

～ 全社員の知恵と行動で 必達“増収増益”～

## 2016年度基本方針

### 持続的成長に向けて安定的な経営基盤の構築

#### I 収益力向上

社員の営業力（マネジメントスキル・営業スキル）強化、お客さまに選ばれるサービスの提供とトータル生活サポートの推進を通じ、収益・利益を拡大

#### II 生産性向上・ネットワーク価値向上

コストコントロールレベルの更なる向上と新新潟局（仮称）の開局に向けた準備

#### III 企業基盤の強化

機能重視のマネジメントの取組深化による業績の向上及びコンプライアンスの徹底による部内犯罪の根絶

## 2015年度の経営状況

項目名		2015年度 計画	2015年度 見込み※
損益	郵便業務 (評価用損益)	▲16.26億円	3.86億円
	窓口業務	▲14.80億円	2.90億円
郵便営業収入		494.51億円	494.89億円
総貯金純増額		556億円	556億円
生命保険新契約 保険料額		22.50億円	25.31億円

※12月末時点の見込み

#### 【郵便・物流事業】

各局の営業活動量に濃淡があり、郵便営業収入確保に向けた、新規案件の発掘や、成約に向けた推進管理の強化が課題。

業務量当たり人件費（対前年）は、計画どおり推移。

一方、人件費は計画額を超過しており、一層の生産性向上の取組が必要。

#### 【金融窓口事業】

貯金営業は、残高確保率を確保しているものの、年金・給与の獲得強化による入金パイプの拡大が課題。

生命保険新契約保険料額は、年度累計ベースでは順調に推進。一方、養老・終身保険への疾病傷害入院特約付加率は年間指標を下回っており、収益確保に向け取組強化が課題。

## 主要施策

### I 収益力向上

- ①ゆうパックの黒字化、ゆうメール・ゆうパケットの圧倒的シェア拡大(郵・金)
- ②物流ソリューション営業等の推進(郵)
- ③広告ビジネスによる新たな収入源の確立、物販営業の拡大(郵・金)
- ④集中満期を見据えた総貯金残高、投資信託の総預かり資産の拡大(金)
- ⑤かんぽ営業の推進・営業活動量の増加(金)
- ⑥がん保険をはじめとした提携金融の推進(金)
- ⑦郵便局みまもりサービスの推進(金)

### II 生産性向上・ネットワーク価値向上

- ①コストコントロールレベルの向上(郵)
- ②郵便・物流ネットワークの再編(郵)
- ③郵便局の資金管理の適正化(金)
- ④窓口の業務品質の向上(金)
- ⑤戦略的な要員配置の推進(金)
- ⑥郵便局ネットワークの最適化(金)

### III 企業基盤の強化

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>①機能重視のマネジメントの深化及び機能間連携によるシナジー効果の発揮(共)</li> <li>②部内犯罪の根絶(郵・金)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>③郵便物等放棄・隠匿の防止(郵)</li> <li>④コンプライアンスの徹底(郵・金・共)</li> <li>⑤交通事故、労災事故の防止(共)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>⑥郵便業務品質の向上(郵)</li> <li>⑦お客さま対応レベルの向上(共)</li> <li>⑧人材育成・活躍推進(共)</li> </ol> |
|--|---|--|

成長するeコマース市場を軸とした収益力向上と生産性向上による黒字体質への転換

I 収益力向上

- 1 ゆうパックの黒字化、ゆうメール・ゆうパケットの圧倒的なシェア拡大
  - (1) ゆうパック・ゆうメールの奪還営業の展開
    - ア 「御用聞き営業」による事業所の囲い込みと情報収集及び一体営業の推進
    - イ SEM・郵便窓口マイスターの育成・強化
    - ウ 中小口営業の取組強化
  - (2) ゆうパックの損益向上
    - ア 採算性を意識した契約締結・単価改善
    - イ 中大口営業の取組強化
- 2 物流ソリューション営業等の推進
  - (1) 物流ソリューション営業
    - ア 通販業界をメインターゲットとした利用拡大
    - イ 局ロジ収入の安定確保と物流ソリューションセンターとの連携による他社からの奪還
  - (2) 国際物流・EMS等の拡大
    - ア UGXによる新たなニーズの発掘
    - イ EMSの更なる拡大
- 3 広告ビジネスによる新たな収入源の確立
  - (1) 広告ビジネス・モデル部会の設置
  - (2) 種別リスト等を基にしたデータ営業の浸透
  - (3) 広告システムの活用促進
- 4 物販商品のラインナップ強化による利用拡大
  - (1) ふるさと納税の対応、法人需要の拡大、非食品カタログの取組強化
  - (2) 頒布会会員の拡大（「ターゲット12」の確保）
  - (3) フレーム切手など地域限定商品の企画・販売

