

価値創造の軌跡

創業時からの変わらぬ想い「お客さまの人生を保険の力で守りする」

1916年の創業から100年以上、当社は、その時代、時代の社会課題やニーズに合わせた保険サービスを提供し、人々の生活を支えてきました。2007年の郵政民営化により、国営事業から民間企業へ形を変えましたが、保険を通して人々の生活を支えるという使命は今も変わりありません。

これからも郵便局ネットワークを通じて、全国のお客さまに「保険」という安心をお届けし、お客さま一人ひとりの人生を保険の力で支え、守り続けていきます。

1916

簡易生命保険事業創業

当社の前身である簡易生命保険が生まれた当時、生命保険は富裕層の方々を除いて加入が難しいものでした。創業の背景には、生命保険を小口化し、郵便局という身近なネットワークを通じて基礎的な保障を広めたいという想いがありました。



1971

学資保険の創設

当時は、進学率がかなり上昇する一方、教育費の著しい高騰が家計の大きな負担となっていました。将来的な教育資金の準備に役立つ保険ニーズの高まりを受けて、郵便局から業界初の保険商品として創設しました。



社会的使命（パーパス）

お客さまから信頼され、選ばれ続けることで、
お客さまの人生を保険の力で
お守りする

特別終身保険の創設

平均寿命の著しい伸びや核家族化の進展に伴い、高齢者問題が社会的課題としてクローズアップされる状況のなか、被保険者が亡くなった場合の保障に加えて、被保険者の生存中にも何らかの保険金を受け取りたいとの強い要望が寄せられたことに応じて創設しました。



2000

特定養老保険の創設

糖尿病などの慢性疾患にかかり治療を受けているものの仕事や日常生活を支障なく送っている人が増加し、疾患と付き合いながらも自らは健康であるという意識を持つ「一病息災」といった健康概念が現れるなか、慢性疾患にかかっている人を含め、広く国民、お客さまの自助努力を支援することとして創設しました。



2007

郵政民営化

郵政民営化により、日本郵政グループが発足し、「株式会社かんぽ生命保険」として生命保険事業を開始しました。



2015

東証一部上場

東京証券取引所市場第一部に株式を上場しました。



2004

2倍型・5倍型終身保険の販売開始

低廉な保険料でライフサイクルに合わせた終身保障をというニーズに応えるため、保険料払込期間満了前の死亡保険金額を、同期間満了後の2倍もしくは5倍とする終身保険の販売を開始しました。



2008

入院特約

「その日から」販売開始

お客さまからの短期入院の保障等についてのご要望にお応えするため、1日以上の入院を支払対象とし、手術保険金の支払対象を拡大するなど、これまでの入院特約の内容を見直し、民営化後の第1弾商品として、発売しました。



2024

一時払終身保険

「つなぐ幸せ」販売開始

中高年齢層のお客さまの一生の死亡保障ニーズや、自身が亡くなった際の葬儀費用や遺族の生活資金等を速やかに確保しておきたいというニーズにお応えできるよう、一時払終身保険の販売を開始しました。



価値創造の源



全国に広がる郵便局ネットワーク

全国津々浦々に広がる約2万の郵便局窓口とかんぽ生命の支店およびかんぽサービス部を通じて、個人と法人のお客さまに保険サービスを提供しています。

郵便局の数は、小学校や交番等よりも多く、地域の暮らしに安心を提供しています。



非常に大きな顧客基盤

養老保険・終身保険を中心としたシンプルでわかりやすい商品（簡易・小口）・サービスをお客さまに提供しており、お客さま数は全国民の約15%にのびります。

保険金等支払金額は業界トップであり、多くのお客さまに保険金をお支払いし、生命保険会社としての社会的使命を確実に果たしています。



業界最大級の総資産・健全な財務基盤

当社は業界最大級の総資産を有する機関投資家であり、お客さまからお預かりした保険料をもとに資産運用を行っています。また、生命保険会社の財務の健全性を示すソルベンシー・マージン比率も、監督当局からの是正措置が発動される200%を大きく上回り、信用格付においても高い評価を獲得しています。



