

信越支社 平成25年度経営計画(案)

基本方針

- I 増収に向けた取組
増収施策の展開による減少トレンドから成長路線への転向
- II 生産性の向上
低コスト化及び経営資源流動化による経営効率の向上
- III 損益マネジメントの徹底等
損益管理を中心とした単独・エリアマネジメントの深化
- IV 統合メリットの発揮
早期融合一本化による損益黒字確保及びお客さまサービスの向上
- V 企業基盤の強化
研修の充実・強化による人材育成(管理者・社員)
- VI コンプライアンスの徹底
お客さまから安心・信頼を得るための基本動作の徹底と業務品質の向上

24年度の経営状況

- ◆ 平成24年度は、事業の危機的状況を全社員が理解することからスタートし、厳しい状況には変わりない中、社員の頑張りにより、物販営業においては既に目標を達成、保険営業においては目標達成の見込であるとともに、一時、推進率で全国1位であった
なお、郵便営業に関しては、郵便物数の減少トレンドが続く中ではあるが、社員の懸命な取組により、目標達成まであと一歩となっており、信越全体として社員の底力が発揮された
- ◆ 10月の会社統合により、早期の「融合一本化」に向けて取り組んだ結果、大きな混乱もなく円滑にスタートすることができた
統合後の最初のイベントである年賀葉書販売は、エリア目標達成まであと一歩であったが、年賀業務運行は、特段の問題もなく円滑な業務運行が図れた
- ◆ 「企業基盤の強化」及び「コンプライアンスの徹底」を図るとともに、増収につなげる取組が必要

主要施策

V 企業基盤の強化

1. 人材の育成・充実
2. 風通しがよく働きやすい職場作り
3. 安全衛生の推進
4. システム基盤の強化
5. 郵便局ネットワークの再構築
6. 労使コミュニケーションの充実

I 増収に向けた取組

1. 営業力強化等による収益拡大
2. 郵便局利用顧客の維持・拡大
3. ゆうパック・ゆうメールの奪還拡大
4. DM・年賀(かもめ)はがきの需要拡大
5. CS向上による郵便局利用者の拡大

II 生産性の向上

1. 要員配置の適正化
2. 人件費計画の推進
3. 集配業務の効率化
4. 業務支援の充実
5. 業務環境の整備
6. 業務品質・接客レベルの向上

III 損益マネジメントの徹底等

1. 損益管理の推進
2. 単位別損益管理の本格実施
3. エリアでの営業・要員活用

IV 統合メリットの発揮

1. 全社的(郵便事業・郵便局事業)損益管理の徹底
2. 融合一本化の推進によるお客さまサービス向上
3. マネジメントグループ間の連携強化

VI コンプライアンスの徹底

1. 部内犯罪の根絶
2. 顧客情報の保護
3. 適正な営業活動の徹底
4. コンプライアンス意識の浸透

信越支社 平成25年度経営計画【郵便事業・物流業】(案)

基本方針

I 支社損益計画の達成

- 収益関係

郵便の減少トレンドを跳ね返す増収施策の展開と成長路線の確立

- 費用関係

生産性向上による主要経費のコスト削減

II 業務品質の向上、安全衛生の推進

- 基本動作の徹底とコンプラ意識の向上、実効ある検査 監査体制の確立
- お約束したサービスの確実な提供と接遇レベル向上
- 防衛運転の徹底による交通事故の防止

	24年度計画	24年度見込み	25年度計画
損益目標(利益率)	▲17.2%	▲15.8%	▲15.6%
営業目標	443億円	443億円	442億円
人件費目標	260億円	271億円	262億円
集配料目標	25.1億円	22.6億円	22.4億円
運送費目標	44.8億円	42.5億円	42.2億円
交通事故(事務台比)	2.0%以下	3.36%	2.0%以下
労働時間	1,512万時間	1,574万時間	1,527万時間
部内犯罪	0件	3件	0件
重大事故・事務リスク	88件	* 90件	※件
追跡情報当日入力目標(引受・荷物)	99.60%	99.76%	※%
苦情発生率目標	0.40ppm	0.44ppm	※ppm
コンプライアンス違反事案	0件	77件	39件以内

