

かんぽ生命について

1	経営理念	14
2	経営の基本方針	15
3	経営課題への取り組み	15
4	ビジネス展開	19
5	CSR重要課題への取り組み	22

1.経営理念

経営理念

株式会社かんぽ生命保険の経営理念

お客さまとともに未来を見つめて

「最も身近で、最も信頼される保険会社」を目指します。

1. お客さまへの約束

- ① お客さまとのふれあいを大切にします。
- ② 分かりやすく利用しやすい商品とサービスを提供します。
- ③ お客さまから安心いただけるよう、正確な情報の提供を行います。

2. 株主への約束

- ① 株主の附託に応え、継続的な企業価値の向上を目指します。
- ② 適切なリスク管理により、健全な経営を実現します。
- ③ 株主、投資家の皆さまと密接なコミュニケーションを図ります。

3. 社会への約束

- ① コンプライアンスを最重要視した業務運営を行います。
- ② 健康づくりに積極的に貢献します。
- ③ 人と環境にやさしい事業運営に努めます。

4. 事業パートナーへの約束

- ① 緊密な連携ときめ細かな支援により、共に成長する関係を築きます。
- ② 事業パートナーと一体となって商品とサービスの提供、品質改善を推進します。
- ③ 日本郵政グループの一員としてブランド価値の向上を目指します。

5. 社員への約束

- ① 明るく働き甲斐のある職場環境を作ります。
- ② 社員ひとりひとりを尊重し、等しくチャンスを提供します。
- ③ 社員の能力向上を積極的に支援します。

2.経営の基本方針

当社は、平成19年10月の営業開始以来、「『最も身近で、最も信頼される保険会社』」を目指します。」の経営理念のもと、日本郵便株式会社との一体的な事業運営に

より日本郵政グループの総合力を活かしながら、民間生命保険会社としての経営基盤整備に全社をあげて取り組んでいるところです。

3.経営課題への取り組み

今後も、お客さまからの信頼と安心を護り育てていくため、以下の3つの柱を中心に、すべてのサービスで最高の信頼を得るべく取り組んでまいります。

1 ライフスタイルの変化に即した多様な保障ニーズへの対応

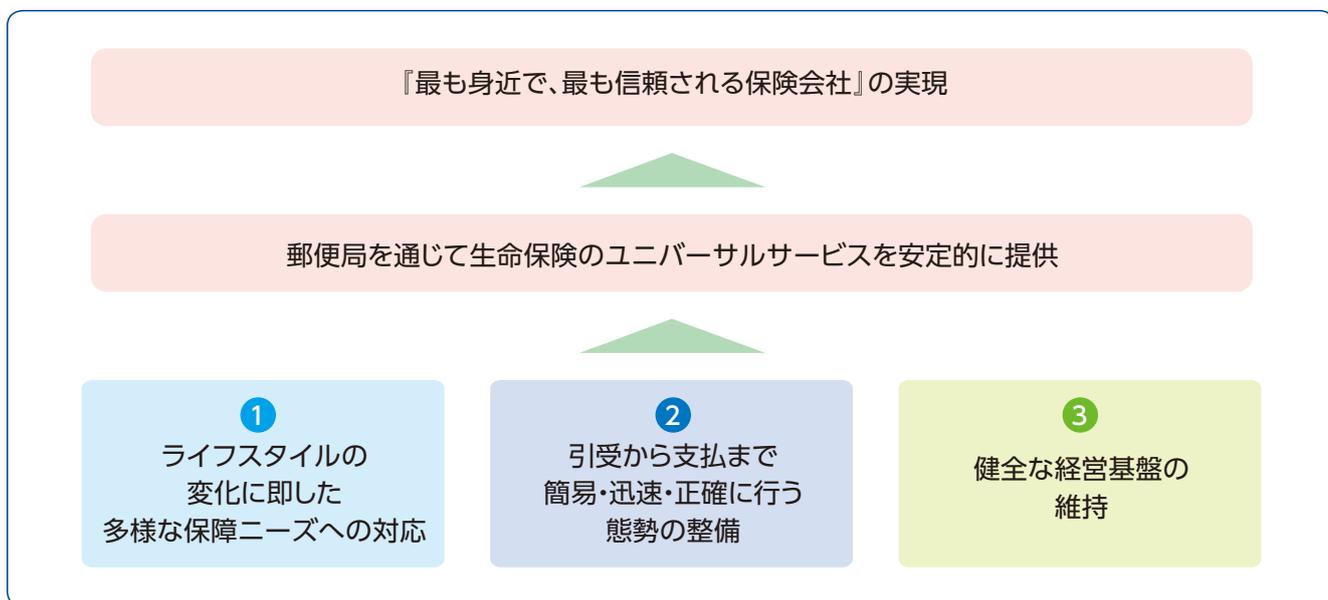
ライフスタイルの変化に即して、お客さまが利用しやすいシンプルな商品・サービスを全国津々浦々の郵便局を通じて提供し、さらなる利便性の向上に取り組めます。