お客さまの一生を支える人材の力

営業社員をはじめとする約1.8万人の従業員が全国のお客さまに寄り添い、一生を支えています。

また、多様な人材が働きやすい環境を実現するため、女性活躍や仕事と育児の両立支援を進めており、男女ともに育児休業取得率100%を達成しています。

(注1) 小学校数 出典：文部科学省「学校基本調査」2023年5月1日現在

(注2) 交番・駐在所数 出典：警察庁「全国警察施設名称位置等」2023年4月1日現在

(注3) お客さま数は、契約者および被保険者を合わせた人数（個人保険および個人年金保険を含み、当社が受再している簡易生命保険契約を含みます。）

(注4) 総人口 出典：総務省統計局「人口推計」2024年4月1日現在（概算値）

(注5) 保険金等支払金額は、保険金・年金・給付金の合計

(注6) 国内生保全42社（国内単体＜外資系生保は日本法人＞）が対象

(注7) 出典：生命保険協会「生命保険事業概況（2023年度）」

郵便局数 (生命保険募集を行う郵便局・簡易郵便局)

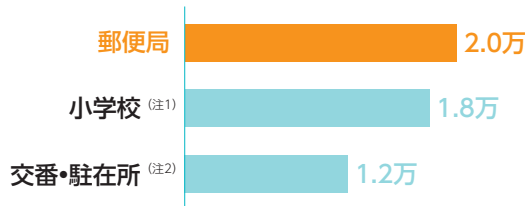
20,348局

かんぽ生命支店

82支店

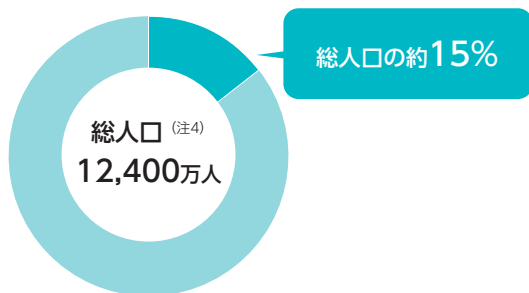
かんぽサービス部

623ヶ所

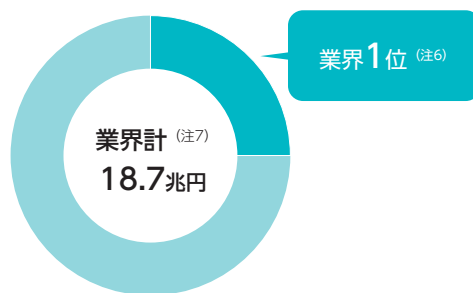


かんぽサービス部はかんぽ生命の支店の組織として支店の担当エリア内の郵便局に設置しており、主にお客さまのお宅を訪問して活動するコンサルタントが所属しています。

お客さま数 (注3) 1,807万人



保険金等支払金額 (注5) 4.5兆円



総資産

60.8兆円 業界2位 (注6)

連結ソルベンシー・マージン比率

1,023.2%

● 格付情報 (2024年6月1日現在)

AA-

保険金支払能力

格付投資情報センター (R&I)

AA

保険金支払能力格付

日本格付研究所 (JCR)

A+

保険財務力格付け

スタンダード&プアーズ (S&P)

従業員数

18,427人

女性管理職比率 (本社) (2024年4月1日現在)

