

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

当行では、幅広いお客さまに良質な金融商品・サービスをご提供するため「『やっぱり、ゆうちょ』と言われることを、もっと。」のスローガンのもと、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、取り組んでいます。

2020年度は、「お客さまの信頼回復に向けた約束」※の制定について、幅広いお客さまにお知らせするとともに、日本郵政グループが一丸となって、すべての社員が本約束を遵守することによる、お客さま本位の事業運営の徹底に取り組みました。

引き続き、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」のもと、お客さまにとって「最も身近で信頼される銀行」として、お客さまの安定的な資産形成と経済の持続的成長に貢献できるよう、経営陣が責任を持って取り組んでまいります。

※ 「お客さまの信頼回復に向けた約束」
<https://www.japanpost.jp/promise/index.html>

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

- 1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着
- 2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供
- 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践
- 4 利益相反管理態勢の整備
- 5 人材育成・業績評価
- 6 取組状況の確認等

基本方針と計数指標

取組方針	計数指標
1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着	
2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供	○投資信託保有顧客数 ○投資信託預かり残高 ○日本郵政グループ顧客満足度調査結果 ○投資信託購入者数(インターネット利用)
3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践	○平均保有期間 ○コアファンド保有顧客数 ○ファンドの決算回数別販売額 ○つみたてNISA口座数 ○積立契約保有顧客数 ○積立投資信託販売件数上位10銘柄 ○iDeCo契約件数 ○運用損益別顧客比率【共通KPI】 ○投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン【共通KPI】 ○投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン【共通KPI】
4 利益相反管理態勢の整備	○ファンドランキング(関連会社ファンドの販売状況)
5 人材育成・業績評価	
6 取組状況の確認等	

1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着（基本方針1）

- ・ お客さま本位の業務運営の実践に向け、お客さま志向の商品・サービスの追求、お客さまの期待に応えるサービスを目指した専門性の向上等を「経営理念」に明記し、また「行動指針」「勧誘方針」を制定して取組を推進しています。
- ・ お客さま本位の業務運営の徹底に向け、当行代表執行役社長を委員長とした「サービス向上委員会」を設置しています。お客さまからお寄せいただいた声を同委員会においてより一層当行サービスに反映してまいります。

2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供（基本方針2）

(1) お客さまへの良質な金融サービスの提供

① お客さまのライフサイクルやライフイベントに応じた商品の提案

- ・ 全国各地に設置している当行ATMを多くのお客さまにご利用いただけるよう、当行口座への預け入れ・引き出しが無料をご利用いただけるATM・時間帯を設けています。
- ・ 16言語対応ATMを、ファミリーマートや空港等に設置し、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。
- ・ お客さまの声を受けて、2021年6月1日から、ATMの故障等の際にご利用いただくオートフォンでのお問い合わせについて、通訳者を交えた三者間通話サービスを、ベトナム語でもご利用いただけるようになりました。（従来は、機種により7または6言語に対応）
- ・ すべての都市銀行・地方銀行など、約1,300社のカードがゆうちょ銀行ATMでご利用いただけます。

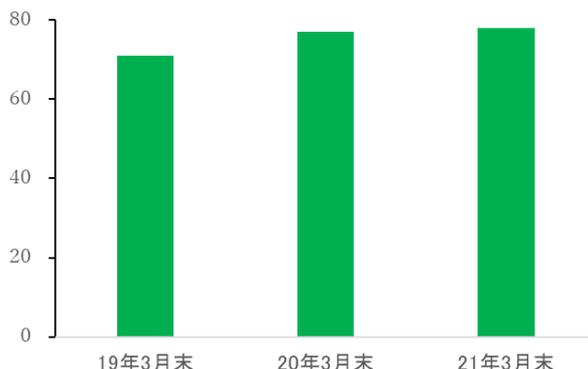
- ・ 「長期・分散・積立」のお客さま本位の取り組みの継続により、投資信託をご利用のお客さま数および預かり残高は、引き続き増加傾向にあります。
- ・ 特に、市況の好転により、預かり残高は大きく増加しました。

投資信託保有顧客数・投資信託預かり残高*

KPI

投資信託保有顧客数

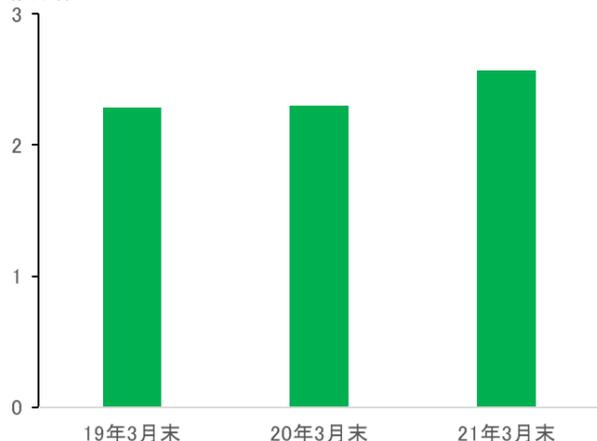
(万人)



- お客さまの資産形成の悩みを踏まえた、ライフプランコンサルティングを実践しています。一人ひとりのお客さまにふさわしい商品を提供することにより、投資信託を利用されるお客さまは、増加傾向にあります。

投資信託預かり残高

(兆円)



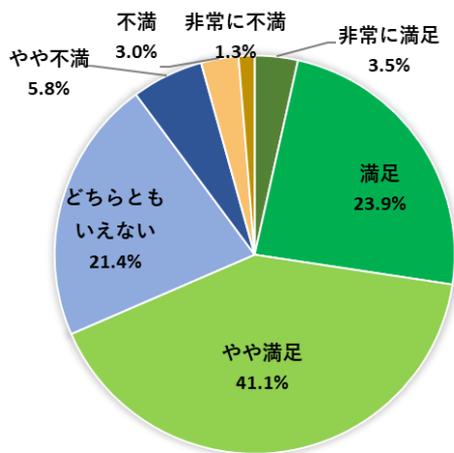
■ ライフプランコンサルティングの実践により、預り残高も増加傾向にあります。特に、20年度は市況の好転もあり、増加幅が大きくなりました。

※年度末における投資信託残高
(当日基準価額)

日本郵政グループ顧客満足度調査結果※

KPI

※当行および郵便局の銀行サービス全体についての調査結果 (第13回)



調査時期 : 2020年11月1日～11月30日

調査対象者 : 郵便局など (ATM含む) の利用頻度が月1回以上で、当行の貯金口座を持ち、当行のサービスを利用している全国20歳以上の個人のお客さま (1,551人)