2 引受から支払まで簡易・迅速・正確に行う態勢の整備

簡易・迅速・正確な事務処理とその基盤となるシステムインフラの整備に取り組めます。特に、支払管理・契約管理態勢については、喫緊の最重要課題として優先的に経営資源の配分を行い、お客さまから信頼いただける新たな管理態勢を構築します。

3 健全な経営基盤の維持

各領域でコアとなる人材を戦略的に育成するとともに、機関投資家としての資産運用力強化、コンプライアンスの取組強化などを通じて、財務の健全性維持と企業価値向上に取り組めます。



心のこもったサービス(ご契約内容のフォローアップ活動)

当社では、平成22年10月から、郵便局とともに、「心のこもったサービス」として、全国のご契約者さまへの訪問活動や窓口でのお声かけを実施しています。

この活動を通して、お客さまにより一層の満足と信頼をいただけるように取り組んでまいります。



(1)活動の目的・趣旨

お客さまへの訪問活動などを通して、ご契約いただいている保険の保障内容や、ご請求いただける保険金がないかをご確認いただき、また同時に、保険金のお支払

い手続きのご案内、キャッシュレスや指定代理請求制度のご案内をさせていただくことで、お客さまサービスを向上させていきます。

(2)主な取り組み内容

●右のお知らせツールを使用し、次のご案内をしています。

● 早期のお支払い手続きのご案内

満期保険金・生存保険金のお支払いが可能となる日に確実にお受け取りいただくため、事前にお手続き方法のご説明やご案内をしています。

● ご請求もれの確認

入院保険金等のお支払い事由に該当するご契約がないか、ご契約が複数ある場合、ご請求されていないご契約はないかなどを確認しています。

● 各種サービスのご案内

保険金の口座振込み、保険料の口座払込み、指定代理請求制度など、お客さまの利便性を向上するサービスをご案内しています。

● 保障内容の確認

保障内容が一目で分かるライフプランシートをお作りし、保障内容をご確認いただいたり、保障内容の見直しについてお考えいただくことのお手伝いをしています。



この活動を通じて、お客さまから、「請求していない保険金があったことが分かり助かった」、「加入している保険の保障内容を忘れかけていたので、再確認できてよかった」などのお声をいただいています。

現在は、満期保険金や生存保険金のお支払い時期が近いお客さまを中心に訪問活動を展開していますが、今

後はより多くの機会を作り、お客さまをご訪問させていただく予定です。

今後とも、当社では、お客さまへの訪問活動や窓口でのお声かけによって「心のこもったサービス」をお届けし、お客さまにさらにご満足いただけるよう取り組んでまいります。

東日本大震災への対応

東日本大震災により被災された皆さまに心からお見舞い申し上げます。
当社では、被災された方々や被災地を支援するため、さまざまな取り組みを行いました。その一部をご紹介します。

非常取扱い、特別取扱いの実施

被災された方への救援対策として、地震免責条項を適用しないこととしたほか、保険金の非常即時払いなどの非常取扱いを実施しました。このほか、ご請求に必要な書類を一部省略するなどによる保険金等の簡易・迅速な支払いなどの特別取扱いを実施しました。

