

2022年3月期決算・経営方針説明会
質疑応答要旨

日時： 2022年5月26日(木) 14:00-15:30

※内容については、理解しやすいよう、部分的に加筆・修正しています。

<営業>

問 新しいかんぽ営業体制の下、新医療特約の販売状況はいかがか。5/13 電話会議での説明では想定を下回っているとのことだったが、どのような対策を取っているか。営業社員のマインドや高齢者募集の停止などが影響しているか。

- 具体的な件数については第1四半期決算の開示をお待ちいただきたいが、足元、当初の想定には届いていない状況ではあるものの、徐々に数字は上がってきている。
- 4月以降、新体制立ち上げに伴う具体的な環境整備を行うとともに、お客さま担当制の下でのお客さまとの関係づくりの第一歩となる、あいさつ状発送や担当としてのごあいさつ訪問を中心に取り組んでいる。
- コンサルタント毎の活動量に差があることから、社員一人ひとりへのマネジメントを強化することで、新しい環境での営業活動の定着を図っていく。
- 引き続き、新医療特約のご案内やお客さま担当制の下でのご契約内容確認活動等を通じて活動を活性化し、更なる活動量増に取り組んでいく。

<商品>

問 新医療特約の販売ターゲットは。

- 新医療特約については、ご契約内容確認活動、各種請求手続き等のあらゆる場面で積極的にお知らせし、興味・関心をもっていただいたお客さまに対して、ニーズ・意向に合致する商品プランをご提案していく方針としている。
- 2022年度は特に、当社からの保障提供が十分でない可能性があるお客さま（学資の契約者）、既契約のお客さまのご家族、満期のお客さま等に対し、ご契約確認活動を含むすべてのお客さま接点で、ご提案活動を実施していく。

問 新医療特約は保険料が低廉とのことだが、他社と比較して価格競争力があると考え
るか。また、1件当たりの保険料は減少しているのか。

- 本年4月に発売した新医療特約では、特約保険金額を基本保険金額の5倍まで設定
できるようになり、手厚い医療保障を低廉な保険料でご提供できるようになった。
- 他社と比較しても遜色ない保険料と考えており、実際に多くのお客さまに基本保険金
額以上の特約保険金額でご加入いただいている。
- 基本保険金額を抑えられることから、1件当たり保険料は減少傾向にあると認識して
いるが、保険料に占める特約保険料の割合を高めることで収益性を高めていく。

問 単品の医療保障の発売を検討しているか。販売にあたり法令上の制約があるのか。

- 当社では中期経営計画において、あらゆる世代のお客さまの保障ニーズにお応えする
方針を掲げており、低廉な保険料で充実した保障を提供できるよう今般の新医療特約
を発売した。
- 基本契約に医療特約を付加するスタイルは変わらないが、基本保険金額と特約保険金
額を設定する際の自由度を高めており、お客さまの保障ニーズにお応えできる商品と
考えている。
- 今後も多様な保障ニーズにお応えすることで保険サービスを拡充させていく。
- なお、昨年、郵政民営化法上の新規業務に関する上乗せ規制が緩和され届出制へ移行
したが、引き続き適正な競争関係等を阻害しないための適切な配慮を行っていく。

問 加入限度額引き上げについて検討しているか。

- 限度額については、郵政民営化法に基づき政令で定められており、当社からのコメン
トは差し控える。

<業績>

問 今後の利益見通しについて上振れる可能性はあるか。特に 26.3 期についてはコスト負担が軽減され、危険準備金の超過繰入が減少した場合、910 億円を上回るのではないか。

- 22.3 期は、日本郵便からコンサルタントなど 1 万人以上の社員の出向を受け入れるとともに、事業運営の定常化に伴う支出増加などを見込むため、当期純利益は 710 億円と見込んでいる。
- コストについては日本郵便からのコンサルタントの受入、保有契約の減少等に伴い、中計期間を通じて委託手数料等の減少を見込んでおり、加えて、当社が直接管理する経費について更なる削減ができないか随時見直しを進めていくことで、強化領域への投資を確保しつつ、段階的に必要経費を抑制していく。
- また、危険準備金の超過繰入は中計期間中に終了すると見込んでいる。
- 一方で、保有契約の減少による影響を考慮すると、26.3 期当期純利益目標 910 億円は妥当な水準と考える。