※ 回答率については、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを表示しているため、合計数値が100.0%にならない場合があります。

② すべてのお客さまに安心してご利用いただけるサービスの提供

ご高齢やお身体の不自由なお客さまに安心してご利用いただけるよう、店舗のバリアフリー化や点字サービスを提供しています。

③ お問い合わせへの対応

「ゆうちょコールセンター」、「投資信託コールセンター」等を設置し、お客さまの各種お問い合わせに対応しています。

ゆうちょダイレクト等の一部サービスについては、当行ホームページ上で、原則24時間365日※、AI (人工知能) オペレータがチャットにより自動でお問い合わせに対応しています。

※システムメンテナンス等によるサービス休止期間を除きます。

(2) お客様の多様なニーズを踏まえた商品・サービスの開発

① 資産運用商品サービスの充実

経験の少ないお客様にも安心してご利用いただけるよう、簡単で分かりやすい商品を数多く取り揃えています。また、お客様の多様なライフサイクルの変化に対応するため、商品サービスの一層の充実に取り組んでいます。

投資信託ラインアップ (2021年3月末)

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
バランス型	38	30%
国内債券	2	2%
国内株式	12	9%
海外債券	32	25%
海外株式	29	23%
REIT	11	9%
その他	3	2%
合計	127	100%

※ 当行の資産運用商品一覧は、[こちら](#)をご覧ください。

※ 取扱商品比率については、小数点第一位を四捨五入。

② 商品選定スキーム

当行が販売会社として新たに資産運用商品を採用する際には、商品の定量評価（パフォーマンス）・定性評価（商品性等）、運用会社の定性評価（サポート体制等）を行い、お客様に安心してご購入いただける商品を選定しています。

③ 社会情勢の変化等に対応した、デジタル技術を活用したサービスの提供

デジタル社会の進展への対応、また、新型コロナウイルスの感染拡大によるニューノーマルな社会環境下において、お客様に安心してご利用いただけるよう、デジタル技術を活用したサービスの提供に取り組んでいます。

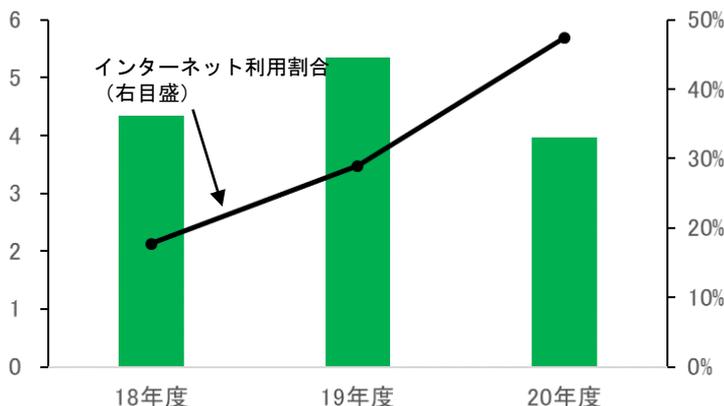
2020年9月以降は、ゆうちょ銀行のWebサイトからご来店の予約を受け付け、店頭での待ち時間なくご相談いただけるようになりました。

また、お客様からの「移動時間や待ち時間なく、自宅や勤務先等から相談がしたい」という声を受けて、オンラインで、当行の担当者にご相談いただく「オンライン相談サービス」を、2020年7月から一部店舗において試行的に開始し、2021年5月から全国展開するとともに、インターネットバンキング「ゆうちょダイレクト」を活用した投資信託のご利用をご提案しています。

さらに、いつでも現在高・入出金明細を確認できる「ゆうちょ通帳アプリ」では、お客様からの声を受けて、2021年5月から、担保定額貯金・担保定期貯金の預入残高および明細等をご確認いただけるようになりました。

引き続き、安心・安全を最優先に、お客様の利便性の向上に向けてスマホ・決済サービスの充実に努め、「ゆうちょPay」や「ゆうちょ通帳アプリ」等の機能向上に取り組んでまいります。

(万人)



■ お客さまニーズや社会情勢の変化により、「ゆうちょダイレクト」を利用して投資信託をご購入されるお客さまの割合が増加しています。

※ インターネットバンキング「ゆうちょダイレクト」を利用して投資信託をご購入いただいたお客さま

3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践 (基本方針3)

① 手数料のご説明

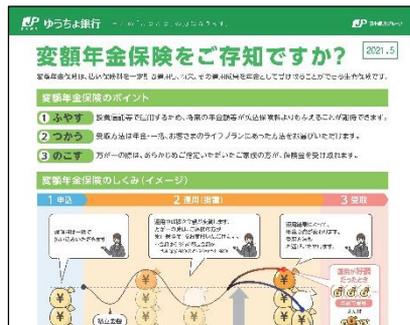
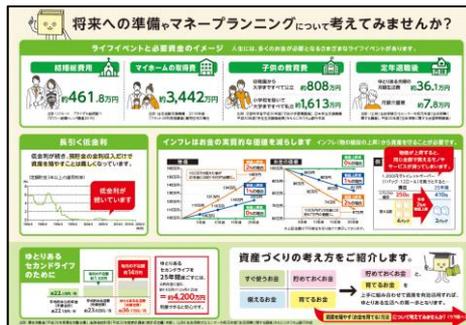
お客さまの投資・商品選択の判断のお役に立つよう、投資信託および変額年金保険の販売時には、できる限り具体的な手数料等金額をお示しし、お客さまにご納得いただける説明を行います。

② 「見やすく・読みやすい・わかりやすい」資料のご提供

投資経験の少ないお客さまが、制度や商品の内容を十分ご存じなかったために不利益を被ることがないように、「より見やすく、読みやすく、分かりやすい」内容となるよう、各種チラシの見直しを行いました。

【「より見やすく、読みやすく、わかりやすい」内容へ改訂したチラシ】

※ 2021年5月6日現在のチラシです。



■ 2020年10月に、これから資産形成をはじめられるお客さまにとって、より見やすく、読みやすいデザインとなるよう、チラシを改訂いたしました。

■ 変額年金保険の商品特性をお客さまにより一層わかりやすくお伝えするため、2020年4月にチラシを全面的に改訂いたしました。

③ ニーズの把握・コンサルティングの実践

一人ひとりのお客さまにふさわしい商品をご提供するため、ご購入前、お客さまに投資の知識、経験、財産の状況、ご購入目的等をツールを用いる等してお伺いしています。

そのうえで、お客さまの一人ひとりのライフプランやニーズに合わせ、長期・積立・分散投資による中長期的に安定した資産形成の最適なお提案を行うため、お客さまのライフイベントに必要な資金を踏まえたマネープランニングに向けた取組を強化いたしました。