な書類を一部省略するなどによる保険金等の簡易・迅速な支払いなどの特別取扱いを実施しました。

確実に保険金をお支払いするための取り組み

警察庁公表の被災者情報等に基づき、郵便局の社員がお客さま宅を訪問し、ご契約の確認、手続きのご案内をさせていただく活動を行いました。

※平成25年5月末現在、東日本大震災に係る保険金として、6,327件、414億円をお支払いしています。

災害地域生保契約照会制度

被災された方がご加入されている生命保険会社が分からず保険金の請求を行うことが困難な場合等に、生命保険会社に契約有無の調査依頼を行う対応(災害地域

生保契約照会制度)を社団法人生命保険協会が実施。当社においても、同制度による照会に対し、契約の有無の確認、お客さまへの回答に取り組んでまいりました。

当社が受けた業務改善命令について

当社の業務委託先である日本郵便株式会社において不祥事件が発生したことに関連し、当社および業務委託先である日本郵便株式会社の内部管理態勢の充実・強化について、平成21年12月4日に、金融庁から法令等遵守に取り組む経営姿勢の明確化など8項目について、保険業法第132条第1項に基づく業務改善命令を受けました。

お客さまをはじめ、関係の皆さまにご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

当社は、この業務改善命令を厳粛に受け止め、平成22年1月6日に、内部管理態勢の充実・強化のための「業務改善計画」を策定して金融庁へ提出し、現在、全力をあげて取り組んでおります。

(1) 業務改善計画に基づいた取り組みについて

業務改善計画に基づき、できる限り現金取扱いの機会を減らすためのキャッシュレス化の推進、領収証・受付証の交付手続きについて広くお客さまに知っていただくための周知の促進、お支払い内容等についてお客さまに確認していただくための確認依頼書の拡充、コン

ピュータを利用したeラーニングによる社員研修など、内部管理態勢の充実、強化施策に着実に取り組んでおります。

業務改善計画の進捗状況については、経営陣主導で推進管理を行っており、必要な措置を講じております。

(2) 「簡易生命保険」および「かんぽ生命保険」をご利用のお客さまへ

1) 当社の社員または日本郵便株式会社の社員が現金、保険証券等をお預かりするときは、その証として「保険料領収証」、「保険料充当金領収証」、「受付証」等の所定の用紙をお客さまにお渡ししておりますので、必ずご確認ください。

ご不明な点がございましたら、かんぽコールセンター(P85参照)までご連絡ください。

2) お客さまの利便性の一層の向上等を図るため、かんぽ生命の保険契約および簡易生命保険契約の保険金等をお支払いする際は、ゆうちょ銀行等金融機関口座へのお振込みとさせていただきます。

また、保険料のお払込みには、ゆうちょ銀行等金融機関の口座利用や送金扱いが便利ですので、是非ご利用ください。

4.ビジネス展開

事業運営の枠組み

当社は、全国津々浦々に設置されている郵便局を商品ご提供や各種手続きサービスの拠点として、お客さま

に喜んでいただけるサービスを提供してまいります。

(1) 当社商品・サービスのご提供の拠点

当社は、代理店チャンネル(事業パートナーである日本郵便株式会社(郵便局)、簡易郵便局)および直営店チャ

ネル(当社の支店)を販売チャンネルとして事業展開を図っています。

1) 代理店チャンネル

日本郵便株式会社は、全国津々浦々に設置されている郵便局を拠点として保険募集を行っています。郵便局においては、住域・個人マーケットを中心にシンプルで分かりやすい商品(小口・簡易)・サービスを全国のネットワークを活かしてご提供します。

当社においては、直営店79カ所(平成25年3月末現在)に代理店支援のための組織(パートナー営業部)を設置し、営業推進のための支援、教育研修および事務支援を行っています。また、当社の特長を活かしつつお客さまニーズに対応した商品開発、マーケット／チャンネル開拓、営業プロセスの高度化を日本郵便株式会社とともに

一体となって推進してまいります。

なお、平成25年3月末現在の生命保険募集を行う郵便局は、20,116局です。

簡易郵便局(郵便窓口業務等受託者)においては、郵便局チャンネルと同様にシンプルで分かりやすい商品・サービスをご提供します。

なお、平成25年3月末現在の生命保険募集委託契約を締結している簡易郵便局は、623局です。

※このほか、郵便局に対してお客さまを紹介する業務を行う簡易郵便局があります。

2) 直営店チャンネル

直営店の法人営業部は、全国の主要都市79カ所(平成25年3月末現在)に設置しており、主に中小企業などの法人・職域マーケットを中心に自社商品やサービスを

ご提供するとともに、他の生命保険会社の法人向け商品も取り扱っています。

(2) 各種手続きの拠点

当社とのご契約(かんぽ生命保険契約)について、保険料の収納や保険金のお支払いなど各種手続きについては全国津々浦々に設置されている郵便局においてサービスを提供しています。

