

JP労組中央闘争本部 【2021 春季生活闘争】			発信	2021年2月25日
			添付	5枚
中央交渉情報 日本郵便第161号 かんぽ第45号	扱い区分	情報提供	オープン	即オープン
	新しいかんぽ営業体制の構築と今後の対応			

1. これまでの経緯

本部は、2019年6月のかんぽ営業問題に端を発し、「金融営業の抜本的な見直しに向けた取り組み」等を進めつつ、グループの持続性確保を可能としていくため、真にお客さま本位の業務運営を徹底し、二度と同じ問題を発生させないマネジメント体制の構築が必要であると会社に対し強く求めてきた。そして、それらの徹底により現場で働く社員一人ひとりが「これまでとは変わった」との実感を得ることができなければ、抜本的な見直しはできないと強く指摘してきたところである。

日本郵便は、お客さまの信頼回復に向けた取り組みを進めながら、「総合的なコンサルティングサービスへの改革」の方向性を持って取り組む中、「郵便局における今後の金融渉外営業の取り組みについて」等に沿いながら、営業再開等に向けて「かんぽ営業スタンダード」等を活用し、総合コンサルティングの知識付与をはかってきた。

そして本部は、生命保険業を持続的なものとしていく必要があること、お客さま本位の徹底と新規契約の獲得との両立をはかることができる具体的な販売方法を確立できなければ、不適正な営業を惹起してしまう懸念が払しょくできないこと、また、新規契約実績のみを重視するマネジメントからの脱却が不可欠——との強い問題意識を持って、日本郵便およびかんぽ生命と、具体的な営業体制のあり方等に関する協議を継続してきた経緯にある。

2. グループ一体での営業体制の構築に向けて

日本郵政、日本郵便およびかんぽ生命は、「2021年5月に示す予定の次期中期経営計画では、お客さま本位の業務運営を徹底し、日本郵政グループのコアビジネスである生命保険業を安定的かつ持続的に提供するため、販売チャネルの特性を活かした新しいかんぽ営業体制を構築していきたい。そのために、お客さまニーズの多様化に合わせて、既存商品の拡充や新商品開発など、保障性商品の拡充に向けてラインナップを充実させていく。また、日本郵便の窓口社員とコンサルタント社員の役割を明確にし、コンサルタントが行う営業業務は、生命保険業（かんぽ・がん保険）に特化し、高度な専門性を持った営業体制としていく。そのため、かんぽ生命保険が

ら直接指示系統を行う体制に改め、郵政グループの経営資源の最適化をはかる」との考えを示してきた。

3. 新しいかんぽ営業体制の構築に関する会社との主なやりとり内容

(1) 本部は、金融業界を取り巻く環境下、お客さまからの信頼を大きく損ねてしまった状況では、会社が当初示した「総合的なコンサルティング営業」の展開や現状の商品ラインナップでは、生命保険事業を維持していくために必要な新規契約の獲得等が見込めないと会社に強く指摘してきた。

そうした中、本部は、今回の「新しいかんぽ営業体制の構築」により、マネジメント体制の見直しをはかり、日本郵政グループとして一体性を確保した上で金融事業の持続性を高めていこうとする方向性は受け止めるが、この内容では、「保険専担化」や「顧客担当制」の実効性等を含め、新しいかんぽ営業体制のもとでの具体的な営業の進め方等の内容が乏しく理解が深まらない。また、保障性商品の開発など、具体的なスケジュール等も明らかにする必要がある。それらを示さない限り、会社の本気度が社員・組合員に伝わらない——と意見提起した。

会社は、今回の社員周知は、今後のかんぽ営業の目指す方向性と概要を示すものであり、詳細については、5月の中期経営計画策定以降、順次社員周知をはかっていくとの考えを示した。また、引き続き商品開発に取り組み、かんぽ商品の魅力を高め、社員がお客さまに自信をもって商品を提案できるようにしていきたいとの考えを示した。

(2) また、本部は、日本郵便における窓口社員のサービス展開について、幅広い商品提供を行うとともに、局周活動の割合を高めていくとの方向性が示されていることから、一律的な商品ラインナップのもとで、一律的な窓口営業を展開するのではなく、地域や企業との連携強化や、24,000局のネットワークが持つ特性を活かしたサービス展開等を含め、地域等の特性に合わせた業務・営業のあり方を見出し、社員が誇りを持って働ける郵便局づくりを目指すべきと主張した。

会社は、郵便局の窓口ネットワークとそこで働く社員は大きな財産であり、これからの地域社会においても重要な位置づけになると考えている。貯金・保険や投信等の金融事業のみではなく、地域に必要とされる郵便局となるよう、JP労組とともに検討していきたいとの考えを示した。

4. 本部の問題意識と今後の対応

(1) 本部は、日本郵政グループとしての一体性を確保しながら生命保険事業の持続性を高めていくためには、コンサルタントを2022年4月からかんぽ生命に兼務出向とする方向性を含め、今後の「新しいかんぽ営業体制」の構築は必要であると認識している。

その上で本部は、今回の社員周知は、会社の考える今後の方向性と概要のみを示すものであり、さらに詳細を明らかにしていく必要がある。また、コンサルタントは2021年10月の保険専担化を控えるとともに、渉外配置拠点の集約や営業手当制度の考え方等、労働条件に与える影響もふまへ対応を行う必要がある、早期に考え方等を明らかにしなければならない ― と考えている。

- (2) お客さまからの信頼を取り戻し、かんぽ営業の持続可能性を見出していくために乗り越えるべき課題は山積している。本部は、組合員の声に基づく丁寧な議論を重ねつつ、スピード感を持って対応をはかっていく。については、会社が示した「新しいかんぽ営業体制の構築」に対する地方意見を集約し、会社に対し意見表明を行う。

よって、地方においては職場意見を集約の上、3月19日（金）正午までに中央本部労働政策局アドレス宛に、以下の表題にて報告するよう要請する。

なお、新しいかんぽ営業体制の構築の考え方が示されたことから、2020年3月に会社に対し行った「今後の金融営業のあり方等に関する意見表明」については取り下げ、新たな協議・交渉を組み立てていくこととする。

【●●地本】新しいかんぽ営業体制の構築

以上
担当（清水・我如古）