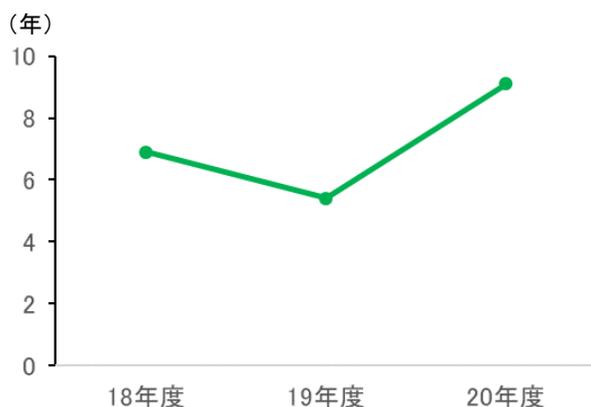
【アプリ画面イメージ】



- ライフスタイルが多様化する現在、タブレットを用いた、各種シミュレーション等により、お客さま一人ひとりのライフプランに応じたゴールベースのご提案に取り組んでいます。

平均保有期間※

KPI



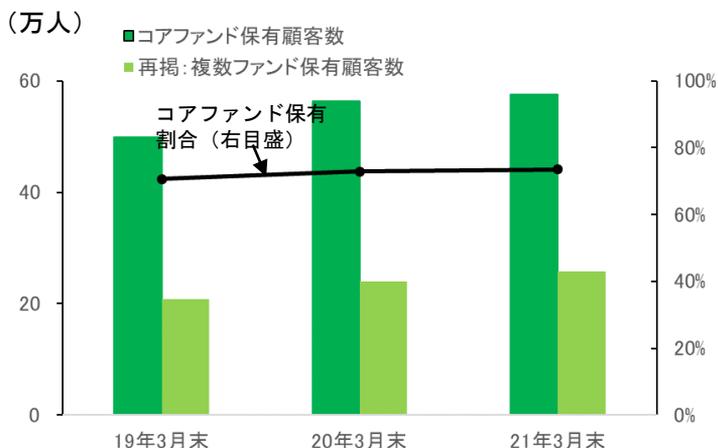
- 2019年度は新型コロナウイルスの感染拡大を受けた市況の影響により、解約額が増加したことに加え、時価残高も減少し、平均保有年数が短縮しました。

2020年度は、引き続き「長期投資」のメリットをお客さまに丁寧にご提案していたことに加え、市況の回復もあり、保有期間は長期化の傾向にあります。

※ (前年度末残高+年度末残高) ÷ 2 ÷ (年度内解約額+償還額)

コアファンド※保有顧客数(再掲:複数ファンド保有顧客数)

KPI

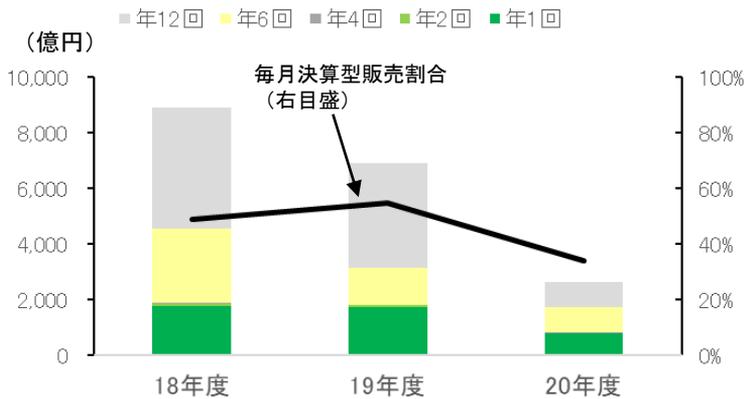


- 資産分散投資の効果が期待できるコアファンドをわかりやすく丁寧にご提案しています。

※ 「コアファンド」は安定的な運用を目指す複数資産運用(バランス)ファンドです。

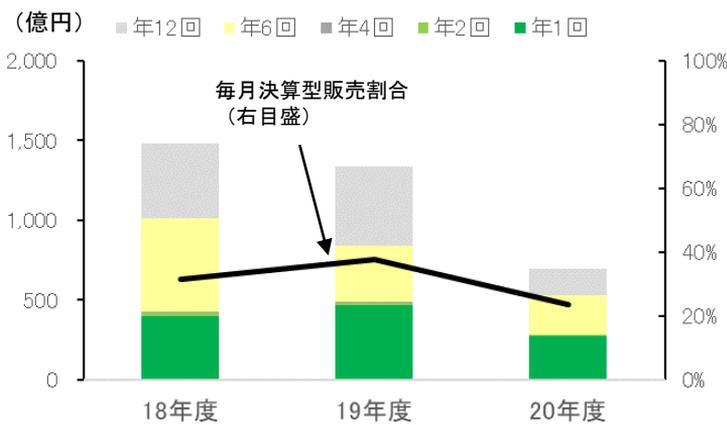
ファンドの決算回数別販売額

KPI



■ コロナ禍における営業自粛により、販売額は大きく減少しました。
 お客様のニーズを踏まえたうえで、分配金の特性を丁寧にご説明し、ご理解のうえ商品を選択いただいています。

（うち、資産形成層）

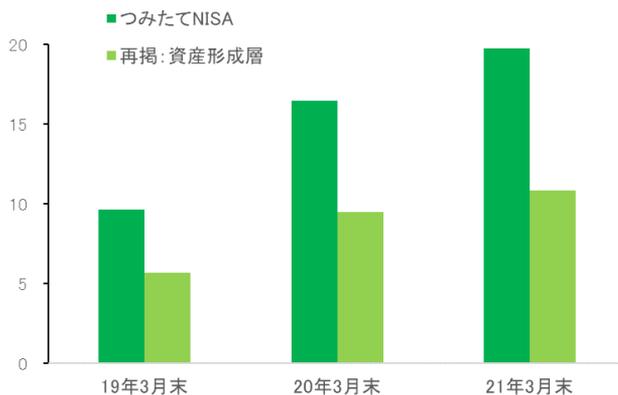


■ 資産形成層（50歳未満のお客様）は、一般的に分配金のニーズが低いことから、分配（決算）回数の少ない商品をご提案しています。

つみたてNISA※口座数(再掲・資産形成層)