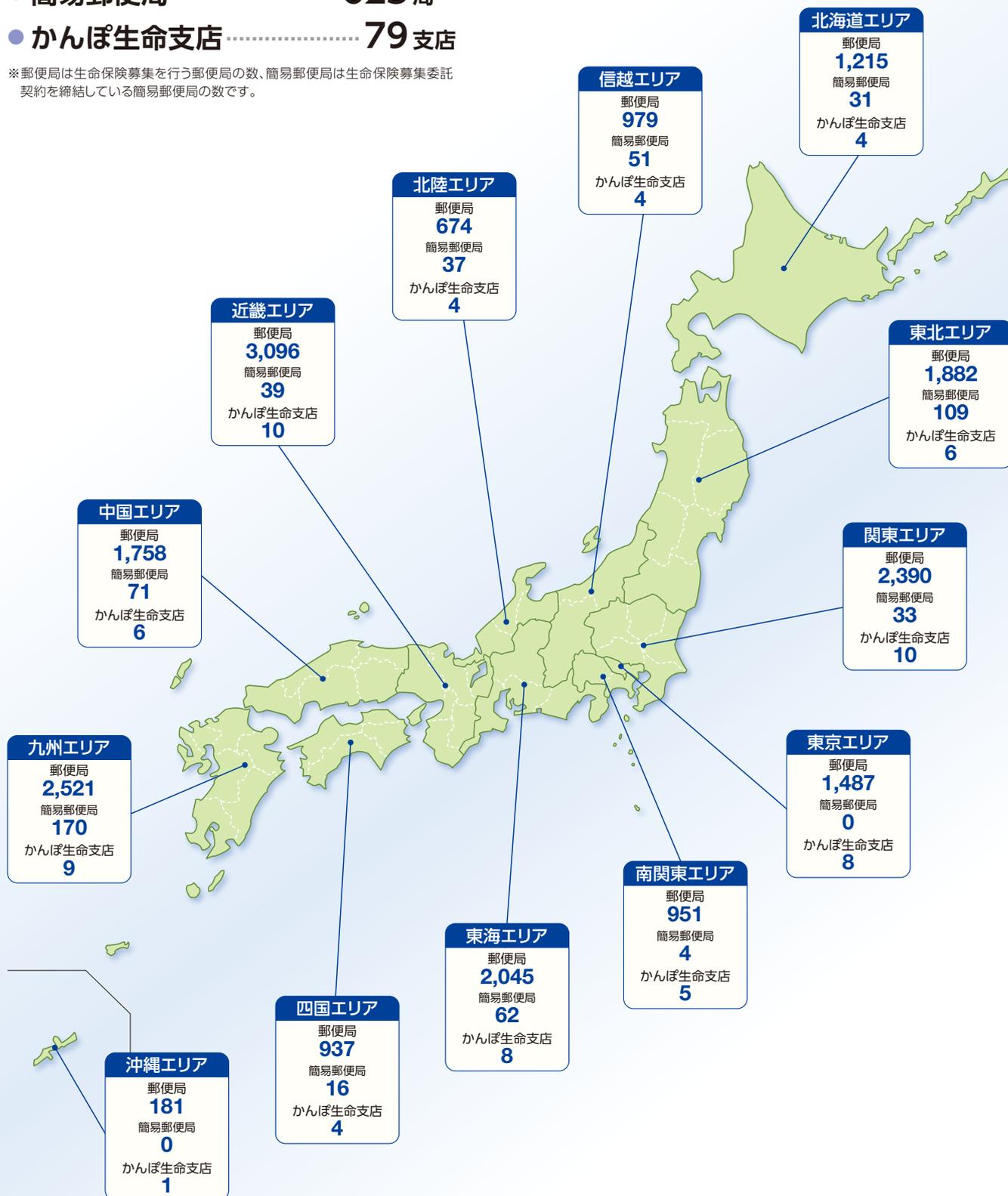
また、当社は、民営・分社化に伴い、日本郵政公社から簡易生命保険契約を承継した「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構(以下本誌において「管理機

