

サステナビリティの考え方・推進体制

基本的な考え方

ゆうちょ銀行は、直営店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。

2021年度からの中期経営計画においては、日本郵政グループやゆうちょ銀行の経営理念に基づくミッションの実行を通して、SDGs等の社会課題解決と企業価値向上の両立を目指すことを定め、取り組んでいます。

パーパス（社会的存在意義）

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。*

※日本郵政グループ経営理念

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。

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（ESG経営）

ゆうちょ銀行では、この基本的な考え方に基づき、経営会議や取締役会の議論を経て、「サステナビリティ基本方針」を制定しています。

■ サステナビリティ基本方針

ゆうちょ銀行は、サステナビリティ推進を経営上の最重要施策と位置づけ、以下のとおり事業活動の中で重点課題（マテリアリティ）に取り組むことを通じて、中長期的に持続可能な社会的価値創出と企業価値向上の両立を目指します。

- (1) 日本全国あまねく誰にでも「安心・安全」にご利用いただける金融サービスの開発・提供に取り組みます。
- (2) 地域に根差した金融機関として、地域経済・社会の発展に貢献します。
- (3) 自然と環境を守り、次世代に伝えていくため、環境に配慮した行動に努め、環境課題の解決に取り組みます。
- (4) 人権を尊重した事業活動を行うとともに、社員が健康・安全に働きやすく、多様な個性や働き方が尊重される職場環境を確保します。
また、自ら考え行動できる人材の育成に努め、ワーク・ライフ・バランスや働きがい向上をよう取り組みます。

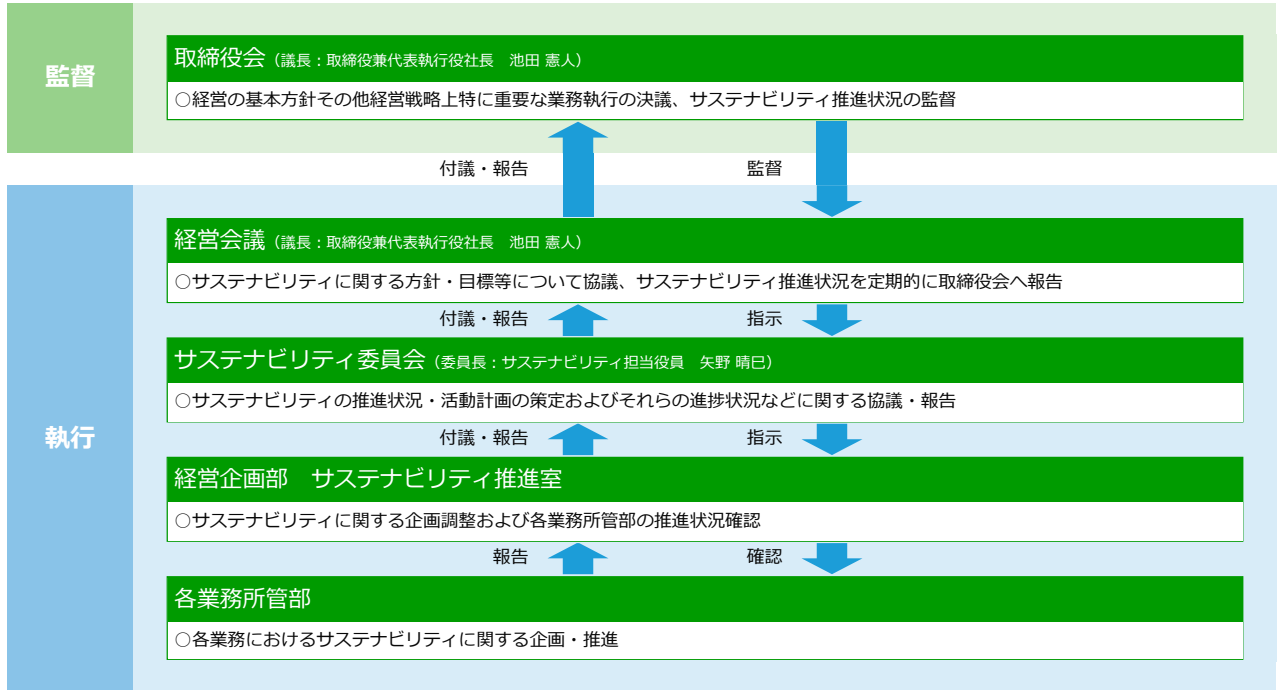
[サステナビリティ基本方針（全文）（PDF/59KB）](#)

関連情報

- ▶ [重点課題（マテリアリティ）](#)

■ サステナビリティ推進体制

サステナビリティ推進への取り組み事項については、サステナビリティ委員会にて協議等を行うとともに、経営会議や取締役会に適時・適切に付議または報告しています。



■ サステナビリティ推進（気候変動対応を含む）の責任者

経営会議議長および取締役会議長を務める代表執行役社長が、ゆうちょ銀行を代表し業務を総理する者として、気候変動対応を含むサステナビリティ推進の責任を負うとともに、サステナビリティ委員会の委員長を務めるサステナビリティ担当役員が、経営会議・取締役会に出席し、推進状況等を付議・報告する体制としています。

責任者	出席する会議		
	サステナビリティ委員会	経営会議	取締役会
取締役兼代表執行役社長（池田 憲人）	-	◎	◎
サステナビリティ担当役員（矢野 晴巳）	◎	○	○（注）

◎：議長、委員長

注：取締役会メンバーではないが、当行のサステナビリティ推進状況について、定期的に取締役会へ報告。

取締役会への主なサステナビリティ関連付議事項（2020年度～）

- 重点課題(マテリアリティ)選定
- CO₂排出量削減目標設定
- ESGテーマ型投資残高目標設定
- TCFD提言への対応（方針・取組状況）
- サステナビリティ基本方針の制定
- ESGテーマ型投資残高目標を引き上げ
- 気候変動リスクやその他サステナビリティに係るリスクをトップリスクに選定

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
インシニアティブへの賛同

ESG関連情報

■ 社内研修等

サステナビリティ推進に向けた取り組みについて、社員一人ひとりが自らの業務に当てはめて理解し、主体的に実践することを目指し、各種研修施策を実施しています。

【2021年度以降の研修実績と主な研修テーマ】

- 経営幹部向け研修（2021年7月、テーマ：ESGおよびSDGsの世界的潮流と日本の状況）
- 全社員向け研修（2021年10月・2022年2月、テーマ：中期経営計画における重点課題（マテリアリティ）等）
- 本社員向けeラーニング（2021年12月、テーマ：気候変動や生物多様性、人権をはじめとしたサステナビリティを巡る動向等）
- サステナビリティ担当役員動画（2022年1月、テーマ：ESG経営）
- 経営幹部向け研修（2022年4月、テーマ：経営の視点から考える「人権」）



サステナビリティ担当役員動画



経営幹部向け研修の様子

「エコロジーガイドブック」の活用

社員の意識啓発用に「エコロジーガイドブック」を作成し、エコドライブや省エネに関する社員指導に活用しています。また、本社員に対しては毎月コピー用紙の使用量をフィードバックする等、業務における環境負荷低減の取り組みを推進しています。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

私たちのSDGs宣言

SDGs宣言

ゆうちょ銀行では、社員一人ひとりが持続的な発展を目指しながら、社会課題の解決に取り組むものとして、継続的にSDGsに関する理解を深めるとともに、2022年度の新たな取り組みとして、各店所において「SDGs宣言」を策定しました。「SDGs宣言」は、ゆうちょ銀行でESG経営の推進に向け対応すべき4つの重点課題（マテリアリティ）と紐づけて設定しています。

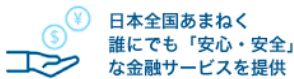
重点課題（マテリアリティ）

日本全国あまねく 誰にでも「安心・安全」な 金融サービスを提供		地域経済発展への 貢献		環境の 負荷低減		働き方改革、 ガバナンス高度化の推進	
3 すべての人に 健康と福祉を	9 産業と技術革新の 基盤をつくらう	8 働きがいも 経済成長も	9 産業と技術革新の 基盤をつくらう	13 気候変動に 具体的な対策を	14 海の豊かさを 守ろう	3 すべての人に 健康と福祉を	4 質の高い教育を みんなに
10 人や国の不平等 をなくそう	16 平和と公正を すべての人に	10 人や国の不平等 をなくそう	11 住み続けられる まちづくりを	15 陸の豊かさも 守ろう	17 パートナシップで 目標を達成しよう	5 ジェンダー平等を 実現しよう	10 人や国の不平等 をなくそう

関連情報

▶ [社員座談会](#)

■ 各店所のSDGs宣言




北海道エリア		
札幌支店	「風通しの良い職場づくり」に注力し、社員の働きがいを向上させます！	
札幌東店	私たちは、お客さまの人生を、お金の面で全力サポートします！	
函館店	エコロジーな銀行を目指します！	
帯広店	社員一人ひとりの意見を尊重し、生き生きとした職場づくりをします！	
釧路店	環境に優しく 人に優しい 社会を目指します	
北海道エリア本部	社員一人ひとりがお互いを尊重し合い、働きがいや生きがいを感じられる、「ワークライフシナジー」が発揮できる職場をつくります。	
道北パートナーセンター	エコロジーな銀行を目指します！	

