

# 日本郵政グループにおけるデータガバナンス に係る検討状況について

2023年3月30日

日本郵政株式会社 DX推進部データガバナンス室

- 1. 個人データのグループ間での共同利用に係る取組状況**
2. グループ顧客管理基盤に係る取組状況
3. グループにおけるデータガバナンス体制の構築に向けた取組状況

# 個人データのグループ間での共同利用に係る取組状況

- ▶ 日本郵便、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命の3社は、個人情報保護法に基づき公表している「日本郵政グループにおけるお客さまの個人データの共同利用について」の共同利用目的の「(3)各種リスクの把握および管理など、グループとしての経営管理業務の適切な遂行」の一環として、クロスセルモニタリング※1を利用目的とするお客さまの個人データの共同利用(下表参照)を実施
- ▶ なお、本件共同利用の実施に当たり、上記**共同利用目的の明確化**※2を図るとともに、共同利用に係る**グループとしての統一的な個人データの取扱基準**※3をグループ4社間で策定(本年3月31日)

※1 お客さまサービスの更なる向上のため、潜在リスクが想定される取引類型について、継続的にモニタリングを実施するもの

※2 現行宣言の利用目的に含まれることは確認済みであるが、個情法及び同法ガイドラインの趣旨を踏まえ、宣言の改定により明確化するもの

※3 個人情報保護法ガイドラインにおいて、共同利用施策等の実施に際してあらかじめ取り決めておくことが望ましいとされている事項を中心に規定

## ○個人データのグループ内での共同利用概要

利用目的	共同利用者の範囲	共同利用する個人データの項目	
各種リスクの把握および管理など、グループとしての経営管理業務の適切な遂行の一環として、 ・日本郵便およびかんぽ生命保険が行う保険契約(提携金融商品を除く)の募集活動に対する監査 ・日本郵便が行う個別の投資信託の販売に対する監査	日本郵便(株) (株)ゆうちょ銀行 (株)かんぽ生命保険	投資信託	ゆうちょ銀行が登録金融機関として管理する投資信託を購入されたお客さまのお名前、生年月日、住所および当該投資信託に関する情報
		かんぽ生命商品	かんぽ生命保険を引受保険会社とする保険契約または同社が日本郵政公社から承継した簡易生命保険契約を契約されたお客さまのお名前、生年月日、住所および当該保険契約に関する情報(承継後の更新情報を含む)

1. 個人データのグループ間での共同利用に係る取組状況
2. **グループ顧客管理基盤に係る取組状況**
3. グループにおけるデータガバナンス体制の構築に向けた取組状況