構」といいます。)」から、簡易生命保険契約の管理業務を受託しています。管理機構から受託した業務のうち、保険料の収納や保険金等のお支払いなど受託業務の一部を日本郵便株式会社へ再委託を行うことにより、民営・分社化前と変わりなく郵便局でサービスを提供しています。

全国に広がる郵便局ネットワークとかんぽ生命の拠点数 (平成25年3月末現在)

- 郵便局 20,116局
- 簡易郵便局 623局
- かんぽ生命支店 79支店

※郵便局は生命保険募集を行う郵便局の数、簡易郵便局は生命保険募集委託契約を締結している簡易郵便局の数です。



民営化後の業務展開

1) 法人向け商品の受託販売および入院特約の見直しを内容とする新規業務

郵政民営化法第138条第1項および第3項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、平成19年11月26日に認可申請を行い、平成20年4月18日に認可されました。

これらの業務を実施することにより、お客さまの利便性向上や当社の経営の安定に資するものと考えています(P65、74参照)。

2) 運用対象の自由化(含むデリバティブ取引)

郵政民営化法第138条第2項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、平成19年10月4日に認可申請を行い、シンジケートローン(参加型)、信託受益権の取得などの業務が同年12月19日に認可されました。

運用態勢の整備が完了したシンジケートローン(参加型)等については、市場の状況などを勘案しながら、順次運用を開始しており、運用手段の多様化を通じたリスクの分散・収益性の向上などを図っております。

3) 学資保険改定の認可申請および郵政民営化法上の認可

郵政民営化法第138条第1項の規定に基づき、金融庁長官および総務大臣に対し、平成24年9月3日に認可申請を行い、同年11月30日に郵政民営化法上の条件付き認可を取得しました。

具体的な商品内容については、お子さまの死亡保障を削減し、保険料の低価格化を図る商品を予定してお

ります。

学資保険の改定は、お客さまの利便性向上や当社の経営の安定化を図るために必要であることから、認可条件を満たすための態勢整備を図り、可能な限り早期に発売したいと考えております。

5.CSR重要課題への取り組み

当社は、公共性の高い生命保険事業を営む企業として、お客さまからの信頼と安心を護り育てていくため、「社会、地域社会への貢献の推進」、「人に優しい事業環

境の整備」、「環境保全活動の推進」の3つの柱を中心に社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

社会、地域社会への貢献の推進

かんぽ生命では「社会、地域社会への貢献の推進」のなかでも特に、「健康づくりへの積極的な貢献」を経営理

念に掲げ、85年の歴史を持つラジオ体操などを通じて皆さまの健康づくりを応援しています。

(1)ラジオ体操とかんぽ生命

ラジオ体操は、昭和3年、当時の逓信省簡易保険局が、国民の健康の保持・増進を図るために、昭和天皇の御即位の大礼を記念して制定しました。

日本郵政公社の民営・分社化により誕生したかんぽ生命は、逓信省やその流れをくむ郵政省・郵政事業庁・日本郵政公社が担ってきた役割を受け継ぎ、NHKおよびNPO法人全国ラジオ体操連盟と共同でラジオ体操の普及推進に取り組んでいます。

■主な歴史

昭和3年	国民保健体操(旧ラジオ体操)の制定。
昭和26年5月	現行のラジオ体操第一の放送開始。
昭和27年頃	ラジオ体操出席カードの配布開始。
昭和28年7月	夏期巡回ラジオ体操会の開始。
昭和37年10月	1000万人ラジオ体操祭の開始。
平成11年9月	みんなの体操を制定。



初期のラジオ体操ポスター (昭和4年)



平成25年度
ラジオ体操出席カード

(2)各種行事を通じた普及推進への取り組み

●1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭

ラジオ体操最大のイベントとして、1000万人にも及ぶ人々に一斉にラジオ体操およびみんなの体操を行っていただくという趣旨のもと、「1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」を毎年、夏に開催しています。この体操祭の様子はNHKラジオ第1放送・NHK総合テレビで全国に生放送されているほか、NHKの国際放送を通じて海外にも放送されています。