* は経営会議資料(H25.2.12)から

24年度の現状分析による課題の洗い出し

■ 損益関係

社員が一九となり損益改善に取り組んだ結果、最終利益率は1.4ポイントの上振れとなる見込み。

- 収入関係

各局の営業体制にアンバラがあり、活動量の差が生じている他、信越営業マスター(SEM)、営業専門要員の活動も個人間に濃淡が見られ、郵便減少トレンドを十分挽回できない状況。個人営業力の強化、組織営業体制の整備が課題。

- 費用関係

人件費削減に向けた具体的な作業改善の取組みが遅れたことから、人件費を計画内に収めることができなかった。
運送料・集配料は、運送便計画、臨時ルールの見直しにより計画達成の見込み。

■ 業務品質・安全衛生関係

放棄隠匿事案が3件発生した他、重大事故・事務リスクも増加傾向、基本動作の徹底と実効ある検査体制の確立が課題。

交通事故は前年よりも減少しているものの、依然として事故台比が2%を超える状況であり、継続した指導が必要。

重点取組施策の概要

V 人材の育成

1. 管理者マネジメント研修の充実

管理者マネジメント力の向上による職場の活性化

2. 機能別研修の充実

班長スキル習熟度の向上と班体制強化

I 増収に向けた取組み

1. ゆうパックの奪還拡大

- 現状収益+4億円確保、シェア+1%
- 中大口案件の推進管理
- 中小口ゆうパック特約の獲得強化
- 新規獲得指標の推進管理の徹底
- 事業所提案力の強化

2. ゆうメールの奪還拡大

- 現状収益+5億円確保、シェア+2%
- 中大口案件の推進管理
- 中小口ゆうメール特約の獲得強化
- 新規獲得指標の推進管理の徹底
- SEMの育成強化

3. DM・年賀(かもめ)はがきの需要拡大

- DM需要の拡大、年賀需要アップの取組
- マイ顧客80(占有率10%)の早期確保

II 生産性の向上

1. 人件費計画の推進

- 基本配置見直しの徹底
- 労働時間に基づく推進管理
- 「52週配役計画」の厳格な推進
- 計画設定スキームの徹底

2. 集配業務の効率化

- 集配業務支援システム(DOSS)の円滑な導入
- ゆうパック授受簿電子化の推進
- ゆうパック併配率の向上(18%)
- 委託契約見直しの推進

3. 効率的なオペレーションの確保

- 効率的な運送便、施設の設定
- 運送便積載率の向上
- 特産品オペレーションの効率化
- 区分機2パス処理率の向上

III 業務品質・安全の取組み

1. 部内者犯罪の根絶と重大事故・事務リスクの防止

- 基本動作の徹底、コンプラ意識の向上
- 実効ある検査・監査の実施とモニタリングによるフォロー
- 未習熟者への定期的訓練と相談体制の確立

2. 郵便品質、接遇レベルの向上

- 次世代システムの円滑な運用
- 追跡情報の完全入力への徹底
- 接遇レベル向上に向けた取組の推進
- 誤送率の低減

3. 安全衛生の推進、交通事故の防止

- 防衛運転の確実な実施
(二段階一時停止、指差呼称確認等)
- 再発防止に向けた取組の徹底(発起者への再教育等)
- 安全衛生管理体制の充実
- リスクアセスメントの全局定着

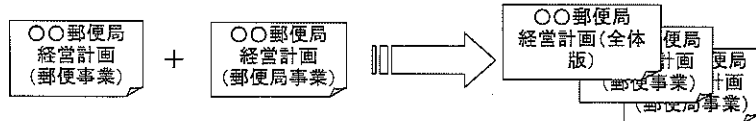
IV 経営管理の高度化(損益管理の推進)

- 郵便局(旧支店)別損益管理の本格実施
- 顧客別損益管理の徹底
- 班別収支の推進

I H25年度 経営計画の策定

1 経営計画の構成

H25年度は、実質的な会社統合を目指すことから、経営計画も、各事業単位で作成した上、**両事業を統合した計画を策定する。** -----> 主要な様式も全国標準様式



2 本社の経営計画(郵便事業)(案)