# グループ顧客管理基盤に係る取組状況

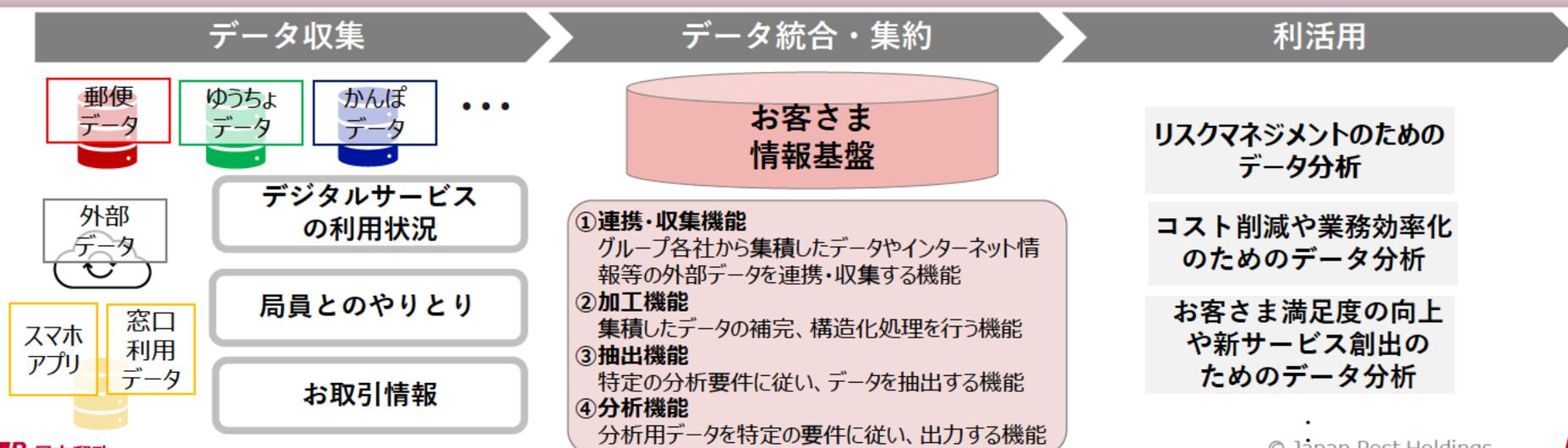
## 概要

- 「JPビジョン2025」に掲げた「『お客さま本位』の観点からのお客さまデータの活用」実現のため、顧客管理基盤を整備
- グループ顧客管理基盤は、組織縦割りで保有していたデータ、外部データ等を活用し、収集/加工/分析等を行うためのシステム
- 新IDをキーとしたデータ紐づけやお客さま同意の取得により、各種データを統合・集約し、グループ全体でのお客さま接点のデータでの集積を実現

## 現状と今後の展開

- 本年4月よりシステムとして本格稼働。使用するデータの制約条件等を踏まえ、段階的に整備を進めていく予定  
(個人データ等の利用に当たってはデータの取扱いに係る制度整備等を十分に図った上で実施予定)

フェーズ	フェーズ1	フェーズ2	フェーズ3
時期	・2022年8～10月	・2022年11月～	・2023年度下半期（予定）
位置付け	・実証実験（【参考】参照）	・実証実験を踏まえた分析等の実施 (23年4月よりシステムとして本格稼働)	・個人データを利用した分析開始
使用するデータ	・統計情報及び外部データ	・同左	・同左 ・お客さま同意が得られた個人データ ・グループ共同利用が可能な個人データ(検討中)



## 【参考】グループ顧客基盤に係る実証実験の概要

- ▶ 実証実験用グループ顧客基盤を構築の上、関係各所がデータ(個人データを除く等の制約有)を持ち寄り、将来的に同基盤上で分析等を行う利活用項目に関して、複数の疑似シナリオを検証(22年8月～10月)
- ▶ データ項目の制約等のため、当初想定していた分析結果が得られなかったものもことから、本番環境に向けて、実証実験で明らかになったこれらの課題について**制度整備等の状況を踏まえつつ**対処

### ○実証実験シナリオの概要及び成果（例）

シナリオ概要	成果
グループ各社に点在するデータを整理した上で、一元管理するための環境を構築し、BIツールによるダッシュボードで各ビジネスの基本データを可視化する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>BIツールを活用した</b>各種サービスに係る関連指標の<b>ダッシュボード化の有用性を確認</b></li> <li>・習得難易度や機能面等を踏まえ、グループ内の複数部署で既に利用されているBIツールを採用する方向で検討</li> </ul>
インターネット上の各郵便局に関する外部評価データ（口コミ・レビュー）を収集・分析し、郵便局へフィードバックすることで、窓口・店舗運営の改善につなげる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>口コミのポジネガ判定のための機械学習モデルを開発、人と同程度の精度</b>でポジティブ・中立・ネガティブの分類ができることを確認</li> </ul>
市場動向、商品トレンド・傾向を把握し、郵便局ネットショップやカタログで新たに販売する商品やキャンペーンの企画・開発につなげる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近のワードトレンドの動向を把握することができ、当該動向をネットショップ上の商品構成（並び順等）に反映</li> <li>・検索サイトから<b>トレンドワードを自動抽出</b>するとともにトレンドワードを時系列予測するプログラムも併せて開発</li> </ul>
共起ワードを用いて、保険種別のユーザーニーズを分析し、契約につながる特徴グループを見つけ出す	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>保険種別（学資、養老、終身）の共起ワードを可視化</b>することで潜在顧客のニーズ把握が可能になり、今後の営業につながるが見込めるとの評価</li> </ul>

1. 個人データのグループ間での共同利用に係る取組状況
2. グループ顧客管理基盤に係る取組状況
3. **グループにおけるデータガバナンス体制の構築に向けた取組状況**

# グループにおけるデータガバナンス体制の構築に向けた取組状況

- 日本郵政グループにおけるデータガバナンスの状況は、グループ各社におけるデータ利活用ルールの整備などにとどまっており、**グループ横断的なデータ利活用を進めるための方針の策定や評価・監視体制の構築（グループにおけるデータガバナンス態勢の整備）については未着手**
- グループDX施策をはじめとするデータ利活用を推進する上で、グループにおけるデータガバナンス態勢の整備は必要不可欠であることから、「**グループDXコミッティー**」※の下に「**グループ・データガバナンス分科会**」を設置（本年3月29日に第1回分科会を開催）
  - ※ グループ各社のDXに関連する部長等の参加のもと、各社のDX施策の共有・協議を行う場として、月に1回程度開催
- 分科会の下に実務者レベルの「**グループ・データガバナンス態勢検討WG**」を設置し、検討事項に応じて関係部門も参画の上で議論を行う予定