平成24年度は、7月22日(日)に北海道札幌市のモエリ沼公園で「第51回1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」を開催しました。

当日は、早朝からの開催にもかかわらず、全国のラジオ体操ファンの皆さまや、地元の小学生やその保護者の皆さまなど約9,100人の方々にご参加いただきました。



「第51回1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭」の様相(平成24年7月22日・北海道札幌市)



平成25年度は、7月28日(日)、秋田県秋田市での開催です。

●夏期巡回・特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会

毎年7月20日から8月31日までの43日間、全国43会場(1000万人ラジオ体操・みんなの体操祭を含む。)において「夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会」を開催しています。

夏休み期間中にラジオ体操をする風景は、日本の夏の風物詩として浸透しており、各会場とも極めて盛況です。

また、毎年4月から10月末(「夏期巡回」の期間を除く。)の日曜日や祝日を中心に、全国10会場程度で「特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会」を開催しています。

これらの体操会の模様は、NHKラジオ第1放送で全国に放送されています。

※平成25年度の夏期巡回・特別巡回ラジオ体操・みんなの体操会等の日程は、かんぽ生命ホームページ(<http://www.jp-life.japanpost.jp/>)に掲載しています。皆さまのご来場を心よりお待ちしております。



夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会の模様(平成24年7月23日・茨城県高萩市)



夏期巡回ラジオ体操・みんなの体操会の模様(平成24年8月5日・静岡県静岡市)

(3) ラジオ体操の小学校出張授業の実施

ラジオ体操を通じて子どもの健全な育成を支援するとともに、一層のラジオ体操の普及推進を図ることを目的としてNHKテレビ・ラジオ体操講師およびアシスタントを小学校に派遣し、「ラジオ体操の小学校出張授業」を実施しています。

平成24年度は全国の小学校17校で実施しました。当日参加した児童からは、「ラジオ体操ってすごい!」「筋肉をたくさん使った感じ」「楽しかった!」などの感想が聞かれました。



出張授業の模様(平成24年7月14日・東京都足立区立弥生小学校)

(4) 松尾依里佳のよくわかるラジオ体操講座の開設

ヴァイオリニストの松尾依里佳さんをナビゲーターにお迎えし、ラジオ体操を分かりやすく解説する特設サイト「松尾依里佳のよくわかるラジオ体操講座」をかんぽ生命ホームページに開設しました。同サイトでは、ラジオ体操の歴史や効果を詳しく紹介し、動画も掲載しています。

また、平成25年3月28日には東京の丸の内朝大学で「意外と知らないラジオ体操のホント!!～松尾依里佳と学ぶ、カラダお目覚めメソッド～」と題するライブ授業を行いました。当日は早朝にもかかわらず多くのオフィスワーカーの方々に参加いただき、ラジオ体操を行ううえでのポイントを学んでいただきました。



特設サイト「松尾依里佳のよくわかるラジオ体操講座」



ライブ授業の様子

(5) 健康づくりシンポジウムの開催

平成24年度は、2月11日(月・祝)に東京都中央区、2月17日(日)に秋田県秋田市で「かんぼ生命健康づくりシンポジウム2013」を開催しました。

当日は、「常に向上心、未来へタックル」と題し、数々のオリンピック金メダリストを輩出されている至学館大学レスリング部の栄和人監督による基調講演や、ロンドンオリンピック女子レスリング金メダリストの吉田沙保里選手をゲストに迎えて、こころと体の健康づくりをテーマにしたトークセッションを行いました。



基調講演の様様(平成25年2月17日・秋田会場)

(6) 「健康」に関するパブリシティ・アンケートの実施

健康づくりに関する社会貢献活動の一環として、「健康」をテーマとしたパブリシティ・アンケートを実施し、平成24年7月に「『子どものからだづくり・健康』に関する調査結果」をプレスリリースしました。

調査結果は、テレビや新聞などの多くのメディアで取り上げられました。

かんぼ生命2012年「子どものからだづくり・健康」に関する調査

- 健康な子どものイメージを表す漢字は「笑」
- 自分が子どもの頃に比べ、今の子どもが「健康だと思う」親・祖父母は9割弱
- ラジオ体操のイメージは1位「夏休み」、2位「朝」、3位「早起き」
- 夏季オリンピック競技種目のうち、子どもが出場したい種目は「サッカー」、「競泳」、「テニス」

