

信越支社 2017年度経営計画

～ 一人ひとりの知恵と行動で 達成しよう「増収増益」～

2017年度基本方針

社会的使命を果たしつつ、成長に向けた経営基盤の構築

I 収益力向上

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り、黒字体質への転換を図る。

また、金融サービスの提供とトータル生活サポートの推進により、収益基盤の拡大を図り、収益・利益を増大する。

そのために営業スキル向上と活動量増加を図る。

II 生産性向上・ネットワーク価値向上

人件費を中心としたコストコントロールの更なる推進、業務処理フローの見直し、郵便・物流ネットワーク再編による効率化効果を確実に生み出し、生産性・ネットワーク価値を向上させる。

III 企業基盤の強化

コンプライアンスの徹底等、お客さまからの信頼を確保することにより企業基盤の強化を図る。

2016年度の経営状況

項目名		2016年度 計画	2016年度 見込み※
損益	郵便業務	▲3,061百万円	▲3,254百万円
	窓口業務	▲6,217百万円	▲4,543百万円
郵便営業収入		50,249百万円	48,637百万円
総貯金純増額		2,700百万円	70,791百万円
生命保険新契約 保険料額		2,431百万円	2,587百万円

※上記表は12月末時点の見込み

【郵便・物流事業】

成長するeコマース市場をターゲットとしたゆうパックの利用拡大に取り組んできたものの、郵便物数減少の影響もあり、郵便収入全体で収益計画は未達。

また、人件費が計画を上回った結果、費用計画を超過。ゆうパック等の収益拡大及びコストコントロールの更なる推進による損益改善が課題。

【金融窓口事業】

取組サイクル徹底によるゆうちょ集中満期への着実な対応やかんぽ100周年施策を活用した活動量増加に取り組んだ結果、収益計画及び損益計画を上回る実績を確保。

更なる入金パイプの確保と、保障重視の営業推進確保のための社員スキル向上が課題。

主要施策

I 収益力向上

- ① eコマース市場を軸とした収益力向上
- ② ゆうパック・レターパック(戦略商品)のシェア拡大
- ③ 物流ソリューション営業の拡大
- ④ 物販商品の利用拡大
- ⑤ 広告ビジネス(郵便局案件)の獲得強化
- ⑥ 総貯金残高と投資信託残高のゆうちょ総預かり資産の確保
- ⑦ かんぽ新契約の拡大
- ⑧ 提携金融サービスの推進
- ⑨ みまもり・健康増進サービス(仮称)の本格展開

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更なる向上
- ② 郵便・物流ネットワーク再編による生産性向上
- ③ 郵便局の資金管理体制の充実
- ④ 郵便局窓口の業務品質の向上

III 企業基盤の強化

- | | | |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> ① 部内犯罪の根絶 ② コンプライアンスの徹底 ③ 機能重視のマネジメントの深化 ④ 郵便業務品質の向上 ⑤ 適正な営業活動の推進 | <ol style="list-style-type: none"> ⑥ 保険募集品質等の改善 ⑦ 顧客情報保護の徹底 ⑧ 情報セキュリティの徹底 ⑨ 反社会的勢力排除 ⑩ 人材育成 | <ol style="list-style-type: none"> ⑪ ダイバーシティ(多様な働き方への理解と実践)の推進 ⑫ 交通事故・労災事故の防止 ⑬ CSRの推進 ⑭ CSの向上 ⑮ 「郵便局ファン」の維持・拡大 ⑯ 高次な労使関係の構築 |
|---|--|--|

信越支社 2017年度経営計画 詳細【郵便・物流事業】

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 eコマース市場を軸とした収益力向上
 - (1) 通販事業所の中大口顧客の拡大
 - (2) 小型荷物(ゆうパケット等)の拡大
 - (3) 国際商品(EMS, eパケライト)の拡大
- 2 ゆうパック・レターパック(戦略商品)のシェア拡大
 - (1) 自地域内の利用顧客数の拡大
 - (2) 損益改善
 - (3) 社員等のスキル向上
- 3 物流ソリューション営業の拡大
 - (1) 物流倉庫(新潟局)の利用企業拡大
 - (2) 局ロジによる荷役収入の拡大
- 4 物販商品の利用拡大
 - (1) ふるさと納税の対応及び法人需要の拡大
 - (2) 頒布会会員の拡大
 - (3) 店頭販売商品の売上げ拡大
- 5 広告ビジネス(郵便局案件)の獲得強化
 - (1) 収益拡大
 - (2) 営業活動量の増大
 - (3) 社員等のスキル向上

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更なる向上
 - (1) 勤務管理の徹底
 - ア 曜日別要員配置及び計年取得計画の整備
 - イ コストコントロールマネジメントの向上、定着
 - (2) 業務生産性の向上
 - ア DOSSの正確な入力徹底
 - イ DOSSを活用した集配業務生産性向上
 - ウ 必要労働力(物調算出)による要員配置適正化
 - エ ゆうパック繁忙期及び年賀期の要員配置見直し
 - (3) 労働力の雇用承認厳格化・定着
 - ア 期間雇用社員雇用申請時の雇用承認厳格化
 - (4) 車両保守費の適正化
 - ア 頻回修理、高額修理案件の抑制
 - イ 車両配置の適正化
 - (5) 運送費の効率的な使用
 - ア 積載率の向上(月次目安値を設定)
 - イ 臨時便の抑制、運送便の見直し
 - (6) 精度の高い区分機処理による生産性の向上
 - ア 2パス機械処理率の向上
 - イ 指定区分口なし率の改善
 - (7) 物量・荷量予測による効率的なオペレーション
 - ア 繁忙期・大口対応案件の効率的なオペレーション
- 2 郵便・物流ネットワーク再編による生産性向上
 - (1) 新潟局の円滑な開局
 - ア 開局に向けた万全な準備
 - イ 直前直後対応を含めた業務運行の確保
 - (2) 効率化効果の確実な生み出し
 - ア 機械化・集中処理の推進
 - イ フラットソータの新規配備による大型郵便物処理の効率化
 - ウ 部外借入施設の見直し、運送車両車格見直し等による効率化施策の推進

III 企業基盤の強化

- 1 部内犯罪の根絶
 - (1) 防犯施策の確実な実施
 - ア 各種防犯施策の確実な実施
 - イ 防犯重点ルール(禁止ルール)の浸透・徹底
 - (2) 郵便物等放棄・隠匿の根絶
 - ア 採用後1年未満の集配関係社員対策
 - イ DOSS異常値の「気づき」による未然防止
 - (3) 料金不適正収納の防止
 - ア 料金適正収納マニュアルの理解、浸透
- 2 コンプライアンスの徹底
 - (1) 航空危険物の航空搭載の防止
 - ア 車船振替件数の削減
 - (2) 貨物法制の遵守
 - ア 整備管理者、運行管理者に対するスキルアップ研修の充実
- 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 配達希望日時不遵守の防止
 - (2) 郵便関係事故の防止
 - ア 記録郵便物等紛失事故防止対策の強化
 - イ 郵便窓口業務の重大事故防止(重大事故目標0件)
 - (3) 誤配達・誤転送・誤返還の防止
 - ア 誤配達未然防止研修
 - イ ブロック主体による再発防止研修
 - ウ お中元期・お歳暮期及び年賀期の誤配達等撲滅

金融サービスの提供とトータル生活サポートの推進による収益基盤の拡大

I 収益力向上

1 総貯金残高と投資信託残高のゆうちよ総預かり資産の確保

- (1) 集中満期再預入等の取組強化
 - ア 各種CP、来客誘致施策・指定日預入を活用した早期アプローチ及び上乘せ再預入勧奨の徹底
 - イ VIPを活用した担当顧客明確化とストック重視の営業活動の定着

- (2) 年金口座・給与口座を起点としたメイン化推進
 - ア 年金新規お受取りCPを活用したアプローチ及び定期的な年金相談会等の開催
 - イ 集中満期保有顧客への複合営業の取組強化

