お客さま本位の業務運営に関する取組状況（2024年度）

ゆうちょ銀行

ゆうちょ銀行

目次

取組方針		取組状況（該当ページと主なKPI）			対応する「原則」※1
01	お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着	P.2～7	KPI 01	日本郵政グループ顧客満足度調査結果	原則2（本文）
02	お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供	P.8～19		－	原則2（注）、 原則6（本文、注6～7）
03	お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践	P.20～38	KPI 02 ～ KPI 15	（共通KPI※2 等）	原則4 原則5（本文、注1～5）、 原則6（本文、注1～5）
04	利益相反管理態勢の整備	P.39～40	KPI 16	関連会社商品の販売状況	原則3（本文、注）
05	人財育成・業績評価	P.41～44	KPI 17	コンサルタントのFP2級以上の資格保有比率	原則6（注5）、 原則7（本文、注）
06	取組状況の確認等	－		－	－

※1　金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」のことです。

※2　投資信託・外貨建保険を販売する金融機関が「どのような成果を上げているか」を示した指標のこと。

＊　プロダクトガバナンスに関する補充原則 1～5 について、当行は資産運用商品の組成に携わらないため非該当です。

お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着

01

ゆうちょ銀行

経営理念等について

当行店舗や全国の郵便局ネットワーク、ATM等の金融インフラを基盤に全国で事業を展開しており、その活動は社会課題の解決に寄与するものと強く認識しています。
日本郵政グループや当行の経営理念に基づくミッションの実行を通して、企業価値向上とSDGs等の社会課題解決の両立を目指し、取り組んでいます。

当行は何のために存在するのか（存在意義）

パーパス

お客さまと社員の幸せを目指し、社会と地域の発展に貢献します。

当行が目指すべき場所（姿）

経営理念

お客さまの声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を目指します。

パーパス・経営理念の実現に向けて何をやるのか

ミッション

- 日本全国あまねく誰にでも「安心・安全」で「親切・丁寧」な金融サービスを提供する。
- 多様な枠組みによる地域への資金循環やリレーション強化を通じ、地域経済の発展に貢献する。
- 本邦最大級の機関投資家として、健全で収益性の高い運用を行うとともに、持続可能な社会の実現に貢献する。

企業価値の向上とSDGs等の社会課題解決の両立（サステナビリティ経営）

※ 経営理念・経営戦略の詳細はこちらをご確認ください。

ゆうちょ銀行 行動指針

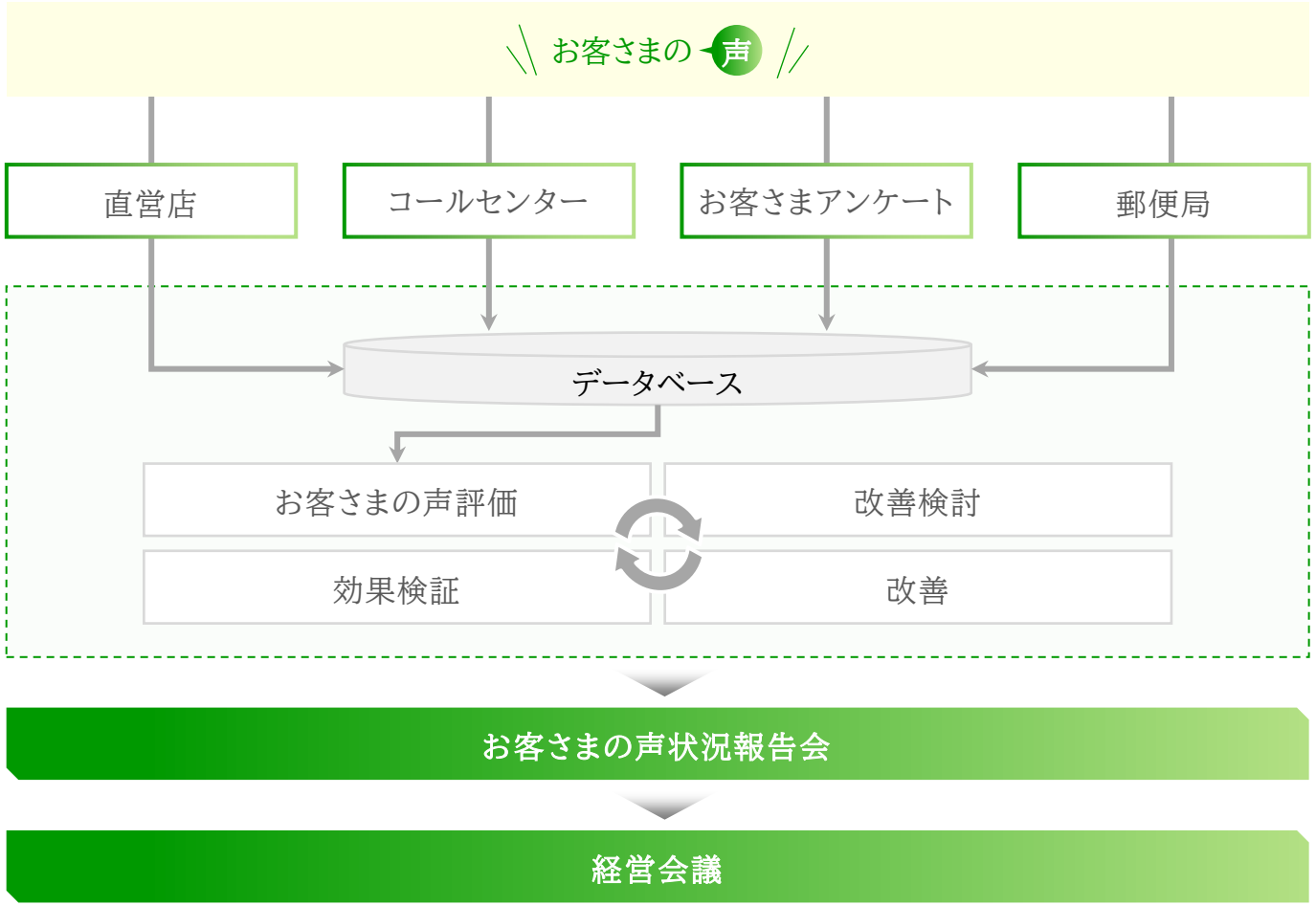
役員・社員一人ひとりがお客さまを最優先に考え、責任ある行動を徹底するための「ゆうちょ銀行 行動指針」を制定のうえ、当該指針を規範として取り組んでいます。

項目	概要
(1) 法令・規範等の厳格な遵守	法令・規範等の遵守 / 社内ルールの遵守 / 個人情報・機密情報等の保護に関する適切な取扱い / 金融業務に携わるものとしての金銭に関する規律の徹底 / 不公正な取引の禁止
(2) お客さまへの責任	適合性原則の遵守と説明義務の徹底 / 意思確認の徹底 / お客さまの利益の保護
(3) 反社会的勢力等との対決	反社会的勢力等に対する毅然対応 / 組織的犯罪へ資金供給面からの遮断
(4) 人権の尊重	人権の尊重 / 働きやすい職場環境の確保
(5) 報告・相談	行動指針に反する行為を行った場合、行動指針に抵触する行為を発見した場合は直ちに報告・相談

ゆうちょ銀行

お客さまの声を企業活動に活かす取り組み

店舗やコールセンター等にお寄せいただいたお客さまの声を、本社 お客さまサービス統括部において一元的に管理しています。これらの情報は全社で共有し、商品・サービスの開発・改善に活用しています。なお、改善結果等は代表執行役社長が委員長を務めるお客さまの声状況報告会や経営会議等に報告しています。



お客さまの声に基づく商品・サービスの改善事例

＼ お客さまの声 ／

JP BANK カードのデザインを
かっこよくしてほしい。

＼ 改善内容 ／

シンプルでスタイリッシュな
デザインに変更しました。
また、より安心・安全に
ご利用いただくため、
カード情報を裏面に集約しました。

カードデザイン
（ブランドは一例）

※ その他主な改善事例等はこちらをご確認ください。

ゆうちょ銀行

みんなの声委員会 -ECHO-

■ お客さま本位の業務運営のいっそうの推進・実践を図っていくことを目的に、代表執行役社長を含む主要経営陣をメンバーとする専門委員会「みんなの声委員会 -ECHO-」を設置し、「お客さまの声」と「社員の声」を商品・サービスの改善・向上に活かしています。

■ 本委員会は、2024年6月に、よりいっそう信頼される銀行を目指し、社内横断組織として再編し、商品・サービスの改善・向上のみならず、新たな価値創造に向けて、部署・役職・経験年数の異なるメンバーが、「お客さまの声」と「社員の声」を真摯に受け止めながら、社長を含む経営陣に対し、ボトムアップで提案を行っています。

みんなの声委員会 -ECHO-

お客さま・社員の声を直接経営に活用するサイクルを強化

お客さまの声　　社員の声

「お客さまの声」分科会

- **新規ビジネス創造PT**：新商品・サービスの提案
- **既存ビジネス点検PT**：既存商品・サービスの検証

副委員長：代表執行役副社長 田中 進

「社員の声」分科会

- **風土改革PT**：働きがいのある職場の実現
- **生産性向上PT**：働きやすい職場の実現

副委員長：代表執行役副社長 矢野 晴巳

委員長：代表執行役社長 笠間 貴之

社員の意識改革

社員と経営陣のコミュニケーション推進・一体感の醸成

全社タウンホールミーティング「COMPASS 2024」

社長の想いを直接社員に届ける取り組み
社長との距離を縮め、一体感を醸成

全国社長訪問

社長が全国の各拠点を訪問し、
ミーティングを実施

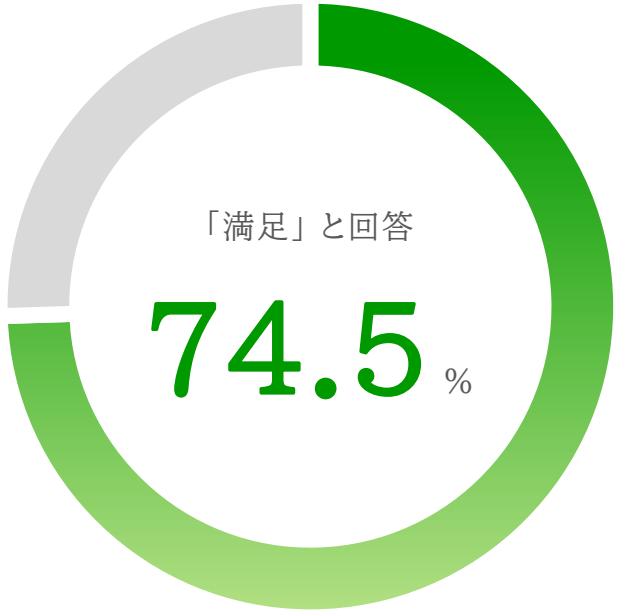
お客さまの声・社員の声を直接経営に活かし、組織の成果を最大化

ゆうちょ銀行

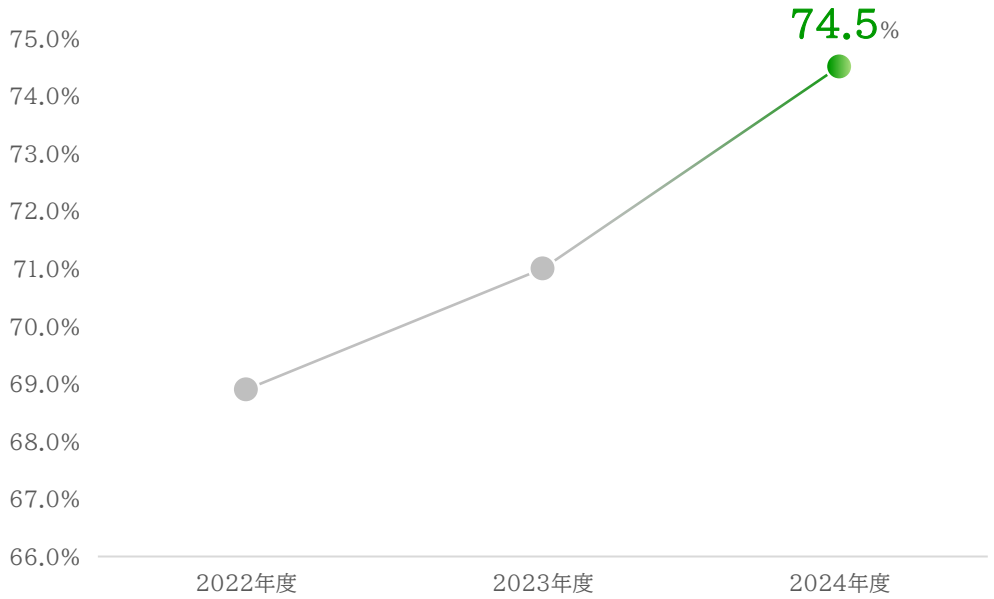
お客さまからの評価

「日本郵政グループ顧客満足度調査」※1では、約74.5％のお客さまから「満足」※2とご回答いただいています。
今後も、お客さまの声やお客さまからの評価に真摯に向き合い、お客さまを起点としたサービス・満足度の向上に向け、取り組んでまいります。

