

# 1

## かんぽ生命の経営戦略について

ビジネス展開

10

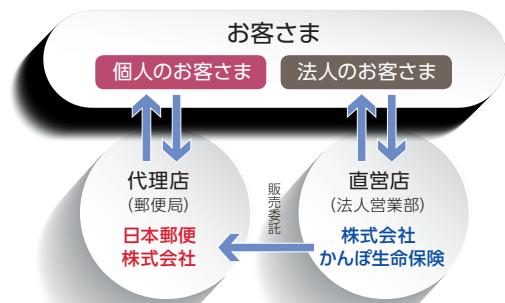
経営戦略

12

# 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お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。



### 当社商品・サービスのご提供の拠点

当社は、代理店チャネル(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)を販売チャネルとして事業展開を図っています。



#### 代理店チャネル

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76カ所(2017年3月末現在)に代理店支援のための組織(パートナー部)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

推進しています。

なお、2017年3月末現在の生命保険募集を行う郵便局は、20,050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、2017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、599局です。

(注)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。



#### 直営店チャネル

直営店の法人営業部は、全国の主要都市76カ所に設置しているほか、本社に法人営業開発部を設置(2017年4月1日現在)しており、主に法人・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。

### 各種お手続きの拠点

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お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」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することにより、民営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(2017年3月末現在)