(1) 基本的な考え方

- 〇 実質的な統合メリットの実現
- 〇 収支改善施策を引き続き徹底
- 〇 成長の基盤作りのための施策実施

(2) 主要施策

- ◇ 統合メリットの発揮
- ◇ 増収に向けた取組
- ◇ 生産性の向上
- ◇ 仕事のやり方の見直し
- ◇ 経営管理の高度化
- ◇ 人材の育成
- ◇ コンプライアンスの徹底
- ◇ 社会・地域の貢献

(3) 事業計画

営業収益 = 1兆7,271億円 営業費用 = 1兆7,161億円 営業利益 = 110億円

3 信越支社経営計画(郵便事業)(案)

基本方針

〇 支社損益計画の達成

- ・ 収益関係
郵便の減少トレンドを跳ね返す増収施策の展開、成長路線の確立
- ・ 費用関係
生産性向上による主要経費のコスト削減

〇 業務品質、安全の取組みの推進

- ・ 基本動作の徹底とコンプラ意識の向上、実効ある検査監査体制確立
- ・ お約束したサービスの確実な提供と接遇レベル向上
- ・ 防衛運転の徹底による交通事故の防止

	24年度計画	24年度実績	25年度計画
利益目標(利益率)	▲17.2%	▲15.8%	▲15.6%
営業目標	443億円	443億円	442億円
人件費目標	260億円	271億円	262億円
集配料目標	25.1億円	22.6億円	22.4億円
運送料目標	44.9億円	42.5億円	42.2億円
労務時間(業務時間)	2.0%以下	3.36%	2.0%以下
労働時間	1,512万時間	1,574万時間	1,527万時間
部内犯票	0件	3件	0件
重大事故(事案)発生	89件	* 90件	※件
漏防前線目入力目標(引戻・誤物)	99.60%	99.76%	※%
苦情発生率目標	0.40ppm	0.44ppm	※ppm
ユグタリ※違反事案	0件	77件	39件以内

*は経営会議資料(H25.2.12)から

4 策定スケジュール(予定)

	支社	郵便局(旧支店)	郵便局(併設局)
2/5	支社計画(郵便)(案)提示 関連資料作成、部内最終調整	郵便局計画(郵便)の検討開始	
2/中旬	支社計画(郵便)確定 -> 郵便局あて指示文書発出	郵便局計画(郵便)の策定	
2/下旬	支社計画(局)との統合 -> 支社計画(全体)の確定	郵便局計画(郵便)の確定	
3/上旬			郵便局計画(局)の策定 郵便局計画(局)の確定
3/中旬		郵便局計画(局)との統合 -> 郵便局計画(全体)の確定	

II H25年度 郵便局(旧支店)別損益計画の策定

1 郵便局(旧支店)別損益の本格実施

損益を重視した経営を更に進化させるため、**郵便局(旧支店)別損益を継続、業績評価の対象とする。**

- ・ 損益計画の対象セグメントは従来どおり(郵便事業...旧支店・集配C、郵便局事業...部会単位)
- ・ 集計方法は、H24年度と同様(ハキダシ、配賦方式)
- ・ 年度当初に局別損益計画(利益率)を設定、月別計画に基づき推進管理(対計画改善率で評価)
- ・ 業績評価では、20/100の配点(予定)
※その他項目(収入...33/100、費用...22/100、顧客満足・品質...15/100、規律の確保...15/100)

2 信越管内の損益計画

(1) 損益計画(案)

【損益計画】 (単位:百万円)

	収益	損益	利益率
H23実績	53,093	▲10,057	▲18.9%
H24計画	51,390	▲8,652	▲17.2%
H25計画(案)	51,748	▲8,087	▲15.6%

【参考:H24.11末累計】 (単位:百万円)

	主要項目				損益 (管理費含)	利益率
	収益	基本給等	運送料	集配料		
H24計画	31,672	16,830	3,064	1,478	▲7,107	▲22.4%
H24実績	32,423	17,349	2,834	1,317	▲6,275	▲19.4%
計画差	+751	+519	△230	△162	+832	3.1%

(2) 郵便局(旧支店)損益計画の作成

【主要項目】

- ◇ 営業収入 ... 支社から局別の年間目安額を提示、各局で月別計画を作成
- ◇ 人件費 ... 支社から局別の年間目標額を提示、各局で月別計画を作成
- ◇ 運送料、集配料 ... 支社において局別目標額、月別計画を作成、各局へ提示