KPI 01 **日本郵政グループ顧客満足度調査結果**



（参考） これまでの結果推移（「満足」）



※1 調査時期 ： 2024年9月18日～9月26日、　調査対象者 ： 当行の口座を持ち、当行のサービスを利用しているお客さま（1,488人）

※2 「非常に満足」、「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」、「非常に不満」の7段階での評価とし、「非常に満足」「満足」「やや満足」の合計割合を「満足」として示しています。
回答率は、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを表示しています。

お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

02

ゆうちょ銀行

主な商品・サービスについて

キャッシュレス/デジタルサービスの強化を含め、安全・安心、簡単・便利な商品・サービスの開発に努めています。
さらに、当行の強みである全国津々浦々約24,000の郵便局を中心とした店舗ネットワークとデジタルチャネルの相互補完を通じて、
「対面・セルフ・リモート・デジタル」という複数のサービス提供チャネルを揃え、お客さまの多様化する幅広いニーズに対応できるよう取り組んでいます。

主な商品・サービス		提供チャネル			
店舗・ATM	当行店舗 / Madotab / ATM 等	対面	セルフ	リモート	デジタル
アプリ	ゆうちょ通帳アプリ / ゆうちょ手続きアプリ 等	対面	セルフ	リモート	デジタル
資産運用商品	投資信託 / ファンドラップ / 変額年金保険 等	対面	セルフ	リモート	デジタル
貯金	通常貯金(総合口座) / 定額貯金 / 定期貯金 等	対面	セルフ	リモート	デジタル
送金・支払	ゆうちょ口座への送金 等	対面	セルフ	リモート	デジタル
キャッシュレスサービス	JP BANK カード / ゆうちょデビット 等	対面	セルフ	リモート	デジタル
ローン・貸付け	ゆうちょフラット35 / 口座貸越サービス 等	対面	セルフ	リモート	デジタル
お問い合わせ	コールセンター / チャット 等	対面	セルフ	リモート	デジタル
サポートが必要なお客さまへの取り組み		対面	セルフ	リモート	デジタル

店舗・ATM

当行直営の店舗・ATMについてご案内します。

商品・サービス	概要
当行直営店舗	当行直営の店舗は、全国に233店舗あります。 直営の店舗では、インターネットから資産運用や住宅ローンなどのご相談やセミナーのご予約を承っています。 また、スマートフォンやパソコンを使って、ご自宅等にいながらご相談いただける「オンライン相談」も ご案内しています。（詳しくは、こちら）
Madotab	当行直営の店舗で、総合口座の開設、ご登録情報変更、暗証番号の再登録などの手続きをされる際、 お客さまご自身がタブレットにご入力いただくことで完結できるセルフ型営業店端末です。 多言語（英語、中国語（簡体字）、ベトナム語）にも対応しています。（詳しくは、こちら）
ATM	通常貯金の預入・払戻し、通常払込みや電信振替（ゆうちょ口座間の送金）等のサービスは、 ゆうちょATM（現金自動預払機）でもご利用いただけます。お金が必要になったとき、 全国の約31,200台（2025年3月末時点）のATMで貯金の払戻しが可能です。（詳しくは、こちら）

ゆうちょ銀行

アプリ

カンタン便利にご利用いただける、スマートフォン向け各種アプリをご紹介します。
お客さまニーズや社会情勢の変化に対応しながら、すべてのお客さまが安心・安全にご利用いただけるサービスを追求します。

商品・サービス	概要
ゆうちょ通帳アプリ	いつでもどこでも現在高・入出金明細を確認できるほか、 送金や各種お支払い、キャッシュカードを使わずにATMで入出金できるアプリです。（詳しくは、こちら）
ゆうちょ認証アプリ	当行のインターネットバンキング「ゆうちょダイレクト※」や「ゆうちょ通帳アプリ」の本人認証機能として ご利用いただけるアプリです。（詳しくは、こちら）
ゆうちょ手続きアプリ	無通帳型総合口座開設の申し込みや、暗証番号の再登録ができるアプリです。 最短即時で口座が開設できるほか、多言語（英語、中国語（簡体字）、ベトナム語）にも対応しています。 （詳しくは、こちら）
ゆうちょレコ	資産や家計を管理できるゆうちょの家計簿アプリです。（詳しくは、こちら）

※ ゆうちょダイレクトとは、ご自宅のパソコンやスマートフォンを使用して、送金や通帳の現在高・入出金明細の照会等をご利用いただけるサービスです。（詳しくは、こちら）

ゆうちょ銀行

資産運用商品

投資経験が少ないお客さまにも安心してご利用いただけるよう、お客さまの声に耳を傾けるとともに、商品・サービスの組成会社と販売状況等を連携し、商品性を協議のうえ、簡単で分かりやすい商品に厳選しています。お客さまのライフスタイルの変化や多様なお客さまのニーズに対応するため、商品・サービスをいっそう、充実させてまいります。

商品・サービス	概要
国債	日本国が発行する国庫債券です。 当行では、利付国債と個人向け国債（ともに新発債のみ）をお取り扱いしています。（詳しくは、こちら）
投資信託	お客さまの資金を専門家が運用し、その収益が分配される元本非保証型の金融商品です。 （詳しくは、こちら）
ファンドラップ	投資一任契約に基づいて、お客さまに合った運用スタイル（ポートフォリオ）・運用計画（グライドパス）のご提案、ご契約に基づいた運用の実行、定期的な報告等を包括的にご提供する資産運用サービスです。 （詳しくは、こちら）
変額年金保険	ご契約者が払い込みされた保険料を特別勘定で運用し、その運用実績によって年金額などが変動する保険です。（詳しくは、こちら）
確定拠出年金	公的年金に上乗せして給付を受ける私的年金のひとつで、老後の資産形成の一助となる制度です。 当行では、個人型確定拠出年金（iDeCo（イデコ））をお取り扱いしています。（詳しくは、こちら）

ゆうちょ銀行

資産運用商品

当行が販売会社として新たに資産運用商品を採用する際には、商品の定量評価（パフォーマンス）・定性評価（商品性等）等を行ったうえで、商品を選定しています。
また、商品の取り扱い後も商品のパフォーマンスについて、モニタリングを行っています。

商品・サービス	取扱商品数※1・2		チャネル別取扱商品数※1・3	
			店頭	デジタル
国債	2 商品	利付国債（2年 / 5年 / 10年） 個人向け国債（固定・3年 / 固定・5年 / 変動・10年）	2商品	—
投資信託	72 商品	バランス型：17商品 / 国内株式：10商品 / 海外株式：19商品 国内債券：2商品 / 海外債券：15商品 / リート：7商品 / その他資産：2商品	21商品	72商品
ファンドラップ	1 商品	ゆうちょファンドラップ	1商品	—
変額年金保険	1 商品	据置型（ターゲットタイプ）	1商品	—
確定拠出年金	1 商品	個人型確定拠出年金（iDeCo（イデコ））	—	1商品

※1 2025年3月末時点　※2 商品によっては複数のコースがあるものがあります。　※3 複数のコースがある商品は1つの商品としてカウントしています。

ゆうちょ銀行

貯金

当行が取り扱う貯金商品のラインアップをご紹介します。

商品・サービス	概要
総合口座（通常貯金）	• 公共料金などの自動払込み、給与受取、年金自動受取りなどの便利なサービスがご利用いただけます。振替口座をあわせて開設していただくことで、総合口座（送金機能や、担保定額貯金・担保定期貯金を担保とした自動貸付けの利用が可能）としてご利用いただけます。（詳しくは、こちら） • 通帳を発行しない無通帳型総合口座（ゆうちょダイレクト プラス ※1）もご利用いただけます。
定額貯金	預入の日から起算して6か月経過後は払戻し自由。3年までは6か月ごとに段階的に金利が変わり、10年間は半年複利で利子を計算します※2。（詳しくは、こちら）
定期貯金	お金が必要となる時期にあわせて、預入期間が選べます。（詳しくは、こちら）
財産形成貯金	毎月の給与やボーナスから一定額を天引きし、事業主を通じて定額貯金に積み立てることで、将来に向けた資産形成を着実に図ることができます。（詳しくは、こちら）
振替口座	商品の代金や会費の集金、配当金や返還金の送金など、送金決済のあらゆるシーンにおいてフルに活用できる決済専用の口座です。（詳しくは、こちら）

※1　ゆうちょダイレクト＋（プラス）の詳細はこちら　　※2　金融情勢等により段階的に金利が変わらない場合があります。

ゆうちょ銀行

送金・支払

当行が取り扱う主な送金サービス※1をご紹介します。

商品・サービス	概要
ゆうちょ口座への送金	現金やゆうちょ口座の預り金を、ゆうちょ口座に送金することができます。（詳しくは、こちら）
ゆうちょ口座と 他の金融機関口座間の送金	ゆうちょ口座と他の金融機関口座との間で相互に送金ができます。 「ゆうちょ銀行から他の金融機関口座への振込」は口座からのみ可能です。 現金による振込はご利用いただけません。（詳しくは、こちら）
口座をもっていない相手への送金	現金や口座の預り金を、ゆうちょ口座を持っていない相手に送金することができます。 どのサービスも、相手の方はゆうちょ銀行・郵便局の窓口で送り主から送られたお金をお受取りになれます。 （詳しくは、こちら）
即時振替サービス 双方向即時振替サービス	収納機関のWebサイトなどであらかじめお客さまの総合口座※2をご登録いただくと、 決済のつど口座情報を入力することなく、お客さまの総合口座から即時に収納機関口座へ入金 または収納機関口座からお客さまの口座へ入金※3が利用できるサービスです。（詳しくは、こちら）
自動払込み	事前のお申し込みにより、送金人様の通常貯金の払戻金を、受取人様の総合口座または振替口座に 継続して自動的に払い込む送金方法です。公共料金のように、受取人様が、多数の方から定期的に 支払いを受ける場合に便利です。（詳しくは、こちら）

※1 その他の送金サービスおよび各種送金についてはこちら　※2 キャッシュカード利用で、かつ個人の通常貯金口座に限ります。　※3 双方向即時振替サービスのみ

ゆうちょ銀行

キャッシュレスサービス

当行が取り扱うキャッシュレスサービスの主なラインアップをご紹介します。お客さまのライフスタイルにあわせてお選びいただけます。

商品・サービス		概要
JP BANK カード （クレジットカード）		ゆうちょのクレジットカードです。 ご利用シーンやライフスタイルにあわせてお選びいただけます。（詳しくは、こちら）
ゆうちょデビット （デビットカード）		ショッピングやお食事等のお支払いに使える便利なVisaデビットカードです。 使ったお金は即座に口座から引き落とされるため、現金感覚で使えます。（詳しくは、こちら）
ゆうちょPay		あなたのスマホがおサイフがわりになる、ゆうちょのスマホ決済アプリです。 コードを読み取るだけでカンタンにお支払いができます。ご利用代金はゆうちょ口座から即時に引き落とし、 口座の残高もアプリでご確認いただけます。（詳しくは、こちら）

