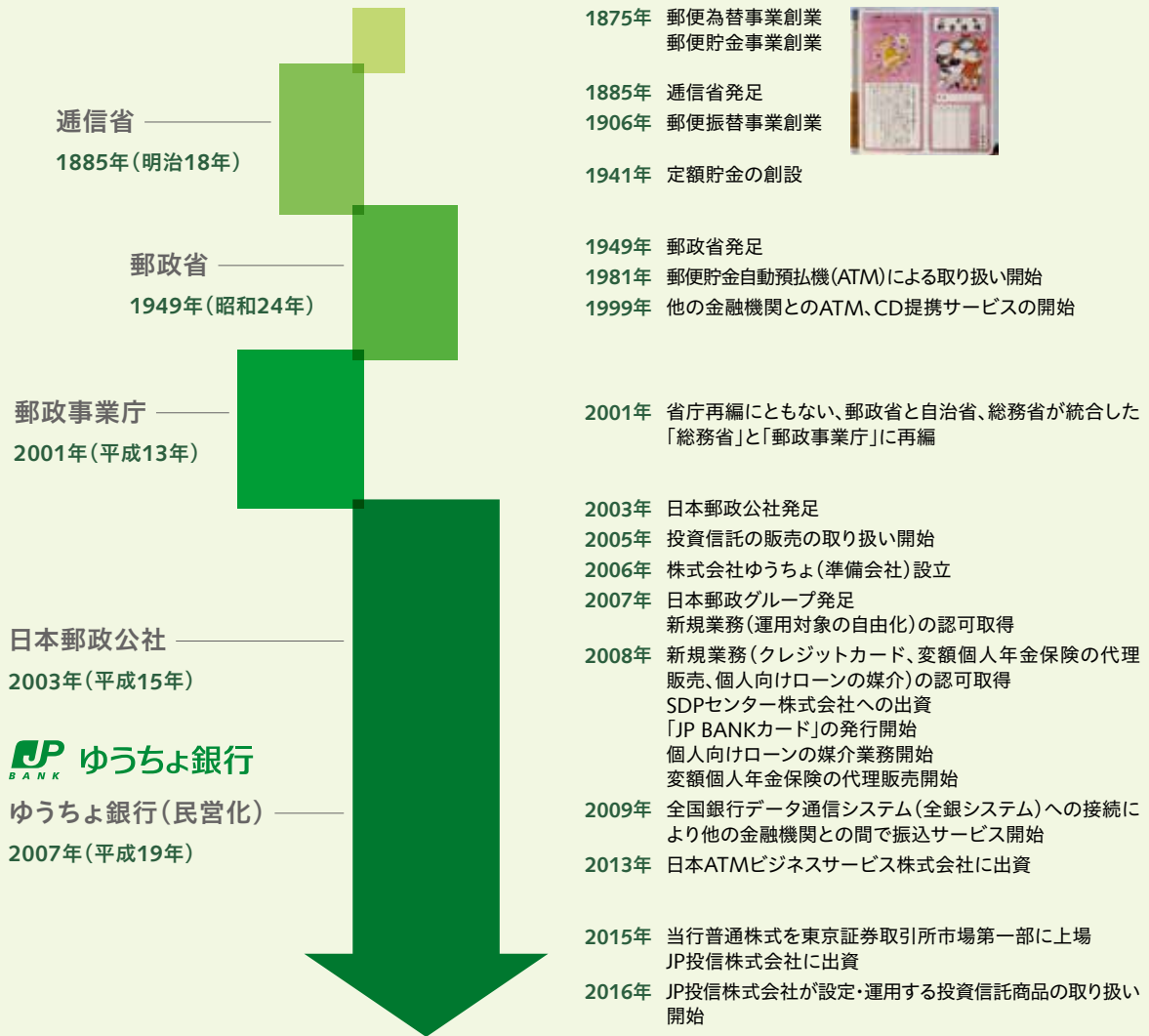


特集 2 価値創造の歩み

継続的な価値創造

ゆうちょ銀行は、140年以上の歴史の中で、国営企業として、そして民営化と時代の変化にあわせ形を変えてきましたが、最も身近で信頼される金融機関としてお客さまの期待に応えるという思いは変わることはありません。全国各地のお客さまにサービスをご利用いただくことにより成り立っている、現在にいたる価値創造の歩みを止めることなく、これからもお客さまの安定的な資産形成と経済の持続的成長に取り組んでまいります。