ウ 営業を牽引する社員育成「信越年金塾」の開催

エ 新生活応援CPを活用した近隣事業所等アプローチ

- (3) 投資信託販売・収益強化に向けた基盤整備と営業生産性向上

ア 取扱局拡大、利用見込客の紹介による販売体制確立

イ 営業力向上研修体系・内容(階層・実績別)充実

ウ 自動積立、NISA口座等を活用した新規顧客拡大

2 かんぽ新契約の拡大

- (1) 営業活動量の増加

ア かんぽつながる安心活動を活用した顧客接点(営業活動)増加

イ ライフプラン相談会の実施回数増加・内容充実

- (2) 渉外営業社員・窓口社員の育成

ア かんぽ育成プログラム研修実績に応じた研修継続

イ DVD教材活用による養老・終身保険販売スキル向上

3 提携金融サービスの推進

- (1) 営業生産性の向上

ア 商品供給会社と連携した社員スキルに応じた階層別研修・管理者マネジメント研修の実施

イ 商品非取扱局から取扱局への紹介制度活性化

- (2) 多様なお客さまニーズへの対応

ア ゆうちよ・かんぽ利用者へのコンサルティングセールス

イ がんを知る展等お客さま向けお知らせ施策強化

1 部内犯罪の根絶

- (1) 防犯施策の確実な実施

ア 地区連絡会・部会における取組の充実

イ 各種防犯施策の確実な実施

ウ 防犯重点ルール(禁止ルール)の浸透・徹底

- (2) 職場を離れる防犯施策等の各種施策の実施

- (3) 金融業務管理者研修の実施

- (4) 簡易郵便局のサポート強化

ア 事務サポート局業務知識の向上及び簡易局SMGとの連携強化

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の充実

- (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) 資金管理の環境整備

ア 新業務フローの完全実施に向けたAC4+の配備推進

2 郵便局窓口の業務品質の向上

- (1) 重大事故等0を目標とした取組み

ア 基本ルールに基づいた適正な事務の実施

- (2) お客さま満足度向上を目指した取組み

ア 苦情削減、受付照会日数短縮等の品質向上

- (3) 日締・資金管理関係事故の削減

ア 日締・資金管理関係業務の基本動作の徹底

- (4) 実効性のある郵便局訪問活動の実施

ア 局状に応じたモニタリングや指導、支援の実施

III 企業基盤の強化

2 保険募集品質等の改善

- (1) 不適正募集の防止

ア 募集品質データ等に基づく未然防止

- (2) 高齢者苦情の削減

ア 高齢者募集の基本動作の徹底

- (3) 募集管理態勢の強化

ア 募集品質向上に向けた推進管理

3 適正な営業活動の推進

- (1) 局外営業活動管理の徹底

ア 営業活動記録簿等による適正な局外営業活動の実践及び活動管理の徹底

信越支社 2017年度経営計画 詳細【共通】

お客さまからの信頼確保のためのコンプライアンスの徹底

I 収益力向上

- 1 みまもり・健康増進サービス(仮称)の本格展開
 - (1) 2017年度早期に販売開始(自治体・企業・個人顧客への営業)
 - (2) 本社/支社/郵便局が一体となった営業・業務運行体制の確保等による全社推進体制の構築

- 1 機能重視のマネジメントの深化
 - (1) 適正な要員配置による効率的な業務運営の確保
 - ア 部会単位の戦略的な要員配置の推進(単独マネジメント局を含む)
 - イ 単独マネジメント局窓口の強化
窓口運営形態のあり方で策定した効率的・効果的な要員配置の推進及び営業・業務スキルの習得
 - (2) エリア(窓口機能)における渉外営業社員の体制整備
 - (3) 旧集配センターのマネジメント統合等の推進
- 2 コンプライアンスの徹底
 - (1) コンプライアンス研修の確実な実施
 - (2) コンプライアンス意識向上及び浸透のための指導
 - (3) 適正な勤務時間管理
- 3 顧客情報保護の徹底
 - (1) 顧客情報保護のための基本動作の徹底のための指導
 - (2) 営業用資料の束管理徹底

III 企業基盤の強化

- 4 情報セキュリティの徹底
 - (1) 全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底
 - (2) 外部からのサイバー攻撃に対する教育
- 5 反社会的勢力排除
 - (1) 反社会的勢力への適切な対応
- 6 人材育成
 - (1) 優秀な人材の確保
 - ア 一般職における新高卒採用の推進
 - イ 地域基幹職の確保
 - (2) 一人ひとりを大切にするマネジメント
管理者・役職者の意識向上と実践
 - (3) 新たな人材育成体系の展開・充実
期待役割を果たすための人材育成の推進
- 7 ダイバーシティ(多様な働き方への理解と実践)の推進
 - (1) ダイバーシティについての社員の意識の向上
 - (2) ダイバーシティについての管理者マネジメント力の向上
 - (3) 女性社員のキャリア意識醸成
 - (4) 女性管理者・役職者の登用推進
 - (5) 働き甲斐の醸成
- 8 交通事故・労災事故の防止
 - (1) 安全運転指導体制の強化
 - (2) 添乗・随伴指導等による危険運転の矯正
 - (3) 全運転者との安全対話による安全第一意識の啓発
 - (4) 交通事故防止重点局への継続的な支援・指導
 - (5) 歩行中及び二輪乗務中の転倒労働災害の防止
- 9 CSRの推進
 - (1) 地域社会への貢献の推進
 - ア 地域社会との連携
 - イ 地方公共団体との連携強化に向けた取組
 - (2) 環境保全活動の推進
- 10 CSの向上
 - (1) お客さま対応レベルの向上
 - ア 管理者、指導者層、社員の育成
 - イ CSレベル認定取得に向けた取組
 - ウ 好取組事例の共有及び褒める文化の醸成
 - (2) お客さまの声の経営への反映
 - ア お客さまの声の報告の徹底
- 11 「郵便局ファン」の維持・拡大
 - (1) まちづくり協議会の開催
 - (2) 「お客さまのご意見を承る会」の開催
- 12 高次な労使関係の構築
 - (1) 労使コミュニケーションの充実による、労使共通認識の醸成と職場課題の改善

II 生産性向上・ネットワーク価値向上

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
コストコントロールレベルの更なる向上														
業務量合わせた適正な要員管理 ・勤務管理の徹底	・曜日別要員配置計画の整備 ・計画年休取得計画作成、運用 ・人件費計画の適正化、推進管理 ・コストコントロールマネジメント向上、定着	曜日別計画精査 9月末配置見直し・曜日別計画現行化 曜日別計画是正指導 計年取得計画・精査 計画年休等の取得状況把握・指導 人件費計画の見直し指導 勤務指定8週入力による基本分バラつき確認・修正指導 コストコントロールチェック(37項目)によるレベル点検(毎月) 管理者研修(曜日別配置計画・人件費計画修正) 計画担当者研修(班長主体)	9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月	曜日別計画精査 3月末配置見直し・曜日別計画現行化 曜日別計画是正指導 年未年始勤務指定確認・指導 計年取得計画・精査 人件費計画の見直し指導 管理者研修(次年度計画策定) 計画担当者研修	9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月	第1四半期推進低迷局との打合せ 第2四半期推進低迷局との打合せ 第3四半期推進低迷局との打合せ	・「現在員数」「曜日別要員配置計画」「年休等取得計画」と「人件費計画」を連動させることで、基本配置の見直しや超勤抑制等、自局で取組むべき内容を明確化。 ・計画に対する推進管理、各種施策効果を発揮する上で、それに係るマネジメントが非常に重要であることから、自主点検や研修等によりマネジメント力の向上に取組む。							
業務生産性の向上														
・業務生産性の向上	・DOSSを活用した集配業務生産性向上 ・集配区画の適正化 ・混合配置の見直し ・集荷業務の見直し ・内務配置の見直し ・ゆうパック繁忙期への対応 ・年賀要員配置計画策定	運用指導(入力精度向上、業務連絡の活用、算出データ及び超勤・実働データアップロード、分単位超勤) 生産性向上指導(作業項目、作業時間等サマリを活用した局内作業(間接・直接)の見直し推進・月次推進管理) モデル局取組状況確認 モデル局取組展開(推進室による取組みフォロー) 混合配置見直し(推進室による取組みフォロー) 集荷見直し(推進室による取組みフォロー) NW再編後の要員配置状況確認 併担推進(推進室による取組みフォロー) お中元要員配置精査 9月末雇用調整(退職不補充による前倒し実施) 実施状況確認 推進低迷局指導 2017物調に基づく必要労働力と実配置対査 2017物調に基づく要員配置見直し お歳暮要員配置精査 米オペ要員配置精査 りんごオペ要員配置精査 年賀要員配置方針作成 要員配置指導 休配効果等確認	9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月	2017物調に基づく必要労働力と実配置対査 2017物調に基づく要員配置見直し	・DOSSデータは超勤管理や外務配置見直しに活用するため、正確な入力を徹底することを前提とし、各作業の所要時間を分析することで局内作業時間の短縮に取組む。 ・2016物調データに基づき算出した必要労働力と現状を比較し、配置人員が過剰と判定される部分の外務配置(集配区画、混合配置、集荷業務)及び内務配置の見直しを実施する。 ・ゆうパック繁忙期においては、前年データに基づき、生産性の低い期間の要員配置を見直すことで全体の生産性を向上させる。 ・年賀期間においては、期間中の休配効果を最大限確保するため、年賀処理計画と連動した要員配置計画を早期に策定する。									
労働力の雇用承認厳格化・定着														
・労働力の確保・定着	・労働力の雇用承認厳格化・定着	期間雇用社員雇用申請に対する承認方法の厳格化(曜日別要員配置計画表確認) 募集チラシ、求人誌、郵便HP等を活用した必要労働力確保支援 非正規社員雇用・定着の効果検証 新規期間雇用社員に対する定着策の推進(定着インセンティブ活用) 適正なスキル認定	4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月	・期間雇用社員雇用申請時に、曜日別要員配置計画表の提出を求め、申請内容の精査を厳格化する。										