ゆうちょ銀行

ローン・貸付け

当行が取り扱う住宅ローン商品のラインアップです。お客さまのご希望やライフプランに合わせて、最適なプランをご提案いたします。

商品・サービス	概要
ゆうちょフラット35	当行と住宅金融支援機構が提携して提供する、最長35年の全期間固定金利住宅ローンです。 （詳しくは、こちら）
ソニー銀行の住宅ローン	ソニー銀行の住宅ローンのお申し込みを媒介しています。（詳しくは、こちら）
SBI新生銀行の住宅ローン	SBI新生銀行の住宅ローンのお申し込み・契約を媒介しています。 （詳しくは、こちら（SBI新生銀行のWebサイトを別ウィンドウで開きます））
口座貸越サービス	通常貯金の口座残高を超える払戻し等が必要な場合に、不足する額を自動的に融資します。 利用に際しては審査が必要です。（詳しくは、こちら）
貯金担保自動貸付け	総合口座で管理する担保定額貯金や担保定期貯金を担保とする貸付けです。通常貯金の残高を超える払戻しの請求があったときに、不足分が自動的に貸し付けられます。（詳しくは、こちら）

お問い合わせ

当行の商品・サービス等に関するお客さまからのお問い合わせに対して、適切に情報をご提供するため、「ゆうちょコールセンター」等を設置しています。

商品・サービス	概要
コールセンター	各種お問い合わせ等をお電話で承っています。 商品やサービスの内容、各種届出やお手続きなどについて、ご不明な点などがございましたら、 お気軽にお問い合わせください。（詳しくは、こちら）
よくあるご質問	転居時の届出や暗証番号をお忘れになった場合のお手続きなど、 お客さまから多く寄せられるご質問とお答えを当行Webサイトに掲載しています。（詳しくは、こちら）
チャット	お客さまにチャットでご入力いただいた、当行が提供する商品・サービスに関するお問い合わせに、 原則24時間365日、AI（人工知能）オペレータが自動でお答えいたします※。（詳しくは、こちら）

※ 一部対応していないサービスがあります（JP BANK カード、ゆうちょデビット、ゆうちょPay、投資信託等の資産運用商品、住宅ローンおよび口座貸越サービス 等）。
また、システムメンテナンス等により、サービスを休止することがあります。

ゆうちょ銀行

サポートが必要なお客さまへの取り組み

ご高齢やお身体の不自由なお客さまに当行を安心・便利にご利用いただけるよう、施設のバリアフリー化や視覚障がい者点字ブロックの敷設、貯金や各種通知書の内容を点字で表示してお届けするサービス等を提供しています。

主な取り組み例	概要
店舗施設	• 店舗出入口に段差を解消するためのスロープや手すり・点字ブロックを設置 • 拡大ルーペ・筆談器・杖置き・店舗内用車椅子の配備 • 耳マーク・筆談マークを掲出し、筆談が可能である旨を周知　等
ATM	• 点字・点字金額表示器 • 音声ガイダンスとテンキーによる操作可能なハンドセット搭載 • カラーユニバーサルデザインの考え方を導入したATM画面　等
アプリ・Webサイト 等	• 各アプリ（ゆうちょ手続きアプリを除く）・ゆうちょダイレクト・ Webサイトの音声読み上げ • ゆうちょダイレクトの点字版「利用者カード」発行 • 各アプリ・ゆうちょダイレクト申込時の自動音声通知についてSMS認証提供　等
商品・サービス	• ニュー福祉定期貯金 • 視覚障がいのあるお客さまが窓口で送金サービスを利用される場合の料金割引 • 電話リレーサービスへの対応　等

※ その他取り組みの詳細はこちらをご確認ください。

お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

03

勧誘方針

私たちは、金融商品の販売に際して、法令・諸規則を遵守し、お客さま本位に徹した誠実・公正な姿勢で勧誘を行います。

（1）　お客さまご自身の判断と責任においてお取引いただけるよう、商品内容やリスク内容などの重要事項について適切な説明を行います。

（2）　お客さまの金融商品に対する知識、経験、財産の状況及び商品購入の目的に照らして、お客さまに理解されるような説明に努めます。

（3）　不確定な事項について、断定的な判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げることは行いません。

（4）　お客さまの意思に反する不都合な時間帯やご迷惑な場所での勧誘は行いません。

（5）　役職員が適切な勧誘を行えるよう、商品販売のルールを整備し、研修を通じてその遵守に努めます。

資産運用商品のご提案プロセス

お客さまとの対話やご資産の推移等のシミュレーションを通じて、お客さまの理想のライフプラン実現のために、目的や期間に応じたマネープランを一緒に検討します。
お客さまの資産運用に対するお考え・知識・経験等に加え、リスク許容度や期待するリターンを確認し、具体的な目標（ライフプラン）に向けて、商品・サービスをご提案します。

Process 01
ライフプランのお伺い

Life Plan Consulting アプリ

お客さまのライフプランや、希望される将来のライフイベントに向けたマネープランのため、
現在のご資産等をお伺いします。

Process 02
マネープランの検討

キャッシュフロー

ご資産の推移等をシミュレーションしながら理想のライフプランの実現に必要なお金を、
どのように準備するかについて、お客さまと検討します。

Process 03
商品・サービスの確認

商品比較ガイド

資産形成に対するお考え、知識、経験等に加え、リスク許容度や期待するリターンに応じて
お客さまにあった商品をご一緒に探していきます。

Process 04
ご提案・お申し込み

各種パンフレット

お客さまのご意向・目的にあった最適な商品・サービスをご提案します。

Process 05
アフターフォロー

ご購入いただいた商品の運用状況の確認等を通じ、お客さまの投資目的や意向の変化をお伺いし、
それに沿ったご提案を行います。（アフターフォローの内容は商品・サービスに応じて異なります）

ゆうちょ銀行

情報提供に関する取り組み

商品・サービスのご提供に際しては、お客さまが商品をご選択いただくうえで重要な情報（手数料やリスク等）を記載した資料を用いて、商品を比較しながらご説明する等、お客さまが最適な商品を選択できるよう、分かりやすい情報提供を実施しています。特に、各商品の特徴や手数料は、どのようなサービスの対価なのかを明示する等、お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、お客さまにご納得いただける説明に努めています。

主な取り組み例

Process 01
ライフプランのお伺い

Process 02
マネープランの検討

Process 03
商品・サービスの確認

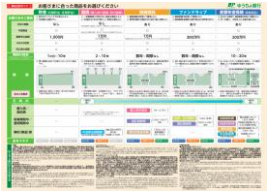
Process 04
ご提案・お申し込み

Process 05
アフターフォロー

資産形成に対するお考え、知識、経験等に加え、
リスク許容度や期待するリターンに応じて、
重要情報シート（金融事業者編）・商品比較ガイド等を用いて
複数商品を比較しながら、
特徴やリスク・手数料についてご説明します。

重要情報シート（金融事業者編）

商品比較ガイド



お客さまのご意向・目的にあった個別商品について、
重要情報シート（個別商品編）を用いて
商品の特徴やリスク・手数料を説明します。

例：投資信託

例：ファンドラップ

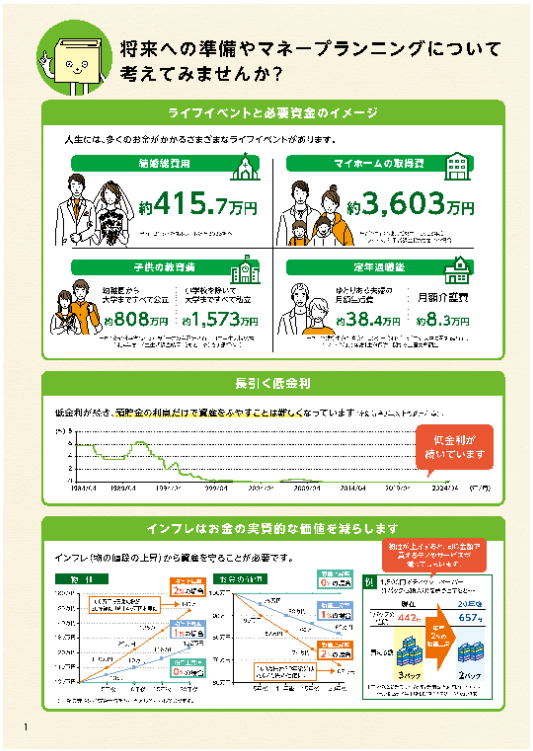
例：変額年金保険

情報提供に関する取り組み

お客さまがご覧になる案内書等について、「より見やすく、読みやすく、分かりやすい」内容となるよう、随時見直しを行っています。
特に、資産運用商品について、投資経験の少ないお客さまが制度や商品の内容を十分ご存じなかったために不利益を被ることがないよう、これらの内容やリスクなど、お客さまに特にご理解いただきたい事項をまとめた分かりやすい資料をお示ししています。

主な取り組み例

これから資産形成を始められる方へ（投資の気づき資料）



Life Plan Consulting アプリ

情報提供に関する取り組み

将来のライフイベントでの必要資金をイメージした資産運用のお役に立てるよう、当行Webサイト等へのコンテンツの掲載やお客さま向けセミナー等を通じて情報提供を行っています。

主な取り組み例		概要	
ゆうちょ資産運用フェア		2025年2月に「ゆうちょ資産運用フェア2025」を開催しました。 会場では、NISAに関するセミナーや、さまざまな運用会社などのブースを自由にご移動いただきながら、資産運用のギモンにお応えしました。	参加人数 457名
セミナー		Webサイト等を通じて、 お客さまに資産運用に関する各種情報を発信しています。 （当行が提供しているコンテンツやセミナーの情報等は、こちら）	オンライン配信セミナー申込数 （2024年度） 3,264人
金融教育		社会課題となっている金融リテラシーの向上を目的に、 青少年の金融教育に取り組んでいます。 小・中学生や、高校生を対象に、当行の社員が学校を訪問し、 お金に関する知識等を分かりやすくご説明する出前授業を行っています。 （詳しくは、こちら）	出前授業実施件数 （2024年度） 189件

ゆうちょ銀行

ご高齢のお客さまとのお取引について

ご高齢のお客さまとのお取引は特に配慮が必要であり、契約内容を十分にご納得いただき、ご意向に基づいてお取引いただけるよう、より丁寧で分かりやすい説明を行い、きめ細やかな対応を行っています。
また、お客さまにとってふさわしい提案がされているか、上席者による確認を行います。そのうえで、お客さまにとってふさわしいとは言えないおそれがあると判断した場合は、お客さまとご相談のうえ、ご提案を控えさせていただきます。

Process 01 **お金の色分けのご案内**	担当者が**資産運用のご案内**を行ってもよろしいか、お伺いします。	▪▪➤
Process 02 **ご意向の確認**	担当者とは別の社員が**資産運用のご案内を続けてもよろしいか**を確認します。	▪▪➤
Process 03 **商品のご案内**	担当者が投資信託等の説明を行います。	▪▪➤
慎重なご検討をお願いしています **ご家族への相談**	担当者もご相談のお手伝いをさせていただきます。	
慎重なご検討をお願いしています **翌日以降のお申し込み**	ご自宅でゆっくりご検討いただきます。	▪▪➤
Process 04 **お申し込み内容の再確認**	担当者とは別の社員が再度、**担当者の説明にご不明な点等はないか、このままお手続きを進めてよろしいか**を確認します。	
Process 05 **定期的なご連絡**	お客さまのお考え等に変更がないかを定期的に確認します。（担当者以外の社員からもご連絡する場合があります）	

