

1 JP行動宣言策定の背景

日本郵政グループでは、幾度となく、グループ経営理念の精神に反する行為によってグループ全体の信用を失墜させる事態が発生しました。

これまで、お客さまからの信頼を取り戻すために全力で取り組んできているところです。今年度は中期経営計画「JP ビジョン 2025」の2年目であり、新しいかんぽ営業体制が始動した今、日本郵政グループがこれまで以上に信頼されるグループとして成長していくため、社員・役員一人ひとりがお客さまや地域・社会の期待に応える行動をしていくことを端的に表現した日本郵政グループの統一的な企業行動基準「JP行動宣言」を策定し、運用を開始することといたしました。

社員・役員一人ひとりが「JP行動宣言」を実践し、お客さまや地域・社会の皆さんに信頼していただることで、中期経営計画「JP ビジョン 2025」の達成や、グループ経営理念の実現を目指してまいります。

2 グループ経営理念等との関係

この度策定する「JP行動宣言」（後記3のとおりです。）と、グループ会社発足時に策定した、グループ経営理念、グループ経営方針、グループ行動憲章との関係を分かりやすく整理するため、登山にたとえて説明します。

【理念体系イメージ】



グループ経営理念は、「日本郵政グループが目指す理想の姿」であり、恒久的に目指すべき目的地、山頂になります。

グループ経営方針は、グループ経営理念を達成するための基本的な方向性であり、山頂を指し示す道しるべになります。

グループ行動憲章は、業務に臨む際の基本姿勢として体现すべきことであり、道しるべの指し示す方向へと続く正しい道になります。

これら理念等は、基本的には不变のものです。

これに対して、この度策定した「JP行動宣言」は、今、グループが置かれている状況を踏まえ、全社員・役員が、グループ行動憲章の要素を実践し、中期経営計画「JP ビジョン 2025」を達成する原動力とするため、社員一人ひとりの心掛け（基本姿勢）を覚えやすく端的に表現したもので、正しい道を歩くための歩き方に当たります。

3 J P行動宣言の内容

この度策定する「J P行動宣言」は以下のとおりです。

お客さまのために、社会のために、社員のために

- 行動します、笑顔のために
- 行動します、誇りを持って
- 行動します、新たなステージで

4 各フレーズの趣旨

◎ 「お客さまのために、社会のために、社員のために」

- お客さまや地域・社会の期待に応えるべく行動していくことを、端的に「お客さまのために、社会のために、」と表現しています。
- そのために、社員・役員自身が働きやすい職場環境を確保することを、「社員のために」と表現しました。

◎ 「行動します、笑顔のために」

- 何よりもまずお客さまの笑顔のために行動します。
→お客さまの立場に立ち、お客さまにとって新しい利便性を創り、質の高いサービスを提供します。
- ユニバーサルサービスの担い手として、社会の皆さまの笑顔のために行動します。
→情報の保護・管理を徹底し、業務運営の透明性を高めて、社会の皆さんに信頼されるように行動します。
- 社員・役員自身が笑顔で仕事ができるように行動します。
→社員・役員が互いに人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を確保します。

◎ 「行動します、誇りを持って」

- 日本郵政グループの一員として、お客さま、社会の皆さん、周囲の社員・役員や自分自身の家族・友人の誰に対しても誇りを持てるよう行動します。
→法令、社会規範、社内ルール等を遵守。形式的に遵守する（ルールベース）のではなく、真に（プリンシップルベース）お客さま本位に、自身の行動に誇りが持てるよう行動します。

◎ 「行動します、新たなステージで」

- いつものお客さまにいつものサービスを提供するときでも、お客さまのニーズ・期待の変化に対応し、よりよいサービスを提供するためできることがないかを考えて行動します。
- 日々の業務をただ繰り返すのではなく、「昨日の自分」より「今日の自分」、「今日の自分」より「明日の自分」が一歩進んでいることを目指して行動します。

5 今後の取り組み

社員・役員一人ひとりが「JP行動宣言」を正しく実践できるよう、全社員が携行できるサイズの「経営理念ハンドブック」に「JP行動宣言」の項目を追加するほか、「JP行動宣言」の趣旨を詳しく説明した学習用冊子を作成するなど、浸透・推進のための活動に取り組みます。

また、社員から、日々の業務の中で「JP行動宣言」に沿う行動・沿わない行動についての「気付き」を投稿してもらい、その内容を「JP行動宣言」実践に向けた施策に役立てるため、「『JP行動宣言』みんなの投稿箱」を設置します。

そのほか、「JP行動宣言」が正しく実践できているかどうかを評価するためのKPI等を設定し、評価を行っていきます。

これらの取り組みについては、グループコンダクト向上委員会において外部有識者からのご意見も踏まえ、実施するとともに、実施状況を公表いたします。

以上