15.0%

うち営業社員数

9,673人

育児休業取得率

男女ともに 100%

男性の育児休業
取得日数
平均 52.2日

価値創造プロセス

経営理念

いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。

事業環境の変化

2024年3月
見直し

1 郵便局ネットワーク等を通じた保険サービスの提供

2 人々の笑顔と健康を守るWell-being向上のためのソリューションの展開

マテリアリティ

2024年5月
見直し

中期経営計画（2021

「郵便局の保険」としての親近感とともに、お客さまの「信頼できる気軽な相談相手」としてつながり続け、

INPUT

価値創造の源

P.15

全国に広がる郵便局ネットワーク



非常に大きな顧客基盤



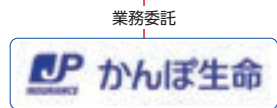
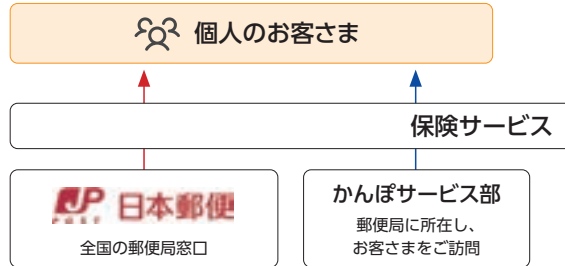
業界最大級の総資産・健全な財務基盤



お客さまの一生を支える人材の力



BUSINESS



- お客さまニーズに
- 営業体制の強化 P.27
 - CX向上のためのDX推進 P.33

- 経営基盤
- 資産運用の深化・進化 P.39
 - ERM・資本政策 P.49
 - サステナビリティ P.61

社員全員の日々の考え・
あなたがいてくれて

社会的使命（パーパス）

お客さまから信頼され、選ばれ続けることで、お客さまの人生を保険の力でお守りする

（重要課題） P.19

3 多様性と人権が尊重される安心・安全で暮らしやすい地域と社会の発展への貢献

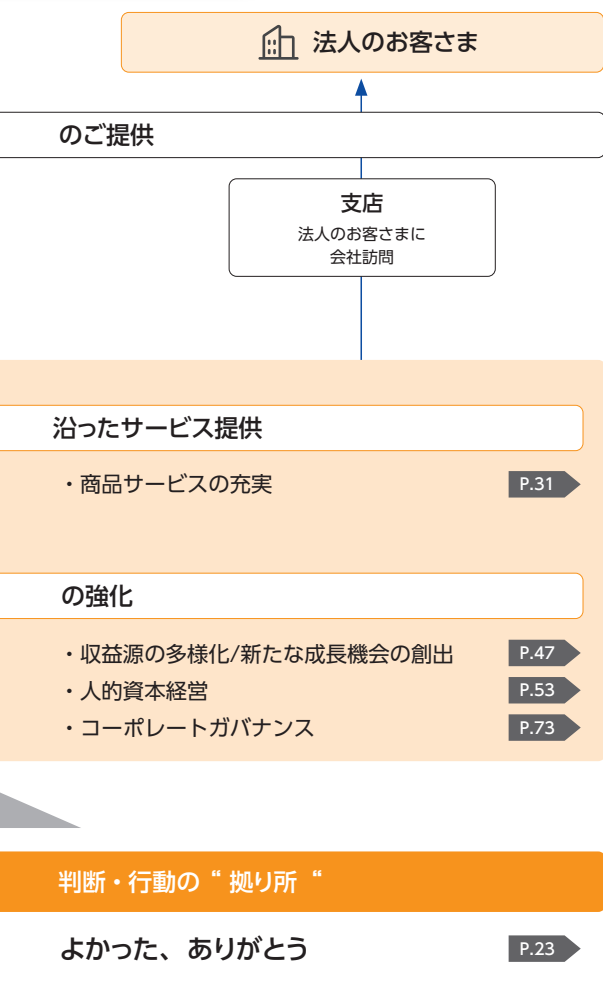
4 豊かな自然を育む地球環境の保全への貢献

5 サステナビリティ経営を支える経営基盤の構築

年度～2025年度） P.25

ライフステージ/世代を超えて安心を提供するとともに、安定的に利益を確保できる持続的な「強い会社」へ成長する

ACTIVITY



OUTCOME (2025年度目標)