KPI

（万口座）



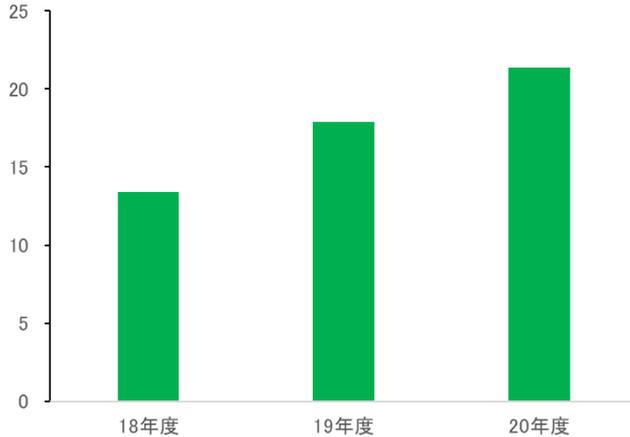
■ 長期・分散・積立投資による中長期的に安定した資産形成に向け、投資経験の浅いお客様や資産形成層（50歳未満）のお客様を含めた多くのお客様に「つみたてNISA」をご提案し、順調に口座数が増加しています。

※ 「つみたてNISA」は、少額からの長期・分散・積立投資が特徴の非課税制度です。

積立契約保有顧客数*

KPI

(万人)



■ 少額で始めることができ、時間分散の効果が期待できる投資信託自動積立をご利用いただいているお客さまも着実に増加しています。

※ 年度内に引き落としがあったお客さまを対象としています。

ファンドランキング(2020年度の積立投資信託販売件数上位10銘柄)

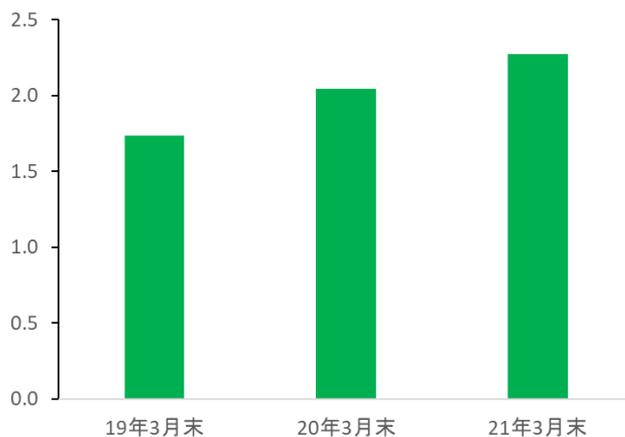
KPI

順位	ファンド名	投資対象
1	つみたて先進国株式	海外株式
2	野村6資産均等バランス	バランス
3	つみたて8資産均等バランス	バランス
4	JP4資産均等バランス	バランス
5	つみたて日本株式(TOPIX)	国内株式
6	つみたて新興国株式	海外株式
7	セゾン資産形成の達人ファンド	海外株式
8	セゾン・バンガード・グローバルバランスファンド	バランス
9	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	REIT
10	野村世界6資産分散投信(分配コース)	バランス

iDeCo*契約件数

KPI

(万件)



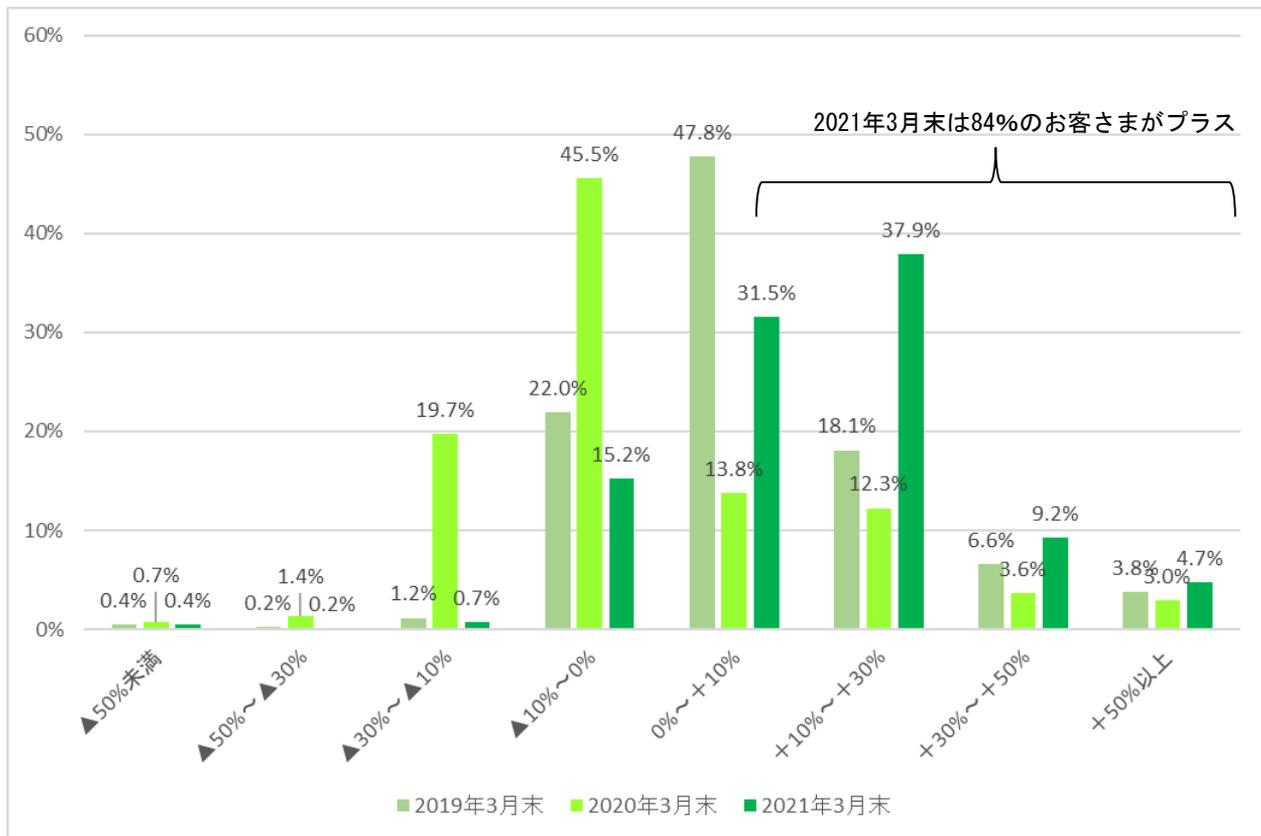
■ 税制上の優遇措置について、お客さまに分かりやすく丁寧にご説明し、豊かなセカンドライフを送るための資産形成方法として、「iDeCo」をご提案しています。