道央パートナーセンター	一人ひとりが主役となる、働きがいのある職場を作ります！	
道南パートナーセンター	環境に配慮して、地球にやさしいパートナーセンターを目指します！	
道東パートナーセンター	一人ひとりの意見を尊重し、すべての社員が働きやすい職場を目指します！	
東北エリア		
仙台支店	地域のみなさまに信頼される銀行になります！	
青森店	環境に配慮して、より住みやすい街づくりに貢献します！	
八戸店	八戸地域のお客さまから信頼・必要とされる銀行を目指します！	
盛岡店	地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します	
仙台東店	地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
秋田店	すべての社員が生き生きと笑顔で働ける職場を目指します！	
山形店	ゆうちょの金融サービスを通じて、地域の皆さまのお役に立ちに真摯に取り組めます！	
福島店	社員の『ワークライフバランス』を大切にしたい職場を作ります！	
郡山店	社員のECO意識を高めエコロジーな店舗を目指します。	
いわき店	店舗として小さな取組みから環境負荷低減に取り組めます	
東北エリア本部	郵便局と共に、地域に愛される銀行へ	
青森パートナーセンター	週3日の定時退社を目指します	
岩手パートナーセンター	恵み豊かな環境の保全のため、地球にやさしい事業活動を行います	
宮城パートナーセンター	全員が同じベクトルで「お互いさま・おかげさま」の気持ちを持って	
秋田パートナーセンター	社員が心身ともに健康で働きがいのある職場を作ります！	
山形パートナーセンター	「すべては、お客さまと郵便局のために」を常に意識して行動します！	
福島パートナーセンター	エコロジーな銀行を目指します！	
関東エリア		
さいたま支店	私達さいたま支店一同は、環境に配慮し、エコロジーな銀行を目指します！	
水戸店	地球環境にやさしい街づくりに貢献します。	

日立店	お客さまが安心して利用できる店舗を目指します	
つくば店	私たちつくば店全社員は 日々の“考動”により エコロジーな銀行を目指します！	
宇都宮店	一人ひとりの意見に耳を傾け、笑顔の絶えない職場とします！	
小山店	地域の一員として、小山市のより一層の活性化を目指します！	
前橋店	地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
高崎店	地域のお客さまに「身近で気軽に使いやすい」と思っただけの銀行を目指します。	
太田店	「地域包括支援センター紹介の取組み」と「講演会の開催」を通じて認知症に対する理解を深め、「認知症サポーター」としての地域社会に貢献します。	
与野店	幸福度の高い社会の実現に向けて活動します	
浦和店	環境に配慮した店舗を目指します！	
大宮店	一人ひとりの意見を大切に、笑顔が絶えない職場を作ります！	
川越店	地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します	
熊谷店	日本郵政グループとの連携により、地域振興の力になります。	
川口店	一人ひとりに働きがいのある職場へ	
所沢店	①お客さまに一層寄り添ったコンサルティング ②社員の働きがい向上 ③ミスや事故をなくし、スムーズな業務運行でお客さま第一	
春日部店	将来世代へ引き継がれるかけがえのない地球環境を継続できるように社員一人一人の環境意識向上を図ります	
深谷店	一人ひとりの意見を大切に、笑顔が絶えない職場を作ります	
上尾店	焦らず、確実、丁寧な対応で、お客さまに信頼される銀行を目指します！	
草加店	社員ひとり一人が働きがいのある職場にします	
越谷店	全てのお客さまに、分かりやすく丁寧な対応します。	
朝霞店	限られた資源を大切に、環境を考えた行動を実践します！	
桶川店	地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
久喜店	進む多様化社会に対応し、お客さまと社員のダイバーシティを尊重します！	
北本店	一人ひとりの意見を大切に、笑顔の絶えない職場を作ります！	
若葉店	郵便局と共に、地域に愛される銀行へ	

























美浜店	お金のお悩み相談所として、地域の皆さまの悩みに真摯に寄り添います。	
花見川店	高齢化社会に対応出来る資産作りのコンサルタントとしてお客さまに貢献	
市川店	毎週2日以上、全社員が定時退社を目指します！	
船橋店	一人ひとりの意見を大切に、笑顔が絶えない職場を作ります！	
松戸店	地域に根ざして、地域の一員として、一番の安心をお届けします。	
佐倉店	社員一人ひとりの意見を大切に、働きやすく、やりがいある職場にします！	
習志野店	社員一人一人が生き生きとした、やりがいある仕事と職場にします！	
柏店	お金のお悩み相談所として、地域の皆さまの悩みに真摯に寄り添います	
市原店	一人ひとりの意見を大切に、風通しの良い職場を作ります！	
流山店	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいのある仕事と職場にします！	
八千代店	郵便局と共に、地域に愛される銀行へ！	
浦安店	1人ひとりの意見を大切に、笑顔が絶えない職場を作ります！	
関東エリア本部	すべてのお客さまのお役に立てる金融機関を目指します！	
茨城パートナーセンター	すべてのお客さまへ「安心・安全」な金融サービスを提供できるよう全力で郵便局をサポートします！	
栃木パートナーセンター	わたしたちは、だれもがいきいきと働くことができる職場をつくります。	
群馬パートナーセンター	郵便局と共に、地域に愛される銀行へ。	
埼玉パートナーセンター	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいある仕事と職場にします！	
千葉パートナーセンター	郵便局、その先にいるお客さまのために、「安心と安全」を提供できるパートナーセンターを目指します！	
東京エリア		—
本店	進む多様化社会に対応し、お客さまと社員のダイバーシティを尊重します！	
京橋店	お金の悩み相談所として、安心安全なサービスを提供するために、地域の皆さまの悩みに真摯に寄り添います！	
芝店	お金のお悩み相談所として、お客さまの悩みに真摯に寄り添います。	
赤坂店	私たちは、全てのお客さまに「安心・安全」な金融サービスを提供します。	
新宿店	いつでもいともすべてのお客さまに同様のサービスをお届けできるように社員ひとりひとりが真摯に取り組みます！	

牛込店	未来のためにも 全ての人にDX推進を！	
小石川店	社員一人ひとりの意見を大切に、多様化社会に対応できる社員育成を目指します。	
荒川店	地域のお客さまに寄り添い選ばれ続ける銀行を目指します	
浅草店	週1日、全員定時退社を目指します	
城東店	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいある仕事と職場にします。	
深川店	郵便局と共に地域に密着したリテールbankを目指します。	
蒲田店	社員一人ひとりが思いやりを持ち、生き生きと働ける職場にします！（毎週水曜日・金曜日を定時退社日に設定）	
品川店	Make Customers' Happiness	
田園調布店	社員一人ひとりの仕事と生活の充実を通して笑顔が絶えない職場作りをします！	
目黒店	メリハリのある職場とするため定時退社を励行し、社員一人ひとりが、やりがいと働きやすい職場を目指します！	
世田谷店	多くのお客さまに愛される、地域の便利な金融機関を目指します！	
成城店	地域の皆さまに安心してご利用いただける店舗を目指します。	
渋谷店	渋谷店の社員が、仕事が面白い、楽しいと思えるような、職場環境づくりを目指します。	
代々木店	低金利対策として、地域のお客さまへお金の育て方について提案をします！	
中野店	地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
杉並店	全社員で明るい職場雰囲気と、活気ある職場にします。	
荻窪店	多様な地域のお客さまのニーズに「安心・安全」に応えます！	
豊島店	社内の課題を解決し、誰一人取り残すことなく、将来に向け職場環境を整え、働きがいのある職場を創り、自社の発展が地域社会の経済発展に貢献します。	
赤羽店	エコロジーな銀行を目指し、より住みやすい街づくりに貢献します！	
板橋店	世の中の変化に対応した店舗作りを行い、地域の金融決済の中心となることで、地域の安定と成長の基盤となるよう努めます。	
練馬店	社員が、明るく働きがいを感じる職場環境の確保に向けた店舗運営を推進します。	
光が丘店	社員一人ひとりが主役になれる、働きやすい環境づくりを目指します。	
葛飾新宿店	社員1人1人の意見を大切に、笑顔とありがとうが溢れる職場を作ります！	
葛飾店	すべてのお客様の生活基盤となるサービス・情報提供をして 誰からも「信頼」される銀行になります	

葛西店	お客さまに寄り添った銀行を目指します！	
八王子店	全ての人に「平等」に思いやりあふれるサービスを提供します。	
立川店	お客さまに寄り添ったコンサルティングを行います	
武蔵野店	お客さま本位の業務運営の定着を実践し、必要とされる銀行を目指します。	
三鷹店	環境に関するリスクを認識し、当店の環境リスクの低減を図ります。	
調布店	心理的安全性の保たれている職場環境を作ります！	
町田店	Everyone LOVE & PEACE ~すべてのお客さまへ平等に質の高いサービスを提供します！~	
小金井店	小金井地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
小平店	お客さまに『安心・安全・便利』を提供し、地域に愛される銀行を目指します！	
多摩店	地域のお客さまに寄り添い、お客さまと共に成長する銀行を目指します	
西東京店	地域に根差した銀行として、お客さまにやさしく寄り添います	
東京エリア本部	郵便局・直営店への細やかなサポート・支援の実践により、東京エリア内すべてのお客さまに、親しまれ愛される店舗づくりの支えとなります。	
東京パートナーセンター	お互いが尊重し合い、働きがいを感じる職場にします	
南関東エリア		
鶴見店	気候変動及びその影響を軽減するための対策を実施して行こう！！	
横浜店	社員一人ひとりが生きがいとした、やりがいのある仕事と職場にします！	
横浜港店	お客さま一人ひとりに寄り添い、ご満足いただける良質なサービスを提供します。	
横浜南店	社員の「安心・安全・健康」に配慮した働きやすい職場環境づくりの構築と社員一人ひとりを尊重した働き方を追求します。	
横浜金沢店	仕事と私生活の両立・充実、社員の健康増進の為、メリハリのある仕事をしよう	
戸塚店	お金のお悩み相談所として、地域の皆さまの悩みに真摯に寄り添います！	
都筑店	都筑区内の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
青葉台店	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいのある仕事と職場にします！	
保土ヶ谷店	紙の削減につながる業務活動に取り組みます	
港南店	地域のお客さまの生活を支援し、地域社会の発展に貢献します。	