非財務目標 P.21

・保有契約件数(個人保険)	1,850万件以上
・お客さま満足度	90%以上
・NPS®	業界上位水準
・ラジオ体操実施率	25%
・インパクト“K”プロジェクト認証ファンド	累計15件、500億円
・社会貢献活動の実施	
・温室効果ガス排出量 (Scope1・2)	46%削減 (2019年度比) (2030年度目標)
・ES調査結果	他社平均であるB
・本社における女性管理職比率	30% (2030年度目標)
・育児休業取得率	男女ともに100%
・障がい者雇用率 (日本郵政グループ全体)	3.0%
・コンプライアンス・プログラムに基づく取り組みの実施	

財務目標 P.25

・修正利益	970億円
・修正ROE	6%程度
・一株当たり配当額 (DPS)	中期経営計画期間中 原則減配はせず、増配を目指す (総還元性向：中期平均40～50%)
・EV成長率 (RoEV)	6～8%成長を目指す

マテリアリティ（重要課題）

当社では、お客さまの人生を保険の力でお守りするという社会的使命を果たすため、郵便局や支店、かんぽサービス部を通じて保険サービスを提供することを第一のマテリアリティ（重要課題）として位置づけるとともに、人々の健康や多様性、人権、環境などに配慮した持続的な事業運営を行っています。

マテリアリティの見直し

前回のマテリアリティ策定時（2021年3月）から、外部環境等の変化を踏まえたアップデートが必要と認識し、2024年3月に見直しを行いました。

- 外部環境の変化：「人権」、「人的資本」、「生物多様性」に対する関心の高まり
- 内部環境の変化：新しいかんぽ営業体制として、約1万人のコンサルタントが当社に所属（2022年4月～）

マテリアリティ特定プロセス

STEP 1 当事業に関連する社会課題の抽出

SDGsの17の目標を達成するための具体的な169のターゲットから、生命保険業を営む当社にとっての社会課題を抽出しました。（色付き項目が今回の見直しにあたり新たに追加したもの）



1.4 生命保険商品・サービスの提供	3.3 感染症拡大防止への貢献	3.4 3.8 3.a 健康増進・健康経営	3.6 交通事故の減少
4.3 子どもが適切な教育を受けられる態勢の支援	4.4 人材育成	4.7 健康・金融リテラシー	5.1 性差別の撤廃
5.4 仕事と育児・介護等の両立支援	5.5 女性管理職比率の向上	5.b テレワークの推進	5.c 女性活躍支援
6.6 綺麗な水や水関連の生態系を守るための活動	7.2 7.3 7.a 再生可能エネルギーの活用	8.5 企業風土改革・働き方改革	8.7 児童労働（義務教育を妨げる労働等）の禁止
8.8 障がい者雇用促進	8.8 社員が働きやすい安心・安全な労働環境	8.10 商品・サービスにアクセスしやすい環境の設計	9.4 CO ₂ 削減への取り組み
9.5 イノベーション・調査・研究の推進	10.2 ダイバーシティ（多様性）の推進	10.3 人権を尊重する取り組みの推進	11.1 11.5 地域社会への貢献
11.6 12.5 資源のリサイクル・廃棄物の適切な処理	12.6 サステナビリティに関する取り組みの公表・開示	13.2 13.3 地球温暖化をはじめとした気候変動への対応	14.1 14.2 綺麗な海や海洋の生態系を守るための活動
15.1 15.4 自然や生態系を守るための活動	16.3 コンプライアンスの徹底	16.4 マネー・ローンダリング等の排除	16.4 反社会的勢力の排除
16.5 贈収賄や横領といった不正行為の防止	16.7 健全な経営のためのコーポレートガバナンス	16.b 差別の撤廃	17.16 サステナブル投資の推進