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
車両保守費の適正化	<ul style="list-style-type: none"> 車両保守費の適正化 車両保守費の使用状況の確認 頻回修理・高額修理案件の抑制 「期ずれ」の防止指導 車両保守担当者研修の開催 	<p>専門役による状況確認、個別指導及び同行訪問の実施、重点改善局は毎月訪問</p> <p>重点改善局の指定 重点改善局取組状況の確認・臨局指導フォロー(月1回以上)</p> <p>頻回修理、高額修理車両発生局に対するヒアリング・臨局指導</p> <p>点検整備簿の活用による期ずれ防止指導(点検整備簿の活用状況臨局確認、ワースト局へのフォロー)</p> <p>車両保守担当者研修 専門役による研修後フォロー</p> <p>期ずれ防止強調月間</p> <p>期ずれ防止強調月間</p>	<ul style="list-style-type: none"> 頻回修理の抑制 点検整備簿、修理伝票の管理者等確認体制の定着。月3回以上の修理を行っている車両は修理抑制を指示し、修理費用を抑制。2016年度ワースト局について、対象車両の乗務者・車両・保守店のどこに問題があるか原因を分析し、改善取組指導を実施。 高額修理の抑制 日常点検及び自主整備項目の実施状況について、車両保守専門役が臨局指導を実施し、高額修理の発生原因を把握。不備がある郵便局は、原因に基づく改善策を管理者等が中心となり、改善を行うとともに、改善状況を臨局等により確認指導を実施。 期ずれの防止 期ずれが発生しないよう修理伝票の送付期限を厳守する運用を指示。9月及び3月は強調月間として注意喚起指導を実施。 特に、ワースト局に対し、点検整備簿に修理伝票の提出等進捗確認欄を設けた管理を指示し、期ずれ発生率10%以下に抑制。 車両保守担当者会議の開催 車両保守担当者を通じ乗務者にもコスト意識をもたせるとともに、修理簿の確認方法等のスキルアップを行う。 重点改善局の指定 2016年度使用実績及び上記取組において低調な郵便局を重点改善局に指定。改善局に対し、車両保守担当専門役が月1回以上臨局し、取組実態確認及び具体的指導を実施。 											
運送費の効率的な使用	<ul style="list-style-type: none"> 運送費の効率的な使用 積載率の向上 臨時便の抑制、運送便の見直し 	<p>お客さまへのヒアリング・差出調整 → 差出状況の確認 → お客さまへのヒアリング・差出調整 → 差出状況の確認 → 特産品 評価・反省</p> <p>米オペレーション計画の策定 → りんごオペレーション計画の策定</p> <p>運送仕分責任者研修 → 運送仕分責任者研修 → 運送仕分責任者研修</p> <p>積載率の分析・検討 → 積載率の分析・検討 → 積載率の分析・検討 → 積載率の分析・検討</p> <p>積載方法の改善等 → 積載方法の改善等 → 積載方法の改善等 → 積載方法の改善等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運送費の効率的な使用 地域区分別別に設定予定の月次目安値を達成できるよう、月次の積載率を踏まえ向上に取り組む。 特産品オペレーション(米ゆうパック) 新潟局メインのオペレーションへ全面的なダイヤ等の処理計画見直し(りんごゆうパック) お客さまの差出見込に基づく処理計画策定、必要な施設・パレットの早期確保、適切な分室開設期間の設定 											
精度の高い区分機処理による生産性の向上	<ul style="list-style-type: none"> 道順組立精度の向上 指定区分口なし率3%以上の局への指導 年賀2パス機械処理率向上に関する業務計画の策定・指導 	<p>指定区分口なし率3%以上の局への指導及び2パス率の対前年比100%以上の確保</p> <p>区分機エキスパート社員研修の実施</p> <p>年賀期間中の機械処理向上に関する計画策定・指導</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各郵便局の区分機処理状況を踏まえ、指定区分口なし率3%以上局に個別指導等を行い、生産性向上に向けて取り組む。 											

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
物量・荷量予測による効率的なオペレーション ・物量・荷量予測による効率的なオペレーション	・繁忙期、大口対応案件の効率的なオペレーション実施	夏期繁忙計画作成 大口利用に係るオペレーション調整・改善(案件の集中度) 地域区分局郵便部長打合せ① 長岡局移管準備・対応 新潟中央局移管準備・対応	夏期繁忙期間	評価・反省 年末繁忙計画作成 地域区分局郵便部長打合せ②	年末繁忙期間	評価・反省 地域区分局郵便部長打合せ③							繁忙期における業務運行計画を策定するとともに、効率的な業務運行を確保する取組を継続・定着する。 (主な取組内容) ・お客さまへのヒアリング ・余裕承諾等によるお客さま差出情報の収集 ・上三号相当便から、上・上二号便への荷量シフト ・運送便の定刻発車の徹底 等			
	・地域内誤送の抑制	年間取組計画確認 誤送実績の見える化、誤送発生原因の確認と再発防止策の社員周知等(毎日) 誤送防止取組の強化(2点確認のロープレ、積込者の積込時の押印、誤区分点検の徹底等)							誤送防止取組の強化(2点確認のロープレ、積込者の積込時の押印、誤区分点検の徹底等)							・ゆうパックの品質向上及び誤送コストの削減のため、誤送防止取組を実施。 【主な取組内容】 ・誤送防止取組の強化 ・各地域区分局において、2016年度誤送発生状況を踏まえた誤送防止取組計画を策定・実施。
郵便・物流ネットワーク再編による生産性向上																
新潟局の円滑な開局 ・新潟局の円滑な開局	・地域区分局(新潟県)の区分方法統一化の取組・定着 ・開局に向けた万全な準備 ・直前直後対応を含めた業務運行の確保	臨局含めた作業方法定着取組 開局準備 直前直後対応							夏期繁忙計画 特産品(コメ) 年末繁忙計画							・新潟県内の区分方法の統一の定着を図る。 ・新潟局開局に向けた事前準備・訓練を実施し、開局直前直後の業務運行の確保を図る。
効率化効果の確実な生み出し ・効率化効果の確実な生み出し	・機械化・集中処理の推進 ・フラットソータの新規配備による大型郵便物処理の効率化 効率化施策の推進 ・分室、集積所の部外借入施設の見直し ・大口顧客の運送便の見直し ・運送車両の大型化に伴う見直し ・無人授受の検証	集中処理の推進、小包区分機による小包処理の機械化及びメッシュ区分の推進(毎月検証の上、作業方法等の見直し) フラットソータによる大型郵便物の機械処理率の向上(毎月作業方法を検証し、区分率の向上を図り、生産性を高める)							部外施設の集約の見直し 大口運送便の見直し 無人授受の検証(高田) 部外施設の集約の実施 部外施設の集約の検証 大口運送便の検証 車両大型化の検証							・機械化、小包区分機による小包処理の機械化処理状況等を定期的に検証、必要な作業方法見直し等を行う。 ・フラットソータによる大型郵便物の機械処理フラットソータによる大型郵便物の区分分けを行い、到着局の大区分作業の効率化を図る。 ・新潟局開局に伴い、部外借入施設の見直し、大口運送便の見直し等を検討し、可能な限り効率化効果を生み出すよう取り組む。

