

報道関係者各位

2021年5月14日  
株式会社 かんぽ生命保険**かんぽ生命保険 中期経営計画（2021年度～2025年度）  
の策定に関するお知らせ**

株式会社かんぽ生命保険（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 千田哲也、以下「かんぽ生命」）は、2021年度から2025年度までを計画期間とする「かんぽ生命保険 中期経営計画（2021年度～2025年度）」（以下、「中期経営計画」といいます。）を策定いたしましたので、お知らせいたします。

なお、内容の詳細につきましては別添のとおりです。

## 記

## 1. 基本方針

中期経営計画においては、「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。」という経営理念に立ち返り、「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」ことを私たちの社会的使命として位置づけ、策定いたしました。

一昨年の募集品質に係る諸問題への対応や外的な環境の変化を踏まえ、お客さまから真に信頼される企業へと再生し、お客さまに感動いただける保険サービスのご提供を通じて、持続的な成長を目指してまいります。また、これらの実現に向けて、社員一人ひとりがやりがい(ES)を感じながら、会社とともに成長できる企業風土に改革し、ガバナンスを強化してまいります。

## 2. 主な取組み

## (1) 再生

お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまとの信頼を回復するため、「信頼回復に向けた取組みを継続」し、あらゆる世代のお客さまの保障ニーズにお応えしながら、効率的な業務運営により収益力を向上させるための「事業基盤の強化」に取り組めます。

## (2) 持続的成長

お客さま体験価値（CX<sup>※</sup>）を最優先とするサービス提供体制を構築するとともに、サステナビリティ（持続可能性）を巡る社会課題の解決に貢献し、SDGsと持続的な成長を実現するための「ESG経営の推進（社会課題の解決への貢献）」に取り組めます。

※CX（Customer Experience）：商品やサービスの価格や性能といった機能的な価値だけでなく、保険加入前から加入後のアフターフォローまでのプロセスを通じてもたらされる満足感など感情・心理的な価値も含めた、お客さま視点での体験全体のこと。



(3) 再生と持続的成長のための土台

「企業風土改革・働き方改革」により、社員一人ひとりがやりがい(ES)を感じながら、会社とともに成長できる企業風土に改革してまいります。また、「ガバナンスの強化・資本政策」において、リスク感度の高度化等により、事業運営における健全性を確保し、持続的な成長を実現してまいります。

3. 主要目標

財務目標等		2025年度目標	
お客さま満足度 <sup>注1</sup> NPS <sup>®</sup> <sup>注2</sup>	お客さま満足度 90%以上を目指す NPS <sup>®</sup> 業界上位水準を目指す		
保有契約件数 (個人保険)	2,000万件以上		
連結当期純利益	910億円 (2023年度 780億円)		
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		
EV成長率 (RoEV)	6~8%成長を目指す <sup>注3</sup>		

  

ESG目標	
温室効果ガス排出量	
2030年度(対2019年度比) 46%削減 <sup>注4、5</sup>	
2050年 カーボンニュートラル の実現を目指す <sup>注5</sup>	
女性管理者比率	
2030年度 本社における 女性管理者比率 30% <sup>注6</sup>	
<small>（本社以外においても、女性管理職増加に向けて、管理職・役員を目指す社員を増やすための環境整備・意識改革・人材育成に取り組む。）</small>	

(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。  
(注2) NPS<sup>®</sup>は、「Net Promoter Score」の略であり、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリクス・システムズの登録商標です。  
(注3) EVの変動要因から「経済的視点と実績の乖離」を除いた値。  
(注4) Scope 1（当社が直接排出する排出量）及びScope 2（当社から供給された電気等の使用に伴う排出量）が対象。新規事業による増加分を除く。  
(注5) 目標達成のためには我が国における再生可能エネルギーの普及などカーボンニュートラル化が順当程度進むことが必要。日本郵政グループも、我が国及び世界のカーボンニュートラル化を後押しする。当社としても、パリ協定を支持するとともに、カーボンニュートラルの実現に向けた取組みを推進していく。  
(注6) グループ主要4社の本社における女性管理職比率。2030年度までの取組みの編成である2031年4月1日における比率。

以上

【報道関係の方のお問い合わせ先】  
株式会社かんぽ生命保険  
広報部  
電話：03-3477-2357（直通）  
FAX：03-3242-4341