貯金やその他のお手続きについてもご案内します

資産運用商品をご購入いただいた後の取り組み

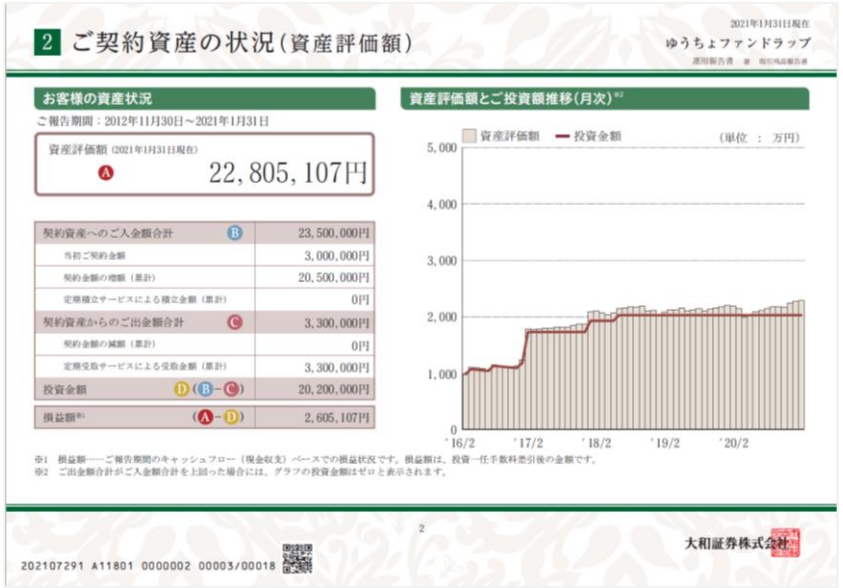
- 市況、保有商品の損益状況に関する情報の発信を行っています。また、お客さまにライフプランの変化があった場合には、お客さまのニーズに基づき、新たなライフプランの実現に向けたご提案に努め、適切な投資等の判断をいただけるようサポートを行っています。
- 特に、ゆうちょファンドラップでは、3か月に1度、運用報告書で、保有資産の運用状況や、市況等をお知らせし、お客さまのライフプランに変化があった場合には、新たなポートフォリオをご提案しています。

主な取り組み例

当行のサポート活動（イメージ）

STEP 01 **資産状況等の確認**	お客さまの資産、キャッシュフローの状況等に お変わりが無いか、資産運用に対して抱えている ご不安がないかをお伺いします。
STEP 02 **損益状況の説明**	お客さまが保有されている商品の 現在の損益等について説明を行います。
STEP 03 **市況情報の説明**	マーケット情報を基に、 現在の投資環境について説明を行います。
STEP 04 **「ゴール」の確認・再設定**	ライフイベントの変化等に合わせ、 今後必要となる費用や資産推移などを見える化し、 必要に応じて新たな「ゴール」の設定を行います。
STEP 05 **ご提案・ご意向の確認**	Step1～4を踏まえ、 「ゴール」の実現に向けたご提案を行います。

ゆうちょファンドラップの運用報告書兼残高報告書（イメージ）


2 ご契約資産の状況（資産評価額）

2021年1月31日現在
ゆうちょファンドラップ

お客様の資産状況

ご報告期間：2012年11月30日～2021年1月31日

資産評価額（2021年1月31日現在）
Ⓐ 22,805,107円

契約資産へのご入金額合計 Ⓑ	23,500,000円
当初ご契約金額	3,000,000円
契約金額の増額（累計）	20,500,000円
定期積立サービスによる積立金額（累計）	0円
契約資産からのご出金額合計 Ⓒ	3,300,000円
契約金額の減額（累計）	0円
定期受取サービスによる受取金額（累計）	3,300,000円
投資金額 Ⓓ（Ⓑ-Ⓒ）	20,200,000円
損益額※1 （Ⓐ-Ⓓ）	2,605,107円

資産評価額とご投資額推移（月次）※2

※1　損益額……ご報告期間のキャッシュフロー（現金収支）ベースでの損益状況です。損益額は、投資一任手数料差引後の金額です。
※2　ご出金額合計がご入金額合計を上回った場合には、グラフの投資金額はゼロと表示されます。

2

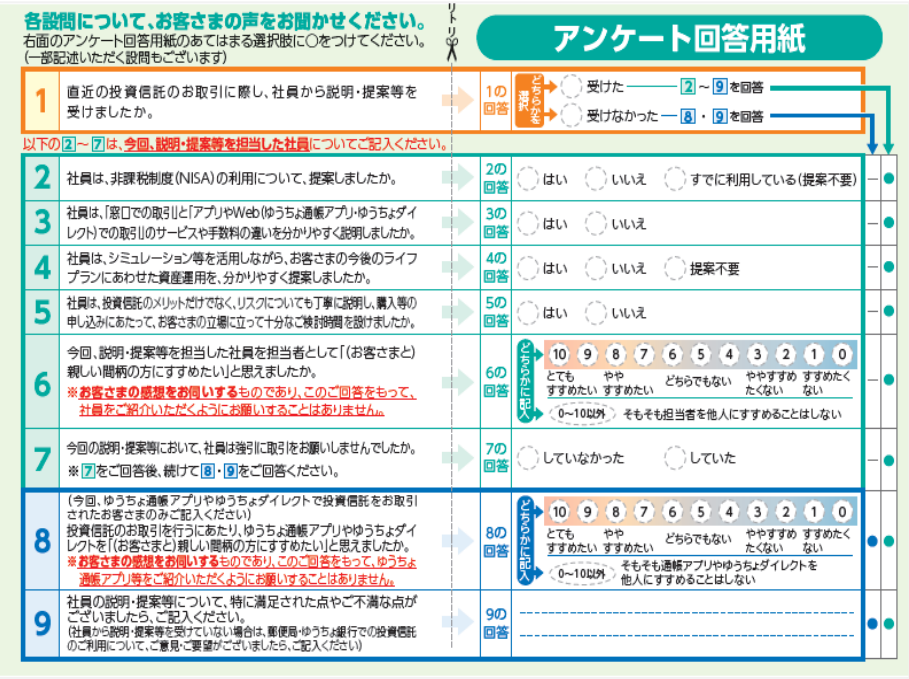
大和証券株式会社

202107291 A11801 0000002 00003/00018

資産運用商品をご購入いただいた後の取り組み

ご提案した商品や販売・推奨等の方法がお客さまにとってふさわしいものであったかについて、アンケート（NPS®※）等でお客さまに評価していただき検証しています。

お客さまアンケート（イメージ）

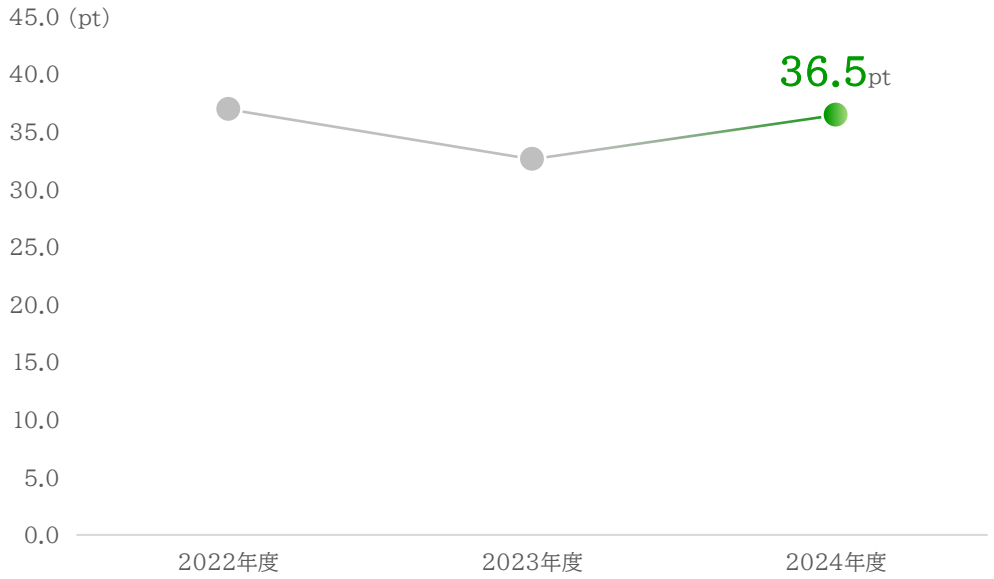


各設問について、お客さまの声をお聞かせください。
右面のアンケート回答用紙のあてはまる選択肢に○をつけてください。
（一部記述いただく設問もございます）

アンケート回答用紙

1	直近の投資信託のお取引に際し、社員から説明・提案等を受けましたか。	1の回答	どちらかに記入 ○受けた ―― 2 ～ 9 を回答 ／ ○受けなかった ― 8 ・ 9 を回答
以下の 2 ～ 7 は、今回、説明・提案等を担当した社員についてご記入ください。			
2	社員は、非課税制度（NISA）の利用について、提案しましたか。	2の回答	○はい　○いいえ　○すでに利用している（提案不要）
3	社員は、「窓口での取引」と「アプリやWeb（ゆうちょ通帳アプリ・ゆうちょダイレクト）での取引」のサービスや手数料の違いを分かりやすく説明しましたか。	3の回答	○はい　○いいえ
4	社員は、シミュレーション等を活用しながら、お客さまの今後のライフプランにあわせた資産運用を、分かりやすく提案しましたか。	4の回答	○はい　○いいえ　○提案不要
5	社員は、投資信託のメリットだけでなく、リスクについても丁寧に説明し、購入等の申し込みにあたって、お客さまの立場に立って十分なご検討時間を設けましたか。	5の回答	○はい　○いいえ
6	今回、説明・提案等を担当した社員を担当者として「（お客さまと）親しい間柄の方にすすめたい」と思えましたか。 ※お客さまの感想をお伺いするものであり、このご回答をもって、社員をご紹介いただくようにお願いすることはありません。	6の回答	どちらかに記入 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0（とてもすすめたい ～ すすめたくない）／ 0～10以外 そもそも担当者を他人にすすめることはしない
7	今回の説明・提案等において、社員は強引に取引をお願いしませんでしたか。 ※ 7 をご回答後、続けて 8 ・ 9 をご回答ください。	7の回答	○していなかった　○していた
8	（今回、ゆうちょ通帳アプリやゆうちょダイレクトで投資信託をお取引されたお客さまのみご記入ください） 投資信託のお取引を行うにあたり、ゆうちょ通帳アプリやゆうちょダイレクトを「（お客さまと）親しい間柄の方にすすめたい」と思えましたか。 ※お客さまの感想をお伺いするものであり、このご回答をもって、ゆうちょ通帳アプリ等をご紹介いただくようにお願いすることはありません。	8の回答	どちらかに記入 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0（とてもすすめたい ～ すすめたくない）／ 0～10以外 そもそも通帳アプリやゆうちょダイレクトを他人にすすめることはしない
9	社員の説明・提案等について、特に満足された点やご不満な点がございましたら、ご記入ください。 （社員から説明・提案等を受けていない場合は、郵便局・ゆうちょ銀行での投資信託のご利用について、ご意見・ご要望がございましたら、ご記入ください）	9の回答	――――――