## グループDXコミッティー

(2023年3月30日現在)

### グループ・データガバナンス分科会

(事務局：DX推進部データガバナンス室)

青字：DXCメンバー 兼 分科会メンバー  
赤字：分科会メンバー

#### 日本郵政

DX推進部  
データガバナンス室  
コンプライアンス統括部

#### 日本郵便

経営企画部  
デジタルビジネス戦略部  
金融営業部  
金融業務部  
情報管理・マネーロンダリング室

#### ゆうちょ

経営企画部  
デジタルサービス事業部  
営業統括部 営業戦略室  
事業企画部  
情報管理室

#### かんぽ

経営企画部  
サービス企画部  
デジタルサービス推進部  
事務企画部  
営業システム企画室  
情報セキュリティ統括室

## グループ・データガバナンス態勢検討WG

## グループ・データガバナンス態勢検討WGについて

- ▶ **顧客基盤はグループ間データ連携の要となる取組**であるところ、現時点では各社におけるルール整備にとどまり、今後の顧客基盤を活用した個人データ等のグループ間データ連携に向けて、**特に各社を跨る形で個人データ等を活用する場合のデータマネジメントに係るルール等**についての検討・整備が必要
- ▶ 上記検討・整備に当たっては、具体的なユースケースをベースに議論することが重要であり、**個人データ等を活用したグループ横断的なユースケースを検討の上、当該ユースケースを踏まえたルール等の整備を実施**する方針

主体	グループ・データガバナンス態勢検討WG
役割	・グループ顧客基盤におけるグループ横断的なデータマネジメントに係る方針やルール等の検討・整備
検討事項	・顧客基盤のデータガバナンスに係るアセスメントの実施 ・グループ横断的なユースケースの検討結果を踏まえ、各社を跨る形で顧客基盤上の個人データ等を活用する場合のデータマネジメントに係る方針やルールを検討・整備 ※ 顧客基盤に係るルール等の検討状況も踏まえつつ、必要に応じて関係部門も参画の上で、グループ全体におけるデータガバナンスに係る体制等についても検討
スケジュール	・ユースケースの検討状況を踏まえて議論開始（6月目途） ・23年度下半期を目途に顧客基盤に係るルール整備を図るとともに、23年末までに体制を含めたグループにおけるデータマネジメントに係る方針等を策定
メンバー	・各社情報管理部門、利活用部門、（その後のアジェンダを踏まえて）経営企画部門等

## 【参考】データガバナンスについて

### ▶ データガバナンスとは・・・

- ・企業全体のデータの取扱いに関するルール、体制等を定め、
- ・データマネジメント活動があらかじめ決められたルールどおりに行われているかを**監督**し、円滑な実行を**サポート**することで、
- ・リスクを抑えて効率的にデータを活用する取り組み

データガバナンス (データの統治)	目的	▶ データマネジメントを適切に機能させること（仕組みづくり）
	対象	▶ 組織（人）
	活動内容	▶ データマネジメントに関わる立法・行政・司法の活動 ・立法活動：データマネジメントにおける考え方やプロセス・ルール、体制等を定める ・行政活動：データマネジメント実施を監督するとともに、実行結果に責任を負う ・司法活動：データマネジメントに関する課題の管理及び報告を行う
	主体	▶ 関係部門をまたがる組織横断体制

### 方針

### 報告

データマネジメント (データの管理)	目的	▶ 正しいデータを使いたいタイミングで適切に活用できるようにすること
	対象	▶ データ資産（財産）
	活動内容	▶ データから価値を得るために行う活動 ・データを登録/更新/運用/活用すること ※データを蓄積しておくシステムの構築や維持、それに伴うデータ統合、データ構造の可視化、データのセキュリティ管理、データ品質の管理、それらを維持するための取組なども含む
	主体	▶ データを保有/利活用する各事業部門や業務部門

### 実現

データ活用効果の最大化とデータ活用リスクの最小化を実現すること

（出典）下記の掲載情報を元に当方で作成

- ・[https://www.nri.com/jp/knowledge/glossary/1st/ta/data\\_governance](https://www.nri.com/jp/knowledge/glossary/1st/ta/data_governance)
- ・<https://www.tableau.com/ja-jp/learn/articles/data-governance>
- ・<https://metafind.jp/2021/12/22/datagovernance/> © Japan Post Holdings.