（注）それぞれの社会課題に付している番号は、関連するSDGsの169のターゲットの番号です。

STEP 2 優先度の高い社会課題の特定

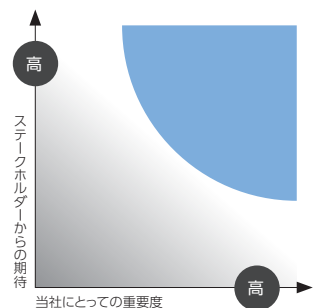
STEP1で抽出した社会課題を「当社にとっての重要度（戦略的重要性）」と「ステークホルダーからの期待」の2軸で優先順位をつけて、優先度の高い社会課題を特定しました。

当社にとっての重要度

当社の経営理念、社会的使命（パーパス）および中期経営計画（2021年度～2025年度）の内容をふまえ、選定

ステークホルダーからの期待

「社会」、「株主・投資家」、「お客さま」、「社員」のステークホルダーから、それぞれ期待される社会的要請をふまえ、選定（次頁参照）



【参考】「ステークホルダーからの期待」の特定作業

ステークホルダー	特定作業
社会	政府や業界団体によるガイドラインや、外部評価機関・SDGs関連の評価（アンケート）項目の追加要素等を確認
株主・投資家	SR（株主との対話）等でコメントいただいた当社への期待事項を確認
お客さま	お客さまから寄せられた声をもとにお客さまから当社への要望・意見等を確認
社員	社員アンケートを実施し、当社が優先して取り組む社会課題について確認

その結果、優先度の高い社会課題として、以下を特定しました。

1.4 生命保険商品・サービスの提供	3.3 感染症拡大防止への貢献	3.4 3.8 3.a 健康増進・健康経営	4.4 人材育成
5.4 仕事と育児・介護等の両立支援	5.c 女性活躍支援	8.5 企業風土改革・働き方改革	8.8 障がい者雇用促進
8.8 社員が働きやすい安心・安全な労働環境	8.10 商品・サービスにアクセスしやすい環境の設計	9.4 CO ₂ 削減への取り組み	9.5 イノベーション・調査・研究の推進
10.2 ダイバーシティ（多様性）の推進	10.3 人権を尊重する取り組みの推進	11.1 11.5 地域社会への貢献	13.2 13.3 地球温暖化をはじめとした気候変動への対応
15.1 15.4 自然や生態系を守るための活動	16.3 コンプライアンスの徹底	16.7 健全な経営のためのコーポレートガバナンス	17.16 サステナブル投資の推進

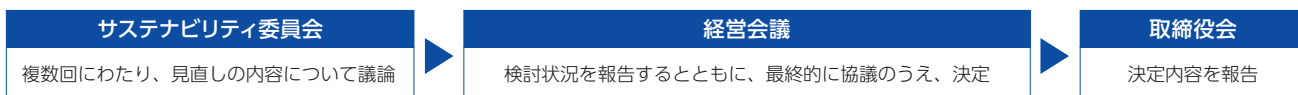
（注）それぞれの社会課題に付している番号は、関連するSDGsの169のターゲットの番号です。

STEP 3 **マテリアリティの決定**

STEP2で特定した優先度の高い社会課題を、以下の5つのマテリアリティとして整理し、サステナビリティ委員会および経営会議で協議・決定し、取締役会へ報告しました。また、各マテリアリティの進捗状況を把握するためのKPIも併せて決定しています。（次頁参照）