II 生産性向上・ネットワーク価値向上

- 1 コストコントロールレベルの向上
  - (1) 業務量に合わせた適正な要員配置
    - ア 曜日別要員配置計画に基づく要員配置
    - イ 計画年休等の計画的取得
    - ウ 繁忙期における適正な要員配置
  - (2) 業務生産性の向上
    - ア DOSSを活用した集配業務生産性向上
    - イ 業務支援システムを活用した推進管理
  - (3) 労働力の確保・定着
    - ア 募集チラシ等を活用した確保対策
    - イ インセンティブ等を活用した期間雇用社員の定着対策
  - (4) 車両保守費の適正化
    - ア 不稼働車両の有効活用
    - イ 頻回修理・高額修理案件の抑制
  - (5) 運送費の効率的な使用
    - ア 荷量データに基づく平常期のダイヤ改正
    - イ 積載率、充填率の向上
  - (6) 精度の高い区分機処理による生産性向上
    - ア 道順組立精度の向上
    - イ 指定区分口なし率3%以上局の改善
  - (7) 物量・荷量予測による効率的なオペレーション
    - ア 特産品ゆうパックオペレーションの黒字化
    - イ 繁忙期・大口対応、スポット案件の効率的なオペレーション実施
- 2 郵便・物流ネットワークの再編
  - 新新潟局（仮称）の開局に向けた準備

III 企業基盤の強化

- 1 部内犯罪の根絶
  - 郵便物等放棄・隠匿の防止
  - ア 防犯重点ルール of 徹底
  - イ 要支援対象者対策の実施
- 2 コンプライアンスの徹底
  - (1) 危険物の航空搭載の防止
    - 車船振替件数の削減
  - (2) 貨物法制の遵守
- 3 郵便業務品質の向上
  - (1) お客さまサービスの向上
    - ア 大口顧客苦情申告率の減少
    - イ 配達希望日時不順守の防止
  - (2) 郵便関係事故の防止
    - 基本動作の定着指導
  - (3) 誤配達・誤転送・誤返還の防止
    - ア ブロック主体による基本動作の定着・再発防止研修
    - イ 誤配達等撲滅キャンペーンの実施

お客さまに選ばれる金融サービスの提供とトータル生活サポートの推進

I 収益力向上

1 お客さまに選ばれる金融サービスの提供

- (1) 集中満期を見据えた総貯金残高と投資信託純資産残高の総預かり資産確保
    - ア VIPを活用した営業活動の定着と集中満期顧客に対する早期・計画的アプローチ
    - イ 各種キャンペーンを活用した満期金流出防止・上乘せ再預入勧奨
    - ウ 局周のお客さまに対する継続アプローチ、取引活性化による顧客基盤の拡大
    - エ 総貯金純増入金パイプの拡大とメイン口座化の推進
    - オ 総預かり資産を意識した投資信託の販売
  - (2) かんぽ営業の推進・営業活動量の増加
    - ア 簡易生命保険誕生100周年施策等による営業活動量の増加
    - イ 養老・終身保険の販売強化、特約付加の徹底
    - ウ 失効解約率の抑制とフォロ活を通じた満期保険金等の期日支払の徹底
  - (3) がん保険をはじめとした提携金融の推進
    - ア 商品供給会社と連携した営業研修の充実
    - イ 取次局・紹介局制度の活性化による販売体制の整備
  - (4) 専門性強化によるゆうちょ・かんぽ等の営業力強化
    - ア 管理者、役職者研修によるマネジメントスキルの向上
    - イ 社員の営業スキルに応じた階層別営業研修の実施
- 2 「郵便局のみまもりサービス」の拡充
- (1) みまもりサービス実施エリアの拡大に向けた取組
  - (2) サービス認知度の向上と営業活動量増による利用者拡大

II 生産性向上・ネットワーク価値向上

1 郵便局の資金管理体制充実

- (1) 郵便局資金の適正配置
  - ア 保有資金目安高(上下限目安高)による管理の徹底
  - イ 資金モニタリング等における防犯上のリスクが高い郵便局への訪問指導等
- (2) 現金管理のシステム化
  - ア 次期AC配備に向けた事前準備
  - イ 鍵管理機の更改に併せた現金関係鍵の管理の重点化