【損益計画】

- ◇ 支社において、ハキダシ、配賦収入、その他経費、人件費会社負担分、管理費等の月別計画を作成し、主要項目と合算の上、郵便局(旧支店)別損益計画を策定

3 策定スケジュール(予定)

	支社	郵便局(旧支店)	備考
1/下旬	局別人件費目標通知 営業目標目安額通知	月別計画の検討 月別計画の検討	
2/5	管内利益率目標(案)提示 その他項目の局別月別計画の算出		
2/中旬		局別月別計画の確認	<その他項目> ハキダシ、配賦収入、運送料、集配料、その他経費、人件費会社負担分、本社・支社管理費等
2/下旬		局別損益計画(案)作成、内容精査	
3/上旬		局別損益計画の精査、最終調整 局別損益計画の確定、組合説明	
3/中旬	-> 局あて指示文書発出 本社報告(3/15)	局別損益計画の受領	

総務部 平成25年度経営計画（案）

基本方針

■ 損益を軸とした郵便局経営の推進

- ・郵便局別損益の本格実施
- ・簡易損益による推進管理フォローの実施

■ 人材育成

対人関係能力を生かしたマネジメントの実施による職場の活性化と社員モチベーション向上

■ 安全衛生

社員が安心して働ける健全な職場を実現

■ 人件費計画の達成

- ・人件費及び労働時間計画の推進管理の徹底
- ・H21年ベースの人件費実績を実現

	24年度計画	24年度見込み	25年度計画
損益目標(利益率)	▲17.2%	▲15.8%	▲15.6%
交通事故(事故割合全体)	2.0%以下	3.36%	2.0%以下
二輪	1.7%以下	2.54%	1.7%以下
四輪	2.9%以下	5.35%	2.9%以下
人件費目標	260億円	271億円	262億円
労働時間	1,512万時間	1,574万時間	1,527万時間

24年度の現状分析による課題の洗い出し

■ 損益管理

H24年度の損益目標(利益率)▲17.2%に対し、11月期現在3.1ポイントの上振れ。今後も迅速なデータ提供等、損益を軸とした経営をサポートする。

■ 人材育成

経験3年未満の新任管理者に対し、事例研究を主としたマネジメント研修を2回実施。今後、対人関係能力を一層向上させるため、コーチング等の手法を習得し実践力を高める必要がある。

■ 安全衛生

交通事故は前年と比べ微減(前年比97.6% (12月末現在速報)、休業労災は前年と比べ大幅に増加(前年比138.8%(12月末現在))、事故防止マニュアルの基本事項8項目十点検点呼の取組みが不十分

■ 人件費計画

- ・配置見直しの取組が弱く、安易に超勤削減計画を立てている。(基本対計画102.2%、超勤対計画131.2%)、人件費に比して労働時間数の削減が進んでいない。(人件費見込対前年99.2%、労働時間見込対前年99.9%)
- ・計画の精度が低い。(稼働日数の考慮・イベント等)(非正規基本において、月平均4.5%の計画超過)

重点取組施策の概要

I 損益を軸とした郵便局経営の推進

■ 簡易損益による損益情報の迅速な提供

- ・郵便局別損益の本格実施
- ・主要項目による簡易損益の迅速なフィードバック

II 人材育成

■ 管理者マネジメント研修の充実

- ・マネジメント事例集による事例研究の実施
- ・職場を活性化し社員のモチベーションを高めるための対人関係能力を付与

対象者: 新任管理者(経験3年未満)

時期: 四半期に1回(年繁期を除き3回)

内容: 座学、グループワーク

III 安全衛生の推進

■ 安全衛生委員会・安全対策協議会の充実

管理者層・運転者層のコミュニケーション強化

■ 再発防止策の確実な実施

事故事例研究会の充実による類似事故防止、事故惹起者への再教育の徹底

■ リスクアセスメントの全局への定着

労働安全衛生コンサルタント活用によるプロセスチェックの徹底

■ 関係法令遵守のための社員教育

事故防止マニュアルを軸とした社員教育、支社主催による各種集合研修の実施

■ 安全衛生管理体制の確立

安全管理者・衛生管理者等の100%選任・届出の維持・徹底

■ 運転者研修教育の充実

安全運転指導員研修(二輪・四輪)、ドライバーに対する実技訓練の実施

■ 防衛運転の確実な実施

二段階一時停止、指差呼称確認等の完全実施に向けた指導

IV 人件費計画の達成

■ 基本配置見直しの徹底

- ・基本配置の削減は、各局の業務別の弱みに基づき課・旧集配センター別に算出し推進管理を徹底する。
- ・各局の取り組みを指示するため「業務別生産性向上マニュアル」を作成するとともに、良い取組事例の横展開を図る。