港北店	安心安全に生活ができる地域・職場環境を整え、人と人が笑顔で交流できる社会の実現に向けて貢献していきます。	
横浜旭店	お金のお悩み相談所として、地域の皆さまの悩みに真摯に寄り添います	
瀬谷店	瀬谷地区の金融リテラシー向上に寄与していこう！	
横浜緑店	気候変動に伴う環境変化に対して我々が今出来ることをやろう！	
横浜泉店	安心安全な職場作りに取り組みます！	
川崎店	組織としての重要課題やSDGs目標を羅針盤に、社員一人ひとりが「私たちの業務がどのように社会に貢献しているか」「私たちのパーパスは何か」を考え、店舗一体となって持続可能な社会づくりに貢献します。	
中原店	安心・安全を優先とした、利用しやすいデジタルサービスの拡充	
宮前店	お金のお悩み相談所として、地域の皆さまの悩みに真摯に寄り添います！	
高津店	地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します	
登戸店	考えるSDGsで登戸店は多摩区のオンリーワンバンクを目指します。	
横須賀店	横須賀地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
平塚店	社員と社員のご家族一人一人の価値観を尊重し偏見のない働きやすい職場の環境づくりに取り組みます	
大船店	お客さまのお悩みに寄り添い、お客さまに必要な商品・サービスを提供します	
藤沢店	事故・事務ミス【0件】を目指します！	
小田原店	人や国の不平等をなくします	
茅ヶ崎店	社員の働きがいの向上と社員間連携の強化に努めます	
橋本店	地域のお客さまと明るく豊かな関わり合いを通して地域経済の発展を目指します。	
秦野店	秦野市の多くのお客さまに愛される銀行を目指します	
厚木店	地域のお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
大和店	地域のお客さまに「最も身近で信頼される銀行（大和店）」を目指します！	
座間店	地域の皆さまに安心してご利用いただける銀行を目指します！	
甲府店	郵便局とともに、地域に愛される銀行へ！	
南関東エリア本部	一人一人がパーパス（存在意義）を発揮できる働きがいのある職場環境の継続を目指します	
神奈川パートナーセンター	定時退社日、リフレッシュデーの全員取得を目指します！	

山梨パートナーセンター	一人ひとりが自分にできる環境負荷低減に取り組みます	
信越エリア		
長野支店	お金のお悩み相談所として、地域の皆さまの悩みに真摯に寄り添います！	
松本店	環境に配慮し、日々、省エネ、エコ活動を実施します	
飯田店	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいのある仕事と職場を提供します	
新潟店	社員一人ひとりの意見を大切に、やりがいのある仕事と職場にします	
新潟中店	お金のお悩み相談所として、地域の皆さまの悩みに真摯に寄り添います！	
長岡店	長岡地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
信越エリア本部	やさしくしよう！ ～自分に・人に・地球に～	
新潟パートナーセンター	CO2排出量削減の推進ナンバーワンのパートナーセンターを目指します！	
長野パートナーセンター	CO2排出量削減、ペーパーレス化推進	
北陸エリア		
金沢支店	お客さまのニーズを的確に把握しお客さまのニーズに合った商品サービスの提案を心がけます	
富山店	前向きな姿勢で働く社員を増やせるように取り組みます！	
高岡店	お客さまに選ばれ続ける銀行を目指します！	
福井店	環境に配慮した、地球に優しい銀行を目指します！	
北陸エリア本部	環境に配慮するとともに、発展・成長していく銀行を目指します！	
富山パートナーセンター	社員一人ひとりが「働きがいのある」「やりがいのある」職場環境を作っていきます！	
石川パートナーセンター	海と陸の豊かさを守るため環境に配慮した行動を目指します	
福井パートナーセンター	働き方に対する社員の満足度を高め、健康増進に向けた取組みの実践	
東海エリア		
名古屋支店	エコロジーな銀行を目指します！	
岐阜店	岐阜市地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	

大垣店	私たちは全員で、働きやすい職場づくりに努めています。	
静岡店	お客さまを笑顔にする銀行を目指します！	
清水店	地域密着型の金融機関として、みなさまのお悩み解決を全力でサポートします	
浜松店	真のかかりつけ金融機関を目指してお客さまに寄り添います！	
沼津店	お客さま一人ひとりに寄り添う、地域で愛される金融機関を目指します！	
吉原店	地域の皆さまに適切な金融情報、サービスを提供し、信頼される銀行を目指します。	
中村店	多様化するニーズに対応するための研鑽に努め、一人ひとりに適したご提案により、地域のみなさまのライフプランを支援します。	
昭和店	昭和区内の多くのお客さまに必要とされ、真摯に寄り添う銀行を目指します	
名古屋中央店	ワークライフバランスを尊重し、社員が働きやすい職場環境を構築します！	
名古屋緑店	郵便局と共に地域に愛される金融機関を目指します！	
守山店	一人ひとりの意見を大切に、笑顔が絶えない職場を作り、全員が週3日以上のご定時退社を目指します！	
千種店	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいのある職場を目指す！	
中川店	すべての人が生き生きと	
豊橋店	週3日、全社員定時退社目指します！	
岡崎店	未来へつなげるエコの力	
一宮店	社員一人一人が、環境に配慮した活動に心掛けます。	
刈谷店	全社員の残業を削減し、全社員の年休の取得を推進します	
安城店	地域の皆様に愛され、必要とされる銀行をめざします。	
小牧店	「お客さま本位の運営」で信頼される銀行を目指します！	
四日市店	お客さまのニーズに応じた金融サービスを提供し、お客さまの安心・安全な生活を支えます。	
松阪店	郵便局と共に地域の人々に愛される銀行を目指します。	
東海エリア本部	働き方改革を推進するため、週2日、全社員定時退社を目指します！	
岐阜パートナーセンター	充実した生活を過ごすための時間を作ります。	
静岡パートナーセンター	省エネ活動・森林資源保全を実践し、環境負荷の低減に努めます。	

愛知パートナーセンター	郵便局と共に、金融インフラとして、地域の人々の暮らしを支えます！	
三重パートナーセンター	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいのある仕事と職場にします！	
近畿エリア		
大阪支店	社員一人ひとりが生き生きとした笑顔のある職場にします！	
大津店	明るく働きやすい職場環境を作り、社員の幸せを追求します。	
京都店	地域の皆さまに必要とされる銀行と、社員の幸せを共に目指します！	
京都北店	エコロジーな銀行を目指します！	
左京店	お客さまの豊かな人生のために、お金の相談に真摯に寄り添います！	
伏見店	一人ひとりのお客さまを大切に、より多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
都島店	何でも言い合える、明るい職場を実現します。「仕事は時間内に！」を合言葉に、定時退社を目指します。	
淀川店	淀川区のお客さまに必要とされる銀行を目指します！！	
天王寺店	地域社会に貢献し、安心安全なまちづくりの活動を実施します	
阿倍野店	地球満足度ナンバーワンを目指します。	
生野店	お客さまが安全・安心してご利用できる窓口を目指します！	
大阪東店	エコロジーな銀行を目指します！	
大阪城東店	地域社会における課題や要請に耳を傾け、事業活動を通じてその解決を支援し、豊かな地域社会の実現と地域経済の持続的な発展に貢献します。	
住吉店	身近なところを少し工夫して、無駄を減らします！	
堺店	デジタル革新とヒューマンパワーの融合ですべてのお客さまに感動を与えるサービスの提供を目指します！	
岸和田店	環境に配慮し、エコロジーな銀行を目指します。	
豊中店	環境の負荷低減のため、店舗社員一人ひとりがCO2排出量削減を推進します。	
池田店	池田市地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
吹田店	社員一人一人が生き生きとした、やりがいのある仕事と職場にします	
高槻店	週3日、全員定時退社を目指します	
守口店	リテールビジネスの浸透を図り、ゆうちょのリピーターを増やします	