2 窓口の業務品質向上

- (1) 事故等0を目標とした取組み
  - ア 事故の真因分析を踏まえた各種施策の継続実施
  - イ 業務の中核を担う人材の育成
- (2) 郵便局支援の強化
  - ア リスク段階に応じたモニタリングの実施
  - イ リスクの高い郵便局への指導・支援の実施

3 戦略的な要員配置の推進

- (1) 適正な要員配置
  - ア 単マネ局・部会間での戦略的要員配置の推進
  - イ 単マネ局・部会間で一体となった総合サービスの推進と業務・営業スキルの向上
- (2) 渉外社員2万人確保に向けた取組み

4 郵便局ネットワークの最適化

- (1) 収益力強化のための店舗配置
- (2) 適正な簡易郵便局業務運営の支援

III 企業基盤の強化

1 部内犯罪の根絶

- 防犯施策の確実な実施
- ア 職場を離れる防犯施策等の各種施策の実施
  - イ 金融業務管理者研修の実施
  - ウ 地区連絡会・部会の取組みの充実
  - エ 防犯重点ルールへの浸透・徹底

2 適正営業の徹底

- (1) 不適正営業の抑止
  - 消滅率改善・高齢者苦情の発生防止
- (2) 局外営業活動管理の徹底
  - 営業活動記録簿等による適正な局外営業活動の実践と活動管理の徹底
- (3) 改正保険業法に基づく不適正募集の防止

3 コンプライアンスの徹底

- (1) 顧客情報保護の徹底
  - ア 顧客情報保護のための基本動作の徹底
  - イ 営業用資料の管理徹底
- (2) 簡易郵便局への業務支援強化
  - 事務サポート局との連携強化

競合他社に打ち勝つための、より高度なマネジメント体制の構築

Ⅱ 生産性向上・ネットワーク価値向上

1 戦略的な要員配置の推進

- (1) 優秀な人材の確保
- (2) 新一般職における新高卒採用の推進

Ⅲ 企業基盤の強化

1 機能重視のマネジメントの深化

- (1) 機能重視のマネジメントの理解・浸透
- (2) 機能間連携による業績向上
- (3) 面としての窓口機能の強化
- (4) 旧集配センター統合局マネジメントの推進
- (5) 損益管理単位の見直しに伴う体制の確立

2 コンプライアンスの徹底

- (1) コンプライアンス意識の浸透
  - ア コンプライアンス研修の確実な実施
  - イ コンプライアンス意識浸透のための指導
  - ウ 適正な勤務時間管理の徹底
  - エ 人権啓発及びハラスメントの防止
- (2) 顧客情報保護の徹底
  - 外部からのサイバー攻撃に対する教育
- (3) 反社会的勢力の排除
  - 反社会的勢力への適切な対応

3 交通事故、労災事故の防止

- (1) ブロック別交通事故防止体制の強化
- (2) 安全運転指導員体制の強化
- (3) 交通事故防止重点局への支援
- (4) 新規採用者に対する重点指導
- (5) 二輪乗務中の転倒労働災害防止の強化

4 CSの向上

- (1) お客さま対応レベルの向上
  - ア 全員参加型の接遇向上活動の実施
  - イ 苦情削減に向けた取組みの実施
- (2) 「お客さまの声」の経営への反映
  - ア CS推進委員会活性化
  - イ お客さまの声の活用(迅速な報告入力)

5 人材育成・女性活躍推進

- (1) 新たな人材育成体系の構築
  - ア 新たな人材育成体系の展開・充実
  - イ 「一人ひとりを大切にするマネジメント」の推進
- (2) 新たな人事・給与制度の定着
  - ア 適正な人事評価の実施
  - イ 業績手当の確実な運用
- (3) 女性活躍推進
  - ア 女性社員のキャリア意識醸成
  - イ 女性管理者・役職者の登用促進
- (4) JPスタイル報奨による「褒める文化」の醸成

6 高次な労使関係の構築

- (1) 事業推進委員会での建設的な意見交換による労使共通認識の醸成と職場課題の改善
- (2) 組合窓口機能の充実による労使協働体制の構築

7 CSRの推進

- (1) 地域社会への貢献
  - 地方公共団体との連携強化に向けた取組の推進
- (2) 環境保全活動の推進