■ 労働時間の推進管理の徹底

- ・基本配置(削減時間)の厳格な推進管理を行うため、各局に「52週配置計画」を作成
- ・週別の計画時間による曜日別作成と勤務指定を徹底し、結果を業務支援システムによりリアルタイムで推進管理を行う。

■ 計画設定スキームの徹底

- ・計画の精度向上として、稼働日数及び選挙等イベントによる変動要素の計画反映を徹底する。
- ・年度途中に計画の変動要素が発生した場合に、局と支社間で見直し内容等の統一認識を図り、適切な推進管理を徹底する。

お客さまサービス推進部 平成25年度経営計画（案）

基本方針

I お約束したサービスの提供と基本動作を社員一人ひとりが実践することで、お客さまの郵便サービスに対する満足度をアップし、もってお客さまの利用拡大を図り、収益の確保につなげます。

II 次世代システムの円滑な運用が生産性の向上に不可欠なことから、郵便局に対する支援を行います。

	24年度計画	25年1月末現在	25年度計画
郵内者犯罪の根絶	0件	3件	件
重大事故・事務リスク目標(郵便品質)	88件	件	件
追跡情報当日入力目標(引受・荷物)	99.60%	99.76%	%
苦情発生率目標	0.40ppm	0.44ppm	ppm
接遇クレーム目標(JPCC受付)	—	件	件以下

24年度の現状分析による課題の洗い出し

- 郵便物等の放棄・隠匿事案の根絶
 - ・平成24年度 3件発覚・・・形式的な検査が露見
 - 記録郵便物等の紛失防止
 - ・平成24年度 16件(対前年同月比+9件)と激増
 - ・・・授受体制や足下確認等、基本動作が不徹底
 - 追跡(荷物・引受)情報入力の完全入力
 - ・99.76ppmと目標99.60ppmをクリアしているが、次世代システムの稼動(25年4月)に向けて不十分
 - 接遇クレームの根絶
 - ・JPCC受付 52件(対前年同月比 ▲9件)
 - ・・・ゆうパックの利用拡大に不可欠
- ※数値は、平成24年12月末現在