2016年度 (2016年4月～2017年3月)

- 4月 株式会社ファミリーマートと日本郵政株式会社との業務提携に関する基本合意書締結
預入限度額が1,300万円に変更
- 5月 信用格付の新規取得
- 7月 「九州広域復興支援投資事業有限責任組合」への参加
- 11月 「北海道成長企業応援投資事業有限責任組合」への参加
「KFG地域企業応援投資事業有限責任組合」への参加
- 1月 地域版Visaプリペイドカード「mijica(ミヂカ)」の発行

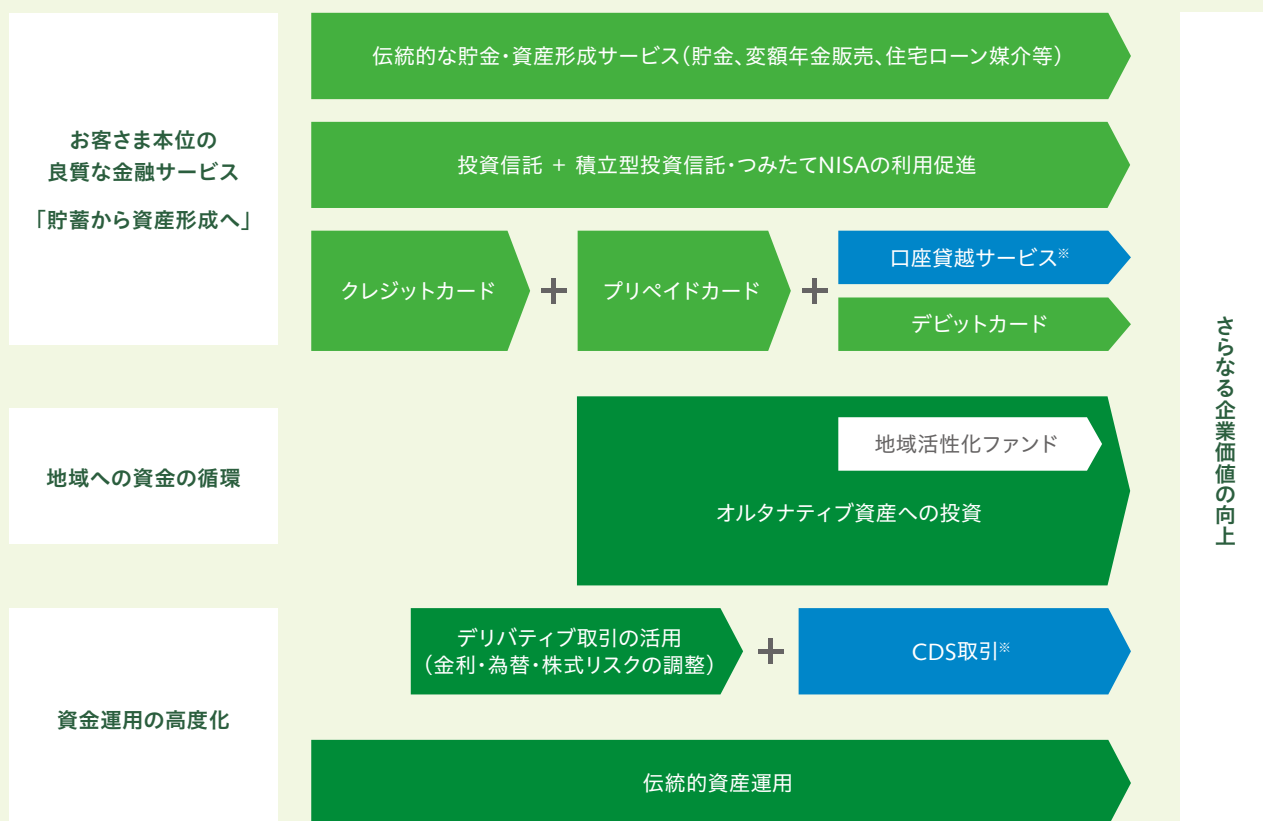
2017年度 (2017年4月～)