枚方店	お客さまに寄り添い多様なサービスを提供します	
茨木店	お客さまの信頼確保によるデジタルサービスの促進とLPCによる資産形成のサポート	
八尾店	お客さまに寄り添い、最良の提案を心がけ、地域のお客さまより、愛され続ける銀行を目指します！	
寝屋川店	多様化社会に対応したお客さまサービスの提供と社員のダイバーシティ推進を目指します！	
松原店	一人ひとりの意見を大切に、笑顔の絶えない職場を作ります！	
箕面店	資源を意識した行動を実践します	
藤井寺店	エコロジーな銀行を目指します！	
布施店	環境に配慮して、より住みやすい街づくりに貢献します！	
奈良店	お客さまが、いつでも安心してご利用いただける金融機関を目指します！	
生駒店	生駒市地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
東灘店	安心・安全を最優先に、お客さまに一層寄り添ったコンサルティング営業を実施します。	
兵庫店	【周囲への感謝・ありがとう】を日々仕事の基本に位置づけ、社員一人一人が活き活きと活躍できる環境を整え、幸せに仕事が出来る職場にします！	
須磨店	須磨店は地域のお客さまと共存共栄を図り、ともに進化・成長を続けます。	
垂水店	明るく楽しく社員全員が笑顔になる職場にします！！	
神戸店	社員一丸となって、地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
姫路店	地域社会とそこに暮らす人々の「安全・安心」な金融サービスを全力で提供していきます！	
尼崎店	お客さまの声に耳を傾け、一人一人に合ったサービスを提案し、必要とされる銀行を目指します！	
明石店	お金に関する不安や悩みを解決し、お客さまの夢を叶えるお手伝いをします！	
西宮店	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいある仕事と職場にします	
伊丹店	伊丹地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
宝塚店	社員の意見を大切に、自主性を向上させる職場を作ります！	
川西店	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいある仕事と職場にします！	
和歌山店	和歌山のお客さまに選ばれる金融機関になります！	
近畿エリア本部	性別や世代を問わず、誰もが働きやすく、新たなチャレンジを互いに応援し合える職場を目指します！	

滋賀パートナーセンター	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいがある職場にします	
京都パートナーセンター	一人ひとりの意見を大切に、笑顔が絶えない職場を作ります！	
奈良パートナーセンター	社員が安心して働ける環境を作り、お互いが思いやりを持てる職場にします	
和歌山パートナーセンター	メンバーが幸せに、進む多様化社会に対応し、GOALSします！	
大阪パートナーセンター	社員一人ひとりがやりがいを持ち、みんなが笑顔となる職場を作ります！	
兵庫パートナーセンター	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいある仕事と職場にします！	
中国エリア		
広島支店	多くのお客さまにご利用いただけるよう、一人ひとりのお客さまに合わせた商品・サービスを提供します。	
鳥取店	進む多様化社会に対応し、お客さまと社員のダイバーシティを尊重します！	
松江店	「みんなで協力」お客さまに喜んでいただける店舗を目指して	
岡山地	ペーパーレス化の推進とCO2排出量の削減に取組み、環境負荷を低減します	
倉敷店	社員一人ひとりが生き生きとして、やりがいのある仕事と職場を作ります。	
広島西店	個性が輝き、公平な職場を目指します	
呉店	地域に寄り添う金融機関として、お金にまつわるご相談に真摯に向き合います	
福山店	省エネ・省資源の継続的な推進を社員一丸で取り組みます！	
山口店	すべてのお客さまに、新しい金融商品をもっと	
下関店	多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します！	
岩国店	最も身近なライフプランナーとして、地域の皆さまのご相談に真摯に対応いたします！	
中国エリア本部	一人ひとりの個性を大切に、多様な意見が尊重される 風通しの良い職場を作ります。	
鳥取パートナーセンター	鳥取県内の店舗・郵便局等に必要とされるパートナーセンターを目指す。	
島根パートナーセンター	地球温暖化防止に積極的に取組み、環境負荷の軽減に努めます！	
岡山パートナーセンター	社員一人ひとりが生き生きとしたやりがいのある職場を目指します	
広島パートナーセンター	環境に配慮して、より働きやすい職場を目指します！	
山口パートナーセンター	地域に愛され必要とされる銀行を目指します	

四国エリア		
松山支店	働きやすい職場環境を構築します	
徳島店	カーボンニュートラルの実現に向け、温室効果ガス排出量削減に努めます	
高松店	お金のお悩み相談所として、地域の皆さまの悩みに真摯に寄り添います！	
丸亀店	週3日、全員定時退社を目指します！	
今治店	みんなのために 未来のために 自分が今できることを取組みます！	
高知店	環境に配慮した企業活動を通じて、地球環境・地域環境の保全に貢献します。	
四国エリア本部	環境への負荷を減らすため、エコファースト推進に貢献します！	
徳島パートナーセンター	週2日、全員定時退社を目指します！	
香川パートナーセンター	エコロジーな銀行を目指します！	
愛媛パートナーセンター	地球環境にやさしく限られた資源を活用する！	
高知パートナーセンター	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいある仕事と職場を目指します！	
九州エリア		
熊本支店	将来に向けて、働きがいのある職場にする！	
北九州店	互いの存在を理解し合い、社員一人一人がやりがいを感じることができる職場環境を作ります！	
福岡東店	一人ひとりが多様性の尊重、ワークライフバランスの向上を目指し、働きやすい職場、自らや同僚、お客さまの豊かな人生に向けて取り組みます。	
博多店	博多店の社員全員が生き生きとした、やりがいを感じる職場にします！	
久留米店	一人ひとりのお客さまに寄り添って、選ばれる銀行を目指します。	
佐賀店	CO2削減に取り組み、環境にやさしい職場を目指します！	
長崎店	お金に関わる総合相談所として、地域の皆さまに真摯に寄り添います！	
佐世保店	地域のお客さまに必要とされる銀行を目指します。	
八代店	正確・迅速・丁寧な業務を励行し、地域のみなさまに 信頼され喜んでいただけるサービス・商品をお届けします	
大分店	地球・環境・人にやさしい銀行をめざします	
別府店	社員一人一人が主役となって活躍できるような職場を作ります!!	

宮崎店	社員一人ひとりが、生き生きとしたやりがいのある職場を目指します！	
鹿児島店	鹿児島地域の多くのお客さまに必要とされる銀行を目指します。事故・事務ミス、苦情ゼロを目指します。	
九州エリア本部	環境に配慮した エコロジーな銀行を目指します！	
福岡パートナーセンター	環境に配慮した地球にやさしい企業を目指します！	
佐賀パートナーセンター	社員がダイバーシティへの理解を深め、お互いを理解しあえるようコミュニケーションを図り、働きやすい職場づくりを目指します。	
長崎パートナーセンター	社員一人ひとりが生き生きとした、やりがいのある仕事と職場にします！	
熊本パートナーセンター	テレワークの推進、定時退社を図り働きやすい職場を目指します。	
大分パートナーセンター	エコロジーなパートナーセンターを目指します！	
宮崎パートナーセンター	通帳アプリ等各種デジタルサービスの知識向上を図ります	
鹿児島パートナーセンター	「事故・マネロン関係不備」ゼロを目指します。	
沖縄エリア		
那覇支店	ひとりひとりのお客さまにとって、より良いご提案を心がけます	
沖縄エリア本部	コミュニケーションを重視し、仕事の楽しさを共有しよう	
沖縄パートナーセンター	全社員が活き活きと働きがいのある職場環境を目指します	
その他		
小樽貯金事務センター	基本動作と手順書を遵守し、事故・事務ミス『ゼロ』を目指します！	
仙台貯金事務センター	ワーク・ライフ・バランスを推進し、社員一人ひとりが生き生きと働ける職場を作ります。	
東京貯金事務センター	エコロジーな事務センターを目指します	
横浜貯金事務センター	社員の多様性を尊重し、全員が笑顔で働ける職場を作ります！	
長野貯金事務センター	社員一人ひとりが自身の役割を発揮し、やりがいを持って楽しく働ける職場を作ります！	
金沢貯金事務センター	社員が活発にコミュニケーションを行う働きがいのある職場を作ります。	
名古屋貯金事務センター	社員の意見が発信しやすい環境を構築し、多様な意見が言い合える風通しの良い職場にします。	
大阪貯金事務センター	風通しがよく、気兼ねなく相談し合える職場を作ります！	
広島貯金事務センター	社員一人ひとりが、未来を見つめ・考え・進化するJCを目指します！	

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs









環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

徳島貯金事務センター	社員一人ひとりが生き生きと働き、明るく笑顔があふれる職場をつくります。	
福岡貯金事務センター	「エコロジーな福岡貯金事務センター」を目指します！	
東日本貯金事務計算センター	金融インフラとして、システムの安定運行を堅持します！	
西日本貯金事務計算センター	ゆうちょ銀行の要として、システム安定運行の継続を行うため、社員一人ひとりが生き生きと働きやすい職場にします。	
印鑑票管理センター	基本動作を忠実に実行し、質の高いサービスをお客さまに提供する	
東日本ATM管理センター	環境に配慮することで、よりエコロジーな職場を目指します！	
西日本ATM管理センター	1人ひとりの意見を大切にし、笑顔が絶えない職場を作ります！	
クレジット管理センター	社員一人ひとりが生き生きとし、仕事もプライベートも大切にできる職場にします！	



社員座談会（2022年度）

SDGs達成のために、 ゆうちょ銀行ができること

～すべてのお客さまへ平等に
質の高いサービスを提供するために～

ゆうちょ銀行では、社会と共存して企業成長することの重要性を全社員が認識できるよう、経営層・社員に対する研修、浸透・啓発施策等を継続的に実施してまいりました。さらに、2022年度、社会課題解決に向けた意識を全社員一丸となって高めるとともに、社員一人ひとりが業務を通じた社会課題解決に取り組むため、全国の店所^{※1}で「SDGs宣言^{※2}」を策定し、具体的アクションを実施しています。今般、「SDGs宣言」の策定過程を踏まえ、店舗代表として東京都・町田店の社員とお客さま対応における取り組み内容や、ゆうちょ銀行の存在意義等を語り合いました。

