

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(多様性の受容)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

信越支社 2017年度経営計画 詳細【金融窓口事業】

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の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勸奨の徹底
 - 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なわちマネジメント
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(多様性の受容)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) 安全運転指導體制の強化
 - (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

2017年度 信越支社 主要項目目標

〔郵便・物流事業〕

項 目		2016年度目標	2017年度目標
損益目標		▲3,328百万円	(P)
営業収入目標(年賀収入を除く)		45,223百万円	44,115百万円
年賀葉書販売収入※		5,011百万円	4,739百万円
ゆうパック別後納収入		11,124百万円	10,809百万円
ゆうパック別後納個数		21,362千個	20,492千個
ゆうメール別後納収入		3,689百万円	3,360百万円
ゆうパケット別後納収入		141百万円	159百万円
国際戦略商品別後納個数		-	270千個
レターパック販売収入		1,048百万円	1,073百万円
物販販売額		4,577百万円	4,496百万円
広告ビジネス		59百万円	58百万円
窓 口 (再 掲)	郵便営業収入目標	17,810百万円	17,068百万円
	真水分	15,503百万円	14,671百万円
	一体営業分	2,307百万円	2,397百万円
	ゆうパック個数目標	3,345千個	3,321千個
	真水分	1,717千個	1,671千個
	一体営業分	1,628千個	1,650千個

※2017年度年賀葉書販売収入目標は未確定のため、変更となる場合があります。

〔金融窓口事業〕

項 目	2016年度目標	2017年度目標
損益目標	▲5,663百万円	(P)

項 目		2016年度目標	2017年度目標	
営業 推 進	ゆうちょ	総貯金純増額(担当顧客)	2,700百万円	45,900百万円
		総貯金純増額(窓口お得意さま)	134,966百万円	8,400百万円
		定額・定期貯金新規預入額	494,900百万円	507,000百万円
		定額貯金満期再預入率	72%	72%
		投資信託販売額	8,900百万円	8,800百万円
		投資信託純増額	2,560百万円	3,700百万円
	かんぽ	生命保険新規保険料額	2,431百万円	2,382百万円
		特約保険料額【指標】	290百万円	264百万円
	提携金融	がん保険販売額	662.2百万円	779.9百万円
		変額年金保険販売額	3,700百万円	3,800百万円
		自動車保険販売額	241.6百万円	266.5百万円
		自動車保険照会成約件数【指標】	733件	730件
		引受条件緩和型医療保険販売額	83.1百万円	98.1百万円
		法人向け生命保険販売額	41.0百万円	44.6百万円
営業 基 盤	ゆうちょ	年金口座獲得件数	16,600件	17,500件
		メイン口座化ポイント	142,300ポイント	131,850ポイント
		期中お得意さま化顧客数	-	169,300人
	かんぽ	投信基盤ポイント	-	2,475ポイント
		生命保険失効解約限度率【指標】	4.30%	4.3%以内
		年金保険失効解約限度率【指標】	3.70%	3.7%以内
		振込先口座への自動振込率【指標】	65.0%	77.0%
		振込先口座登録率【指標】	-	57.0%
		営業収益目標	22,477百万円	(P)

項 目	2016年度目標	2017年度目標
人件費目標	27,378百万円	27,454百万円
集配料目標	2,118百万円	2,002百万円
運送費目標	4,627百万円	4,407百万円

項 目	2016年度目標	2017年度目標
苦情発生率目標	0.264ppm	0.380ppm
三誤(JPCC)目標	0.50ppm	0.50ppm
郵便物等放棄・隠匿	0件	0件
郵便窓口重大事故	0件	0件
交通事故(事故率)	2.00%	2.00%

項 目	2016年度目標	2017年度目標
賞金	26.9億円	(P)
超勤	9.80億円	(P)

項 目		2016年度目標	2017年度目標	
重 大 事 故	貯金業務	上半期	0件	0件
		下半期	0件	0件
	保険業務	上半期	0件	0件
		下半期	0件	0件
事 務 ミ ス	貯金業務	上半期	0件	0件
		下半期	0件	0件
現 金 過 不 足 事 故	貯金業務	上半期	0件	0件
		下半期	0件	0件
	保険業務	上半期	0件	0件
		下半期	0件	0件
	郵便業務	上半期	0件	0件
		下半期	0件	0件
	提 携 金 融 サ ー ビ ス	変額年金保険業務	0件	0件
		自動車保険業務	0件	0件
第三分野保険業務		0件	0件	
変額年金保険業務		0件	0件	
自動車保険業務		0件	0件	
日締・資金	日締未承認返社	-	0件	
受 付 ・ 照 会	資金誤送付	-	0件	
	申込受付・照会日数	-	2.50日	
	請求受付・照会日数	-	0.48日	