(7) 各拠点での地域社会貢献の取り組み

当社の全国の各拠点において、社員の発意により地域の清掃活動への参加や献血活動などの社会貢献活動に取り組んでいます。

【活動例】

● 各拠点周辺での清掃活動

各拠点の自主的な活動として定期的に清掃活動に取り組んでいます。また、地域の「一斉清掃」の活動に参加し、地域の皆さまと一緒に美化活動に取り組みました。平成24年度は61の拠点で延べ88回以上実施しました。

● 献血活動への協力

平成24年度は55の拠点で献血活動に協力しました。



清掃活動の様子(秋田支店)



清掃活動の様子(長野支店)

●ボランティアウォークへの参加

平成24年度は28の拠点で社員やその家族が、遺児支援のために歩く「あしながPウォーク」に参加しました。

●収集ボランティアの実施

平成24年度は51の拠点でペットボトルキャップや使用済み切手などを収集し、社会福祉協議会などへ寄贈をしました。



清掃活動の様子(福井支店)

人に優しい事業環境の整備

(1)子育て支援イベントの開催

子どもの健全育成を目的として、平成24年11月10日(土)に、「かんぽ キッズスマイルワールド®2012」を東京都文京区の東京ドームシティ・プリズムホールで開催しました。

子育て支援推進の必要性を多くの方々に情報発信する機会として、子育て支援に関するステージショー、アトラクション、情報の紹介をはじめ、親子で楽しめるコンテンツを展開しました。また、東日本大震災の被災者支援として、岩手、宮城、福島の3県から親子56名を招待しました。



かんぽ キッズスマイルワールド®2012の様様

(2)産前産後セルフケア講座の開催

子育て導入期の女性の健康をサポートすることを目的に、NPO法人マドレボニータと共同で、産前産後のカップルを対象にしたセルフケア講座を平成24年度は東京都内の3カ所で開講しました。

環境保全活動の推進

(1) 省エネルギーへの取り組み

地球温暖化対策の一環として、当社が所有する施設において、省エネルギー診断の結果などに基づき、機器・設備の改修や運用改善などを継続的に実施することにより、省エネルギーによるCO₂排出量の削減に努めています。

また、基本的な省エネ活動を全社的に推進するため、省エネルギーのための具体的な取り組みをまとめた「ガイドブック」を作成し、全社員がこのガイドブックに基づいた省エネルギーの取り組みを実施することにより、CO₂排出量やコピー用紙使用量の削減に努めています。

(2) JPの森づくり

日本郵政グループでは、平成20年度から「JPの森づくり運動」を展開しています。具体的には、全国の日本郵政グループのネットワークを基盤として、NPO法人や自治体などと協働し、森林育成から環境教育まで幅広い活動を通して持続可能な森林の育成に取り組んでいます。

この「JPの森づくり運動」の一環で、グループ社員による植樹・育林活動(広葉樹)を行う場として、NPO法人「どんぐりの会」のご協力のもと、千葉県君津市に「JPの森(久留里ドングリの森)」を設け、社員ボランティアなどによる活動を行っています。



「JPの森(久留里ドングリの森)」での活動の様子(千葉県君津市)

(3) 「環境」に関するパブリシティ・アンケートの実施

環境保護活動の一環として、昨年に引き続き「環境」に関するパブリシティ・アンケートを実施し、平成25年1月に「『環境意識と地域環境』に関する調査結果」をプレスリリースしました。

調査結果は、「健康」に関するパブリシティ・アンケートと同様に多くのメディアで取り上げられました。

かんぽ生命2012年「環境意識と地域環境」に関する調査

住んでいる地域環境に対する意識は、地域ごとの違いが色濃く出る結果に。

- 次世代に残したい自然は、「四季」、「桜」、「澄んだ空」
- 「環境幸福度」最高点は北海道
- 10年後の身近な自然環境は悪くなっていると考える人が多数派
- 今後購入したいエコ家電は「LED照明」、「冷蔵庫」、「エアコン」