※1：ゆうちょ銀行には、全国233店舗の営業所のほか、営業所の統括機能等を持つエリア本部、営業所および郵便局に関する事務・営業支援等を行うパートナーセンター、口座管理等を行う貯金事務センター等の各種機関があります。

※2：各店所において、ゆうちょ銀行の重点課題（マテリアリティ）、関連するSDGs目標（ゴール）を振り返り、今後のSDGs達成に向けた取り組みについて行動計画を宣言しました。

関連情報

▶ [私たちのSDGs宣言](#)

町田店のSDGs宣言について

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

町田店 SDGs宣言

Everyone LOVE & PEACE

～すべてのお客さまへ平等に質の高いサービスを提供します！

町田店のパーパスである「お客さまの人生をより豊かにすることに貢献し、社員一人ひとりがやりがいを感じることを」を表しました。銀行取引のデジタル化が進む中、リアルでしか築けない「信頼関係」や、いつもそこにある「安心感」を存続させるために、店舗として何ができるかを常に考えています。

町田店で取り組む重点課題
(マテリアリティ)



日本全国あまねく
誰にでも
「安心・安全」な
金融サービスを提供

関連するSDGs



参加者紹介：ゆうちょ銀行 町田店から、店長のほか、3名の社員が参加しました。



乙藤店長

窓口サービス部
課長代理 Hさん

渉外部
課長代理 Tさん

渉外部 主任 Iさん

Q 町田店の「SDGs宣言」は、社員の皆さんの明るい雰囲気やお客さまへの思いが伝わってくる、インパクトのある宣言になっています。どのように策定されたのか聞かせてください。



乙藤店長

当店には様々な国籍、年齢層のお客さまが来店されます。すべてのお客さまの様々なニーズにお応えできるよう、日々取り組んでいます。

今年度から、より一層の取り組み推進に向けて、「SDGsリーダー」を独自に設置しています。渉外社員 Iさんをリーダーに週次の勉強会等を行っており、「SDGs宣言」も、リーダーを中心に社員中心で話し合って策定しました。



Iさん

当店ではお客さま本位で業務を行うことを大切にしていることから、SDGsの様々な課題を踏まえた当店の重点課題（マテリアリティ）の中から、「日本全国あまねく誰にでも『安心・安全』な金融サービスを提供」に関連するものを設定したいと考えました。

今、世界では戦争が起きており、誰もが平和に暮らすのが当たり前ではないことを実感しています。ゆうちょ銀行は1億2千万の口座があり、日本国民のほとんどが顧客である日本のインフラを支える銀行です。すべてのお客さまに平等に質の高いサービスを提供することが私たちにできるSDGsの取組みであると考えます。お客さまに対しても、社員同士でも、愛のある言動・行動を行いたいという思いも込めています。

Q 「Everyone LOVE & PEACE」のために、町田店全体で取り組んでいることを教えてください。



Iさん

全てのお客さまに質の高いサービスを提供できるよう、日頃から様々な工夫を行っています。例えば、耳の不自由なお客さまとは筆談で会話をしますが、コロナ禍での接触を防止するためにも筆談機は2台（お客さま用・社員用）用意して、アクリル板越しに対応できるコーナーを設置しました。また、簡単な挨拶などの手話を全社員で毎週、朝礼で練習しています。

外国人のお客さまには、様々な国の方がいらっしゃいますので、英語だけではなく、各国の言語の記載例や説明資料を分けて設置して、すぐにお渡しできるようにしています。ポケットク（AI通訳機）も活用してうまくコミュニケーションを図れるよう、練習しています。

Q

町田店がこういった取り組みを推進する上で、皆さんそれぞれ、どのように課題を見つけ、実際の行動に移しているのでしょうか。



Iさん

お客さま対応を行った後は振り返りを行い、「こうすればもっと分かりやすくご案内ができたかもしれない」と更なる改善点がないかを考えるように心がけています。各国の言語別の書類の事前準備や、手話の習得等は、日頃の気づきを社員間で共有し、店舗全体の取組みとして始めたものです。よりスムーズに対応ができることで、お客さまに喜んでいただける機会が増え、社員のやりがいにもつながっています。



手話ロープレを行う町田店の皆さん

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

SDGs宣言達成のためにそれぞれが意識していること、取り組んでいること

Q

SDGs宣言達成のために現在取り組んでいること、感じている課題等について教えてください。



Hさん

私は、窓口担当者として、お客さまによってサービスの差が出ないように心がけて業務を行っています。

外国のお客さまへの対応は、日本の方と比べて言語の壁があり時間がかかることもありますが、無事に手続きができた時のお客さまの喜ぶ姿を見ると、自分自身のやりがいにも繋がります。最近、外国のお客さまが口座開設後、私あてに再度来店し、ご友人を紹介してくださいました。「ゆうちょ銀行に行けば分かりやすく丁寧に口座開設をしてもらえる」と友人に伝えてくださったようで、とても嬉しかったです。私のお客さま対応により、「お客さまの輪」が広がったと感じられた出来事でした。

また、高齢のお客さまの中には、耳の聞こえにくい方や窓口までの移動に時間を要す方などがいらっしゃると思いますので、それぞれのお客さまに適切な対応を行うよう意識しています。例えば聞き取りが上手ではない方に対しては、大きな声でゆっくり話す、聞き取りやすいように低めの声で話すといった工夫をしています。お客さま対応で役に立ちそうな内容は、意識して情報収集したり、職場で情報交換したりしています。

「ありがとう」と言ってもらえる存在になりたい。すべてのお客さまに笑顔で帰ってもらいたい。
これが、SDGs達成にも繋がると考える私の強い思いです。



Tさん

私は渉外社員として、お客さまのライフプランに応じた投資信託等の資産運用商品のご案内を行っています。

私が常に徹底していることは、商品をご案内する前にヒアリングを行い、「**最も大切にしていること・人**」についてお伺いすることです。「車を大事にしており、趣味はドライブ」「可愛いお孫さんが生まれたばかり」といったエピソードを伺うことで、お客さまの人となりや考え、生活を知ることができ、その方に適した商品をご案内できます。

最近はオンライン面談も増えましたが、パソコンが苦手なお客さまには初期設定をお手伝いしたり、使い方をご説明したりといったサポートにも力を入れています。外出が難しいお客さまにも取引の選択肢が広がり、より便利に当行を利用いただけるようになると考えています。

また、私は町田店の「QQセールスリーダー^{※3}」でもあるため、町田店のお客さま対応に、「お客さまの声」を活かすことにも尽力しています。アンケートに記載されたご意見を分析して、お客さまが何を求めているのかを考え、改善につなげています。

※3：Quantity（営業の量）& Quality（営業の質）の略。2018年10月にお客さま本位の業務運営^{※4}を目的に、各店に設置。

Q

金融機関としてお客さまに寄り添った対応をするためには、どういった工夫が必要だと考えますか。



Tさん

幅広い知識やスキルが必要だと思います。お客さまに安心感を持ってゆうちょ銀行をご利用いただくには、年金や税金など金融のプロとして知識を深めることが重要と考えるからです。町田店では、渉外社員がFP2級を取得し、継続的に知識向上に努めています。職場では、毎週三二勉強会を開催して社員同士で研鑽しています。



乙藤店長

お客さまをよく見て、どのような状況なのかを理解することも大切だと思っています。窓口では常に「振り込め詐欺の防止」を意識して対応していますが、先日も取引内容やお客さまの態度から不審に思った社員が、振り込め詐欺被害を未然に防止してくれました。一人ひとりのお客さまをしっかりと見て、**そのお客さまが今置かれている状況を理解し、社員が寄り添って対応すること**が、お客さまをお守りすることにつながると思います。

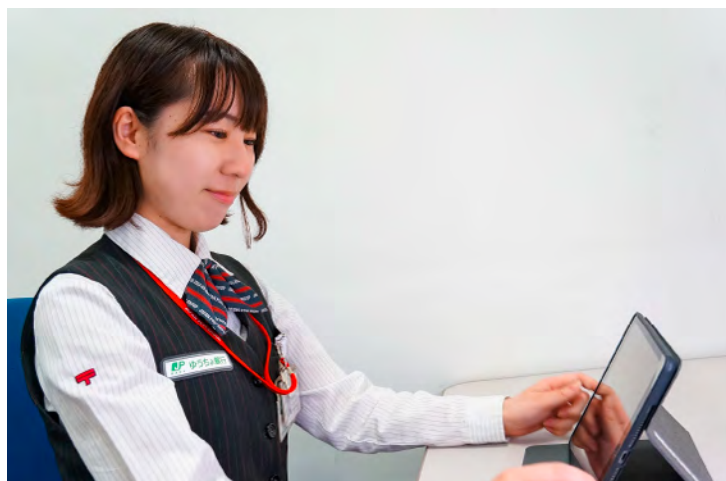
※4：ゆうちょ銀行のお客さま本位の業務運営について

ゆうちょ銀行は、従来からご利用いただいている貯金・送金といったサービスの提供に加え、「資産形成のサポート」などにより、お客さまの幅広いニーズに積極的に対応していくため、2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、同年6月に「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定しました。また、「お客さま本位の業務運営に関する取組項目および取組状況」を公表しています。お客さまからお寄せいただいた声を真摯に受け止め、真に信頼される企業を目指し、「お客さま本位の業務運営」をさらに徹底してまいります。