郵便局 ..... 20,050局

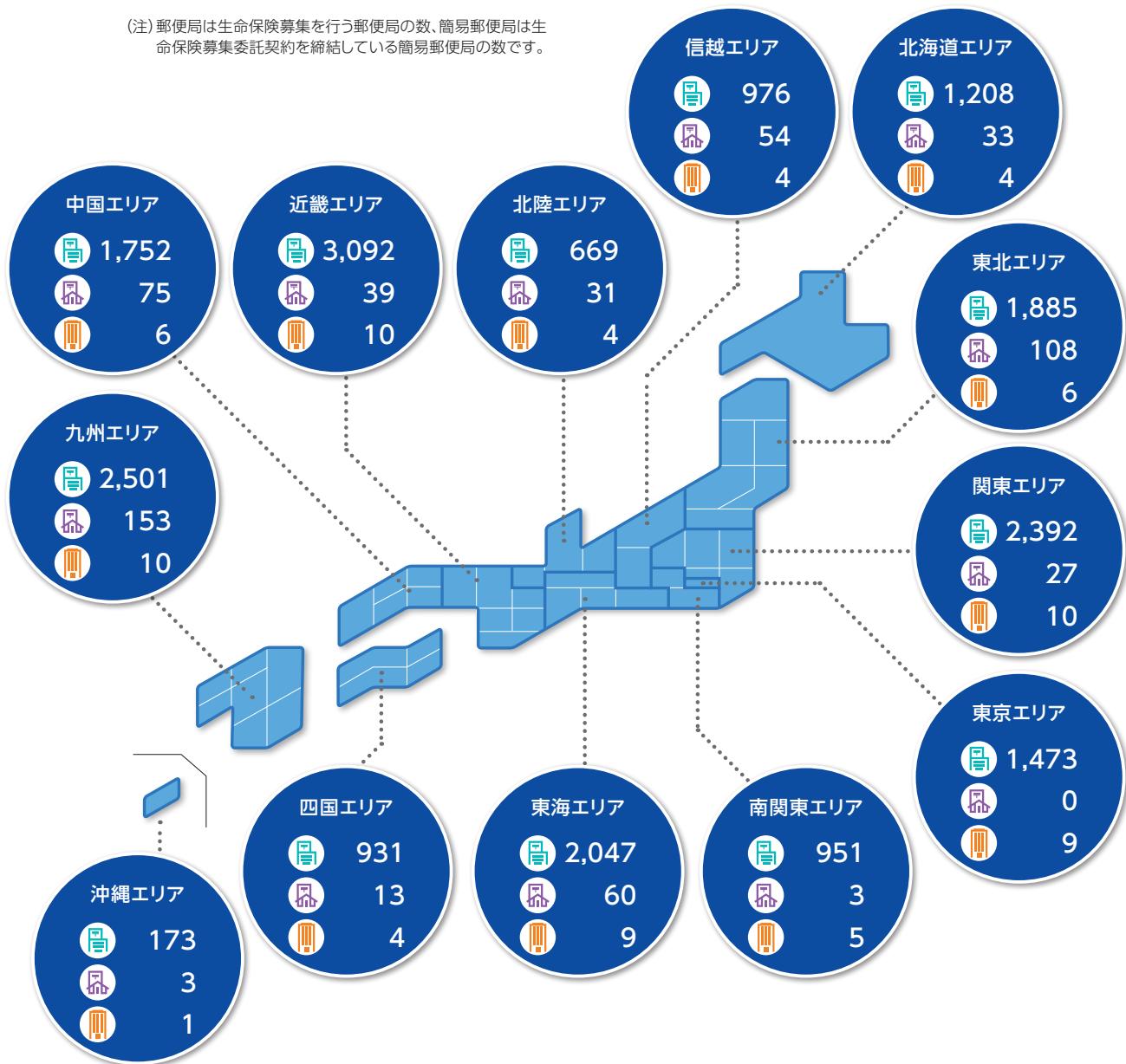


簡易郵便局 ..... 599局



かんぽ生命支店 ..... 82支店

(注) 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。



# 経営戦略

## 中期経営計画の概要

日本郵政グループでは、経営の方向性を示すものとして、2015年度から2017年度までの3年間の中期経営計画「新郵政ネットワーク創造プラン2017」を2015年4月に公表しました。

この中期経営計画を基に、当社は「お客さまから選ばれる真に日本一の保険会社」を目指し、成長に必要な経営基盤の確立と当社の強みをさらに強固にする商品・サービスを開発することで、本格的な成長軌道への転換に取り組んでいます。

### 戦略目標

成長するために  
必要となる  
経営基盤の確立

当社の強みを  
さらに強固にする  
商品・サービスの  
開発

中期経営計画  
最終年度(2017年度)  
以降の保有契約の  
底打ち・反転

### 経営目標

#### ○新契約月額保険料

簡易生命保険誕生100周年(2016年度)に新契約保険料(保険)を500億円台に乗せてさらに拡大することで、中期経営計画最終年度(2017年度)以降の保有契約の底打ち・反転を目指す。

#### ○当期純利益

市場環境が大きく変化しないことを前提に、800億円程度を確保。

#### ○配当性向

財務の健全性、契約者への利益還元とのバランスを図りつつ、配当性向30～50%程度を目安として、安定的な株主還元を実施。

## 経営戦略の方向性

当社は幅広い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守り続け、これらの地域社会を支えていくために、お客さまからの信用と信頼をいただけるよう日々努力を継続しています。この継続こそが当社の使命であり、「お客さま本位の業務運営」を実践し、当社の強みであるお客さまからの親近感、信頼感をさらに高めてまいります。

今後も、新しい技術を積極的に導入・活用して業務プロセスの高度化・効率化を図るとともに、お客さまとのあたかみのあるコミュニケーションを徹底してまいります。

### 販売チャネルの営業力強化

- ・お客さま本位の募集活動の徹底
- ・営業機会の増大(キャンペーンの活用、ライフプラン相談会など)による新契約の確保

### お客さまニーズに対応した商品開発、ご高齢のお客さまへのサービスの充実

- ・保険本来の保障の魅力を訴求し、保障性を重視した販売を強化
- ・ご高齢のお客さまにやさしい、あたたかいビジネスモデルの追求

### 引受けから支払いまで簡易・迅速・正確に行う態勢整備

- ・簡易・迅速・正確な事務システムの構築をさらに推進
- ・将来の成長・発展の基礎となるシステム開発力を強化

### 運用収益力の向上

- ・リスク性資産への投資拡大による利回り確保
- ・運用対象の拡大や運用態勢の強化により安定的な利益創出
- ・ESGの視点を踏まえた投資

### 内部管理態勢の強化

- ・「お客さまの声」を経営に活かす取り組みの推進
- ・コーポレートガバナンスのさらなる高度化
- ・内部監査態勢およびリスク管理態勢のさらなる強化

### 人材育成の強化

- ・働き方改革のさらなる推進(マネジメント強化・ダイバーシティの推進)

