

# かんぽ生命 統合報告書

デイスクロージャー誌 本編

2024.4.1 2025.3.31

# 2025



# CONTENTS

## かんぽ生命 統合報告書2025

3 パーパス、経営理念、社員全員の日々の考え方・判断・行動の“拠り所”

5 **社員の声特集 「話してよかったです、と言ってもらえるように。」—安心をお届けするために私たちができることがあります—**

### マネジメントメッセージ

7 トップメッセージ



13 財務・資本政策

19 社外取締役座談会



### 価値創造ストーリー

23 価値創造の軌跡

25 価値創造の源

27 価値創造プロセス

29 マテリアリティに対応する  
主な取り組みおよび目標

### 価値創造のための成長戦略

31 成長戦略の全体像

33 財務ハイライト

35 保険サービスの更なる拡充

43 資産運用の深化・進化

51 収益源の多様化

### 編集方針

かんぽ生命では、ステークホルダーの皆さんに当社の経営基盤、成長戦略、ガバナンス等について、財務情報・非財務情報の両面から分かりやすくお伝えすることを目的として本誌を制作しています。

今回の統合報告書では、当社の現状認識と将来に向けた取り組みへの理解が促進されることを目指しました。なお、編集に当たっては、国際統合報告評議会(IIRC)「国際統合報告フレームワーク」および経済産業省「価値協創のための統合的開示・対話ガイド」を参考しています。また、本誌は保険業法第111条に基づいて作成したディスクロージャー資料としても発行しています。

対象期間:2024年度(2024年4月1日～2025年3月31日)。2025年4月以降の活動内容を含みます。

- ※1 本誌は、一般公衆への情報提供を目的とするものであり、当社またはその子会社(以下「当社グループ」)の株式その他の有価証券の勧誘を構成するものではありません。また、本誌には、当社グループの現状に加え、見通し・目標などの将来に関する記述がなされています。これらは、本誌の作成時点において入手可能な情報、予測や作成時点における仮定に基づいた当社の判断などによって記述されたものです。そのため、今後、経済情勢や景気動向、法令規制の変化、大規模災害の発生、保有資産等の価値変動、風評・風説など、その他の幅広いリスク・要因の影響を受け、実際の経営成績等が本誌に記載された内容と異なる可能性があることにご留意ください。
- ※2 本誌内の数値およびパーセント表示は、特別な表示のある場合を除き、2025年3月31日現在のものです。
- ※3 本誌は、個別に注記している場合および資料編の業績データ「6 保険会社及びその子会社等の状況」を除き、当社(単体)について記載しています。
- ※4 当社は、2007年9月以前にご加入いただいた簡易生命保険契約について、その契約の権利および義務を承継した「独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構」(以下「郵政管理・支援機構」)から、管理業務を受託しています。なお、「郵政管理・支援機構」は、2019年4月1日に「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構」から機構名称を変更しています。



# 安心を支える強靭な経営基盤

## 人的資本経営

### 55 人的資本経営

## サステナビリティ

### 63 サステナビリティ

### 65 マテリアリティ(重要課題)特定プロセス

### 67 気候変動、生物多様性保全への取り組み

### 72 人権尊重への取り組み

### 73 健康増進・地域と社会の発展



## ガバナンス

### 75 コーポレートガバナンス

### 85 お客さまとの対話

### 87 株主・投資家との対話

### 89 リスク管理体制

### 91 コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底

### 94 営業社員・募集代理店への教育

## かんぽ生命について

### 95 日本郵政グループにおける位置づけ

### 97 主要な財務・非財務データ一覧

## 統合報告書の位置づけ

統合報告書

<b>財務情報 (投資家向け情報サイト)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 有価証券報告書</li><li>▪ 決算・経営方針説明会資料</li><li>▪ その他決算資料</li></ul>	<b>非財務情報 (サステナビリティサイト)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ サステナビリティレポート</li><li>▪ コーポレートガバナンスに関する報告書</li><li>▪ 責任投資レポート</li></ul>
---	---

### 統合報告書

<https://www.jp-life.japanpost.jp/IR/disclosure/index.html>



統合報告書は、「本編(本冊子)」「資料編」で構成しており、「資料編」は当社ホームページにて公開しています。

### 財務情報(投資家向け情報サイト)

<https://www.jp-life.japanpost.jp/IR/index.html>



### 非財務情報(サステナビリティサイト)

<https://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/sustainability/index.html>





### かんぽ生命の社会的使命(パーカス)

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

### 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。

### 社員全員の日々の考え方・判断・行動の“拠り所”

1. 「あなたがいてくれてよかったです、ありがとうございます」、それが私たちの存在価値です。  
私たちは、お客さまが不安な時、支えてほしい時にこそ、お客さまから頼られる存在となります。
2. 私たちは、すべての人生をいつまでも守り続けるために、企業として発展、成長し、存続し続けます。
3. そのため、私たち一人一人が、日々、主体的に考え方、動き、チャレンジします。