	マテリアリティ	STEP2 で特定した優先度の高い社会課題		実現を目指すSDGsのゴール
事業に関する課題	1 郵便局ネットワーク等を通じた保険サービスの提供	1.4 生命保険商品・サービスの提供	8.10 商品・サービスにアクセスしやすい環境の設計	
		9.5 イノベーション・調査・研究の推進		
	2 人々の笑顔と健康を守る Well-being向上のためのソリューションの展開	3.3 感染症拡大防止への貢献	3.4 3.8 3.a 健康増進・健康経営	
		17.16 サステナブル投資の推進		
	3 多様性と人権が尊重される 安心・安全で暮らしやすい地域と社会の発展への貢献	10.3 人権を尊重する取り組みの推進	11.1 11.5 地域社会への貢献	
		17.16 サステナブル投資の推進		
	4 豊かな自然を育む地球環境の保全への貢献	9.4 CO ₂ 削減への取り組み	13.2 13.3 地球温暖化をはじめとした気候変動への対応	
		15.1 15.4 自然や生態系を守るための活動	17.16 サステナブル投資の推進	
事業基盤に関する課題	5 サステナビリティ経営を支える経営基盤の構築	4.4 人材育成	5.4 仕事と育児・介護等の両立支援	
		5.c 女性活躍支援	8.5 企業風土改革・働き方改革	
		8.8 障がい者雇用促進	8.8 社員が働きやすい安心・安全な労働環境	
		10.2 ダイバーシティ（多様性）の推進	16.3 コンプライアンスの徹底	
		16.7 健全な経営のためのコーポレートガバナンス		

【参考】社内での決定プロセス



なお、上記に加え、外部有識者により構成される社内会議でも意見を伺いながら、見直しの検討を行いました。

マテリアリティに対応する主な取り組みおよび目標

当社は、5つのマテリアリティ（重要課題）について、以下の取り組みを推進しており、関連する目標を設定のうえ、その進捗状況を管理しています。

マテリアリティ	取り組み理由等	主な取り組み
<p>1 郵便局ネットワーク等を通じた保険サービスの提供</p> 	<p>当社は、前身である簡易生命保険事業の創業以来、郵便局ネットワーク等を通じて全国のお客さまに基礎的な保険商品・サービスをご提供してきました。現在も、人生100年時代における、あらゆる世代のお客さまの保障ニーズにお応えし、お客さまの人生を保険の力でお守りすることが当社の社会的使命であると認識しており、この使命を果たすことで、サステナビリティ(持続可能性)をめぐる社会課題の解決に貢献するとともに、当社の持続的な成長を目指しています。そのため、常にお客さまのニーズにお応えする保険サービスをご提案するとともに、お客さまの万が一の際に迅速かつ確実に保険金をお支払いする態勢を整備していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域密着の郵便局ネットワークを通じた基礎的な保障の提供 ・郵便局ネットワークとDX推進によるデジタル接点との融合 ・あらゆる世代の保障ニーズに応える商品開発 等
<p>2 人々の笑顔と健康を守る Well-being向上のためのソリューションの展開</p> 	<p>当社は、生命保険会社としてお客さまの万が一を支えるだけでなく、日々の健康づくりのサポートやサステナブル投資の推進に取り組むことにより、人々の毎日の暮らしを元気で笑顔に満ちたものにすることに貢献していきます。当社がこうした取り組みを推進し、人々の健康で豊かな人生を支えることは、生命保険会社である当社の持続的な成長にも資するものと考えています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ラジオ体操の普及推進 ・健康応援アプリ「すこやかんぽ」を活用したサービスの提供 ・サステナブル投資の推進 等
<p>3 多様性と人権が尊重される安心・安全で暮らしやすい地域と社会の発展への貢献</p> 	<p>当社は、多様性や人権尊重に関する社会的要請が高まるなか、これらを侵害することのない企業活動を行っていく必要があると認識しています。そのため、人々が将来にわたって安心・安全に生活できるよう、多様性や人権を尊重した地域と社会の持続的な発展に資する取り組みを行うことで、誰もが生きがいをもって豊かに暮らせる共生社会の実現に貢献していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・人権を尊重した社会の実現に向けた取り組み(人権デュー・ディリジェンスの取り組み等) ・車いすテニスの支援や各拠点での社会貢献活動 ・サステナブル投資の推進 等
<p>4 豊かな自然を育む地球環境の保全への貢献</p> 	<p>当社は、持続的な地球環境があってこそ、当社の持続的な成長が実現できるという考えのもと、社会的要請が高まっている気候変動や生物多様性・自然資本といった環境課題への対応を行っていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・気候変動に関する取り組み ・生物多様性・自然資本に関する取り組み ・サステナブル投資の推進 等
<p>5 サステナビリティ経営を支える経営基盤の構築</p> 	<p>当社では、1～4のマテリアリティの達成のためには、社員一人ひとりが力を発揮できる職場環境や、会社の健全な経営基盤が欠かせないものと認識しています。そのため、社員のエンゲージメントの向上や多様な人材の活躍を進める人的資本経営の推進や、コンプライアンスの徹底、コーポレートガバナンスの強化を図っていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・人的資本経営の推進 ・コンプライアンスの徹底 ・コーポレートガバナンスの強化 等