- 4月 「中部・北陸地域活性化投資事業有限責任組合」への参加
- 6月 お客さま本位の業務運営に関する基本方針を制定
新規業務(口座貸越サービス、地域金融機関との連携に係る業務等、市場運用関係業務)の認可取得

企業価値向上を目指した持続可能なビジネス展開

現下の未体験の金融環境や変化の激しさを踏まえて、「顧客本位の良質な金融サービスの提供」「地域への資金の循環等」「資金運用の高度化・多様化」の3点を基軸に、当行のさらなる企業価値の向上を目指します。全国の郵便局ネットワークや広範な顧客基盤といった、当行の強みを有する分野での業務に特化することを企図しています。そのため、新たに「口座貸越サービス」「地域金融機関との連携に係る業務等」「市場運用関係業務」の認可を2017年6月19日付で取得しました。

● ビジネス展開イメージ



※ 2017年6月に認可を取得したものの

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の制定

従来からご利用いただいている貯金・送金といったサービスの提供に加え、「資産形成のサポート」等により、お客さまの幅広いニーズに積極的に対応していくため、2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定しました。

この基本方針のもと、経営陣がリーダーシップを発揮し、お客さまからお寄せいただいた声を真摯に受け止め、商品・サービスの改善と変革に継続的に取り組むなど、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します。

● 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

- 経営理念に、お客さまの声・環境の変化に応じた経営・業務の変革や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を掲げ、企業文化としての定着を進めるとともに、その実現に向けて取り組みます。
- 事業パートナーである日本郵便株式会社と協働して、お客さま本位の業務運営・お客さま満足の上を推進します。

2 — お客さまニーズに対応した商品・サービスの開発・提供

- 全国約24,000の郵便局を中心としたネットワーク、約27,000台のATMネットワークを通じて提供するサービスの利便性向上を図り、お客さまの幅広いニーズに積極的に対応します。
- 地域に根差した金融機関として、ご高齢やお身体の不自由なお客さまを含むあらゆるお客さまが安心、便利にご利用いただけるサービス、設備等の充実に取り組みます。
- 全国の営業所やコールセンターにお寄せいただいたお客さまの声を起点に、商品・サービスの改善と変革を図ってまいります。
- 特に資産運用商品について、お客さまの知識、経験、財産の状況、商品購入の目的等に応じた適切な商品を選択いただけるよう、商品ラインアップの充実に努めます。

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

- お客さまの知識・ニーズや投資経験等に応じて、お客さまの利益に適うと考える商品・サービスの提供を行います。また、お客さまに商品・サービスのリスク等を十分に説明し、ご理解いただいた上でお取引いただきます。
- 特に資産運用商品について、お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、商品・サービスごとの手数料等を明確化するとともに、丁寧な説明に努めます。
- また、運用環境が大きく変化した場合は、市況や商品の運用状況等、お客さまの投資判断に役立つ情報を提供し、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローに努めます。
- お客さまの多様な資産運用等のニーズに応じて、金融・投資知識の向上や市場動向の把握に役立つコンテンツやセミナー等の提供を推進します。

4 — 利益相反管理態勢の整備

- お客さまの利益を不当に損なうことのないよう、お客さまとの取引について利益相反の管理を徹底します。

5 — 人材育成・業績評価

- お客さまの多様な資産運用等のニーズに対し、的確なコンサルティングを提供し、堅確な事務を行うため、専門的な知識を有し、適切に業務を行える社員を育成します。
- 社員一人ひとりが自らお客さまを最優先に考え行動するよう、お客さまサービス向上に向けた取り組み等を業績評価に反映します。

6 — 取組状況の確認等

- この方針に基づく取組状況を定期的に確認し、その結果について公表します。
また、この方針は、お客さまの声・環境の変化に応じた高質な商品・サービスの提供を実現するため、定期的に見直しを行います。