（参考）これまでの結果推移（NPS®※）



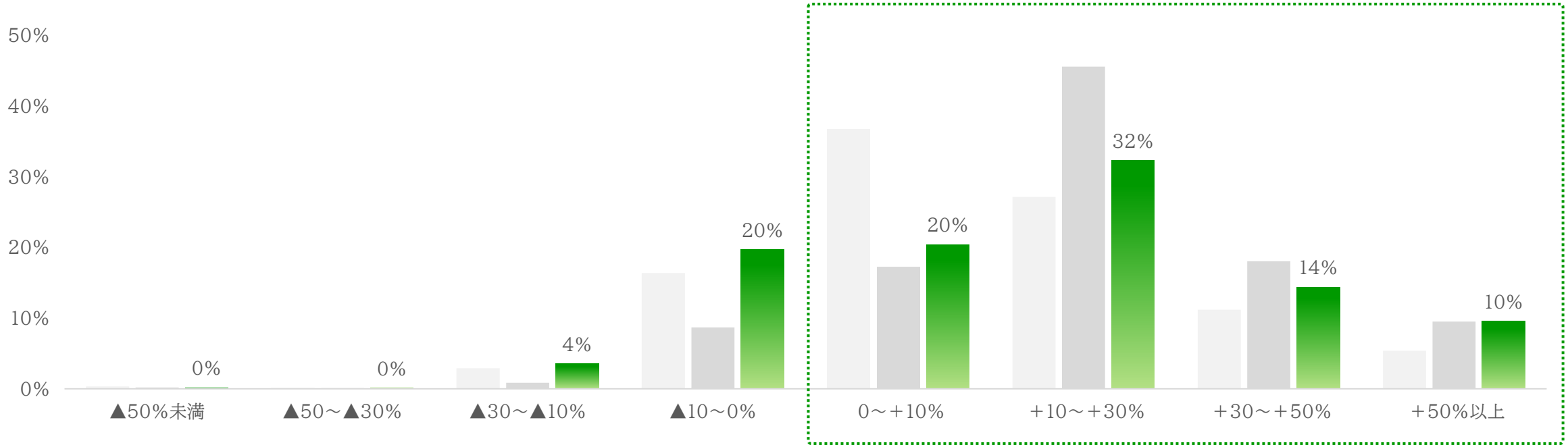
※　NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems,Incの登録商標です。
NPS®とは、「家族や友人にどの程度お勧めしますか」という質問に対して、0～10点の11段階で回答いただき、「推奨者」（9～10点）の割合から「批判者」（0～6点）の割合を差し引いた数値です。

共通KPI（運用損益別顧客比率（投資信託））

投資信託における運用損益は、2025年3月末時点では約76％のお客さまが「プラス」となりました。前年同月末値（約90％）と比較すると低下しています。

KPI 02　運用損益別顧客比率（投資信託）※

	23年3月末	24年3月末	25年3月末
「プラス」割合	80%	90%	76%



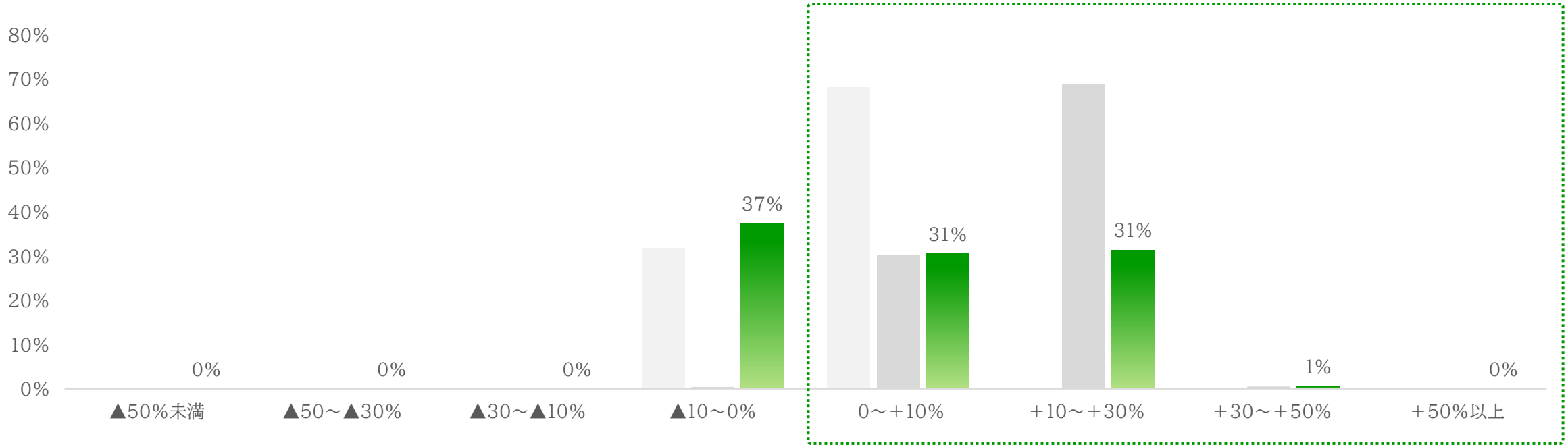
※　算出方法は以下のとおりです。
運用損益：（基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額＋累計売付金額－累計買付金額）÷基準日時点の評価金額（基準日時点で投資信託を保有するお客さまのファンドに限る。）

共通KPI（運用損益別顧客比率（ファンドラップ））

ファンドラップにおける運用損益は、2025年3月末時点では約62%のお客さまが「プラス」となりました。前年同月末値（約99%）と比較すると低下しています。

KPI 03　運用損益別顧客比率（ファンドラップ）※

	23年3月末	24年3月末	25年3月末
「プラス」割合	68%	99%	62%

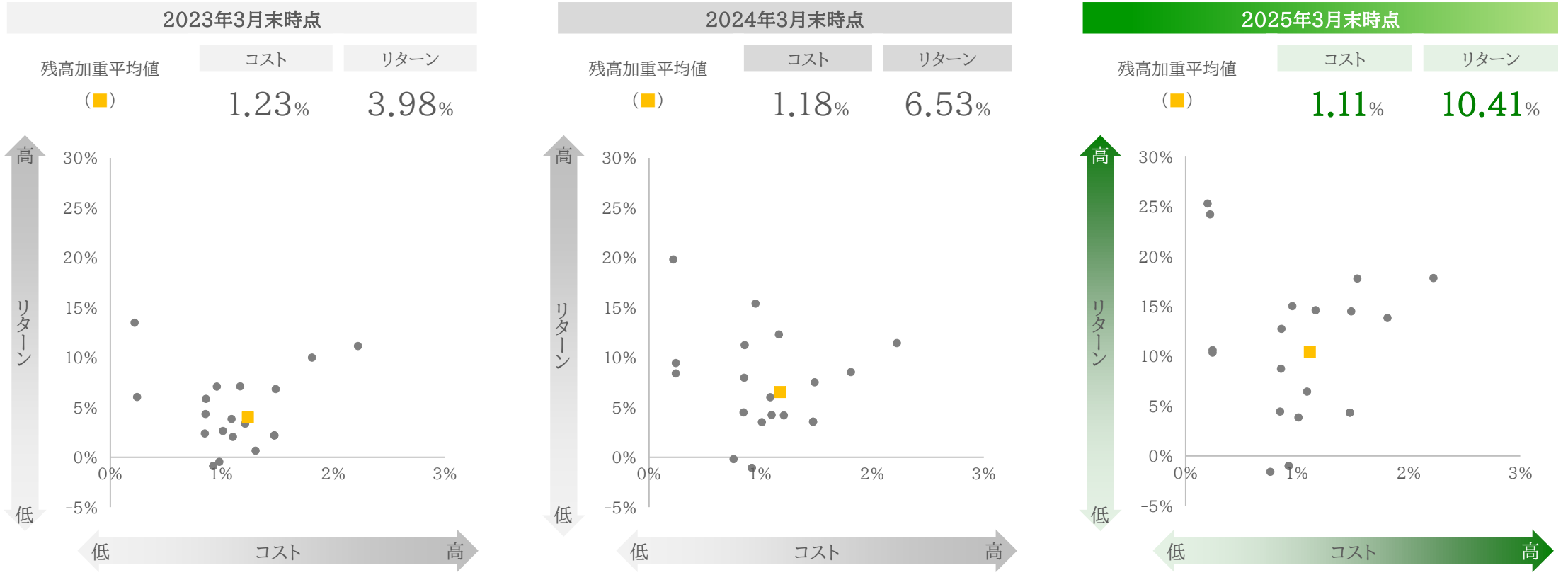


※　算出方法は以下のとおりです。
運用損益：（基準日時点の評価金額＋累計払戻金額－累計払込金額）÷基準日時点の評価金額　（基準日時点でファンドラップを保有するお客さまに限る）。

共通KPI（投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン）

残高上位20銘柄の過去5年間の平均コストは1.11%、平均リターンは10.41%でした。前年同月末値と比較すると、コストは低下、リターンは上昇しています。

KPI 04　投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン※



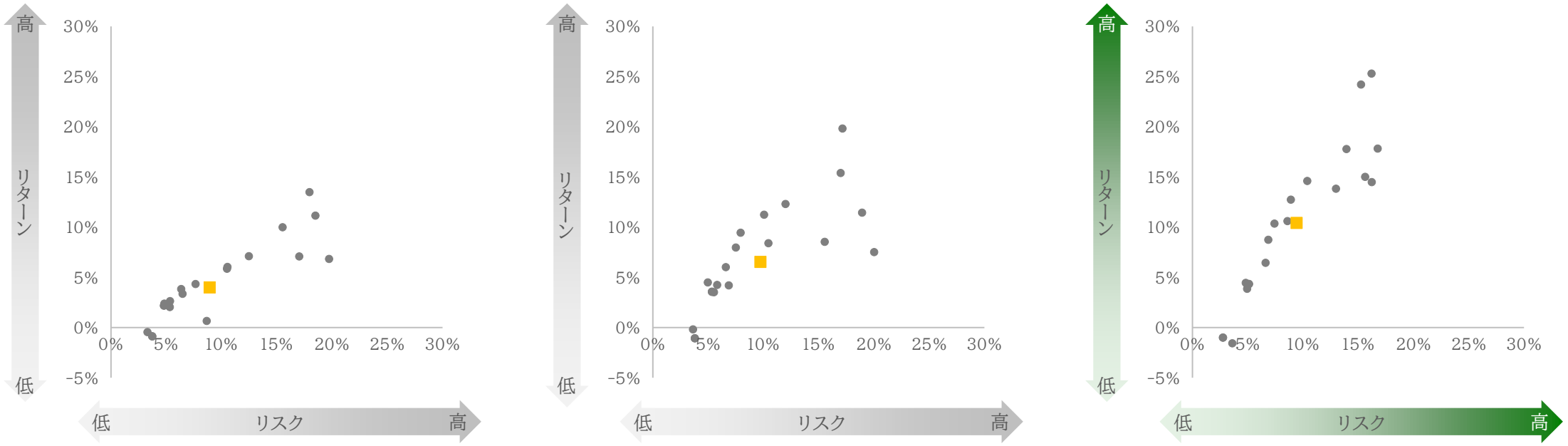
※　算出方法　コスト：基準日時点の販売手数料率×1／5＋信託報酬率、　リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）
（販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。 設定後5年以上経過しているファンドに限定。 分配金再投資後の基準価額を使用。）

共通KPI（投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン）

残高上位20銘柄の過去5年間の平均リスクは9.45%、平均リターンは10.41%でした。前年同月末値と比較すると、リスクは低下、リターンは上昇しています。

KPI 05　投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン※

	残高加重平均値（■）	リスク	リターン
2023年3月末時点		8.94%	3.98%
2024年3月末時点		9.74%	6.53%
2025年3月末時点		9.45%	10.41%



※　算出方法　リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）、　リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）
（販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。 設定後5年以上経過しているファンドに限定。 分配金再投資後の基準価額を使用。）

共通KPI（投資信託預り残高上位20銘柄）

2025年3月末時点では、残高上位20銘柄中17銘柄でリターンがコストを上回っています。

KPI 06 投資信託預り残高上位20銘柄（設定後5年以上経過ファンド）※

順位	2023年3月末時点 ファンド	コスト	リスク	リターン
1	スマート・ファイブ（毎月決算型）	1.47%	4.82%	2.17%
2	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	0.92%	3.76%	▲0.90%
3	ダイワ・US－REIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.22%	18.52%	11.13%
4	DIAM世界リートインデックスファンド（毎月分配型）	1.49%	19.76%	6.82%
5	JP4資産バランスファンド（安定成長）	0.85%	7.67%	4.31%
6	野村世界6資産分散投信（分配コース）	1.09%	6.37%	3.82%
7	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.98%	3.32%	▲0.48%
8	野村世界6資産分散投信（安定コース）	1.01%	5.36%	2.62%
9	JP4資産バランスファンド（安定）	0.85%	4.85%	2.36%
10	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	0.92%	3.76%	▲0.89%
11	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	1.81%	15.54%	9.97%
12	JP4資産バランスファンド（成長）	0.86%	10.52%	5.85%
13	野村世界6資産分散投信（成長コース）	1.17%	12.50%	7.10%
14	スマート・ファイブ（1年決算型）	1.47%	4.82%	2.18%
15	つみたて先進国株式	0.22%	17.97%	13.46%
16	日興五大陸債券ファンド（毎月分配型）	1.10%	5.34%	2.02%
17	三菱UFJ先進国高金利債券ファンド（毎月決算型）	1.21%	6.50%	3.34%
18	HSBCワールド・セレクション（安成）	1.30%	8.69%	0.64%
19	大和ストックインデックス225ファンド	0.96%	17.05%	7.06%
20	野村6資産均等バランス	0.24%	10.57%	6.01%
	残高加重平均	1.23%	8.94%	3.98%