(注1) お客さま満足度を5段階評価として、「満足」「やや満足」として回答いただいた合計割合です。

(注2) NPS®とは、Net Promoter Scoreの略語であり、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズ(現NICE Systems,Inc)の登録商標です。

(注3) NTTコム オンライン社「NPS®ベンチマーク調査 生命保険部門 (2023)」

(注4) ラジオ体操実施率は、当社が定期的に実施しているオンライン調査(対象は20歳～69歳の男女2,400名)において、ラジオ体操を知っていると回答した方のうち、1年に1回以上ラジオ体操を実施すると回答した方の割合です。

中期経営計画の基本方針

P.25

- ①信頼回復に向けた取り組みの継続
- ②事業基盤の強化
- ③お客さま体験価値の向上
- ④ESG経営の推進
- ⑤企業風土改革・働き方改革
- ⑥ガバナンスの強化・資本政策

2025年度目標	2023年度実績	参照ページ	関連する中期経営計画の基本方針
保有契約件数(個人保険)：1,850万件以上	1,970万件	P27	①②③④
お客さま満足度 ^(注1) ：90%以上を目指す	83%	P33	
NPS [®] ^(注2) ：業界上位水準を目指す	【参考】 NPS [®] ベンチマーク調査 ^(注3) ▲56.1		
ラジオ体操実施率 ^(注4) ：25%	24.0%	P69	④
インパクト“K”プロジェクト認証ファンド：累計15件、500億円	累計6件、225.5億円	P44	④
社会貢献活動の実施	各拠点での地域貢献活動や、車いすテニス等の協賛を実施	P71	
インパクト“K”プロジェクト認証ファンド累計件数・金額(マテリアリティ2に記載)			
温室効果ガス排出量(Scope 1・2) - 2030年度目標：46%削減(2019年度比) - 2050年目標：カーボンニュートラル	33.9%削減(2019年度比) (2022年度実績)	P65	④
インパクト“K”プロジェクト認証ファンド累計件数・金額(マテリアリティ2に記載)			
ES調査結果：他社平均であるB	CC	P54	①④⑤⑥
本社における女性管理職比率：30%(2030年度目標)	15.0% (2024年4月1日現在)	P58	
育児休業取得率：男女ともに100%	男性：100% 女性：100%	P59	
障がい者雇用率(日本郵政グループ全体)：3.0%	2.56% (2023年6月1日現在)		
コンプライアンス・プログラムに基づく取り組みの実施	「犯罪防止態勢」、「募集品質・募集管理態勢」等を重点取組内容として選定し、取り組みを実施	P87	

社員全員の日々の考え・判断・行動の“拠り所”

当社は、経営理念「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」の実現に向けて、社員一人ひとりが自分ごと化して行動変革を起こせるよう、経営理念を具現化し、社員の行動へつなぐ言葉として、“拠り所”を制定しています。

全社員がこの“拠り所”に基づき、日々考え、行動しています。

岡山支店
岡山南郵便局
かんぽサービス部



藤岡 里帆

お客様の未来と一緒に 考え、支える社員を目指して

私は、コンサルタントとして、お客さまに保険商品のご案内を行っています。お客さまの状況や想いを丁寧にお伺いすることで、お客さまの将来なりたい姿と一緒に想像し、その未来を叶えるために、私がお手伝いできることはないかを常に考え、お客さま訪問を行っています。お客さまからの「来てくれてありがとう」の一言が、毎日活動するうえでの励みになっています。