※ 「iDeCo」は3つの税制メリット(拠出時・運用時・給付時)があり、老後の資産形成の一助となる制度です。

運用損益別顧客比率

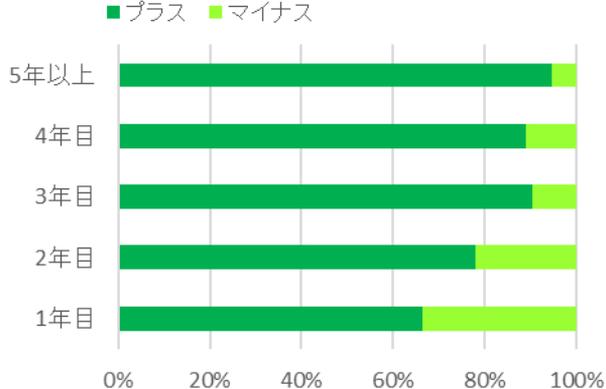
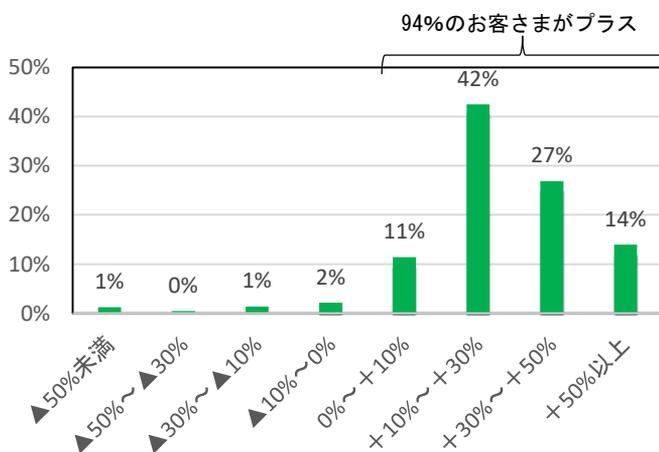
共通KPI

- 投資信託における運用損益は、2021年3月末時点では約84%のお客さまが「プラス」となりました。新型コロナウイルスに端を発する市況悪化からの反転により、前年同月値（約33%）から大幅に増加しました。
- 特に、保有期間が5年目以上のお客さまでは、2021年3月末時点で約94%の方の運用損益が「プラス」となっております。長期保有いただくと「プラス」となる傾向があることから、引き続き、長期投資のご提案に努めてまいります。



(参考) 運用損益別顧客比率(保有年数*5年目以上)

(参考) 保有年数*別の損益状況



※ 当行で購入した投資信託商品の保有年数

なお、複数の商品を保有されているお客さまの運用損益については、当行で初回に購入された商品を保有期間の起算点として算出

(共通KPIの算出方法)

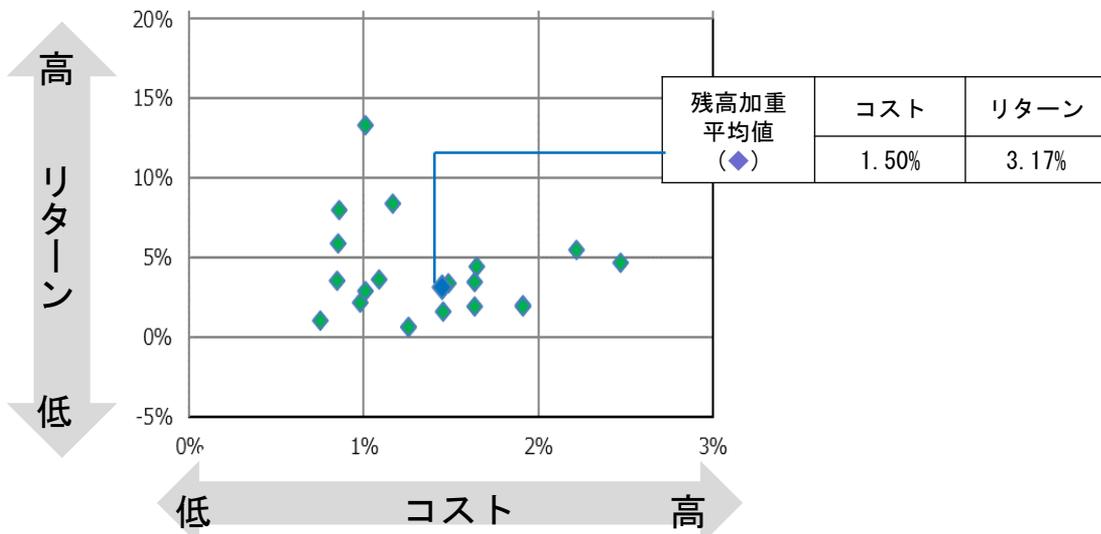
運用損益別顧客比率：(基準日時点の評価金額+累計受取分配金額+累計売付金額-累計買付金額) ÷ 基準日時点の評価金額