- ▶ [お客さま本位の業務運営に関する基本方針](#)
- ▶ [お客さま本位の業務運営に関する取組項目および取組状況](#)

営業店での主な取り組み

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	お客さまの声を 把握する仕組み	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、アンケート等によりお客さまの評価を受け検証するとともに、市況、保有商品の損益状況に関する情報の発信を行うのみではなく、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るほか、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。
	ライフプラン コンサルティング	ライフスタイルが多様化する現在、LPCアプリ（ライフプランコンサルティングツール）を使用し、各種シミュレーション等により、お客さま一人ひとりのライフプランに応じたご提案を行っております。
利益相反管理態勢の整備	利益相反取引の 適切な管理	資産運用商品のご提案時は、商品や販売チャネルにともな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。
人材育成	研修制度	商品・サービスや年金・相続等の知識研修、コンサルティング提案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保有状況を社員別に把握して、店舗管理者が社員毎の育成計画を作成のうえ指導を行います。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。



オンライン面談の様子

SDGs達成のために、ゆうちょ銀行ができること

Q

SDGs達成に向け、店長としての役割をどうお考えか、意気込みを教えてください。



乙藤店長

ゆうちょ銀行はパーパス（社会的存在意義）として「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」を掲げています。町田店におきかえれば、お客さまの人生をより豊かにすることに貢献し、社員一人ひとりがやりがいを感じることであり、SDGs宣言はそれを表したものです。銀行取引のデジタル化が進む中、リアルでしか築けない「信頼関係」や、いつもそこにある「安心感」を存続させるために、店舗として何ができるかを常に考えています。

私は、店長着任前は本社の投資信託事業部で資産運用商品の販売戦略策定や制度設計に携わっていました。スマホを使ってお客さまご自身で資産運用を行う人が増える中、当行の強みは何なのか。「自分でアプリを操作して手軽に資産運用を行いたい」という方もいらっしゃる一方、「わかるまで丁寧に説明してほしい」という方もいらっしゃいます。ゆうちょ銀行では両方のお客さまのニーズに応えられるよう、誰にでも使いやすいデジタルチャネルの整備に取り組むと同時に、店舗ではお客さまに寄り添ったコンサルティングを実施しています。各店にQQセールスリーダーを置き、お客さま対応の際にいただいたご意見や苦情を分析・改善して次に活かすことで、お客さま満足度向上、お客さま本位の業務運営に取り組んでいます。

「ゆうちょ銀行でお取引いただければ、社員が直接ご相談に応じ、親切・丁寧に提案・ご説明します」ということが、全国にリアルチャネルを展開するゆうちょ銀行のミッションであり、それを店舗で社員と共に実践することが店長としての私の役割と考えています。

東京エリア本部 岸 執行役本部長 コメント

東京エリア本部では、東京にあるすべての郵便局・直営店が、お客さまにより親しまれ、愛される局・店舗となるよう、日々様々なサポートを行っています。

町田店の皆さんは、パソコンが苦手な高齢の方にはオンライン取引のための設定等をサポートする、体の不自由な方が不便なくご利用いただけるよう設備を整えスキルを磨くなど、日々サービスの向上に取り組んでいます。

また、「お客さまに信頼や安心感を持ってもらうために、お客さまをよく見て、その人に合った対応をすることが大切」とのコメントがあり、ゆうちょ銀行としてお客さまの期待に応えようとする姿勢、思いは同じと感じています。

SDGsの達成への貢献に向けて、今後もお客さまの声を大切にし、お客さま本位の業務運営を、郵便局・直営店と一緒に推進してまいります。



本社経営企画部サステナビリティ推進室 コメント

経営企画部サステナビリティ推進室では、当行社員一人ひとりが、サステナビリティの重要性について腹落ちし、業務を通じてSDGs等の社会課題解決に取り組むため、ESG・SDGs等の理解浸透施策を継続的に行っています。

各店所における「SDGs宣言」の策定・取り組みを通じて、当行のパーパス（社会的存在意義）、社員一人ひとりのパーパス（人生の目的や働く意義等）、各店所の課題等をそれぞれが認識することにより、SDGs達成への更なる貢献につなげてまいります。



所属・肩書は2022年6月時点

関連情報

▶ [私たちのSDGs宣言](#)

ステークホルダーエンゲージメント

基本的な考え方

ゆうちょ銀行が持続可能な社会・未来の創造に貢献するとともに、企業としての持続的成長を実現するためには、社会の皆さまの声に深く耳を傾け、その期待に応え、ご理解とご支持をいただくことが必要です。そのため、私たちはさまざまな社会の皆さまとの対話を積極的に行うことが重要だと考えています。

第三者意見



LRQAサステナビリティ（株）

代表取締役 冨田 秀実

東京大学工学部物理工学科卒
 プリンストン大学工学部化学工学神修士修了（M.S.E.）
 ソニー株式会社に入社後、中央研究所勤務、高分子物性、環境技術の研究開発に携わる。その後、ソニーヨーロッパに赴任、ソニー欧州環境センター内に環境ラボを設立。帰国後、ソニー本社にて環境戦略室長、その後、CSR部発足当初から統括部長を約10年務める。その間、ソニーグループへのCSRマネジメントの導入、情報開示、投資家やNGO等とのステークホルダーエンゲージメント、NGO連携プロジェクト、サプライチェーンマネジメントなどCSR全般の統括責任者を務める。
 その後、ロイドレジスターグループ入社、LRQAジャパンのビジネスプランニング&マーケティングダイレクターを経て、ロイドレジスタージャパン株式会社（現LRQAサステナビリティ株式会社）取締役就任、2020年より代表取締役。

ゆうちょ銀行は、日本郵政グループに属していますが、郵政グループとしての取り組みに加え、このゆうちょ銀行独自のサステナビリティサイトでは独自の取り組みの情報開示を行っています。この開示内容に対しての外部意見を申し述べます。

サステナビリティマネジメントに関しては、社長や担当役員のそれぞれの視点からのメッセージにより、その目指す方向性に加え、推進体制や責任者の明確化が進行し、研修を通じた社内浸透への努力を見ることができます。これは、各店舗で行われているSDGs宣言とそれに伴う取り組みへと連動していると考えられます。邦銀随一のネットワークを活かしたサービス提供などゆうちょ銀行特有の取り組みも紹介されており、パーパスの実現に向けた具体的な取り組みを垣間見ることができます。

昨今、企業にとっての必須の要件となった気候変動対策に関しては、スコープ3を含めたGHG排出量の開示、ネットゼロ宣言やTCFDレポートの発行など、大企業にとっての基本的な取り組みが着実になされつつあると感じられます。その中では、特にサプライチェーンや投融資先における気候変動の緩和策・適応策が言及されていることは評価できます。また、ESG投融資についても地域活性化ファンドなど特徴的な取り組み事例が詳細に開示されていることで取り組みが具体的なレベルに落とし込まれていることが見て取れます。

今後への期待としては、ゆうちょ銀行のさまざまな取り組みが、目指すパーパスに向けて、どのような社会的インパクトを創出しているのかを評価していくことも期待されます。こうしたサステナビリティマネジメントの高度化に関しては、サステナビリティ委員会等においても、積極的に外部のステークホルダーとの対話を行うことが非常に重要と考えられます。

また、気候変動と並び、「ビジネスと人権」が世界的に極めて重要な課題と認識され、対応が求められており、我が国政府もガイドラインを発行するなどの動きを見せています。国連指導原則に基づく人権デューデリジェンスへの取り組みや苦情処理メカニズムの構築運用は、今後の必須要件と言え、迅速な対応が求められます。

さらに、サステナビリティの情報開示基準類の策定が国際的に急速に進んでおり、今後はそうしたスタンダードへの的確な対応も必要となるでしょう。このような国際的なトレンドを捉え、先手を打った準備を継続的に行うことも重要と考えます。

有識者ダイアログ

日本郵政グループでは、有識者の方から当グループへのご意見・ご提言をいただく有識者ダイアログを定期的を開催しております。

関連情報

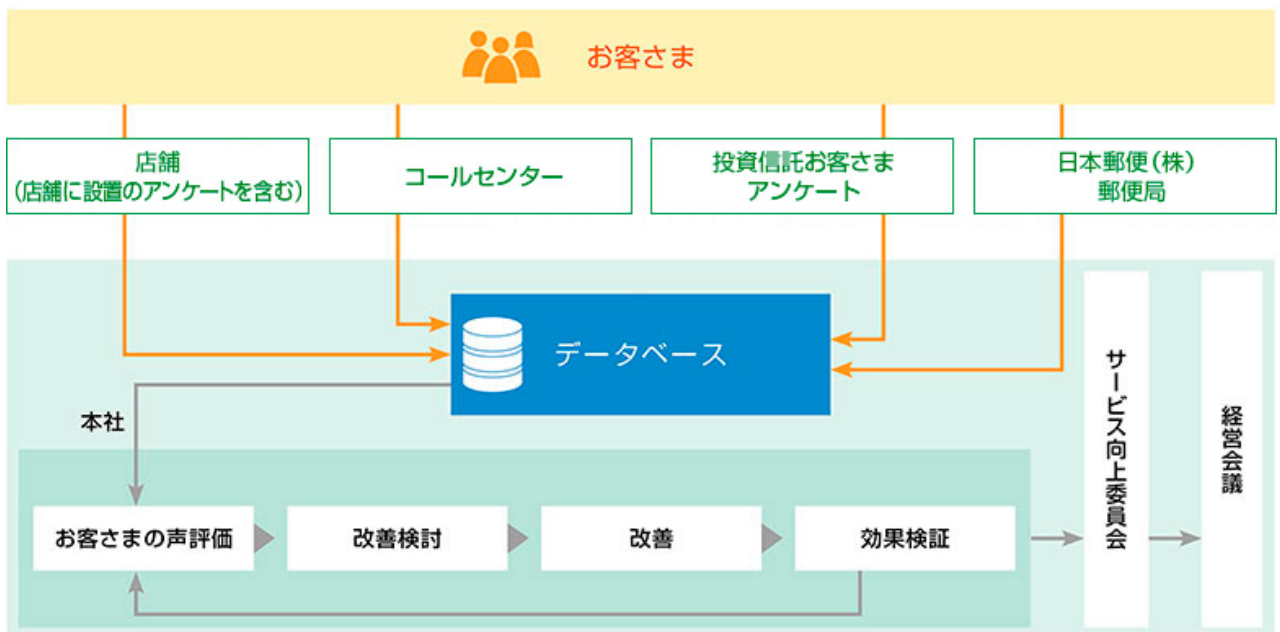
[ステークホルダーエンゲージメント](#)