大阪法人支店
法人営業二部
本社 法人営業開発部 兼務



藤原 勇太

お客さまと誠実に向き合い、 情熱を持って、真に寄り添い支えるために

私は、法人営業部社員として、法人のお客さまに保険商品のご案内を行っています。年間360社以上のお客さまとお会いするなかで、現在のお客さま、そして未来のお客さま、出会う方全員から「藤原さんに頼んでよかった、ありがとう」と言っていただけるよう、日々情熱を持ってお客さまに向き合っています。

IT企画部
IT活用推進担当



渡邊 頼貴

フロントラインで働く 仲間をリスペクトし支えたい

私は、コンサルタントや本社・支店の社員が利用するシステム・ツール等の企画や利用促進を行っています。社内からの問合せには分かりやすく・丁寧に回答することを心がけています。社内の仲間からの「ありがとう」は、その先のお客さまからの「ありがとう」へとつながっていると信じて、日々頑張っています。

福井支店
郵便局支援部



山根 舞

お客さまを思い浮かべながら、 郵便局の縁の下の力持ちを目指して

郵便・貯金・保険など多岐にわたる業務を担っている郵便局の社員が、安心して保険に関するお客さま対応ができるよう、商品や手続等に関する研修を実施しています。郵便局から照会を受けることもあり、その際には、お客さまが目の前にいらっしやると思い対応しています。引き続き、お客さまのために郵便局の方々の縁の下の力持ちとして、支援に努めていきます。



仙台カスタマーサービスセンター
お客さまサービスユニット



浅井 陽子

お客さまに 安心をお届けするために

お客さまからの問合せのお電話に対応しています。お困りごとがあり、不安な気持ちでお電話をくださる方が多いので、「私が解決のお手伝いをいたします！」の思いを込めた温かい声でお迎えし、分かりやすく回答を伝えることを心がけています。「よく分かりました」という安心したお声を聴くと嬉しくなります。今後もお客さまのお力になれるよう、寄り添う心を持って対応いたします。

福岡保険金サービスセンター
審査・調査ユニット



松浦 将樹

1日でも早く保険金を 受け取っていただきたい

お客さまに「保険に入っていて良かった」と一番実感してもらえる瞬間は、ご入院されたり、ご家族などがお亡くなりになられた際、速やかに保険金をお受け取りいただいたときだと思います。私は保険金支払審査業務を担当していますが、正確かつ迅速に審査することで、お客さまのお役に立てるよう心がけています。

社員全員の日々の考え・判断・行動の“拠り所”

「あなたがいてくれてよかった、 ありがとう」

旭川支店
旭川東郵便局
かんぽサービス部



今井 宏輔

担当するすべてのお客さまに お会いして、安心をお届けしたい

お客さまに、ご加入されている契約の理解を深めていただくため、ご契約内容確認活動を行っています。最初は気が進まないと感じておられたお客さまも、実際にお会いして丁寧にお話することで、「保障の再確認ができて良かった」と感謝の声をいただくことが多くあります。これからもお客さまに安心してかんぽ生命をご利用いただけるよう、本活動に取り組んでいきます。

横浜支店
港北郵便局
かんぽサービス部



廣瀬 歩美

相談できる場所として 思い出してもらえる存在になりたい

内務社員として電話対応やコンサルタントの業務支援をしています。電話対応ではお客さまの状況、想いを想像し、お客さまの不安な気持ちが安心に変わるようお話しすることを心がけています。お客さまと直接お会いすることはありませんが、私たち内務社員の動きがコンサルタントの活動につながり、お客さまとのより良い関係づくりに貢献できればと思っています。