Ⅲ 企業基盤の強化

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
部内犯罪の根絶														
防犯施策の確実な実施 ・防犯重点ルールの浸透・徹底	・防犯重点ルールの浸透・徹底ための施策の実施	防犯アンケートの実施及び集計	防犯アンケートのフィードバック											・2017年度も引き続き防犯アンケートを実施し、防犯重点ルールの浸透状況の確認、アンケート結果を受け防犯重点ルール徹底のため、各種研修、会議による周知のほか、課題に対する指導及び取組を実施。 ・本社指示により、支社社員が郵便局訪問の際、防犯重点ルールに関するヒアリング等を行い、防犯意識の浸透状況を確認。
		各種研修・会議等による防犯重点ルール等の指導(随時)												
		支社社員の郵便局訪問による防犯意識の浸透状況の確認、防犯重点ルールの徹底指導(随時)												
郵便物等放棄・隠匿の根絶														
郵便物等放棄・隠匿の根絶 ・郵便物等放棄・隠匿の根絶	・「防犯の日」(毎月20日)の取組による防犯意識の醸成 ・四半期に1度、部内犯罪防止に関する抜打ち点検の実施 ・「コミュニケーションケース」を活用した要支援対象者対策の実施 ・モニタリング・指導専門役等による、継続的な検証、指導	毎月20日「防犯の日」の取組による防犯意識の醸成											・毎月20日を「防犯の日」と定め、局独自の取組を実施。取組内容は、唱和、重点箇所の点検等、局状にあった内容で実施。 ・抜打ち点検については、四半期に一度、支社からの指示(点検項目及び方法)により自局での点検を実施。 ・コミュニケーションケースに持ち帰り郵便物を入れさせ、帰局時にケース内容物を通して、要支援者とのコミュニケーションを図るツールとして活用。郵便物の紛失、放棄隠匿防止を目的とした施策。	
		抜打ち点検	抜打ち点検	抜打ち点検	抜打ち点検									
		「コミュニケーションケース」を活用した要支援対象者対策(随時)												
郵便物等料金横領の根絶														
郵便物等料金横領の根絶 ・郵便物等料金横領の根絶	・料金適正収納研修等、業務知識の向上 ・料金適正収納に関する定期的な指導の実施 ・モニタリング・指導専門役等による、継続的な検証、指導	ブロック研修等の実施	研修実施後の落とし込みフォロー(理解度テストの実施、情報紙等による業務知識向上等)											・2016年度、他管内で郵便料金の不適正収納による犯罪事案が発生。 ・2016年11期、各郵便局で「料金適正収納」の点検を行い「料金適正収納宣言」を実施。 ・2017年度は、「料金適正収納マニュアル」等、適正収納に関する社員への理解、浸透のため、研修等を積極的に実施。
		料金適正収納に関する定期的な指導(随時)												
		モニタリング・指導専門役等による検証・指導												

信越支社 2017年度経営計画主要施策【窓口機能・金融渉外機能】

I 収益力向上

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール													施策のポイント	
		窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月		3月
総貯金残高と投資信託純資産残高ののうち総預かり資産の確保																
集中満期再預入等の取組強化 各種キャンペーン等を活用した早期アプローチ及び上乗せ再預入勧奨の徹底	・事前アプローチの徹底 ・各種キャンペーンの有効活用 ・担保定額貯金保有顧客の早期囲い込み	○	○													・集中満期保有顧客に対し、早期のアプローチを実施することを目的に、来局誘致施策「ご利用ありがとうキャンペーン」を展開するとともに「ずっとゆうちょCP」等を活用し、上乗せ再預入に取り組む。 ・担保定額貯金については、指定日預入を有効活用し、他行流出を防ぐ。
担当顧客の明確化、お客さまの属性等を踏まえたストック重視の営業活動の定着	VIPを活用したデータによる営業活動を展開	○	○													・VIPを有効活用し、窓口お得意さまの増加を図るとともに、複合営業を強化。
年金口座の獲得及び給与口座を起点としたメイン化の推進																
年金口座獲得に向けた対象顧客へのアプローチの徹底	・年金新規お受取りキャンペーンを有効活用し、ターンアラウンドに合わせたアプローチ及び指定替の勧奨強化 ・定期的な年金相談会等の開催	○	○													・ターンアラウンド(年金機構からの申請書送付)に合わせた基本動作(DM発送、架電等)を徹底。 ・部金等で連携して年金相談会・セミナー等を開催し、利用顧客数増加を図る。
複合営業の展開	・集中満期顧客に対する、未利用商品(年金・給与口座等)を提案する複合営業の取組強化	○	○													・集中満期保有顧客にアプローチする際は、事前に顧客ののうち商品利用状況をVIPにより確認し、他商品(年金、給与、自動払込み等)の勧奨を徹底。
給与口座の獲得強化及びメイン化の推進	・新生活応援キャンペーンの有効活用 ・事業所及び地方自治体に対する継続的なアプローチ ・学生等への積極的な給与勧奨 ・「はじめてのお年玉・はじめての年賀状施策」等を活用した新規客の開拓等	○	○													・総貯金純増額確保の基盤強化のため、メイン口座化の推進を図る。 ・給与口座の取組について、特に「全銀型給与導入事業所(ゆうちょ銀行での利用あり)及び「地方自治体」へのアプローチを展開するとともにアルバイトをする学生への勧奨を強化し、ゆうちょ口座利用の定着を図る。
投資信託販売・収益強化に向けた基盤整備と営業生産性向上																
投資信託取扱局の拡大、取扱局への顧客紹介活動(トスアップ)の活性化による販売体制の確立	・投信非取扱局における顧客紹介体制の整備 ・投資信託取扱局の拡大	○	○													・郵便局ネットワークを有効活用し、投信の裾野を拡大するため、原則、取扱局のある部会の非取扱局を現行の取扱局と同様の業務を行う体制を構築。 ・投資信託販売強化のため2017年7月以降、取扱局を拡大(信越は3局予定)。
営業力向上に向けた研修の充実	・階層別研修の実施 ・ゆうちょ銀行エリア本部との連携による個別サポート等の実施	○	○													・取扱者に投資信託の販売スキルを付与するため、階層別(初、中、上級)の集合研修を実施。 ・支社選考の高実績者向けに、ゆうちょインストラクター等との定期的な同行指導等を実施し、更なる営業力向上を図る。
投資信託自動積立、NISA(ジュニアNISA含む)等を活用した新規顧客拡大	・投信口座開設者で自動積立・NISA未利用者への勧奨強化 ・投信未利用者への口座開設と併せた利用勧奨強化	○	○													・「貯蓄から資産形成へ」の流れを促進するため、長期、積立、分散投資の普及、NISAを活用した新規顧客・実利用者を図る。

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント				
		窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月		2月	3月		
渉外営業社員・窓口社員の育成 管理者研修、役職者研修の実施によるマネジメントスキルの向上	・新任窓口営業部長等研修の実施 ・管理者マネジメント研修の実施 ・営業戦略会議の実施	○	○															
社員の営業スキルに応じた階層別営業研修の実施	・投資信託階層・実績別研修の実施	○	○															

別途、研修計画(案)のとおり

かんぽ新契約の拡大

営業活動量の増加 かんぽつながる安心活動を活用した口座登録のご案内による顧客接点(営業活動)の増加	・お客さま向けキャンペーンの実施 ・「かんぽつながる安心活動」を契機とした営業展開	○	○																・かんぽつながる安心活動を通じたお客さまへのアフターフォローを促進することで、既契約者への活動量を増加させ、新規契約の獲得につなげる。 ・活動が振込先口座の登録のみにとどまらず営業に結びつけるよう、継続的に社員指導を実施。
ライフプラン相談会の開催回数増加及びかんぽつながる安心活動と連動させた内容の充実	・部会単位の計画的なLP相談会の実施 ⇒実施回数を設定した活動量の増加 ⇒営業INS等事前勉強会(スキルアップ) ⇒渉外社員と連携した共同販売・トスアップ	○	○																・ライフプラン相談会の更なる実施回数の増加を図り、既加入者・未加入者への接点を拡大し、新規契約につなげるとともに、窓口社員の営業スキル向上を目指す。 ・各局・各部会における開催目安回数を明示し、計画的な開催を実施。
渉外営業社員・窓口社員の育成 管理者役職者研修等によるマネジメントスキルの向上	・かんぽ営業マネジメント研修の実施 ①新任の保険担当副統括局長 ②新任の単独M局保険担当部長等 ・かんぽ部会長研修(仮称)の実施 ・かんぽマネジメント向上研修の実施(保険担当副部会長等) ・かんぽ営業戦略会議等の実施 ・営業推進対策部会等打合せの実施	○	○																・保険営業目標達成に向けては管理者の高いマネジメントスキルが必要なため、定例の営業戦略会議や新任保険担当部長等研修等において、週別推進管理や社員のスキルアップ対策に視点をあてた指導を実施。 ・新任の保険担当副統括局長、部会長等を対象とした、部会・連絡会マネジメント力向上を目的とした研修を実施。
金融渉外、窓口別のKIP研修及び階層別研修等の継続	・かんぽ階層別研修の実施	○	○																・これまでの販売実績に応じた階層別研修を継続実施。 ・「窓口社員の新人層」への研修を強化することにより、営業人材育成施策を進化させる。
かんぽ商品販売スキルの向上	・保険料改定を踏まえた研修教材の活用 ・営業原点DVDを活用したスキルアップ対策 ・ポータルサイト掲載等の研修用教材を活用したスキルアップ対策	○	○																・4月の保険料改定後も、「保障」と「貯蓄」を兼ね備えたかんぽ商品を積極的に提案できるよう、改定を踏まえた研修教材を活用した勉強会を実施。 ・営業原点DVD等を活用した営業基本動作の定着・スキル向上を図る。