2024年3月末時点 ファンド	コスト	リスク	リターン
スマート・ファイブ（毎月決算型）	1.47%	5.36%	3.54%
ダイワUSリート毎月B（ヘッジなし）	2.22%	18.94%	11.41%
東京海上・円資産バランス（毎月決算型）	0.92%	3.81%	▲1.10%
DIAM世界リートインデックス（毎月）	1.49%	20.05%	7.50%
JP4資産バランスファンド（安定成長）	0.85%	7.52%	7.95%
野村世界6資産分散投信（分配コース）	1.09%	6.61%	5.99%
つみたて先進国株式	0.22%	17.18%	19.81%
野村世界6資産分散投信（安定コース）	1.01%	5.55%	3.50%
野村世界6資産分散投信（成長コース）	1.17%	12.02%	12.28%
JP4資産バランスファンド（安定）	0.85%	4.99%	4.47%
リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.76%	3.65%	▲0.21%
JP4資産バランスファンド（成長）	0.86%	10.08%	11.23%
ピクテグローバルインカム株（毎月分配）	1.81%	15.57%	8.52%
東京海上・円資産バランス（年1回決算型）	0.92%	3.81%	▲1.09%
スマート・ファイブ（1年決算型）	1.47%	5.36%	3.55%
野村6資産均等バランス	0.24%	10.48%	8.39%
日興五大陸債券ファンド（毎月分配型）	1.10%	5.84%	4.22%
JP4資産均等バランス	0.24%	7.96%	9.43%
大和ストックインデックス225ファンド	0.96%	17.02%	15.38%
三菱UFJ先進国高金利債券（毎月決算型）	1.21%	6.89%	4.18%
残高加重平均	1.18%	9.74%	6.53%

2025年3月末時点 ファンド	コスト	リスク	リターン
スマート・ファイブ（毎月決算型）	1.47%	5.11%	4.31%
ダイワUSリート毎月B（ヘッジなし）	2.22%	16.77%	17.80%
JP4資産バランスファンド（安定成長）	0.85%	6.87%	8.72%
DIAM世界リートインデックス（毎月）	1.49%	16.23%	14.46%
つみたて先進国株式	0.22%	15.26%	24.18%
東京海上・円資産バランス（毎月決算型）	0.92%	2.77%	▲1.02%
野村世界6資産分散投信（分配コース）	1.09%	6.61%	6.43%
野村世界6資産分散投信（成長コース）	1.17%	10.40%	14.59%
JP4資産バランスファンド（成長）	0.86%	8.91%	12.72%
野村世界6資産分散投信（安定コース）	1.01%	4.96%	3.84%
JP4資産バランスファンド（安定）	0.85%	4.83%	4.44%
iFree S&P500インデックス	0.20%	16.20%	25.29%
ピクテグローバルインカム株（毎月分配）	1.81%	12.99%	13.82%
リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.76%	3.61%	▲1.60%
野村6資産均等バランス	0.24%	8.60%	10.59%
JP4資産均等バランス	0.24%	7.43%	10.34%
スマート・ファイブ（1年決算型）	1.47%	5.11%	4.31%
東京海上・円資産バランス（年1回決算型）	0.92%	2.77%	▲1.02%
大和ストックインデックス225ファンド	0.96%	15.64%	15.00%
セゾン資産形成の達人ファンド	1.54%	13.93%	17.77%
残高加重平均	1.11%	9.45%	10.41%

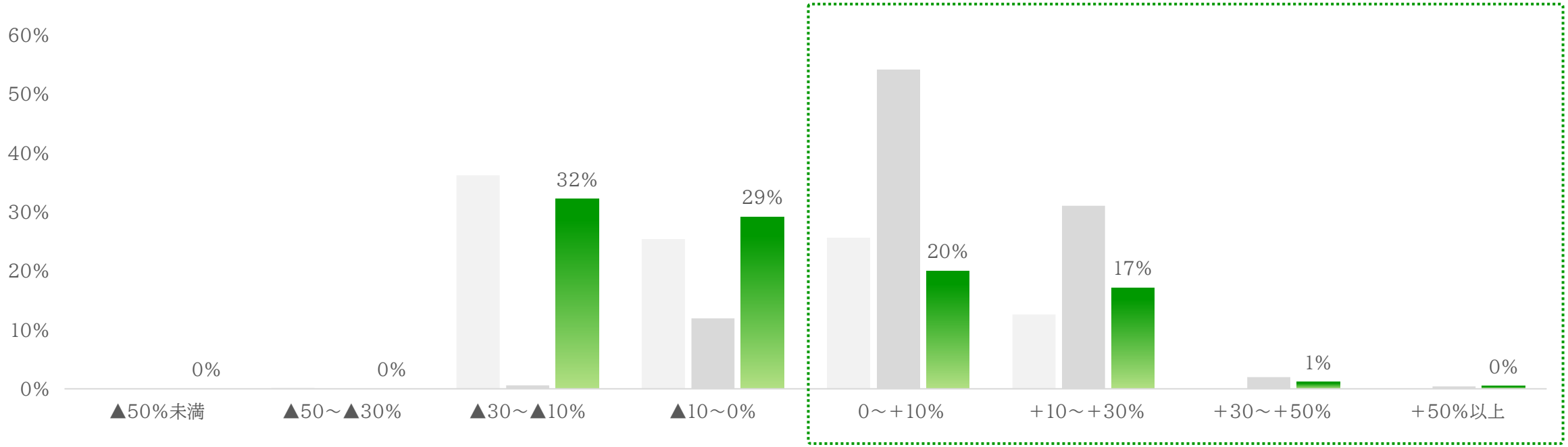
※ 算出方法 コスト：基準日時点の販売手数料率×1／5＋信託報酬率、 リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）、 リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）
（販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。 設定後5年以上経過しているファンドに限定。 分配金再投資後の基準価額を使用。）

共通KPI（外貨建保険運用評価別顧客比率）

外貨建保険における運用評価は、2025年3月末時点では約39%のお客さまが「プラス」となりました。前年同月末値（約87%）と比較すると低下しています。

KPI 07　外貨建保険運用評価別顧客比率※

	23年3月末	24年3月末	25年3月末
「プラス」割合	38%	87%	39%



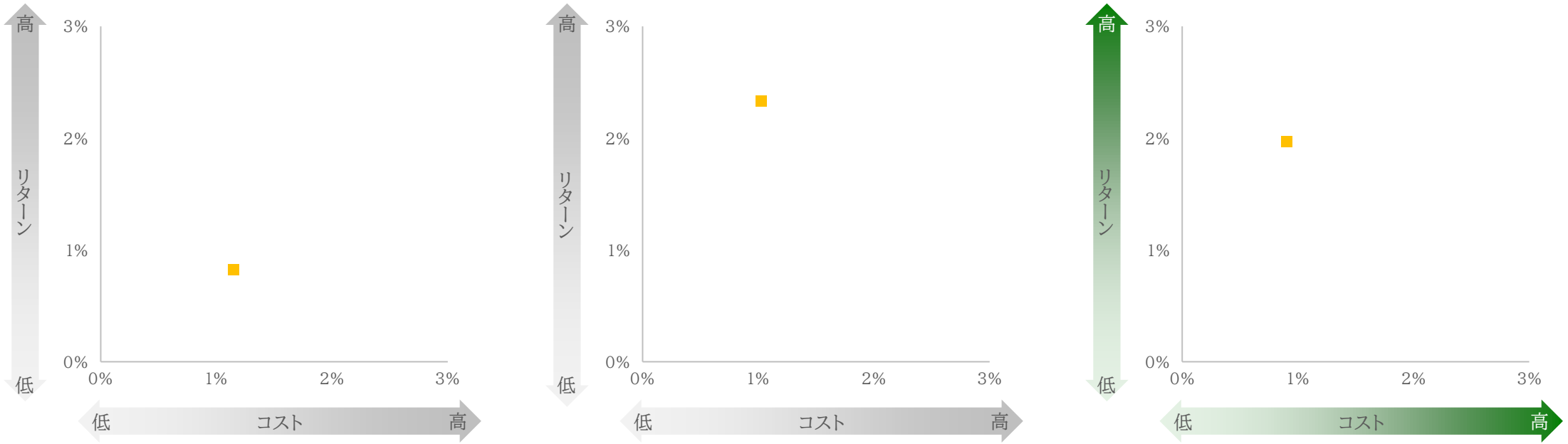
※　算出方法は以下のとおりです。
運用評価：（基準日時点の解約返戻金額および既支払金額－契約時点の一時払保険料）÷契約時点の一時払保険料　（基準日時点で外貨建一時払保険を契約しているお客さまの契約に限る）

共通KPI（外貨建保険銘柄別コスト・リターン）

基準日時点で契約から5年以上経過している契約の平均コストは0.91%、平均リターンは1.96%でした。
前年同月末値と比較すると、コスト、リターンいずれも低下しています。なお、当行で取り扱う外貨建保険は1銘柄です。

KPI 08 外貨建保険銘柄別コスト・リターン※

	残高加重平均値（■）	コスト	リターン
2023年3月末時点		1.15%	0.82%
2024年3月末時点		1.02%	2.33%
2025年3月末時点		0.91%	1.96%

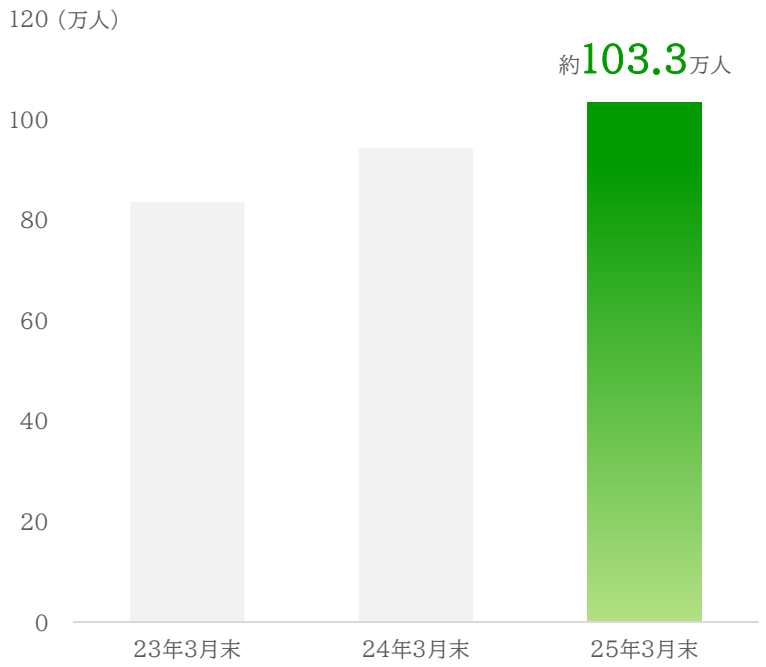


※ 算出方法 コスト：（新契約手数料率（※）÷各契約の基準日までの契約期間×各契約の契約時点の一時払保険料）の合計÷契約時点の一時払保険料の合計
リターン：（基準日時点の解約返戻金額および既支払金額－契約時点の一時払保険料）÷契約時点の一時払保険料
（基準日時点で契約から5年以上経過している各契約の代理店手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均した値）