### ● お客様に寄り添い、安心を届ける コミュニケーションを目指して

私はオペレーターとして、電話によるお客様対応を行っています。第一印象で「この人なら大丈夫」と安心していただけるよう、明るく温かみのある、聞き取りやすい声での対応を心がけています。また、会話の合間にお客様の理解状況を確認することで、お客様へ安心をお届けしています。今後も、会社の顔として、お客様に寄り添い安心をお届けしたいと思います。



京都カスタマーサービスセンター  
お客様サービスユニット 梅田 開斗

### ● お客様の未来を共に描き、安心を 提供するコンサルティングを目指して

私はコンサルタントとして、お客様のご自宅を訪問し、お会いする全てのお客様のお役に立てるよう活動しています。お客様一人ひとりの人生のタイミングに合わせて情報提供をすることがコンサルタントの使命と考え、一人ひとりのお客様に向き合っています。これからも、お客様とご家族の未来を一緒に考え、安心して日常生活を送っていただけるよう、ご案内を続けていきます。



熊谷支店  
熊谷郵便局かんぽサービス部 青柳 優介

# 話してよかったです、 と言ってもらえるように。 —安心をお届けするために私たちができること—



私たちは、全国のお客様に「いつでも相談できて、そばにいる安心感」を感じていただき、  
お客様から「話してよかったです」と言ってもらえることを目指して仕事に取り組んでいます。  
今回は、社員一人ひとりが日ごろから取り組んでいることをご紹介します。

### ● お客様一人ひとりに寄り添うために、挑戦し続けたい

「あなたが担当者でよかったです」と思っていただけるよう、日々、訪問活動に励んでいます。保険の話に堅苦しさや難しさを感じているお客様にも、分かりやすくお伝えできるよう、常に工夫を忘れず、一人ひとりに寄り添った保険の必要性の再確認や必要とする手続き・保障の提案等を行っています。後輩も増え、自分にできることも少しずつ広がってきた今、もっと多くのことに挑戦し、可能性を広げていきたいです。

新潟支店  
新潟中央郵便局かんぽサービス部 本多 由佳子





## ● お客様の安心につながる、迅速かつ丁寧なコンサルタントへの支援

私はかんぽサービス部に対する研修やコンサルタントからの問い合わせへの対応を日々行っています。過去に営業に携わった経験を踏まえ、コンサルタントが安心してお客様対応を行えるよう、問い合わせに対して迅速かつ丁寧に対応することを心がけています。コンサルタントの先にいらっしゃるお客様を想いながら、コンサルタントの皆さんお客様へ安心をお届けし続ける活動の一助となれるよう、支援に努めています。

仙台支店  
リテールサービス統括部 **高橋 由樹**



## ● お客様本位の姿勢を忘れず質の高いサービスを提供し続けたい

コンサルタントとして最も大切にしていることは、お客様本位の姿勢です。単に商品やサービスを提供するだけではなく、お客様一人ひとりの人生に寄り添い、本当に必要なものを見極めて提案することに価値があると考えています。「この人なら信頼できる」「何かあつたらまず相談したい」と思っていただけの存在になることが、私の最大の目標です。これからも、より質の高いサービスを提供できるよう、努力を続けていきます。

大分支店  
大分中央郵便局かんぽサービス部 **後藤 有紀**



## ● お客様の疑問や不安の解消を目指して

私はオペレーターとして、電話でお客様からの問い合わせに対応しています。お客様からのご用件やニーズを正確に把握できるように心がけ、電話している相手にどうしたら分かりやすく伝わるかを考えた上で回答することを意識しています。これからもお客様の疑問や不安を解消し、お客様に「話してよかった」と思っていただけるような対応を心がけていきます。

中部カスタマーサービスセンター  
お客様サービスユニット **井上 夏海**



## ● お客様の笑顔を増やすために、“かんぽの魅力”をお伝えし続けたい

私は入社当初から法人営業に携わり、お客様にかんぽ生命の魅力を知っていただくために、日々、まい進しています。お客様と接する中で、その方にどのような魅力や価値を提供できるのか自分自身に問いかけながら、日々の仕事に取り組んでいます。今後も、お客様に対して、かんぽ生命の魅力をお伝えし、お客様の笑顔を増やしていくよう、全力で熱い気持ちを持って取り組んでいきます。

岡山支店  
法人営業部 **川崎 恵輔**



## ● 未来の安心をお届けすべく、サポートの充実を目指して

私はコンサルタントとして、ご契約内容の確認を通じて、お客様のご相談に真摯に向き合い、未来の安心をお届けすることを目指しています。お客様に「話してよかった、ありがとう」「また相談させてね」と思っていただけるよう、サポートを充実させていきます。お客様との信頼関係を築くことが安心をお届けするための大事なステップだと考えています。今後も、お客様に寄り添い、共に歩んでいけるよう努めています。

松山支店  
宇和島郵便局かんぽサービス部 **須藤 亮太**