## トピックス

### ● 基幹系システムの更改

新商品・サービスの開発をスピードアップし、お客さまへのより良いサービスの提供を拡充するため、2017年1月4日に基幹系システムを更改しました。更改に伴い、システム品質・開発生産性・業務効率の向上が図られ、さらにはシステム関連経費の削減なども実現しています。

これからも、当社は不断のIT投資を進めてまいります。

(併せてP53をご覧ください。)

### ● IBM Watsonを活用した取り組み

当社では、保険金支払審査業務におけるお客さまサービス品質の向上と業務効率化に向けて、IBM Watson®(以下「Watson」)による査定担当者への判断支援を、2017年3月21日から導入しました。

Watsonによる査定担当者への判断支援では、査定担当者が判断に迷うような事案についてWatsonへ問い合わせると、学習結果に基づく支払判断に関する推定結果と、参考となる過去事案をエビデンスとして確信度付きで提示します。これにより、査定担当者はWatsonが提示した内容に基づき査定判断が行えることとなるため、これまでベテラン社員が対応してきた難易度の高い事案に対する査定判断を、比較的経験の浅い担当者でも実施できるようになります。

Watsonによる査定判断支援により、査定判断に要する時間の短縮などを見込んでおり、保険金などの迅速なお支払いや業務の効率化を図ります。また、Watsonに蓄積した経験や知識を活用し、査定品質の向上にも繋げるほか、余裕時間を作り出し、査定担当者の「働き方改革」の推進にも繋げます。

併せて2017年4月からは、保険金支払審査業務におけるWatson導入のノウハウを活用し、コールセンター業務への導入を開始しており、お客さま対応の高度化によるサービス品質のさらなる向上を目指します。

IBM Watson®

## 第一生命ホールディングス株式会社との業務提携

2016年3月29日、第一生命ホールディングス株式会社(以下「第一生命ホールディングス」といいます。)との間で、海外生命保険事業、資産運用事業および新商品・IT領域における共同研究の三領域を柱とした、包括的な業務提携を行うことについて基本合意しました。

両社の強みを相互に補完し融合させることで、持続的な企業価値の向上を目指すとともに、商品・サービスの品質向上などにより、わが国における地域社会の発展に貢献し、また、諸外国における生命保険の普及・浸透を通じて、各国の社会・経済の発展に貢献することを目的としています。

### 海外生命保険事業

2016年4月19日、当社、第一生命ホールディングスおよびベトナム郵便会社は、ベトナムにおける生命保険販売の協力に関して、三社間で覚書を締結しました。

ベトナムにおける生命保険サービスの普及・浸透、社会・経済の発展への貢献を目的として、当社の郵便局支援の知見を活かした具体的な協力施策を検討しています。

また、当社とベトナム郵便会社の役員・社員がお互いの拠点(本社・郵便局)を訪問・視察するなど、人的交流も積極的に進めています。



### 資産運用事業

収益性確保に向けた運用手段の多様化などを目的として、第一生命保険株式会社(以下「第一生命」といいます。)の関連会社である資産運用会社の共同利用を進め、また、日本国内の太陽光発電事業(メガソーラー事業)への共同投資を実施しました。

また、資産運用事務基盤の強化を目的として、第一生命の関連会社であり、当社が資産管理業務の委託を行っている資産管理サービス信託銀行株式会社の株式の7%を、2016年10月20日に、第一生命から譲り受けました。

### 国内生命保険事業に関する共同研究

両社の国内生命保険市場でのさらなる成長、商品・サービスの品質向上などを目的として、新商品の開発やIT技術の利活用などに関する共同研究を実施しています。

その一環として、2017年3月22日に、当社、第一生命および株式会社NTTデータの3社にて、QOL(Quality of Life)や健康寿命の延伸につながる新しい保険商品・サービスを創出することを目的に、ビジネスコンテストを実施しました。生命保険事業のイノベーション創出に向けた取り組みを進めることで、国民の健康寿命の延伸などの社会的な課題の解決に取り組んでいきます。