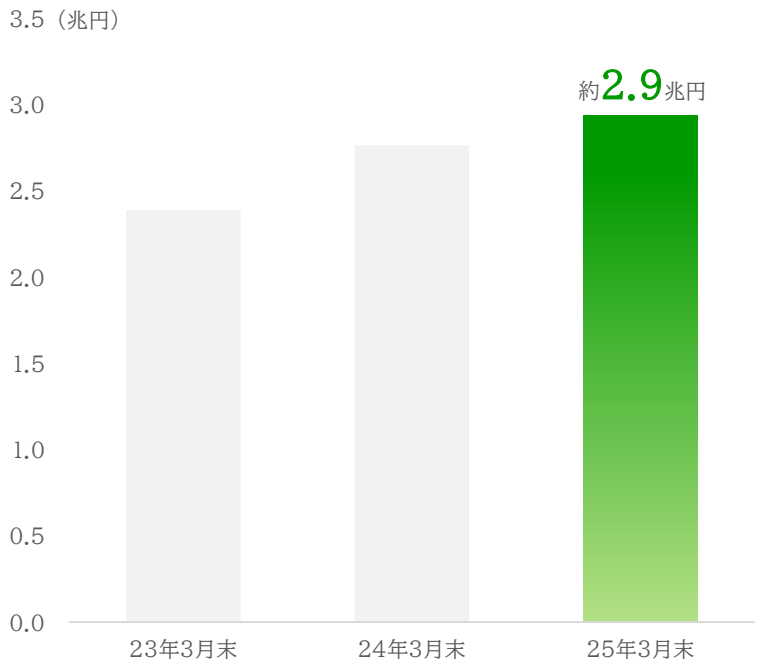
その他KPI

お客さまの資産形成のニーズを踏まえた、コンサルティングを実践しています。
一人ひとりのお客さまにふさわしい商品を提供することにより、継続して多くのお客さまにご利用いただいています。

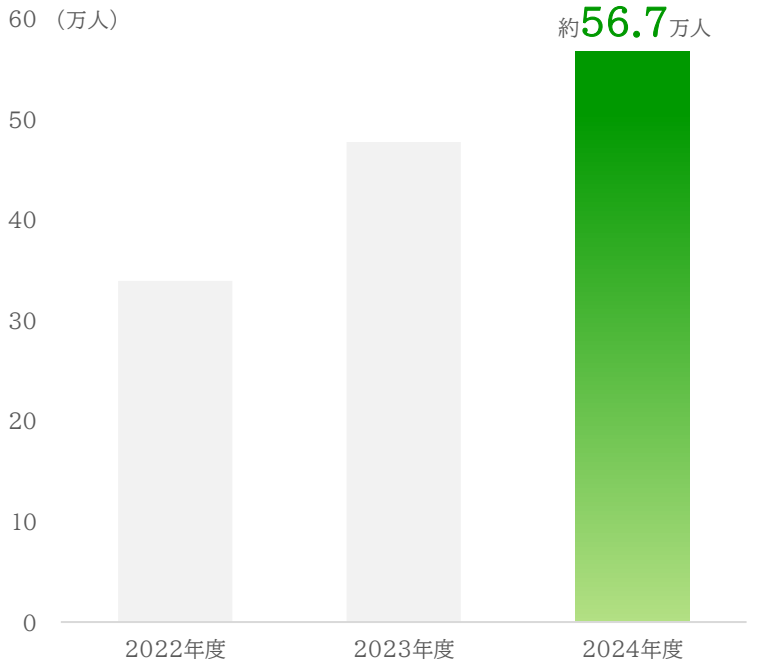
KPI 09　投資信託・ファンドラップ保有顧客数



KPI 10　投資信託・ファンドラップ残高※1



KPI 11　投資信託自動積立契約保有顧客数※2



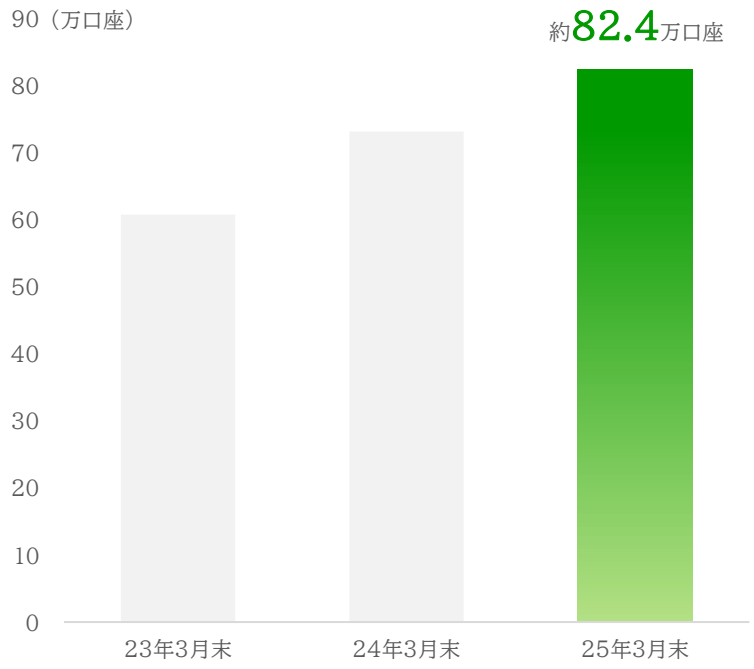
※1　年度末における残高　　※2　年度内に引き落としがあったお客さまを対象としています。

ゆうちょ銀行

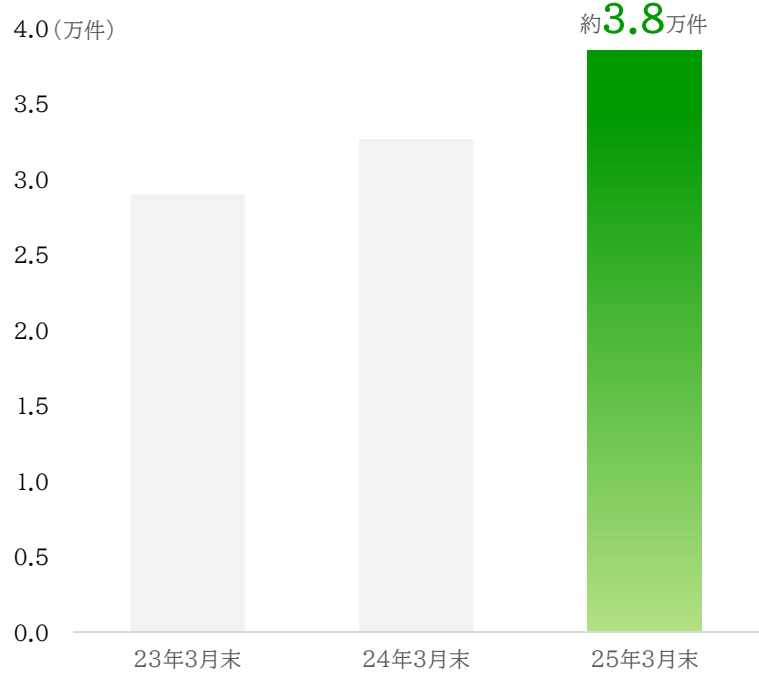
その他KPI

- 長期・積立・分散投資を支援するための非課税制度「NISA」※1をご提案し、ご利用いただいているお客さまは年々増加しています。
- お客さまに分かりやすく丁寧にご説明し、豊かなセカンドライフを送るための資産形成方法として、「iDeCo」※2をご提案しています。

KPI 12 NISA口座数



KPI 13 iDeCo契約件数



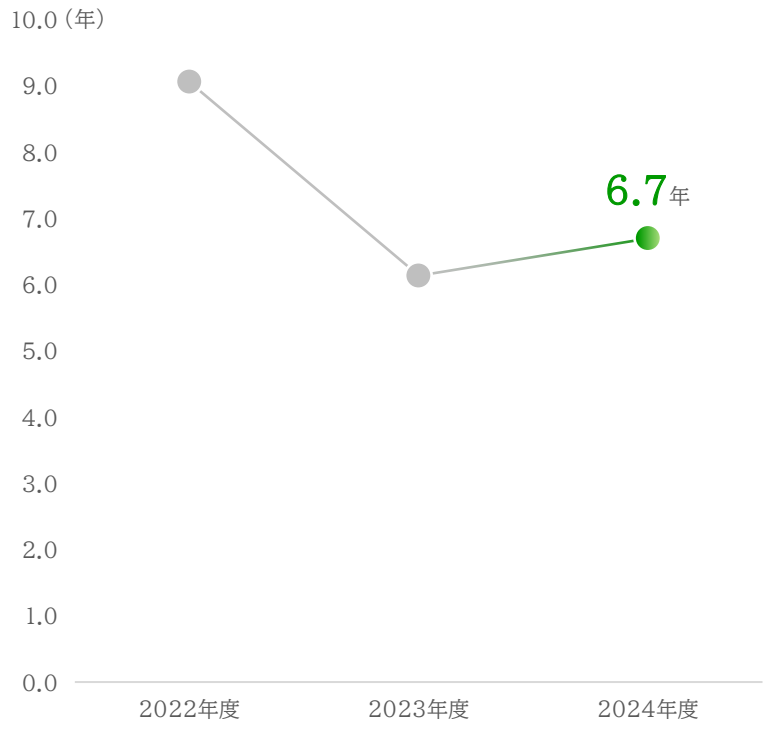
※1 少額で長期・積立・分散投資が特徴の非課税制度です。

※2 3つの税制メリット（拠出時・運用時・受取時）があり、セカンドライフへ向けた資産形成の一助となる制度です。

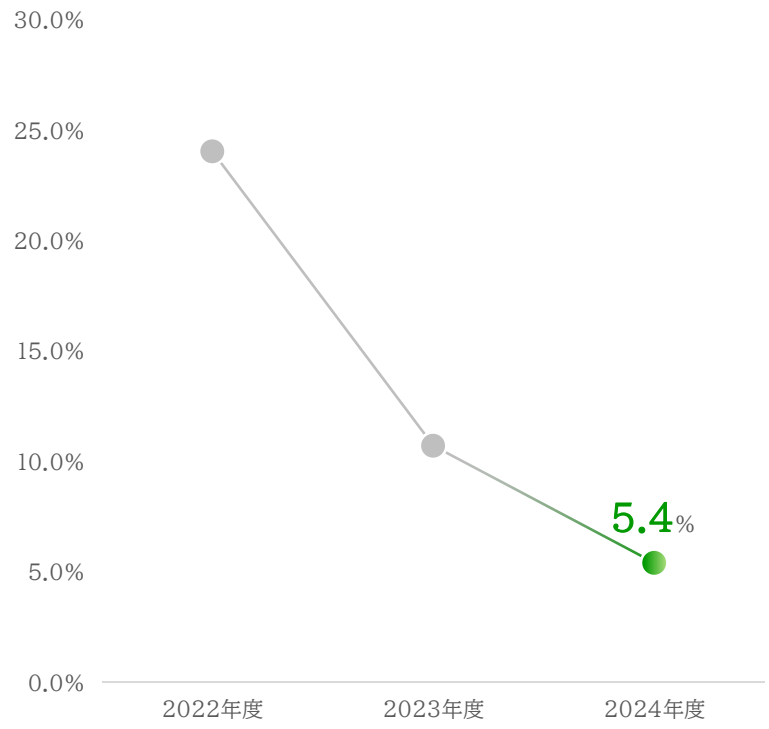
その他KPI

- 引き続き、「長期投資」のメリットをお客さまに丁寧にご提案しており、長期でご利用いただいております。
- お客さまのニーズを踏まえ、分配金の特性を丁寧にご説明し、ご理解のうえ商品をご選択いただいています。

KPI 14 投資信託平均保有期間※1



KPI 15 投資信託毎月決算型販売割合※2



※1 算出方法：（前年度末残高＋年度末残高）÷2÷（年度内解約額＋償還額）

※2 年度内に引き落としがあったお客さまを対象としています。

利益相反管理態勢の整備

04

利益相反管理への対応

- 日本郵政グループでは、「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」を公表し、この方針に基づいて、利益相反のおそれのある取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、グループ全体で利益相反取引を適切に管理しています。当行も、この方針に基づき、利益相反管理統括部署（コンプライアンス統括部）を設置するなど、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための態勢を整備しています。
- 資産運用商品のご提案時は、商品や販売チャネルに伴う販売手数料等の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに沿うと考える商品を提案しています。
また、関連の運用会社商品の販売に特別なインセンティブを付与することは、行っていません。