※ 基準日時点で投資信託を保有するお客さまのファンドに限る

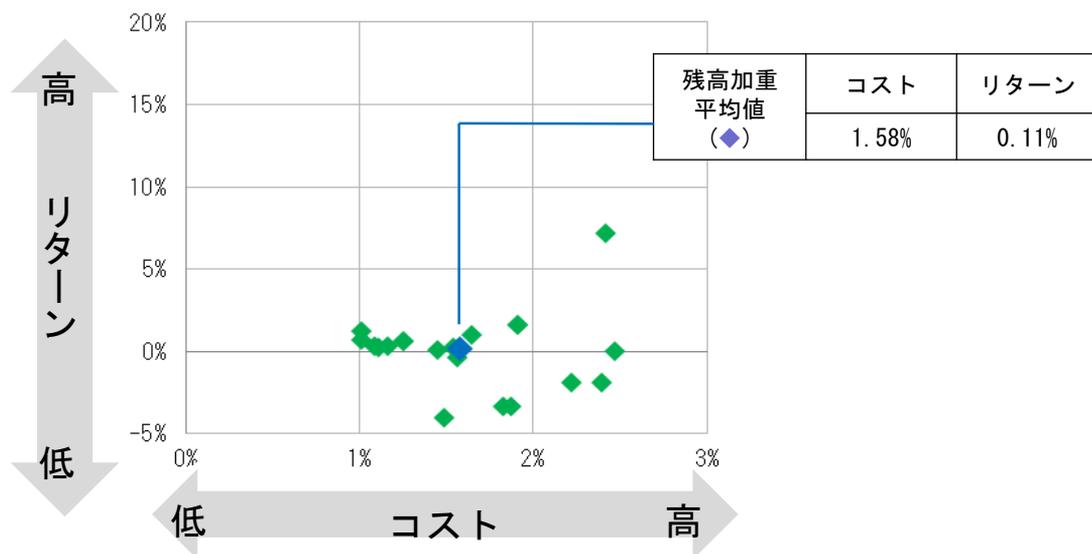
- 残高上位20銘柄の過去5年間の平均コストは1.50%、平均リスクは7.79%、平均リターンは3.17%でした。
- 2020年3月末値と比較すると、コスト・リスクは減少傾向、リターンは増加しています。
- 市況の好転により、2021年3月末時点では、残高上位20銘柄中18銘柄でリターンがコストを上回っています。

