



## ステークホルダーとの対話

### お客さまとの対話



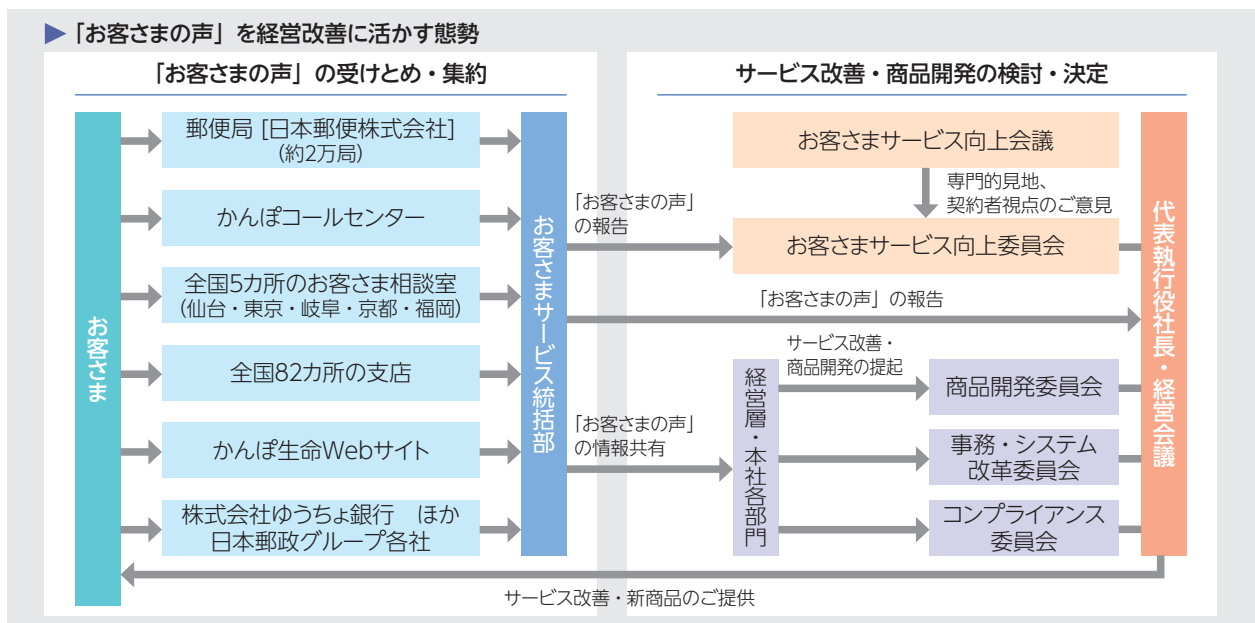
当社は、「お客さまの声」を貴重な「財産」として認識しており、お客さまとの対話を重視して、お客さまにとっての新しい利便性を絶え間なく創造し、質の高いサービスを追求し続ける体制を整え、「お客さまの声」をもとにサービスを日々見直し、お客さま満足の向上に取り組むことが、経営改善の基本と考えています。

#### お客さまの声を経営に活かす取り組み

「お客さまの声」をもとに、商品・サービスの開発、改善を行うことはもとより、「お客さまの声」を役員はじめ、社員一人ひとりが真摯に受けとめ、行動していくことにより、お客さま本位の経営に取り組んでまいります。

当社は、郵便局やかんぽコールセンター等を通じて2018年度は約117万件の「お客さまの声」をお寄せいただいております。いただいた声は、当社お客さまサービス統括部に集約され、一元管理のもとで分析し、サービスの改善、商品開発につなげることで、お客さまにご満足いただけるサービスのご提供を目指します。