重点取組施策の概要

I 郵便物等の放棄・隠匿の根絶

1 確実な点検の実施

- ・コンプライアンス点検等マニュアルに定められた確実な点検の実施
- ・支社独自及びH24年度下期モニタリング結果による遺漏事項の重点指導

2 研修による指導

- ・新任管理者、点検実施者等研修
- ・効果的な点検による抑止効果の理解・浸透

3 フロントラインのフォロー

- ・定期的な注意・指導ポイント等の情報発信、支社社員等による訪問フォロー

4 会議等での指導

- ・不備事項等における取組事例の横展開

II 重大事故・事務リスクの防止

1 記録郵便物等の紛失防止

- ・指示文書・情報紙等で基本動作を指示
- ・H24年度発生事案に対する同様事案の具具体的再発防止策の実施

2 事故防止研修等

- ・管理者・役職者別に研修を実施
- ・リスク発生防止の主要ポイントによる自己チェック・問題点の改善

3 事故原因の分析・再発防止

- ・事故発生時の原因・再発防止等の検証と指導（事故防止対策協議会の審議）
- ・情報紙等で同様事故の未然防止を指導

4 業務実態の確認・指導

- ・再発防止の定着状況の確認・指導

III ゆうパック拡大に向けた品質確保

1 追跡情報の完全入力

- ・即時入力等のチェック体制の構築
- ・未入力事故の原因分析・指導
- ・入力率要改善局への個別指導

2 次世代システムの円滑な運用

- ・ヘルプデスクの設置
- ・問題点の検証・情報紙等による指導
- ・支社各部との連携による問題点の改善

3 接遇の向上

- ・接遇・マナー向上研修の実施
- ・お客さまサービス点検等による不備事項の改善
- ・CS推進委員会等での審議

※ 本体資料は1枚に収めることとし、必要に応じて添付資料を可とします。

営業部 平成25年度経営計画（案）

基本方針

☆「現状収益の確保」と「増収・成長路線の確立」

郵便のマイナストrend分をゆうパック・ゆうメールによる奪還で挽回するとともに、更にマーケットシェアを高め、増収・成長路線を確立する

- ゆうパック・ゆうメールによる奪還拡大
→他社シェアを意識したゆうパック・ゆうメールのシェア拡大
- DM及び年賀(かもめ)はがき需要の拡大
→郵便利用の維持・拡大

	24年度計画	24年度見込み	25年度計画
営業収入目標	443億円	443億円	442億円
ゆうパック別後給目標	70億円	70億円	73億円
ゆうメール別後納目標	33億円	35億円	35億円
ゆうパック特約目標	6億円	7億円	10億円
ゆうメール特約目標	13億円	14億円	19億円

24年度の現状分析による課題の洗い出し

- 旧支店の「奪還力」の強化
 - ・ 各郵便局の営業体制にアンバラがあり、活動量に差があるため、ゆうパック・ゆうメールの新規獲得実績がダウントrendを十分に挽回できていない状況
 - ・ 信越営業マイスター(SEM)を創設し、1人完結営業を推進したが、獲得実績に局・個人間の差があり、力を生かしきれていない
 - ・ 単面年賀・大口の落ち込みもあり、販売目標が未達成
ビジネス利用については、年賀タウンの拡大を図ることができたが、郵便局間の獲得実績差が大きい
- 営業専門要員の「奪還力+創造力」の強化
 - ・ 全体では、ガイドライン達成見込みであるが、大口成約件数が少ないこと及びD・Eランク社員割合が高く、個人差が大きい

重点取組施策の概要

I ゆうパックの奪還拡大

- 【現状収益の確保】⇒+4億円の確保
- 中大口案件(1万個以上)の推進管理の徹底や下記取組を含めた中小口ゆうパック特約の獲得強化等
- 【シェアの拡大】⇒+1%
- マーケットを意識したゆうパックシェア拡大
 - ・ 区内事業所数に対する契約件数(JPシェア)を高め、増収を図る
- 【営業基盤の確立】
- 新規獲得指標の推進管理(PDCA)による新規特約件数のアップ
 - ・ 「営業」の日常業務化による活動量のアップ
 - ・ ターゲット(既存(キープ・増送)+新規)に応じた役割分担と推進管理の徹底
 - 事業所提案力の強化
 - ・ ゆうブリ等の関連システム研修等による管理者・営業専門要員・SEMのスキルアップ

II ゆうメールの奪還拡大

- 【現状収益の確保】⇒+5億円の確保
- 中大口案件(20万個以上)の推進管理の徹底や下記取組を含めた中小口ゆうメール特約の獲得強化等
- 【シェアの拡大】⇒+2%
- マーケットを意識したゆうメールシェア拡大
 - ・ 区内事業所数に対する契約件数(JPシェア)を高め、増収を図る
- 【営業基盤の確立】
- 新規獲得指標の推進管理(PDCA)による新規特約件数のアップ
 - ・ 「営業」の日常業務化による活動量のアップ
 - ・ ターゲット(既存(キープ・増送)+新規)分類に応じた役割分担と推進管理の徹底
 - SEMの育成強化(1班3名)
 - ・ SEM獲得指標の設定等による1人完結営業の浸透
 - ・ レベルに応じたSEM研修による実践的営業力のレベルアップ

III DM・年賀(かもめ)はがきの需要拡大

- 【シェア(利用)拡大】
- DM需要の拡大
 - ・ 通年戦略による潜在顧客の顕在化とDM提案・利用誘導による郵便利用のボトムアップ
 - ・ DM提案パッケージ等の活用
 - 年賀需要アップの取組
 - 信越版年賀PTで検討した年賀販売需要アップ
 - 取組を早期に展開することにより、年賀販売目標の達成を図る
 - (例) 大口利用の獲得、学校との連携強化、業種別DM講習会、印刷サービス販売の強化 等
- 【営業基盤の確立】
- マイ顧客80(占有率10%)の早期確保徹底(10月末まで)
 - ・ 早期取組を徹底することにより、前年利用顧客への予約分の確保