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント	
		窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月		2月
提携金融サービスの推進															
営業生産性の向上 営業機会の創出	<ul style="list-style-type: none"> がん保険お客さま向け施策 自動車保険お客さま向け施策 	○	○												<ul style="list-style-type: none"> 郵便局において、「がん保険」、「自動車保険」の取扱いに対する認知度が低い状況。 お客さま向けキャンペーンや「がんを知る展」等の窓口ロビー展を実施し、お客さまへの周知活動、接点を拡大することで見込み客の増加を図る。
社員のスキルアップ施策 (商品供給会社と連携した営業研修の実施)	<ul style="list-style-type: none"> 管理者向けマネジメント向上研修(がん保険、自動車保険) 販売の核となる社員向け研修(がん保険、自動車保険、引受条件緩和型医療保険、法人向け生保) 未販売者研修、スキルアップ研修、トップフォーマー育成研修(がん保険、自動車保険、引受条件緩和型医療保険、法人向け生保、変額年金保険) 	○	○												<ul style="list-style-type: none"> 提携金融サービス商品(がん保険、自動車保険、引受条件緩和型医療保険、変額年金保険)は、特定の社員に販売が偏る傾向。 今後は全員営業体制の構築が必要であるため、商品供給会社による継続的な社員研修を階層別に実施する。 法人向け生命保険は取扱局の中核となる社員に対し、専門性の高い研修を実施することで販売スキルの向上を図る。
モチベーション向上策	<ul style="list-style-type: none"> 各種インセンティブ施策の実施(がん保険、自動車保険、引受条件緩和型医療保険、法人向け生保、変額年金保険) 	○	○												<ul style="list-style-type: none"> 郵便局向け、個人向け各種インセンティブを実施しモチベーションの向上と推進の牽引を図る。
販売話法・成功事例の横展開	<ul style="list-style-type: none"> 情報紙等により、販売話法、成功事例の取組を周知 	○	○												<ul style="list-style-type: none"> 取扱局における好取組、成功事例を横展開し販売話法や取組方法の共有を図る。
郵便局窓口の営業力強化															
社員の営業スキルの向上	<ul style="list-style-type: none"> コアマイスター(営業推進リーダー)研修 郵便窓口マイスターの養成研修 窓口マイスター全国大会及び支社大会の開催 	○													<ul style="list-style-type: none"> 研修によりコアマイスターへスキルを付与し、コアマイスターが中心となった体制を作る。 1局1名(一般社員)の郵便窓口マイスターの育成を行い、専任営業を拡大する。 地区連絡会大会による選抜を実施するとともに、コアマイスター等を支社大会に参加させ、地区連絡会(部会内)における横展開を行い、活性化を図る。
郵便営業の取組強化	<ul style="list-style-type: none"> フロントライン営業協議会の開催及び会議内容の充実 一体営業の取組強化 ゆうパックの取組強化 レターパックの買受強化 	○													<ul style="list-style-type: none"> フロントライン営業協議会において、一体営業等の取組の進捗管理を実施するなど、会議の内容を充実させる。 郵便窓口マイスターを中心に一体営業の取組強化を図る。 基本運賃ゆうパックの拡大のため、3/1～5/31まで窓口持込キャンペーンを展開。キャンペーンに併せ、窓口持込誘導チラシを配布

主要施策	主要取組事項	窓口	金渉	年間スケジュール												施策のポイント
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
物販商品の営業強化による利用拡大																
ふるさと納税の対応及び法人需要の拡大 法人向けカタログ利用拡大 「ふるさとがらす」導入自治体の拡大	「請求書払い」の案内による中元期、歳暮期に併せた営業活動の徹底 ・ふるさと納税の他サイト導入済みの自治体へ「返礼品」+「ふるさとがらす」の併用提案による営業活動の展開	○													・「現金支払いだけでなく、払込票でも支払できる」請求書払いの案内により利用拡大を図る。 ・多くの自治体が多種多様な返礼品を用意し、サイトを導入済みのため、「返礼品」+「ふるさとがらす」の併用提案を第一に行い、自治体の「寄付金の維持・拡大」を訴求する。	
頒布会会員の拡大 「ターゲット12(キープ&アップ)」の達成に向けた継続顧客の維持及び新規顧客確保による頒布会会員の拡大	・早期初回訪問の徹底とクロージングまで継続した営業活動の展開 ・DM(継続申込書等)到着後、速やかに手交より初回勧奨を実施 ・初回勧奨後は日にちを区切った勧奨を継続 ・管理者等によるDM回収状況の把握、指導	○													・管理者による継続会員へのアプローチ状況の確認、指導を徹底し、継続会員の早期・完全確保と新規会員を拡大。	
店頭販売商品の売り上げ拡大 フレーム切手、フォームカードの企画・販売を拡大	・支社から四半期に1回以上、フレーム切手等の企画案を郵便局、部会等に提供 ・各地区連絡会で、四半期ごとに企画題材を検討(年間2題材以上の企画立案)	○													・四半期に一回以上、題材の発掘のため、支社から郵便局へ企画案を提供。 ・支社と郵便局が連携して題材の発掘に取組み、企画、販売を拡大。	
広告ビジネス(郵便局案件)の獲得強化																
収益拡大 郵便局案件の成約部会数の増加による収益の拡大	・各種の研修内容の横展開の徹底 ・1部会1成約を目安とした推進管理 ・一体営業、タウン営業との複合営業による営業活動の展開	○													・今年度の郵便局案件の成約部会は45.9%の状況。一体営業、タウン営業等による複合営業により活動量の増大を図る。	
営業活動量の増大 リスト等の提供によるデータ営業の徹底	・業種別リスト、既契約リスト、タウンページ抜粋情報の活用による営業活動の徹底	○													・リストを活用して、DM送付、訪問アポイントを取得し、事業所へのヒアリングを実施。一体営業、タウン等との複合営業により郵便局の商品提案を展開。	
社員の営業スキルの向上 モデル部会の設置 社員研修の実施	・各地区連絡会ごとに広告ビジネスモデル部会を設置。特化した取組による営業スキルの向上と好取組事例を横展開 ・社員研修の実施副統括局長、副部長、営業推進リーダーへの研修を実施。一体営業、タウン営業等との「複合営業」を指導	○													・2016年度同様、1地区に1部会モデル部会を設置し、集中的に取組を実施する。モデル部会へは研修のほか、営業ツールの提供、アドバイス等のサポートを実施。 ・商品知識、営業スキルの不足により活動量が少ない等の課題があるため、研修を実施。	

