

## 1. 約束策定の背景・経緯

昨年発覚したかんぽ商品の不適正営業に係る不祥事等により、日本郵政グループはお客さまからの信頼を大きく失うこととなりました。

お客さまから失った信頼を取り戻し、再びお客さまに安心して日本郵政グループの商品・サービスをご利用していただけるようになるためには、同様の事案を発生させないための再発防止策を徹底することはもとより、日本郵政グループが真にお客さま本位の企業グループに生まれ変わることが必要であり、その決意を幅広く公表するために、外部専門家で構成される JP 改革実行委員会の助言も受けながら、「お客さまの信頼回復に向けた約束」を策定いたしました。

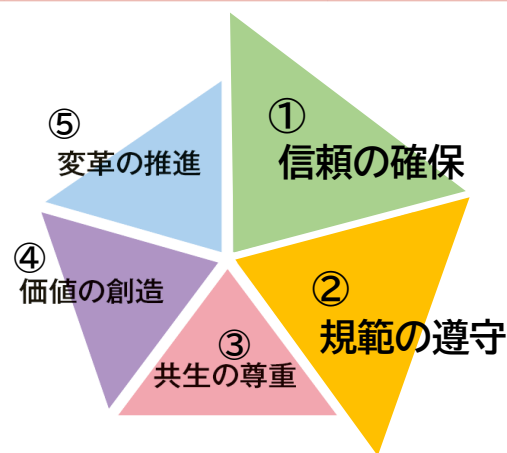
今後、日本郵政グループで働く一人一人の社員がこの約束を実践していくことで、お客さまからの信頼が回復できるよう、グループ一丸となって取り組んでまいります。

## 2. 約束の内容

今回の不祥事等については、「お客さまと社員の幸せを目指し、社会と地域の発展に貢献する」という日本郵政グループの経営理念が徹底できていなかったことも要因の一つと考えています。

今回策定する「お客さまの信頼回復に向けた約束」は、網羅的にお客さまへの約束事項を規定している日本郵政グループ経営理念・経営方針・行動憲章のうち、特にお客さまからの信頼回復に向けて早急に取り組むべき事項を中心に取りまとめたもので、具体的には、日本郵政グループ行動憲章で掲げる「信頼の確保」、「規範の遵守」、「共生の尊重」、「価値の創造」、「変革の推進」のうち、特に「信頼の確保」、「規範の遵守」の内容を中心に策定したものです。

### グループ行動憲章の5つの要素



## 3. 約束の評価

「お客さまの信頼回復に向けた約束」が達成できているかどうかについては、JP 改革実行委員会において、達成状況の評価をいただき、その結果を公表してまいります。

また、JP 改革実行委員会による評価に当たっては、日本郵政グループをご利用されるお客さまによるアンケート評価や KPI 項目の達成状況等の定量評価に加えて、JP 改革実行委員会委員の定性評価により、評価を行っていただくこととしております。

## 4. 今後の活動

信頼回復に向けた業務運営の開始日以降、郵便局等へのポスター掲出や、郵便局等をご利用されるお客さまに約束チラシをお渡しすること等を通して、「お客さまの信頼回復に向けた約束」を幅広いお客さまにお知らせするとともに、すべての社員が本約束を遵守し、お客さま本位の事業運営を徹底してまいります。

また、社員が「お客さまの信頼回復に向けた約束」に基づく活動を正しく実践できるよう、社員に対する約束の理解・浸透活動はもとより、約束の背景になる日本郵政グループの経営理念等についても、全社員が正しく理解し、行動できるように取り組んでまいります。

なお、本約束を策定したことを通じて、お客さまからいただいたご意見・ご要望等を事業改善に活用し、日本郵政グループが一丸となって、お客さまからの信頼回復に向けて全力で取り組んでいくことを約束します。

### お客さまの信頼回復に向けた約束

#### 【目指す姿の約束】

一人ひとりのお客さまに寄り添い、お客さまの満足と安心に最優先で取り組み、信頼していただける会社になることを約束します。

#### 【活動の約束】

- お客さま本位の事業運営を徹底し、お客さまにご満足いただける丁寧な対応を行います。
- お客さまの声をサービス向上に反映するため、お客さまの声に誠実に耳を傾けます。
- 社員の専門性を高め、お客さまにご納得いただけるよう正確にわかりやすく説明します。
- 法令・ルールを遵守し、お客さまが安心してご利用いただける高品質のサービスを提供します。
- お客さまのニーズを踏まえ、お客さまに喜んでいただける商品・サービスを提供します。