<コスト・リターン>

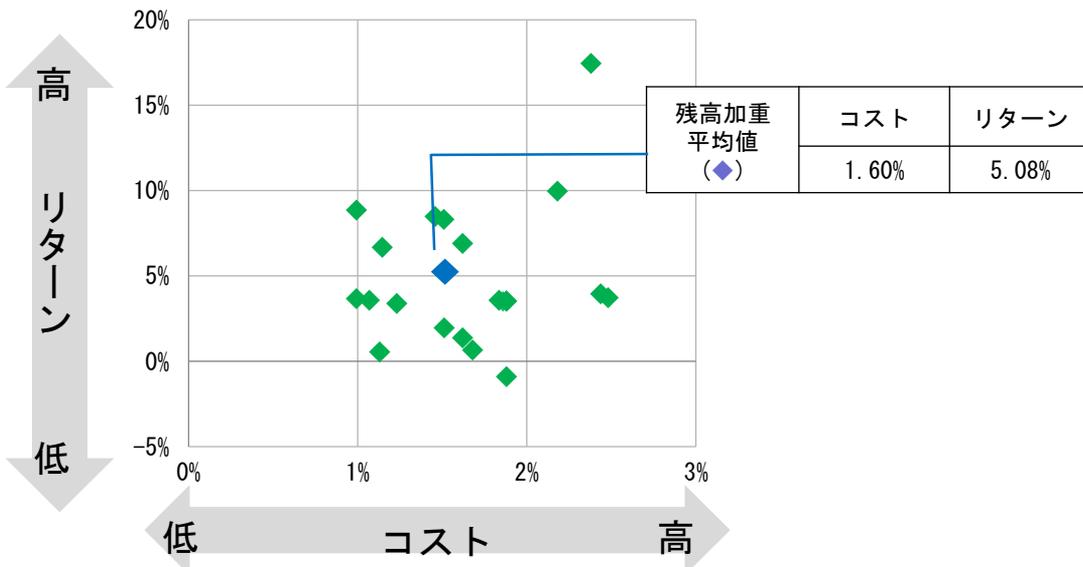
2021年
3月末
時点



2020年
3月末
時点

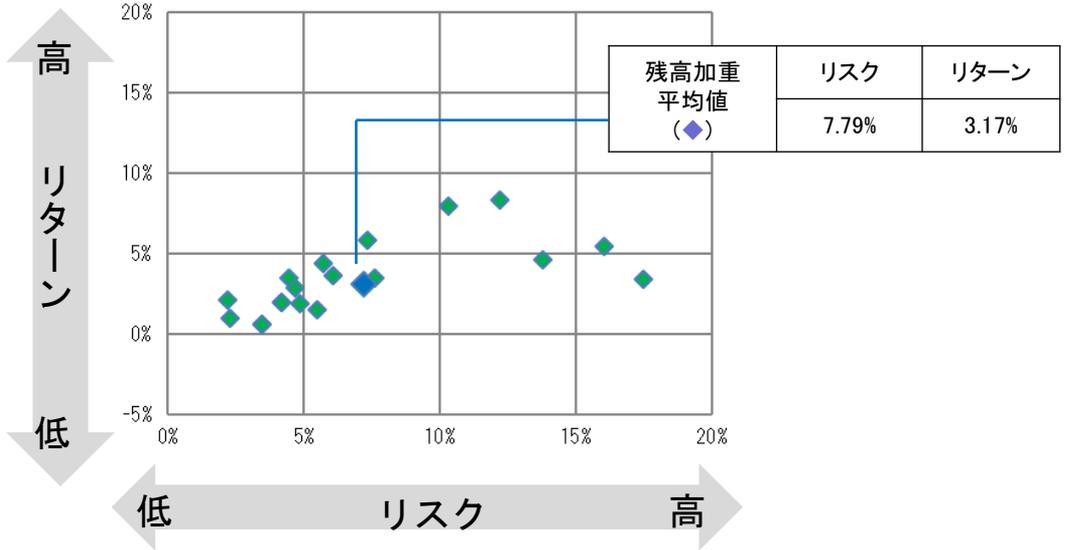


2019年
3月末
時点

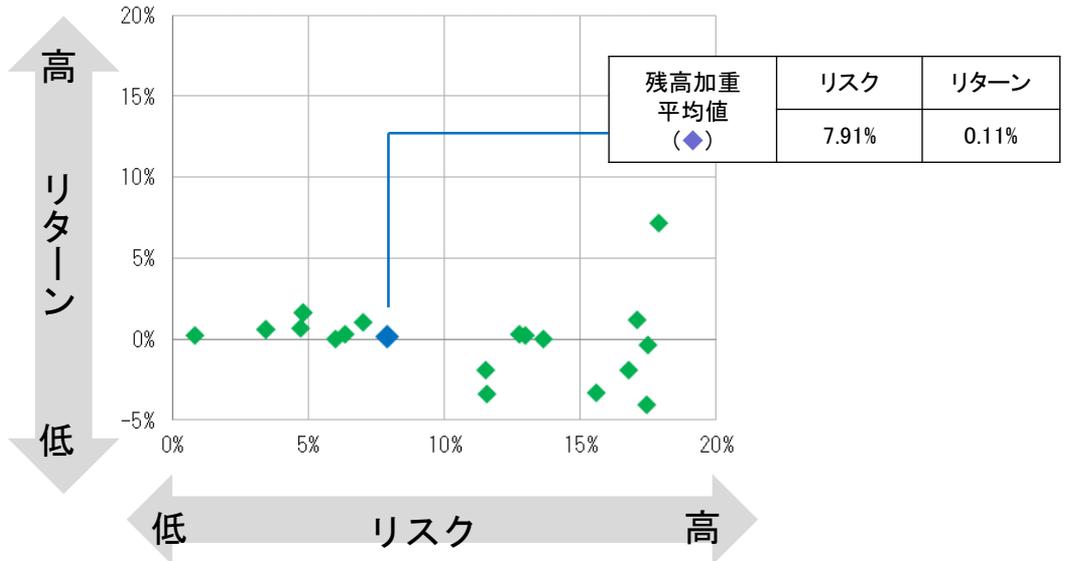


＜リスク・リターン＞

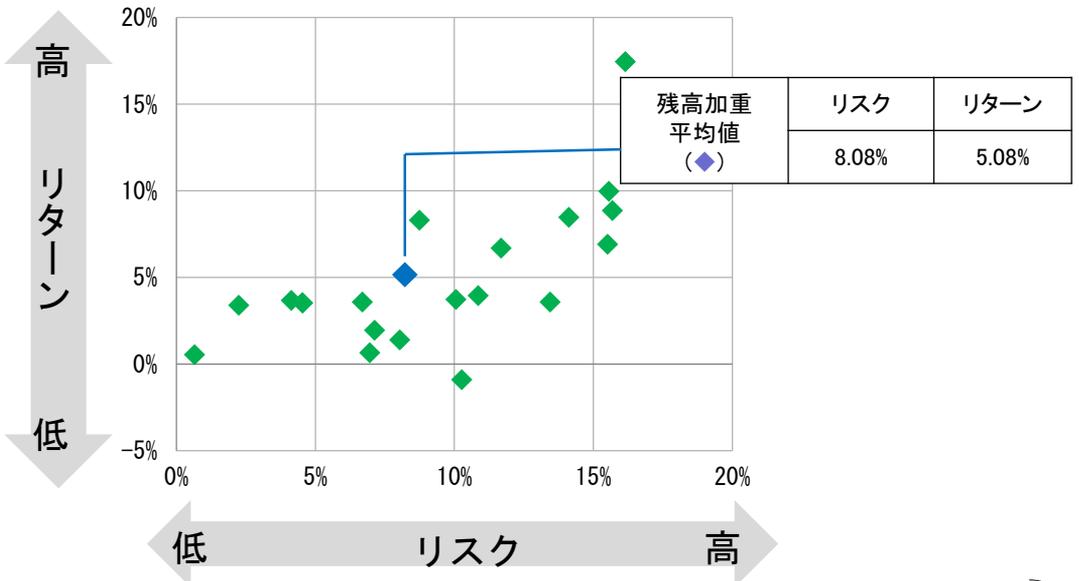
2021年
3月末
時点



2020年
3月末
時点



2019年
3月末
時点



(共通KPIの算出方法)

- ・コスト：基準日時点の販売手数料率×1/5 + 信託報酬率
- ・リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
- ・リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

- ※ 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用
- ※ 設定後5年以上経過しているファンドに限定
- ※ 分配金再投資後の基準価額を使用

<投資信託預かり残高上位の20銘柄(設定後5年以上経過ファンド)>

(2021. 3末)

	ファンド	コスト	リスク	リターン
1	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	1.3%	3.5%	0.6%
2	スマート・ファイブ (毎月決算型)	1.9%	4.2%	2.0%
3	D I A M世界リートインデックスファンド (毎月分配型)	1.5%	17.5%	3.4%
4	ダイワ・U S -REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.1%	5.5%
5	J P 4 資産バランスファンド (安定成長)	0.9%	7.4%	5.8%
6	野村世界6 資産分散投信 (分配コース)	1.1%	6.1%	3.6%
7	東京海上・円資産バランス (年1回決算型)	1.3%	3.5%	0.6%
8	野村世界6 資産分散投信 (安定コース)	1.0%	4.7%	2.9%
9	J P 4 資産バランスファンド (安定)	0.8%	4.5%	3.5%
10	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	13.8%	4.6%
11	スマート・ファイブ (1年決算型)	1.9%	4.2%	1.9%
12	三菱U F J 先進国高金利債券ファンド (毎月決算型)	1.7%	5.7%	4.4%
13	日興五大陸債券ファンド (毎月分配型)	1.5%	5.5%	1.6%
14	J P 4 資産バランスファンド (成長)	0.9%	10.3%	8.0%
15	野村世界6 資産分散投信 (成長コース)	1.2%	12.2%	8.4%
16	H S B Cワールド・セレクション (安成)	1.6%	7.6%	3.5%
17	大和ストックインデックス2 2 5ファンド	1.0%	16.6%	13.3%
18	H S B Cワールド・セレクション (安定)	1.6%	4.9%	1.9%
19	M H A M Jリートアクティブ (毎月決算型)	1.5%	13.6%	4.2%
20	D I A M世界好配当株式ファンド (毎月決算型)	1.9%	15.7%	4.9%

(2020. 3末)

	ファンド	コスト	リスク	リターン
1	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	1.2%	3.4%	0.6%
2	スマート・ファイブ (毎月決算型)	1.9%	4.8%	1.6%
3	D I A M世界リートインデックスファンド (毎月分配型)	1.5%	17.4%	-4.0%
4	ダイワ・U S -REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	16.8%	-1.9%
5	東京海上・円資産バランスファンド (年1回決算型)	1.2%	3.4%	0.6%
6	野村世界6 資産分散投信 (分配コース)	1.1%	6.3%	0.3%
7	野村世界6 資産分散投信 (安定コース)	1.0%	4.7%	0.7%
8	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.4%	13.6%	0.0%
9	三菱U F J 先進国高金利債券ファンド (毎月決算型)	1.6%	7.0%	1.0%
10	スマート・ファイブ (1年決算型)	1.9%	4.8%	1.6%
11	日興五大陸債券ファンド (毎月分配型)	1.5%	6.0%	0.0%
12	野村世界6 資産分散投信 (成長コース)	1.1%	12.7%	0.3%
13	大和ストックインデックス2 2 5ファンド	1.0%	17.1%	1.2%
14	M H A M Jリートアクティブファンド (毎月決算型)	1.6%	13.0%	0.2%
15	D I A M世界好配当株式ファンド (毎月決算型)	1.8%	15.6%	-3.3%
16	ダイワ成長国セレクト債券ファンド (毎月決算型)	1.9%	11.5%	-3.3%
17	ニッセイ日本債券ファンド (毎月決算型)	1.1%	0.8%	0.3%
18	野村米国ハイ・イールド・ファンド (毎月決算型)	2.5%	11.5%	-1.9%
19	日興五大陸株式ファンド	1.6%	17.5%	-0.4%
20	新光日本小型株ファンド	2.4%	17.9%	7.2%