また、社外の有識者の方を委員とする「お客さまサービス向上会議」を開催し、お客さま満足の向上に向けたご意見をいただいております。



#### お客さま満足度調査

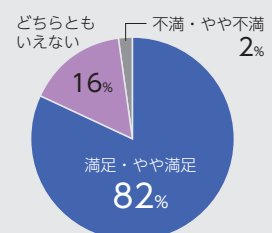
かんぽ生命保険にご加入いただいているお客さまから直接ご意見を伺い、今後のより良い保険サービスのご提供に活かしていくことを目的に、「お客さま満足度調査」を実施しています。

#### 2018年度 お客さま満足度調査結果

当社の総合的な満足度は、8割を超えるお客さまから、「満足」「やや満足」の合計)と評価をいただきました。今後もより多くのお客さまから、高い評価をいただけるよう、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

2018年度  
お客さま  
満足度調査  
概要

- 調査実施時期：2018年9～10月
- 調査対象：新規加入、保全手続、保険金請求（満期・入院・死亡など）を行っていただいたお客さま
- アンケート送付数：41,736件
- 回収数：13,245件



## 株主・投資家との対話

当社は、上場企業としての説明責任を果たし、株主・投資家等の信頼を確保するため、正確かつ公平に情報を開示することを基本方針とするディスクロージャーポリシーを策定し、その実現に努めています。

### IRの実施状況

#### 国内外機関投資家IR

四半期ごとの決算発表後、機関投資家やアナリスト向けに決算説明会や電話会議等を開催し、経営陣が経営戦略・財務状況等についての説明を実施しています。また、証券会社主催の機関投資家向けカンファレンス等にも参加しています。

#### 個人投資家IR

当社Webサイトに個人投資家向けのページ（IRサイト）を設け、投資家向けの会社情報をタイムリーに掲載しているほか、個人投資家の皆さまを対象とした会社説明会を年間を通じて実施しています。

#### 法定開示・適時開示

決算短信等の決算情報やIR資料、その他の法令等に基づく適時開示資料、有価証券報告書および四半期報告書等について、適時・適切な開示を行う体制を構築しています。

#### Webサイト・IRサイト

正確かつ公平に情報を開示することを基本方針とするディスクロージャーポリシーを掲載するほか、関係法令等に基づく情報開示に加え、財務・非財務情報について積極的に情報発信を行っています。



決算説明会の模様①



決算説明会の模様②

第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
期末決算発表		株主総会	海外IR	四半期決算発表		四半期決算発表			海外IR	四半期決算発表	
国内IR											



## ステークホルダーとの対話

### 株主総会

第13回定時株主総会の開催にあたっては、株主の皆さまの利便性向上とコミュニケーションの充実に取り組みました。

株主総会招集ご通知については、株主の皆さまに議案を十分ご検討いただけるよう早期発送・開示に努めました。また、インターネットでの議決権行使を可能にしているほか、東京証券取引所が推奨する機関投資家向け議決権電子行使プラットフォームに参加するなど、議決権行使環境の整備にも取り組みました。

事業報告では、映像を活用して説明を行い、株主の皆さまに分かりやすくご理解いただけるよう努めたほか、当社の資産運用戦略・新商品の収益性などについての株主の皆さまとの質疑応答を通じて、双方向のコミュニケーションの充実に図りました。

株主総会終了後は、株主の皆さまへの情報提供充実の一環として、株主通信の発行のほか、議決権行使結果などを当社Webサイトにて速やかに公開しています。



招集通知発送日	2019年5月30日	開催日	2019年6月17日
所要時間	1時間31分	来場株主数	239人

### 適切な情報開示

当社の経営内容等について、ステークホルダーの皆さまにご理解を一層深めていただくため、統合報告書やWebサイトなどを通じて、積極的な情報開示に努めています。

#### 情報開示の具体例

統合報告書 (和文)  
アニュアル・レポート (英文)



#### Webサイト (和文・英文)

決算などの財務情報、商品・サービスなどの紹介など、幅広い情報をご案内し、即時・公平・迅速な開示を行っています。



- <https://www.jp-life.japanpost.jp/> (日本語)
- <https://www.jp-life.japanpost.jp/english/index.html> (英語)