II 生産性向上・ネットワーク価値向上

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント		
		窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月		2月	3月
郵便局の資金管理体制の充実																
郵便局資金の適正配置 保有資金目安高(上下限目安高)による管理の徹底	<ul style="list-style-type: none"> 本社から示されている保有資金目安高(上下限目安高)に基づき、適正な資金量を管理 支払時の資金不足に関する苦情の指導 	○													<ul style="list-style-type: none"> 高額な資金を保有することによる資金横領犯罪リスクを抑えるため、明示された適正な資金量(上下限目安高)の範囲内で資金管理を徹底し、支払に係るお客さまの苦情、支払不能を防止。 	
																資金保有目安高による管理の徹底
																苦情発生時の郵便局指導の実施(随時)
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	<ul style="list-style-type: none"> ATM遠隔査算により理論値と査算値の一定額の乖離状況を点検 郵便局の資金データに基づき、防犯上のリスクが高い郵便局を抽出(モニタリング) 防犯上のリスクが高い郵便局に対し、電話等による確認及び訪問による実在性の確認・指導等を実施 	○													<ul style="list-style-type: none"> 上限目安高より資金を多く保有している等、オフサイトモニタリングで防犯リスクが高いと認められる郵便局に対し、支社社員による電話指導又は訪問指導を実施し、適正な資金管理を徹底、指導。 	
																ATM遠隔査算の実施(随時)
																資金モニタリングの実施(毎週)
資金管理の環境整備 新業務フローの完全実施に向けたAC4+配備推進	<ul style="list-style-type: none"> 新業務フローを2018年度末までに全局で実施するため、AC4+の配備を実施 	○													<ul style="list-style-type: none"> 資金横領犯罪根絶のため、2018年度末までにオープン出納機非配備局にAC4+を配備。配備局から順次、新業務フローに移行し、金庫で現金を保管しない環境を整備する。(2017年度は、AC4+配備対象717局中377局に配備予定) 	
																設置レイアウトの調整、局舎工事対応等
																事前研修(集合研修・DVD研修)の実施 AC4+配備。配備局から新業務フローへ移行
郵便局窓口の業務品質の向上																
重大事故等0を目標とした取組み 基本ルールに基づいた適正な事務の実施	<ul style="list-style-type: none"> 本社・支社から提供された事故等発生状況の真の原因を理解し、各種施策の実施 業務推進リーダーを中心とした自律的取組の実施 委託元と連携し、要注視局や事故等複数発生局に対する訪問支援・指導の重点化 スキル、担務に応じた研修・会議等の積極的参加 地区連絡会、部会の研修・会議へ支社社員が参加し、情報提供・意見交換等の実施 郵便局の1日の業務の流れの統一 	○	○												<ul style="list-style-type: none"> 2016年度に引き続き、事故等0件を目標として取り組む。特に、犯罪収益移転防止法改正に伴う「取引時確認の補完書類の添付漏れ」が重大事故として採録が開始されることから、重点的に注意喚起を実施。 業務推進リーダーを中心とし、単マネ局を含めた部会単位の一体的な取組体制のもとに部会全体の業務品質向上に取り組む。 事故等多発局や品質向上を期待する部会に対し、支社、委託元が連携し、重点的に支援を実施。 ゆうちょ、かんぽ業務の新たな検査者等の育成支援を目的に、更に実践的なスキルアップ研修を実施。 地区連絡会、部会で開催される研修・会議へ支社社員が参加し、業務支援結果等について情報提供するとともに意見交換を実施。 本年2月にポータルサイトに掲載した1日の業務の流れについて、マニュアル改正等に併せた現行化を実施。 	
																未然防止の取組(過去に発生した事故事例に基づく注意喚起の実施)
																再発防止の取組(事故発生局への指導、事故防止のための情報紙の発行)
																業務推進リーダー会議
																業務推進リーダー会議
																部会・連絡会における情報共有及び実状に則した注意喚起の実施
																事故多发局等に対する支援(ゆうちょ、高品質モデル部会、品質向上期待局 かんぽ:訪問支援局)
業務知識向上のための各種研修の実施																
地区連絡会、部会で開催される研修・会議への参加等(地区連絡会については四半期に1回以上)																
郵便局支援ツールの更新(窓口局に限る)																

Ⅲ 企業基盤の強化

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント
		窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	
部内犯罪の根絶														
防犯施策の確実な実施 地区連絡会・部会の取組みの充実	<ul style="list-style-type: none"> 防犯担当局長会議及び防犯連絡協議会の実施 副統括局長(総務担当)を中心に地区連絡会内の防犯取組状況の把握と防犯上の重要事項等の浸透(四半期ごと) 部会内の課題(防犯上の弱み)の解消に向けた、1部会1施策(防犯ミニテスト、事前・事後点検等)の実施(四半期ごと) 部会会議において、副部長(総務担当)が中心となり、防犯施策の進捗管理及び効果等を検証(毎月) 地区連絡会からの依頼による指導 	○	○	防犯担当局長会議の実施 防犯取組の実施 1部会1施策の実施 1部会1施策の評価・反省 進捗管理及び効果検証(毎月) 地区連絡会からの依頼による指導	防犯取組の実施 1部会1施策の実施 1部会1施策の評価・反省	防犯取組の実施 1部会1施策の実施 1部会1施策の評価・反省	防犯取組の実施 1部会1施策の実施 1部会1施策の評価・反省	防犯連絡協議会の実施 防犯取組の実施 1部会1施策の実施 1部会1施策の評価・反省	<ul style="list-style-type: none"> 防犯担当局長会議を年1回、防犯連絡協議会を年2回開催し防犯上の取組に関し支社と協議し、部内犯罪防止、コンプライアンスの徹底のための取組を実施。 各地区連絡会において、地区副統括局長(総務担当)を中心に、訪問時の現金点検、地区連絡会内の防犯の取組状況の把握及び防犯上の重要事項の浸透状況の確認を実施。 各部会において、副部長(総務担当)を中心に、部会内の弱みや課題等の解消に向け、支社独自施策である1部会1施策に取組む。 各部会の取組みについての進捗管理及び効果検証を部会会議で毎月行い、四半期ごとに評価・反省を行い、支社に報告。反省点等については、次の四半期に解消に向けた取組を実施。 各地区連絡会からの依頼により防犯研修等を実施。 					
各種防犯施策の確実な実施	<ul style="list-style-type: none"> 局長及び管理者を対象とした防犯・コンプライアンス研修の実施(毎月) 防犯上の重要事項等の浸透に関する防犯点検の実施(四半期ごと) 	○	○	防犯・コンプライアンス研修の実施(毎月) 防犯点検の実施 防犯点検の評価・反省	防犯点検の実施 防犯点検の評価・反省	防犯点検の実施 防犯点検の評価・反省	防犯点検の実施 防犯点検の評価・反省	<ul style="list-style-type: none"> 防犯・コンプライアンス意識の向上を図るため本社及び支社作成の研修資料により局長及び管理者を対象としたコンプライアンス研修(毎月)を実施し、防犯意識を醸成。 本社指示による、防犯担当局長等による相互防犯点検(四半期ごと)を実施し、防犯上の重要事項の浸透状況を確認し、評価・反省を実施。不備については改善の上、定着状況を確認。 						
防犯重点ルール浸透・徹底	<ul style="list-style-type: none"> 防犯重点ルール浸透・徹底のための施策の実施 	○	○	防犯アンケートの実施及び集計 防犯アンケートのフィードバック 各種研修・会議等による防犯重点ルール等の指導(随時) 支社社員の郵便局訪問による防犯意識の浸透状況の確認、防犯重点ルールの徹底指導(随時)	防犯アンケートの結果に対する郵便局への指導	<ul style="list-style-type: none"> 2017年度も引き続き防犯アンケートを実施し、防犯重点ルールの浸透状況の確認、アンケート結果を受け防犯重点ルール徹底のため、各種研修、会議による周知のほか、課題に対する指導及び取組を実施。 本社指示により、支社社員が郵便局訪問の際、防犯重点ルールに関するヒアリング等を行い、防犯意識の浸透状況を確認。 								
職場を離れる防犯施策等の各種施策の実施 職場を離れる防犯施策等の各種施策の実施	<ul style="list-style-type: none"> 職場を離れる施策(資金管理者)は、部会を越えての相互交替、一部は地区連絡会を越えて実施、前年度の実施者と異なるものによる交替を実施 全局に対し、支社による第三者現金点検(無通告)を実施 防犯施策見直し後の手続き・マニュアルに基づく点検・検査の実施 	○		職場を離れる防犯施策の実施(資金管理者・現金出納責任者) 支社による第三者現金点検(無通告)の実施 見直し後の手続き・マニュアルによる点検・検査(年度途中の見直しも実施)	<ul style="list-style-type: none"> 職場を離れる防犯施策(資金管理者)は、部会を越えての相互交替、一部は地区連絡会を越えて実施。なお、前年度と異なる資金管理者との交替によりけん制効果を高めて実施。 各種手続、マニュアルに定められた点検、検査を厳格に実施、徹底。 									

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント				
		窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月		2月	3月		
金融業務管理者研修の実施	金融業務管理者研修の実施																	<ul style="list-style-type: none"> ・部内犯罪防止のため、管理者として押さえるべきこと(防犯基本動作の事案を踏まえたポイント、不適正募集の防止等)について、研修を段階的に実施し、管理者の意識付けとスキルレベル向上を図る。 ・研修実施後、理解が不足している等の管理者に対して、支社からフォローアップを実施。
簡易郵便局のサポート強化	事務サポート局業務知識の向上及び簡易局SMGとの連携強化																	<ul style="list-style-type: none"> ・事務サポート局と簡易局SMGの連携会議を開催し、簡易局サポート業務に関する業務知識向上及び連携強化を図る。 ・事務サポート局と簡易局SMGの打合せを毎月1回実施し、受持簡易局の局状等の情報交換を行い、今後の連携強化に向けて取り組む。 ・簡易局SMGが地区統括局長及び幹事局長に対し、四半期に1回、受持簡易局の局状等の情報提供を行う。
保険募集品質等の改善																		
不適正募集の防止	募集品質データ等に基づく未然防止と適正募集サポート局運営による再発防止の取組み																	<ul style="list-style-type: none"> ・意向把握義務、情報提供義務の更なる徹底に向けた指導を実施。特に意向把握は、「保険金額」、「保険料額」、「保険期間」等のお客さまの希望、優先する事項の確認を強化。 ・不適正募集が発覚した場合は、適正募集サポート局の指定、再発防止に向けた取組みを実施。
高齢者苦情の削減	高齢者募集の基本動作の徹底																	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者募集におけるご家族等同席の徹底を強化。また、課題のある郵便局・募集人への個別指導を実施。
募集管理態勢の強化	募集品質向上に向けた推進管理																	<ul style="list-style-type: none"> ・かんぼ及び提携金融の不祥事件、不祥事故、かんぼの高齢者苦情、家族同席率を募集品質向上のための主要指標とし、進捗状況を管理するとともに、状況に応じた対策を検討・実施。
適正な営業活動の推進																		
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営業活動の実践と活動管理の徹底																	<ul style="list-style-type: none"> ・局外営業活動管理の目的的理解・浸透を図り、活動管理を確実に実施。 ・各種監査において不備が指摘されないことがないように、繰り返し指導を実施。

