以外の商品・サービスに関するご要望をいただいた場合は、窓口社員（郵便局の窓口）にお取り次ぎいたします。

以上

【お客さまのお問い合わせ先】
日本郵政株式会社 電話：03-3477-0111（代表）
日本郵便株式会社お客様サービス相談センター 0120-2328-86（フリーダイヤル） 携帯電話から 0570-046-666（有料） 〔受付時間：平日 8：00～21：00 土・日・休日 9：00～21：00〕
ゆうちょコールセンター 0120-108-420（通話料無料） 〔受付時間〕 <a href="#">お問い合わせページ</a> でご確認ください。  ※携帯電話等からも通話料無料を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。
かんぽコールセンター 0120-552-950（フリーダイヤル） 〔受付時間：平日 9：00～21：00 土・日・休日 9：00～17：00〕 （1/1 から 1/3 を除きます。）