オペレーション部 平成25年度経営計画（案）

基本方針

- 生産性の向上
- 品質の向上
- 特産品オペレーションの向上

	24年度計画	24年度見込み	25年度計画
運送費使用計画	4477百万円	4246百万円	4217百万円
積載率向上目標	90%以上	88.7%	90%以上
誤送率削減目標	地域内 0.120%以下	地域内 0.172%	地域内 0.120%以下
	地域間 0.059%以下	地域間 0.140%	地域間 本社設定
2パス処理率目標	86.0%	85.0%	86.0%

24年度の現状分析による課題の洗い出し

- 配達資料の整備不足により、区分不能郵便物が増加
- VCSオン供給の不徹底により、手区分郵便物が増加
- 標準作業等の推進管理体制が不十分で、局別の取組に濃淡が発生
- スポット案件に対するオペレーション計画作成能力が不足し、無駄なコストが発生
- 収入に対するコストの検証が不十分で、利益率が低下
- 統括局の誤送防止の取組みに濃淡が発生
- 郵便局自ら作業改善に取り組む体制が不十分で、自局の問題点の把握が出来ない
- パレット不足が特産品オペレーションに影響し、差立遅延・直積みが発生

重点取組施策の概要

I 生産性の向上

- 効率的な運送施設の設定
 - ・荷量データに基づいた運送施設の見直し
- 区分機2パス処理率の向上
 - ・配達資料の再チェック
 - ・差立・1パス時のVCオン供給率の向上
- 標準作業の設定・4Sの実施
 - ・推進管理体制の構築
 - ・標準作業の設定及び定着による作業の効率化
 - ・4Sの継続的な推進
- 顧客別損益管理の徹底
 - ・スポット案件に対するコストの抑制
 - ・中小口差出のコスト分析と郵便局オペレーションの見直し

II 品質の向上

- 統括局における誤送率の低減
 - ・誤送原因の分析と改善策の実施
- 仕分責任者の育成
 - ・運送・仕分責任者研修によるスキルアップ
 - ・統括局における人材の育成
- 作業改善の推進
 - ・統括局における時間帯別の効率的な作業スペースの活用
 - ・効率的な年賀作業の実施と作業の効率化

III 特産品オペレーションの向上

- 早い集荷を主体とした作業の平準化
 - ・お客さまへの早い集荷の周知・徹底
 - ・郵便局との連携強化
- 運送施設等、効率的なオペレーションの構築
 - ・収支を考慮したオペ計画の早期策定
 - ・既存運送施設の効率的な活用
 - ・輸送容器の確保と効率的な回送
- 業務品質の向上
 - ・危機管理体制の構築
 - ・効率的なレイアウトによる作業スペースの確保

集配部 平成25年度経営計画（案）

基本方針

- 集配業務支援システム(DOSS)等の円滑な導入により集配業務の生産性向上及び班機能の強化を図る。
- 集配委託費・車両保守費の効率的な使用に努める。
- 配達のプロとして誤配達の撲滅に努める。

	24年度計画	24年度見込み	25年度計画
ゆうパック併配率	18.0%	18.0%	18.0%
集配委託費	2513百万円	2263百万円	2238百万円
車両保守費	380百万円	435百万円	404百万円
三誤発生率 (JPCC入電件数)	0.5ppm以下	※12月累計 0.8ppm	

24年度の現状分析による課題の洗い出し

- 併配率2月期(1-14日) 15.5%
- 集配委託費 1月累計 対計画 86.2%
- 車両保守費 12月累計 対計画 112.0%
- 全社員年賀 3局で実施
- 誤配達発生件数(JPCC入電件数)
1月累計 対前年 104.8%

重点取組施策の概要

I 集配業務の生産性向上等

- 集配業務支援システム(DOSS)の円滑な導入(長野東局試行→全局6月運用開始に向けた研修の実施、DOSSを活用した班機能の強化)
- ゆうパック授受簿電子化の円滑な導入(大町局試行→旧支店25年度内の実施に向けた研修の実施)
- 混合要員の見直し(優先取組)
(通配に対する混合の割合60%に向けた混合要員の配置見直し)
- ゆうパック併配の向上
(一人当たり配達個数の向上により、支社全体で18%以上をキープ)
- 全社員年賀の拡大
(2パス率及び通区率が高い局)
- 誤配達等の撲滅
誤配達等撲滅キャンペーンの取組強化