主要施策	主要取組事項	年間スケジュール												施策のポイント	
		窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月		2月
コンプライアンスの徹底															
航空危険物の航空搭載の防止	<ul style="list-style-type: none"> 各種会議及び業研、情報紙による継続的な指導 	○	各種会議及び業研による指導、情報紙による指導												<ul style="list-style-type: none"> 危険物の航空搭載防止の取組みは、当社にとって重要課題。 引受時の品名及び外装確認の徹底を各種会議、情報紙等により指導を実施。また、引受時の確認を実施した証拠としてのマーカーチェックも併せて指導を実施。
航空危険物の航空搭載の防止															
郵便関係事故の防止															
郵便窓口業務、重大事故防止	<ul style="list-style-type: none"> 文書、情報紙等による指導 連絡会研修会等への講師派遣 	○	年度方針文書発出、情報紙による指導												<ul style="list-style-type: none"> 2016年度重大事故発生なし。引き続き、各種会議、情報紙等による指導を実施。 業務取扱スキル向上の観点から、連絡会、部会等会議へ、支社社員の講師派遣を継続実施。
郵便窓口業務、重大事故防止の取組 (重大事故目標0件)			講師派遣												

信越支社 2017年度経営計画主要施策【共通】

I 収益力向上

主要施策	主要取組事項	対象となる機能			年間スケジュール									施策のポイント			
		郵物	窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		1月	2月	3月
みまもり・健康増進サービス(仮称)の本格展開																	
2017年度早期に販売開始(自治体・企業・個人顧客への営業) みまもり・健康増進サービス(仮称)の本格展開に向けた取組み	企業・個人顧客への営業																・サービス展開エリア拡大に向けた研修を実施。 ・定期訪問・タブレットサービス等の新規事業開始に向けた販売やサービス提供に向けた施策を実施。
	実施エリアの拡大に向けた取組(研修) ・定期訪問サービスの適正な実施 ・タブレットサービス提供に向けた取組	○	○	○													
サービスの認知度向上と営業活動量増による利用者数の拡大	みまもりサービス等のPR	○	○	○													・サービス開始決定後、郵便局でチラシ配布やポスター掲示を行うとともに、自治体折衝を行い利用者拡大に向けた取組みを実施する。

別途提示

III 企業基盤の強化

主要施策	主要取組事項	対象となる機能			年間スケジュール									施策のポイント			
		郵物	窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		1月	2月	3月
機能重視のマネジメントの深化																	
適正な要員配置による効率的な業務運営の確保 部会単位の戦略的な要員配置の推進(単独マネジメント局を含む)	部会長を中心に、部会内での兼務を活用した要員配置を全単独マネジメント局を含んで推進																・部会長を中心に、部会内(単独マネジメント局窓口を含む)が一体となって、休暇等後補充の柔軟な要員配置、LP相談会等の営業施策の取組等具体的な取組事項を策定し、部会として連携、取組を実施。
	・収益拡大のための兼務 ・スキル向上のための兼務 ・出張、休暇等、補充のための兼務	○															
単独マネジメント局窓口の強化 (窓口運営形態のあり方で策定した効率的・効果的な要員配置の推進及び営業・業務スキルの習得)	単独マネジメント局で、正社員の7割以上が3事業の基本的スキルを習得(新規採用等を除く)																・単独マネジメント局における窓口運営形態のあり方の実現に向け、策定した計画に対し、社員のスキル向上等について、現状を把握。部会長等と情報共有し、部会と連携して計画の実現に向け取組を実施。
	・業務・営業スキルの向上、推進状況等の確認・フォロー ・窓口での応援体制の確立 ・予備窓口を活用した営業推進	○															
エリア(窓口機能)における渉外営業社員の体制整備																	
渉外営業社員への周知等	渉外営業社員への周知																・社員周知用資料により、役割・働き方等を渉外営業社員に周知。(予定) (支社において実施計画を策定)
	・具体的実施計画の策定	○	○														
社員の配置変更等	社員の配置変更(兼務含む)の実施	○	○														・異動が生じる場合は、異動を実施。(予定)

主要施策	主要取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												施策のポイント
		郵便	窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
コンプライアンスの徹底																	
コンプライアンス研修の確実な実施																	
コンプライアンス研修の確実な実施	<ul style="list-style-type: none"> 週1研修 簡易局防犯研修(月1回) コンプライアンス研修・業務研究会及びeラーニング研修の確実な実施(四半期ごと) 研修一覧表(仮称)のポータルサイト掲載 	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 週1研修の実施 月1研修の実施 サポート情報等の発行 研修・業研等の実施 サポート情報等の発行 研修・業研等の実施 サポート情報等の発行 研修・業研等の実施 サポート情報等の発行 研修・業研等の実施 研修一覧表のポータルサイト掲載(毎月) 											<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス意識の向上を図るため、本社指示による週1研修等を確実に実施。 サポート情報の発行によりコンプライアンス研修の確実な実施を徹底。 簡易局の防犯意識向上のため、簡易局防犯研修資料(月1回)を提供し防犯研修を実施。 各種研修の未実施防止のため、「研修一覧表(仮称)」を作成し、ポータルサイトに掲載し未実施防止を図る。 	
コンプライアンス意識向上及び浸透のための指導	<ul style="list-style-type: none"> 情報紙等を活用した指導の実施 	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> サポート情報等を活用した指導の実施(随時) 防犯・コンプライアンス研修(年2回:時期別途) 											<ul style="list-style-type: none"> サポート情報等を随時発行し、コンプライアンス意識浸透の向上を図る。 (金融窓口事業に携わる管理者を対象としたコンプライアンス研修を年2回盛り込み理解浸透を図る。) 	
適正な勤務時間管理	<ul style="list-style-type: none"> 指示文書等による適正な勤務時間管理と点検の指導等 各種会議等での注意喚起・指導の徹底 指導委員等による臨局指導の実施(エリアマネ局) 調整役、総務担当局長による臨局指導の実施(単マネ局) 	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 取組指示 情報文書等の発出、各種研修・会議での指導・注意喚起 エリア内指導委員による点検・指導(上期) エリア内指導委員による点検・指導(下期) ブロック内指導委員による点検・指導 内容の検証、指導等 											<ul style="list-style-type: none"> 指示文書に基づく日常、定期的な自局点検を確実に実施するとともに、エリア内指導委員による点検・指導をもれなく実施。 	
顧客情報保護の徹底																	
顧客情報保護の徹底																	
顧客情報保護のための基本動作の徹底	<ul style="list-style-type: none"> 各種会議、情報紙、防犯・コンプライアンス研修等での「顧客情報保護のための基本動作の徹底」及び顧客情報の重要性を指導 	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 各種会議等を利用した指導の実施(随時) サポート情報等を利用した指導の実施(随時) 防犯・コンプライアンス研修(年2回:時期別途) 												<ul style="list-style-type: none"> 業務研究会(四半期に1回)、週1研修等の実施のほか、各種会議、研修、情報紙等により、顧客情報保護のための基本動作の徹底及び顧客情報の重要性の理解・浸透について指導を実施。
営業用資料の束管理徹底	<ul style="list-style-type: none"> 情報紙、防犯・コンプライアンス研修(年2回)で、適正な管理、束管理の手順等徹底を指導 	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> サポート情報等による指導(随時) 防犯・コンプライアンス研修(年2回:時期別途) 												<ul style="list-style-type: none"> 情報紙等を随時発行するほか、管理者を対象としたコンプライアンス研修資料に年2回盛り込み営業用資料の適正な管理、束管理の手順等について指導を実施。
情報セキュリティの徹底																	
情報セキュリティの徹底																	
全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底	<ul style="list-style-type: none"> 階層別研修、情報紙等での「全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目」の徹底及び情報セキュリティの重要性を指導 	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ◆新規採用研修 ◆新任簡易局長研修 サポート情報等による指導(随時) 				◆新任簡易局長研修			◆フォローアップ研修	◆階層別研修	◆新任簡易局長研修			<ul style="list-style-type: none"> JP-PC等の取扱いを行う上で、全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目を徹底するため階層別研修のほか、情報紙等を随時発行し、コンピュータウイルス感染等の事故防止等について教育・指導を実施。
外部からのサイバー攻撃に対する教育	<ul style="list-style-type: none"> 情報紙等による教育・指導 各種会議、研修による指導 	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> サポート情報等による指導(随時) 各種会議、研修等による指導(随時) 												<ul style="list-style-type: none"> 外部情報機器等からのサイバー攻撃に対し、情報紙等を随時発行するほか、各種会議で顧客情報等管理体制強化について教育・指導を実施。
反社会的勢力排除																	
反社会的勢力排除																	
反社会的勢力への適切な対応	<ul style="list-style-type: none"> サポート情報等による指導 防犯・コンプライアンス研修の実施 取引先審査(反社チェック)報告及び審査漏れ点検 	○	○	○	<ul style="list-style-type: none"> サポート情報等による指導(随時) 防犯・コンプライアンス研修(年2回:時期別途) 取引先審査(反社チェック)及び取引先審査漏れ点検 												<ul style="list-style-type: none"> 研修等により不当要求対応を理解し、相手が反社会的勢力か否か問わず、不当要求には応じることがないように取組む。 反社会的勢力との関係排除のため、特に会費寄付等の支払い、契約事務では、一連の事務に審査を加え審査漏れ防止を図る。