主な取り組み例

日本郵政グループにおける利益相反管理方針※

日本郵政グループは、利益相反のおそれのある取引により
お客さまの利益が不当に害されることのないよう、
法令及び社内規程等に基づき適正に業務を遂行いたします。

KPI 16

関連会社商品の販売状況
（2024年度における関連会社ファンドの販売額を基に作成）

順位	ファンド名	関連会社
1	iFree S&P500インデックス	
2	つみたて先進国株式	
3	大和ストックインデックス225ファンド	
4	つみたて日本株式（TOPIX）	
5	つみたて全世界株式	
6	野村世界6資産分散投信（成長コース）	
7	JP4資産均等バランス	○
8	JP4資産バランスファンド（安定成長）	○
9	野村6資産均等バランス	
10	JP4資産バランスファンド（成長）	○
11	つみたて8資産均等バランス	
12	セゾン資産形成の達人ファンド	○
13	ダイワUSリート毎月B（ヘッジなし）	
14	セゾン・バンガード・グローバルバランス	○
15	野村世界6資産分散投信（分配コース）	
16	インデックスファンドMSCIオール・カントリー（全世界株式）	
17	HSBCグローバル・ターゲット利回り債券ファンド2024-07（限定追加型）　※販売停止	
18	SMTAMNYダウインデックスオープン	
19	JP4資産バランスファンド（安定）	○
20	つみたて新興国株式	

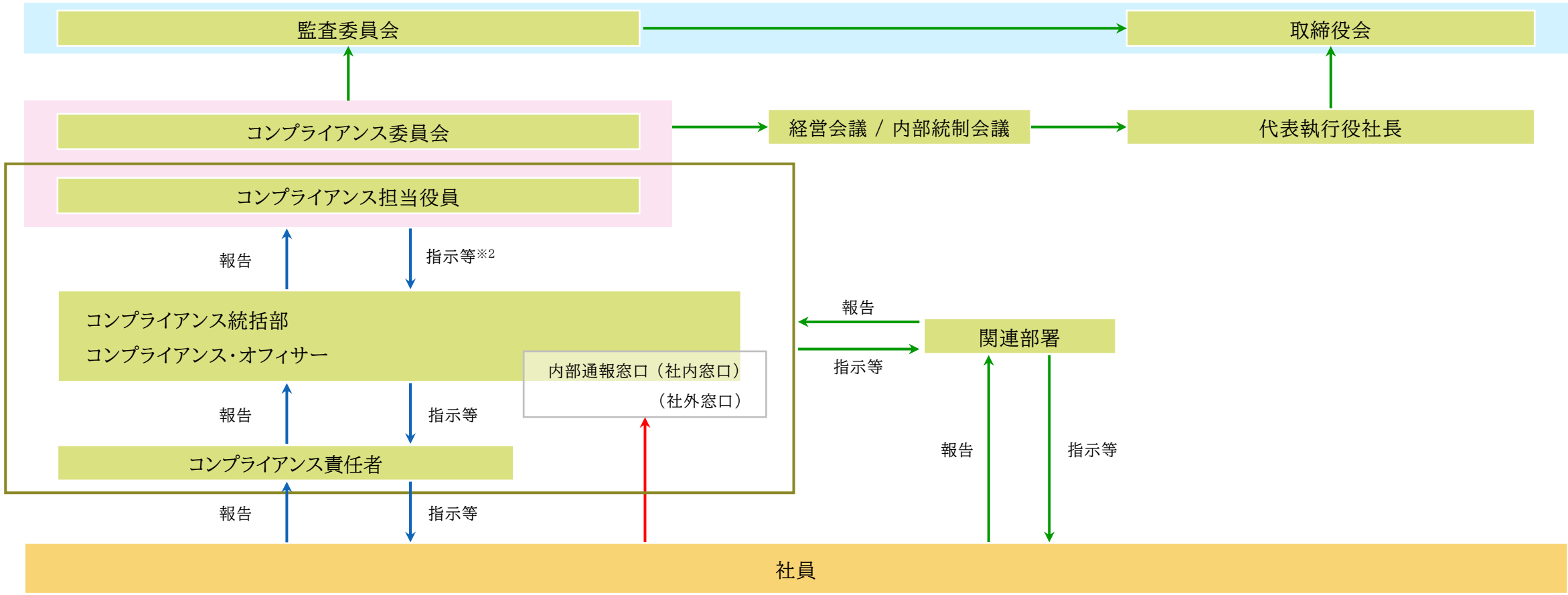
※ 利益相反管理方針に関する詳細はこちらをご確認ください。

人財育成・業績評価

05

コンプライアンス態勢

当行は、「すべての役員・社員が法令・諸規則のみならず、社内諸規程、社会規範および企業倫理までも遵守すること」をコンプライアンスと考えています。
お客さま本位の業務運営・コンプライアンス（法令等の遵守）の徹底を経営上の重要課題と位置づけ、社員意識のさらなる向上、人財の育成、商品販売における顧客保護態勢の強化など、内部管理態勢の充実に取り組んでいます。



※1 コンプライアンス態勢に関する詳細はこちらをご確認ください。

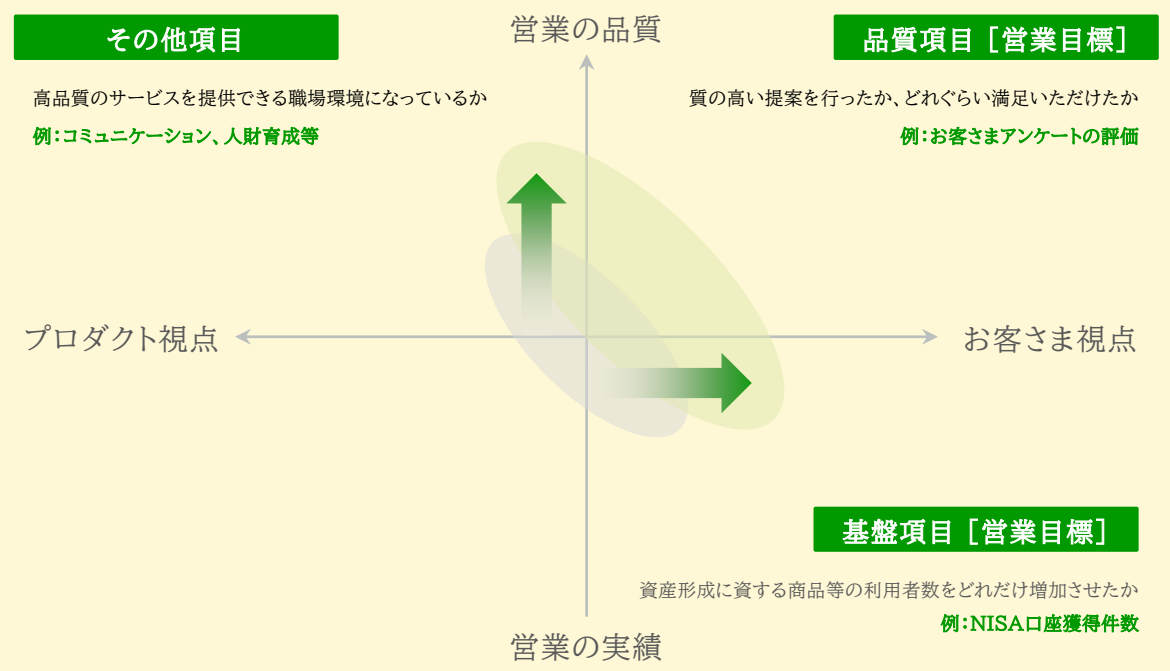
※2 青色矢印の指示・報告のルートをコンプライアンス・ラインといいます。

営業目標・人事評価体系

- お客さま本位の営業活動状況、コンプライアンスの観点を含むお客さまサービス、事務品質と生産性の向上、人財育成などについて総合的に評価しています。
  特に、資産運用商品に関する営業目標について、「お客さま本位」の営業活動を最優先としつつ、お客さまへのコンサルティングの結果を評価として反映するための項目を設定するとともに、営業プロセスに関する評価を重視しています。
- お客さま本位の業務運営・コンプライアンス（法令等の遵守）の徹底状況の検証として、内部管理部門において、お客さま本位の観点の拡充・深化を図った資産運用商品に関するモニタリングを行っています。
  また、お客さま本位の業務運営の取組状況を、委託した社外の専門家が定期的に調査し、調査結果は経営陣・社内各部門で共有し、業績評価にも反映しています。

主な取り組み例

営業目標・人事評価体系（イメージ）



お客さま本位の業務運営の浸透状況の確認

お客さま本位の業務運営に関する成果や進捗について、
アンケート、モニタリング、委託した社外の専門家による調査等で検証し、
その結果をみんなの声委員会 -ECHO-（6ページ参照）で半期ごとに報告しています。

お客さま本位の業務運営の浸透状況を確認
（確認項目 ： お客さまアンケートやモニタリングの結果、各種KPI 等）

↓

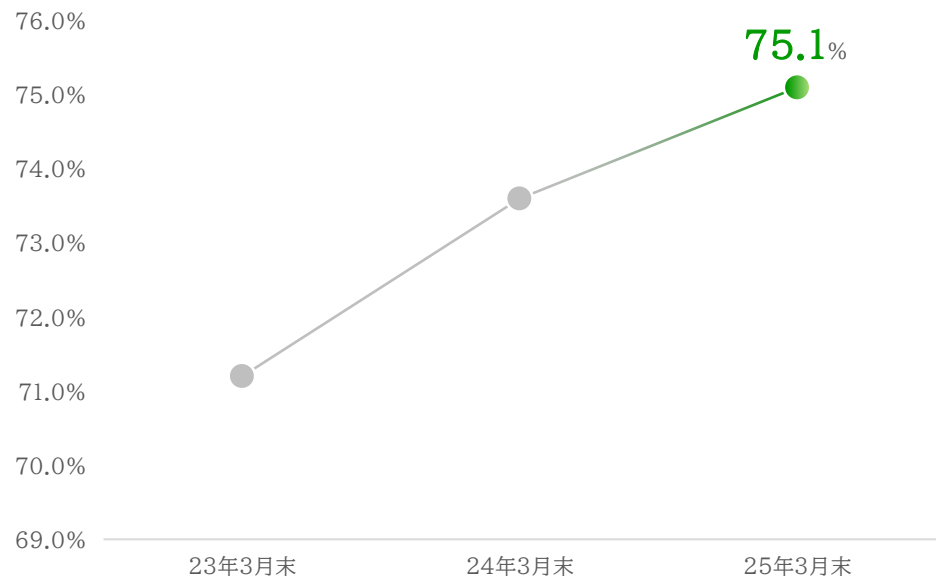
みんなの声委員会 -ECHO-

↓

経営会議

研修・OJT・メンター制度

- お客さまの多様な資産運用等のニーズに対し、的確な商品・サービスを提案し、堅確な事務を遂行するため、商品・サービスや専門知識の向上、コンサルティング提案のためのロールプレイングや正規の事務を徹底する研修を行っています。また、専門性を身に付けるための資格取得支援等にも取り組んでいます。
- 加えて、コンサルティングの実践に必要なスキルの習得状況を社員別に把握して、店舗管理者が社員ごとの育成計画を作成のうえ指導を行うとともに、作成した育成計画によるスキル習得状況に応じて、定期的なフォローアップを実施しています。
- 郵便局における業務取扱者のコンサルティング力・事務力等の向上に向け、当行が研修などの支援を実施しています。このほか、日本郵便株式会社が実施する研修などへの講師派遣や、研修教材の提供などの支援も行っています。

主な取り組み例

KPI 17 コンサルタントのFP2級以上（含むCFP・AFP）の資格保有比率