(2019. 3末)

	ファンド	コスト	リスク	リターン
1	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	1.2%	2.2%	3.4%
2	スマート・ファイブ (毎月決算型)	1.9%	4.5%	3.5%
3	D I A M世界リートインデックスファンド (毎月分配型)	1.5%	14.1%	8.5%
4	ダイワ・U S -REIT・オープン (毎月決算型) Bコース (為替ヘッジなし)	2.2%	15.6%	10.0%
5	野村世界6 資産分散投信 (分配コース)	1.1%	6.7%	3.6%
6	野村世界6 資産分散投信 (安定コース)	1.0%	4.1%	3.7%
7	三菱U F J 先進国高金利債券ファンド (毎月決算型)	1.6%	8.0%	1.4%
8	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.4%	10.9%	3.9%
9	日興五大陸債券ファンド (毎月分配型)	1.5%	7.1%	1.9%
10	スマート・ファイブ (1年決算型)	1.9%	4.5%	3.5%
11	野村世界6 資産分散投信 (成長コース)	1.1%	11.7%	6.7%
12	大和ストックインデックス225ファンド	1.0%	15.7%	8.8%
13	D I A M世界好配当株式ファンド (毎月決算型)	1.8%	13.4%	3.6%
14	ダイワ成長国セレクト債券ファンド (毎月決算型)	1.9%	10.3%	-0.9%
15	野村米国ハイ・イールド・ファンド (毎月決算型)	2.5%	10.1%	3.7%
16	M H A M Jリートアクティブファンド (毎月決算型)	1.5%	8.7%	8.3%
17	ニッセイ日本債券ファンド (毎月決算型)	1.1%	0.7%	0.5%
18	日興五大陸株式ファンド	1.6%	15.5%	6.9%
19	新光日本小型株ファンド	2.4%	16.2%	17.4%
20	高金利先進国債券オープン (毎月分配型)	1.7%	7.0%	0.7%

④ ご高齢のお客さまに向けた対応

ご高齢のお客さまに安心して資産運用商品をご購入いただけるよう、販売時における社内ルールの見直しやパンフレットの作成、また高齢者対応に向けた研修を強化いたしました。

例) ご高齢のお客さま向けパンフレットの作成



■ ご高齢のお客さまにも安心して資産運用を始めていただけるよう、パンフレットを作成いたしました。

※ 2021年4月1日現在のパンフレットです。

⑤ 商品をご購入いただいた後の対応 (アフターフォロー)

お客さまに安心してご利用いただくため、資産運用商品をご購入いただいた後も、お考え等に変化がないかの確認やマーケット環境の情報提供を行うなど、定期的なアフターフォローに取り組んでいます。今後も継続してアフターフォローに取り組み、お客さまの長期的な資産形成をサポートしてまいります。

⑥ 資産運用にかかる情報提供

ホームページ等を通じて、お客さまに資産運用に関する各種情報を発信しています。新型コロナウイルスの感染拡大によるニューノーマルな社会環境下において、オンライン形式で資産運用セミナーを開催いたしました。

資産運用セミナー参加者数※

3,786人

※年度内累計参加者数

4 利益相反管理態勢の整備（基本方針4）

- ・ 当社は利益相反管理統括部署を設置するなど、利益相反の恐れのある取引を適切に把握・管理するための態勢を整備しており、利益相反の恐れのある取引は発生しませんでした。
- ・ 資産運用商品のご提案時は、商品や販売チャネルに伴う販売手数料等の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに沿うと考える商品を提案するよう、社内ルールを徹底しており、また、関連の運用会社商品の販売に特別なインセンティブを付与していません。

※ 日本郵政グループにおける利益相反管理方針は[こちら](#)をご覧ください。

ファンドランキング(2020年度の販売額上位10銘柄)

KPI

順位	ファンド名	投資対象資産	当社の関連会社
1	リスク抑制世界8資産バランスファンド	バランス	-
2	スマート・ファイブ(毎月決算型)	バランス	-
3	ダイワ・US-REITオープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	REIT	-
4	つみたて日本株式(TOPIX)	国内株式	-
5	JP4資産バランスファンド(安定成長コース)	バランス	○
6	JP4資産バランスファンド(成長コース)	バランス	○
7	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	REIT	-
8	スマート・ファイブ(1年決算型)	バランス	-
9	JP4資産バランスファンド(安定コース)	バランス	○
10	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	海外株式	-

5 人材育成・業績評価（基本方針5）

① コンプライアンス意識の向上

お客さま本位の業務運営・コンプライアンス（法令等の遵守）の徹底を経営上の重要課題と位置づけ、全社員を対象としたコンプライアンス研修等を実施し、社員意識の更なる向上、人材の育成、商品販売における顧客保護態勢の強化に、取り組んでいます。

② 専門性の向上・資格取得支援

お客さまの多様な資産運用等のニーズに対し、的確な商品・サービスを提案し、堅確な事務を遂行するため、資格取得支援等に取り組んでおります。FPの資格取得支援として、受験料等の助成、テキストの無料配布、通信教育講座の受講料助成およびeラーニングなどの自己啓発環境を提供しています。

③ 郵便局社員への研修等

郵便局における業務取扱者のコンサルティング力・事務力等の向上に向け、日本郵便株式会社が実施する研修などへの講師派遣や、研修教材の提供などの支援を行いました。

④ 社員への評価

- ・ 社員の評価については、営業実績、コンプライアンスの観点を含むお客さまサービス、事務品質と生産性の向上、人材育成などについて総合的に評価する仕組みとしております。
- ・ 資産運用商品に関する営業目標について、より一層の「お客さま本位」の営業活動を目指し、「営業基盤の強化を評価する項目に限定」「営業プロセスを評価する項目を新設」「お客さまアンケート等FDの取組を評価する項目のウエイトを増加」等、評価制度を変更いたしました。