主要施策	主要取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												施策のポイント
		郵便物	窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
ダイバーシティ(多様な働き方への理解と実践)の推進 働き甲斐の醸成	・各種研修に併せ働き甲斐についての意識を醸成				各種研修における「働き甲斐」についての意識醸成及び動機付け(階層別研修及びブロック開催の各種研修等活用)												・2017年度は、「ワクワク郵便局」づくりに向けて全社を挙げて、「GS、JPスタイル、ダイバーシティ、一人ひとりを大切に管理」の4つについて一体的に取り組む。それら施策と連携し、その一環としてES向上に向け意識の醸成を図る。
交通事故・労災事故の防止																	
安全運転指導体制の強化	・研修・交通安全運動による体制の維持・向上 ・総括安全運転指導員の育成及び郵便局での活用																・研修を受けた総括安全運転指導員を活用し、自局社員の安全運転に関する技術等を向上させる。 ・各種研修等に関係社員を出席させ、研修で学んだことを自局において展開し、交通事故を防止する。 ・交通安全運動期間中に指示文書に基づく社員教育等を実施する。
添乗・随伴指導等による危険運転の矯正	・添乗・随伴指導実施計画(年1回の社員は11月末までに実施)作成の徹底 ・進捗確認及び計画の遅れに対する見直しの指導 ・四輪運転者の指導強化																・添乗・随伴指導の実実施計画を4月中に作成。年度初期に設定する強調月間中に集中的に実施し、社員に早めに気づきを与える。 また、計画遅れを挽回するための見直しを行い、年度中に対象者全員にもれなく指導を実施。 ・四輪運転者に対し、死角・写角等の教育を実施し交通事故を防止。
全運転者との安全対話による安全第1意識の啓発	・安全対話計画(10月末までに実施)の作成 ・進捗確認及び計画の遅れに対する見直しの指導																・安全対話の実実施計画を4月中に作成。年度初期に設定する強調月間中に集中的に実施し、社員に早めに気づきを与える。 また、計画遅れを挽回するための見直しを行い、年度中に対象者全員にもれなく指導。
交通事故防止重点局への継続的な支援・指導	・交通事故防止重点局講習会の実施 ・交通事故防止重点局検討会の実施 ・取組の検証、見直しに対する支援・指導																・交通事故防止重点局に指定した郵便局に対し講習会を実施し、交通事故防止に必要な知識等を付与。 ・検討会に召集し、取組みの検証を実施。 ・モニタリングでの指摘事項を計画的に改善するため、郵便局に必要な指導・アドバイスを実施。
歩行中及び二輪業務中の転倒労働災害防止の強化	・労働災害防止運動・研修による労働災害防止 ・雪道走行時並びに歩行時の転倒防止																・研修に関係社員を出席させ、研修で学んだことを自局において展開し労働災害を防止。 ・降雪前に雪道運転や歩行時の注意点に関する指導を行い、労働災害を防止。 ・局内及び歩行中の労働災害を発生させないため、リスクアセスメント及び内務SKYTを実施。

主要施策	主要取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												施策のポイント
		郵物	窓口	金渉	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
CSの向上																	
お客さま対応レベルの向上 管理者、指導者層、社員の育成	・各種CSスキル向上研修の実施	○	○	○			CS推進リーダー研修			接遇指導スキル向上研修(管理者)				新任CSマスター研修			・CS推進リーダー等を対象に苦情の削減、お客さまの対応レベルの向上のためのCS向上研修を実施。研修では、参加者が部会・郵便局のCS推進の中核となるようスキル(研修会講師等)を付与。
CSレベル認定取得に向けた取組	・CS基準レベル全社員取得に向けた活動の強化 ・CSマスター資格取得率向上への支援	○	○	○			CS基準レベル取得率向上に向けた指示文書発出及び各種会議資料提供による取組の強化							新任CSマスター研修			・CS基準レベルの未取得者をなくすとともに、CSマスター資格取得率の向上を図り更なるCSレベル向上を目指す。また、CSマスターに対し接遇指導スキルを付与し、社員全体の底上げを図る。
好取組事例の共有及び要める文化の醸成	・他局の好取組事例の周知及び横展開 ・「お客さま満足度No.1」対応コンテストによる社員の接遇レベル向上及び好成績者の発表内容共有 ・「感謝・賞賛の声」への推奨	○	○	○			情報紙等の発行(年4回)							好成績者の発表内容共有			・他局での好取組事例を参考に、各局でお客さまに喜ばれる取組を実施できるように横展開を図る。 ・コンテストへの参加又は傍聴、開催模様を記録したDVDを活用して、社員のお客さまの対応レベルの向上を目指す。 ・お客さまの声へ報告された感謝・賞賛の声について支社推奨を行い、社員のモチベーションアップ、社員間のコミュニケーション促進を促す。
お客さまの声の経営への反映 お客さまの声の報告の徹底	・お客さまの声の報告の局別入力状況等のフィードバックによる未入力防止 ・CS推進委員会におけるお客さまの声に基づく改善策の協議	○	○	○			情報紙等の発行(年4回)										・部会長、単独マネジメント局長等へ入力状況をフィードバックし、業務改善や商品・サービスの向上につながるお客さまの声の入力を徹底する。 ・支社CS推進委員会において、お客さまの声の対応事業等の対応策を協議し、改善を図る。
郵便局ファン」の維持・拡大																	
まちづくり協議会の開催 まちづくり協議会の開催	・まちづくり協議会の開催のための郵便局支援	○	○	○			取組方針の指示										・市町村との良好な関係を構築するため、定期的なまちづくり協議会の開催促進。 ・説明資料の提供及び自治体との交流深化のための必要に応じた経費措置を実施。
「お客さまのご意見を承る会」の開催 「お客さまのご意見を承る会」の開催	・部会単位による会の開催	○	○	○			メンバーの選考、依頼			お客さまのご意見を承る会の開催(年2回以上)、支社への報告							・地域のお客さまに郵便局サービス等の紹介や感謝の気持ちをお伝えし、郵便局へのご愛顧、更なる収益向上につなげるため部会単位で開催。 ・会のメンバーに対する定期的な訪問等によるフォローの実施。
高次な労使関係の構築																	
労使コミュニケーションの充実による、労使共通認識の醸成と職場課題の改善 労使コミュニケーションの充実による、労使共通認識の醸成と職場課題の改善	・各労使委員会、事業推進委員会における活発かつ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 ・事業推進委員会の定例開催による意見交換の実施。 ・組合窓口機能の充実による労使協同体制の構築 ・労使共通認識のもとで労使が一体となって取り組むため、毎月1回以上の窓口開催。	○	○	○			支部事業推進委員会(四半期ごと)、職場事業推進委員会(年4回以上)、部会事業推進委員会(2か月ごと)の開催 労使出会いの有効活用、組合側が消極的な職場等への意見誘致の促進、労務連絡及び労働関係調整役室による指導										・支部、部会、職場事業推進委員会を必ず開催し、建設的な意見交換により労使の共通認識を醸成。組合側から出された有意な意見・提言については、可能な限り施策等に反映。 ・コミルール以外でも能動的に労使出会いの場を設け、共通認識の更なる醸成を図る。 ・定例開催の窓口の他、適時適切に窓口を開催し、職場課題や現状を共有化するとともに、労使一体となって課題解決に向け取り組む。