お客さまとのコミュニケーション

お客さまの声を企業活動に活かす仕組み

ゆうちょ銀行では、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サービス向上委員会や経営会議等に報告しています。

サービス改善のための取り組み体制



目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
インシティアティブへの賛同

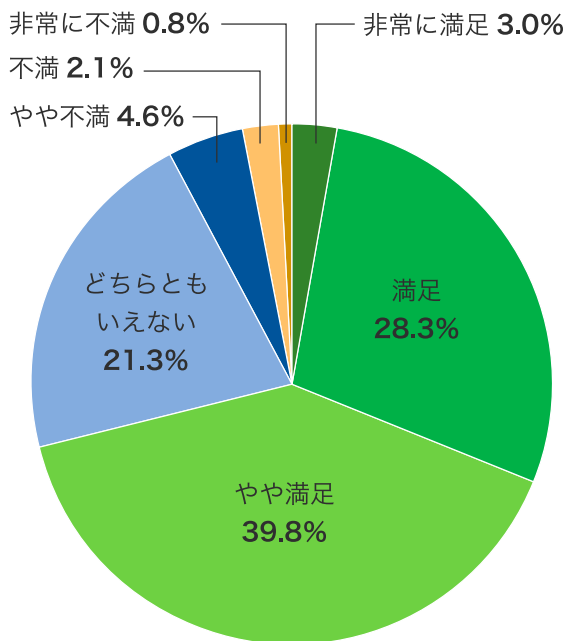
ESG関連情報

■ お客さま満足度調査の実施

よりよいサービスを提供するために、日本郵政グループでは、ご利用いただいているお客さまの満足度調査を実施しています。2021年9月に実施した調査（第14回）では、ゆうちょ銀行のサービスに満足いただいたお客さまは、71%^{※1}でした。

※1：非常に満足、満足、やや満足の合計。

お客さま満足度調査結果（2021年度）



■ お客さまの声からの改善事例

お客さまの声

- ① 電話リレーサービスを介して、健常者と同じように電話を利用して問い合わせがしたい
- ② 投資信託を手軽に購入したい
- ③ アプリの登録方法を増やしてほしい

改善内容

- ① 電話で取り扱い可能なお手続きおよび照会等全般に対し、電話リレーサービスがご利用いただけるようになりました。
- ② ゆうちょ通帳アプリで、投資信託のお取引ができるようになりました。
また、デジタルチャネル（ゆうちょダイレクト（投資信託）、ゆうちょ通帳アプリ）で取り扱うすべての投資信託の購入時手数料を無料にしました。
- ③ 従来から導入している自動音声認証のほか、口座に携帯電話番号をご登録されているお客さまを対象に、SMS認証を追加しました。

関連情報

- ▶ [CS向上への取り組み](#)

株主・投資家の皆さまとの対話

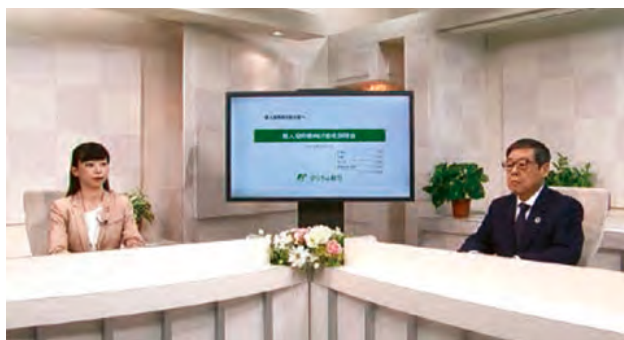
当行は持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を目指し、投資家、株主の皆さまと強固なエンゲージメントの構築を推進しています。活動を通じて、当行事業に関する理解を深めていただくとともに、投資家、株主の皆さまのご意見・ご要望を経営に反映していきます。今後は各事業部門の責任者によるIR機会の創出等、IR活動・IR態勢を充実していきます。プライム市場上場会社として、気候変動リスク等に係る開示の充実を進めるほか、社会的要請やトレンド等に対応した各種開示の充実にも努めていきます。

IR活動実績（2021年度）

活動	内容
第15期定時株主総会	2021年6月17日開催
個人投資家向け説明会	取締役兼代表執行役社長池田憲人やIR担当執行役新村真が登壇し、オンラインでの個人投資家説明会を5回実施。
投資家説明会	主に機関投資家・アナリストの方々に向けて半期毎に説明会を実施。
機関投資家・アナリストの方々との個別面談	国内・海外問わず、複数の機関投資家・アナリストの方々と個別面談を実施。
テーマ別投資家説明会	機関投資家の方々のご興味・ご関心に沿って、当行のESGへの取組みについて説明会を実施。
証券会社主催機関投資家向けカンファレンス	複数の証券会社主催のカンファレンスに参加し、主に海外機関投資家の方々との個別面談を実施。
第16期定時株主総会（2022年度）	2022年6月16日開催

関連情報

- ▶ ディスクロージャーポリシー／適時開示体制
- ▶ IR情報



個人投資家向け説明会（2022年1月26日開催）
登壇者：取締役兼代表執行役社長の池田憲人およびIR部社員



株主総会の様子（2022年6月16日開催）

社員とのコミュニケーション

Web社内報

ゆうちょ銀行では、組織風土改革の一環として、社長・役員の動画メッセージを配信しています。

また2022年4月からは、社内コミュニケーションツールである社内報をWeb化し、「身近で頼れる社内報」をコンセプトに、ロールモデルや各組織の紹介等のコンテンツを定期的に配信しています。



タウンホールミーティング「カタライブ」

ゆうちょ銀行では、社員の主体的な企画・運営により、経営層と社員の対話の場となるタウンホールミーティング「カタライブ」を開催しています。

2021年度に実施した「カタライブ」には約50名の社員が参加し、池田社長が参加者からの質問に答える形で、組織風土改革や経営ビジョンについて対話を行いました。普段は直接会話をする機会が少ない池田社長の人柄にも触れ、経営への理解を深めました。



地域社会との対話

ゆうちょ銀行は、地域に根差した金融機関であるために、地域社会にあるさまざまな「声」を大切にしています。この一環として、地域に信頼されている地域の金融機関さまや地方公共団体さまとの対話を進めています。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報



ゆうちょ銀行 専務執行役
矢野 晴巳

特集

サステナビリティ担当役員メッセージ

ゆうちょ銀行は創業以来、誰もが公平に利用できる社会基盤の構築に努めてきました。現在は、当行の企業価値向上と社会課題解決の両立を図る「ESG経営」に取り組んでいます。その取り組みと今後の目標について、サステナビリティ推進の担当役員である矢野晴巳が語ります。

基本的な考え方

Q サステナビリティを推進するうえで重視していることを教えてください。

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することです。それが私たちの社会的存在意義（パーパス）です。

ゆうちょ銀行は1875年に政府が郵便為替事業を開始して以来、創業者・前島密の精神を受け継ぎ、誰もが公平に利用できる金融インフラの構築を目指してきました。2007年に民営化した後も、日本全国あまねく誰にでも安心・安全な金融サービスを提供するために事業を展開していくという姿勢は、変わることはありません。現在、約1億2000万口座という、日本の総人口に等しい口座数を保有するゆうちょ銀行は、日本全国の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することを自らの社会的存在意義（パーパス）と認識しています。

ゆうちょ銀行は、国連が掲げる持続可能な開発目標（SDGs）への貢献も重視し、事業活動を通じてサステナブルな社会の実現に取り組んでいます。2020年度には経営企画部内にサステナビリティ推進に関する専門組織（現サステナビリティ推進室）を設け、経営とサステナビリティを一体で進める体制を構築しました。その中で、私はサステナビリティ推進を担当する役員として、経営会議の諮問機関であるサステナビリティ委員会の委員長を務めています。委員会では、環境（E）・社会（S）・ガバナンス（G）など、当行が事業を通じて取り組むべきサステナビリティに関するさまざまなテーマについて議論をしています。委員会で立案された重要施策は、経営会議を経て取締役会において議論のうえ決定され、取り組みの進捗や成果がモニタリングされています。