II 集配委託費の削減

- 各種委託契約の見直し
 - ・ 荷物等集配委託
 - ・ 軽四取集委託
 - ・ 集配委託
 - ・ 速達配達委託
 - ・ 大口集荷委託
 (適正な委託料となっていない契約の見直し)
 ※ 集配費以上に人件費が持ち出しにならないよう配慮
- 車両借上費の削減
稼働率の向上による借上車の抑制

III 車両保守費の削減

- 配備車両の稼働率向上
車両取集管理システムを活用した稼働状況の把握、減車・配備先変更の実施
- 自主整備の推進
研修会の実施、工具類の配備による自主整備の推進
- タイヤ等消耗品の交換頻度の適正化
空気圧管理や正しい乗務方法による交換頻度の適正化、保守店任せにしない交換時期の調整

コンプライアンス室 平成25年度経営計画（案）

基本方針

郵便事業は、お客さまからの信頼に支えられており、長い事業の歴史の中で育まれた信頼が、たった一つの不用意な行動で失われることのないよう、コンプライアンスを実践・推進し、部内犯罪の根絶とコンプライアンス違反事案の防止に取り組みます。なお、取り組み等により、違反事案の対応にかかる不要な時間・費用の抑制につながることを期待されます。

	24年度計画	H25.2.15現在	25年度計画
部内犯罪(放棄・隠匿)の撲滅	0件	3件	0件
コンプライアンス違反事案の発生防止	0件	※83件	※39件以内

(※重大交通事故及び労災事故を除く。)

24年度の現状分析による課題の洗い出し

- 郵便物等放棄・隠匿事案が平成24年度3件発生。
- コンプライアンス点検の形骸化。(監査による指摘、違反事案調査、訪問点検により発覚)
- 同一又は類似事案が発生局で再発した。
- 外務社員による郵便物紛失等事案が多発。(記録郵便等紛失21件中11件該当)

重点取組施策の概要

I 郵便物等放棄・隠匿事案根絶

- 1 訪問点検による防止対策の検証
 - (1)防止対策で定められた点検の確実な実施
 - (2)「必ずやるべき点検」の点検実施
 - (3)訪問結果の検証による個別指導
 - 2 情報紙等による啓発の実施
 - (1)事案手口に対する対応策の啓発
 - (2)注意、点検ポイント等の情報を発信
 - 3 不着申告の分析指導
 - (1)事故申告(不着等)状況の分析
 - (2)事故申告(不着等)処理状況の個別検証
- ★放棄・隠匿事案0件目標

II コンプライアンス違反事案の再発防止

- 1 コンプライアンス集中改善の実施
違反事案3件以上発生局対象
※H24年度実績を△8件抑止＝12件以内
- 2 コンプライアンスレベルアップの実施
 - (1)記録郵便物紛失・一時紛失事案発生局対象
※H24年度実績で9件以内
 - (2)配達証紛失事案発生局
※H24年度実績で5件以内
- 3 再発防止指導状況の検証
H24年度違反事案再発防止検証と個別指導
※H24年度実績で△3件抑止＝7件以内
★H24年度多発事案33件以内目標

III コンプライアンス違反事案の未然防止

- 1 郵便物等紛失場所等特定のための環境整備
 - (1)次世代システム(ゆうパックIT化)の運用支援
 - (2)追跡情報完全入力支援((1)(2)情報紙で啓発)
 - (3)防犯カメラの運用指導
※H24年度実績で△8件抑止＝6件以内
 - 2 コンプライアンス意識の浸透
 - (1)違反事案等問題点の情報紙等による共有化
 - (2)お客さま相談対応室長による反社対応研修
 - 3 コンプライアンス推進指導
 - (1)コンプライアンス点検の訪問による確認
 - (2)コンプライアンス点検要領の整備
 - (3)情報紙による点検ポイントの指導
- ★発生場所不明の紛失事案6件以内