問 今後旧区分の保有契約の減少が見込まれるが、現在積み立てている危険準備金や価格変動準備金にはどのような影響があるか。

- 保有契約の減少に応じて徐々に減少していく見込み。

<株主還元>

問 中計期間中の株主還元方針について、どのような背景で総還元性向を導入したのか。

- 中計において、原則として減配をせず増配を目指す株主還元方針を明示していた。
- 今般、新たなかんぽ営業体制の構築、かんぽ営業の目指す世界観に基づく業務運営、届出制の下での新商品販売など、定常的な業務運営への環境が整いつつあることを踏まえ、株主還元の充実を図るため、現在の株主還元方針に具体的な数値目標を追加した。

- 従来の配当に加えて、機動的な自己株式取得を行うことにより、柔軟に株主還元を行っていききたい。

問 今後の配当については新契約の回復状況を踏まえて増配を判断するのか、あるいは利益水準に応じて判断するのか。

- 新契約の回復は重要な要素ではあるが、今回お示しした総還元性向目標を踏まえ、利益水準に応じて株主還元について判断する。
- 新契約を獲得し、中期的な利益水準の底上げが見込める場合は、増配の可能性を否定するものではない。

<EV>

問 新契約価値について今期は数百億円程度見込んでいるのか。

- 契約のポートフォリオ次第であるが、中計で想定している保障性商品中心の新契約ポートを前提とした場合、2021年度実績の最低2倍の契約量を獲得できれば、新契約価値はプラスに転じる見込み。
- 新医療特約の販売を通じて新契約価値についても回復を目指す。

<ESR>

問 他社が取り組んでいる既契約ブロックの出再についてどう考えるか。一時的にコストがかかるものの、金利リスク削減を目的として実施する可能性はあるか。あるいは法令上の制約があるか。

- 金利リスク削減については、様々なリスクヘッジ手段の活用を検討している。
- ご提案いただいたような出再についても選択肢として検討を続けているが、現在、法令等の大きな制約はないと認識している。

<DX>

問 グループ全体で楽天と提携していることを踏まえ、ネットでの保険販売を検討しているか。

- 現時点で楽天との協業については決定した事実はない。
- DX を活用した取組みとしては、マイページで完結できる各種保全手続きを拡充しており、保険金請求についても今後対象範囲を拡大する予定。
- 非対面チャンネルの可能性は否定しないが、募集時はお客さまに契約内容について十分にご理解いただくよう説明し確認する必要がある、コンサルタントとの信頼関係が重要であることには変わりはない。
- 引き続き、中期経営計画で掲げる DX を推進し、営業の場面においても、リアルとデジタルを織り交ぜたサービスの提供により、利便性を高めて、お客さま体験価値の向上を目指していきたい。

問 お客さまデータベースの構築など中計期間中に目指す CX/DX の姿について、現在の進捗状況は。

- 昨年度は CX/DX に関する取組みの進め方や体制づくりなどが検討の中心であった。
- カスタマーセンターは、現在バックオフィス業務を担うサービスセンターの社員が直接お客さま対応を行う予定であり、社員にとって大きな意識改革が必要。
- 今年度はカスタマーセンター業務の試行開始、お客さまデータベースの稼働などを予定しており、来年度以降、取組みを拡大させていく。

<NPS>

問 NPS 調査結果を活用しているか。この 1 年間で NPS にどのような変化があったか。

- NPS 自体は上昇傾向にあるものの、業界他社と比較すると改善が必要な状況と認識している。

- 業務運営上も NPS を意識し、お客さまの声を精査しながらサービス改善につなげる仕組みを構築している。
- 今後、新しいかんぽ営業体制下でのコンサルタントの活動や CX・DX に関する取組みを通じて改善させていきたい。

＜免責事項＞

本資料は、当社およびその連結子会社の企業情報等の提供のために作成されたものであり、国内外を問わず、日本郵政グループ各社の発行する株式その他の有価証券への勧誘を構成するものではありません、

本資料に記載されている業績予想等の将来に関する記述は、当社が現時点で合理的であると判断する一定の前提に基づいており、将来の業績は、経営環境に関する前提条件の変化等に伴い、予想と異なる可能性があることにご留意ください。