ゆうちょ銀行は2021年度に、新たな中期経営計画（2021年度～2025年度）をスタートしました。自らのパーパスに立ち返り、果たすべき3つのミッションを明確化したうえで、企業価値向上と社会課題解決の両立を図る経営（ESG経営）を目指しています。なお、3つのミッションには、SDGsの基本理念でもある「誰一人取り残さない」という考えが貫かれています。そして、このミッションを達成するために、ステークホルダーにとっての重要性と、事業活動によるインパクトの2つの側面から、社会課題のうち特に取り組むべき重点課題（マテリアリティ）を4つ定め、その解決に向けた戦略と、達成すべき目標KPIを明示しています。サステナビリティ担当役員としての私の役割は、中期経営計画で打ち出した重点課題（マテリアリティ）に、社員一人ひとりが日々の業務を通じて取り組むことが、ESG経営の推進にほかならないということ、会社全体にしっかりと落とし込むことだと考えています。この観点から、2022年度に、全店所において「SDGs宣言」を策定する取り組みを開始しました。各店所において、4つの重点課題（マテリアリティ）と紐づいた自分たちの「SDGs宣言」と、その達成に向けた具体的な取り組みを考えてもらい、実際に日々の業務を通じて、それを実践してもらおう試みです。今後もこうした日々の業務に則した取り組みを通じて、全社員が一体感を持ったサステナビリティ経営を進めます。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

■ 3つのミッション

パーパス（社会的存在意義）

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。*

※日本郵政グループ経営理念

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。

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（ESG経営）

■ 4つの重点課題（マテリアリティ）

日本全国あまねく 誰にでも「安心・安全」な 金融サービスを提供		地域経済発展への 貢献		環境の 負荷低減		働き方改革、 ガバナンス高度化の推進	
3 すべての人に 健康と福祉を	9 産業と技術革新の 基盤をつくらう	8 働きがいも 経済成長も	9 産業と技術革新の 基盤をつくらう	13 気候変動に 具体的な対策を	14 海の豊かさを 守ろう	3 すべての人に 健康と福祉を	4 質の高い教育を みんなに
10 人や国の不平等 をなくそう	16 平和と公正を すべての人に	10 人や国の不平等 をなくそう	11 住み続けられる まちづくりを	15 陸の豊かさも 守ろう	17 パートナーシップで 目標を達成しよう	5 ジェンダー平等を 実現しよう	10 人や国の不平等 をなくそう

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報

取り組み・目標

Q それぞれの重点課題（マテリアリティ）について、取り組みの進捗を教えてください。

いずれも「ゆうちよらしい」やり方で、解決に向けた戦略を着実に推進しています。

重点課題（マテリアリティ）の1つ目、「日本全国あまねく誰にでも『安心・安全』な金融サービスを提供」については、安心・安全を最優先に、すべてのお客さまが利用しやすい「デジタルサービス」の拡充に努めています。ここでの大きなポイントは、「リアルとデジタルの相互補完」という「ゆうちよらしい」やり方で拡充を進めていることです。具体的には、全国の郵便局ネットワークを活用し、社員が親切・丁寧にデジタルサービスの利用をサポートすることで、現在不慣れな方も含め、最終的にすべてのお客さまが安心してデジタルサービスをご利用いただけるよう取り組んでいます。たとえば、中期経営計画では、2025年度までに、通帳アプリの登録口座数を1,000万口座まで増やす目標KPIを設定していますが、2022年3月末現在、登録口座数はすでに481万口座となっています。

2つ目の「地域経済発展への貢献」は、ゆうちよ銀行のパーパスそのものに含まれている重点課題（マテリアリティ）です。ここでもゆうちよ銀行は、貸出（デット性資金）ではなく、ファンド出資（エクイティ性資金）という「ゆうちよらしい」やり方で、地域への資金循環に取り組んでいます。たとえば全国各地の金融機関と連携し、「地域活性化ファンド」への参加を進めております。2022年3月末現在、累計39件のファンドに出資しており、2025年度までに累計50件の出資を目指しています。また、2018年に設立した連結子会社であるJPインベストメント株式会社を通じたエクイティ性資金の循環にも注力しています。同社はすでに3つのファンドを組成しており、特に2022年4月に組成した「地域・インパクト1号ファンド」は、地域経済の活性化、SDGs等の目標達成に向けた社会的インパクトの創出に資する企業や事業への投資を行い、サステナブルな社会の確立を目指すファンドです。

3つ目の「環境の負荷低減」については、グローバルスタンダードであるTCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）提言に沿った取り組みを強化しています。特に、ゆうちよ銀行は、有価証券運用（国際分散投資）を業務の大きな柱とするビジネスモデルであることに鑑み、GHG（温室効果ガス）排出量につき、自社排出分（Scope1、2）よりも投資先排出分（Scope3）がかなり大きいという特徴があります。このため、Scope1,2の排出量を2030年度までに2019年度比で46%削減する目標を掲げているほか、Scope3（カテゴリ15：投資）を含めたGHG排出量を2050年までにネットゼロにする目標を掲げ、その達成に向けて着実に歩みを進めています。また、有価証券運用業務を通じて、サステナブルな社会の実現に貢献する観点から、グリーンボンドなど「ESGテーマ型投資」の残高拡大を進めており、当初2兆円としていた2025年度末の残高目標を4兆円に引き上げ、脱炭素社会実現に向けた取り組みを加速しています。

4つ目の「働き方改革、ガバナンス高度化の推進」については、「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する」というゆうちよ銀行のパーパスに明記されているとおり、社員の「幸せ（ウェルビーイング）」向上という視点から取り組んでいます。なお、その際には、ダイバーシティ・マネジメントが重要と考えています。社会構造の変化に伴うお客さまのライフスタイルの多様化により、お客さまがゆうちよ銀行に求めるニーズも多様化しており、それにお応えするためには、サービスを提供するゆうちよ銀行側も多様性を備えていなければなりません。そうした認識のもと、多様な属性や感性をもつ社員一人ひとりがゆうちよ銀行のパーパスを共有しつつ、自律的・主体的に働き、キャリアを形成していける環境の整備に努め、ウェルビーイングを実感できる会社にしていきたいと考えています。なお、ゆうちよ銀行は、2022年3月末現在、社員数に占める女性比率が約43%と比較的高く、女性活躍推進にも力を入れています。女性活躍に優れた企業として「なでしこ銘柄」や「MSCI日本株女性活躍指数」に選定されるなど、外部からも高い評価を受けていますが、さらに取り組みを強化します。たとえば、現状、女性管理職比率は16.6%ですが、新卒採用においては女性の割合のほうが高いため、定着をしっかりと図り、2026年4月1日までに女性管理職比率を20%以上に高めたいと考えています。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
インシディアリティへの賛同

ESG関連情報

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報



今後の展望

Q 中長期的な視点から、課題および今後の方針を教えてください。

ステークホルダーの皆さまに、ゆうちよ銀行への理解や共感を深めていただけるよう、積極的な情報発信と対話に努めます。

ゆうちよ銀行は子どもから大人まで幅広い層の皆さまにとって、最も身近な銀行であると考えています。たとえば、私も子どものころ、お小遣いをもって郵便局（ゆうちよ銀行）に預けに行った経験がありますが、子どもが行っても違和感がない、極めてユニークな銀行ではないでしょうか。このように、「生活の中に溶け込んでいる銀行」「あまねく誰にでも安心・安全な金融サービスを提供する銀行」という感覚を維持しながらも、社会構造の変化にあわせてビジネスモデルを変革していく必要があると強く思っています。

中長期的には、前述のとおり、すべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービスの拡充に向けたビジネスモデルの変革が重要であると考えています。少子高齢化の加速や単身世帯の増加、コロナ禍による非接触サービスへのニーズの顕在化などの社会構造の変化に対し、デジタルサービスの拡充は欠かせない取り組みです。また、「地方のデジタル化」は、日本政府もその推進を基本的な方針の一つとして掲げている日本全体の課題でもあります。ゆうちよ銀行は、「リアルとデジタルの相互補完」を通じたビジネスモデルの変革により、金融サービスのデジタル化を、誰一人取り残さないかたちで達成すべく、さまざまな取り組みを加速していきます。

今後は、個人投資家を含む国内外の投資家の皆さまにゆうちよ銀行の特色あるビジネスモデルや、公共性と企業価値の両立を目指す姿勢を理解いただくことがより一層重要になります。また、中長期的にサステナビリティを推進し、目標を達成するためには社内外のさまざまなステークホルダーとの協力が欠かせません。そうした認識のもと、ゆうちよ銀行への理解や共感を深めていただけるよう、これまで以上にわかりやすく積極的な情報発信に努めるとともに、ステークホルダーの皆さまとの建設的な対話に取り組んでまいります。

ゆうちよ銀行 専務執行役

矢野晴巳

1984年日本興業銀行入行。みずほコーポレート銀行管理部室長、みずほ証券総合企画部経営調査室長を経て2010年経営調査部長。2011年にゆうちよ銀行コーポレートスタッフ部門調査部長に就任。以降、執行役、常務執行役を経て2019年から現職。

目次

トップメッセージ

サステナビリティ
マネジメント

重点課題とSDGs

環境

社会

ガバナンス

外部からの評価・
イニシアティブへの賛同

ESG関連情報