

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		
7	【金融窓口関係】 ・一体営業の促進	・フロントライン郵便営業協議会の開催及び会議内容の充実 ・奪還事例の共有		かもめターゲットの共有・連携	ビジネスかもめ取組強化		一体営業による特産品営業・持込強化	年賀ターゲット、マイカスタマーの共有・連携	年賀早期営業の実施		評価反省			・旧支店エリア単位での推進管理 ・新規1局1案件の協議 ・一体営業事業所増減要因の把握・対応策検討 ・利益額の高い特約営業の促進 ・一体営業事例のフィードバック・横展開	
8	国際商品の利用拡大 ・国際物流(UGX)・EMS・eパケット等の拡大	・法人顧客・EC事業所の開拓 ・海外通販セミナーの実施による新規顧客の拡大 ・郵便局社員への営業研修 ・国際郵便マイページ登録顧客の獲得	新規拡大と他社からの奪還 国際営業重点局チーム研修			国際拡大キャンペーン 国際営業重点局チーム会議		海外通販セミナー参加企業募集 海外通販セミナー	海外通販セミナー参加企業への営業展開					・既利用事業所へのお知らせ営業と業界リストを活用した新規開拓訪問 ・小型発送物に対しeパケット等の勧奨 ・海外通販事業者、EC事業者等を対象とした、海外通販セミナーの開催 ・国際営業重点局とのチーム会議 ・郵便局社員への営業研修	
LSC等の資源を活用したソリューション提案営業の推進															
9	ロジスティクス市場の拡大による高付加価値案件の獲得 ・新潟物流ソリューションセンターの満床稼働へ向けた企業誘致	・新規通年案件の獲得 ・新潟LSC満床率50%	営業専門要員との案件情報収集(各本部と定例 毎月2回) 本社を交えた定例ミーティングの実施(毎月2回)と案件管理 ロジ案件トスアップキャンペーン												・営業倉庫(新潟ソリューションセンター)の満床に向け、営業専門要員をLSCに兼務 ・既存後納顧客の上流物流の獲得 ・郵便局から保管型ロジ案件をトスアップ ・損益改善顧客からロジ案件を発掘
10	郵便局スペースを活用したスルー型ロジの獲得 ・郵便局ロジの実施	・後納利用顧客をメインターゲットにした上流物流の獲得 ・局ロジリーダーの育成	一局複数ロジの獲得 営業専門要員ロジリーダーによるスルー型局ロジの獲得 管理者・局ロジリーダー局ロジ研修			局ロジリーダーフォロー研修								・営業専門要員ロジリーダー、局ロジリーダーの連携 ・局ロジ研修の実施とフォロー ・局ロジリーダーを各局1名指定し育成を図る	
営業スキルの向上															
11	外務社員のスキルアッププログラム等によるスキル向上 ・自局内研修の充実 ・営業指導ができる社員の育成	・営業ツールを活用したワンポイントレッスンの実施	スキルアッププログラムの提供(支社) (1回目) → (2回目) → (3回目) → (4回目) スキルアッププログラム・各種ツールを活用した局内研修(郵便局) (1回目) → (2回目) → (3回目) → (4回目) SEM研修の実施(支社主催) 外務社員営業研修 → 外務社員営業研修 → 外務社員営業研修 → SEM推奨式・女子部会議(支社)												・スキルアッププログラム等ツールを活用した外務社員の営業スキル向上(郵便局) ・ファーストパーソン携帯ハンドブックの活用 ・SEM研修の実施による外務社員の営業スキル向上 ・外務社員向け研修をブロック単位で実施

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																					
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
12 窓口社員のリーダー等へのスキル向上研修の実施、窓口ディスプレイの横展開	<ul style="list-style-type: none"> ・地区部会開催の勉強会(〇〇塾)の開催サポート ・事業推進リーダー会議(年2回)の実施営業及び部会内取組等を浸透させる体制を構築 ・窓口マイスター発表大会信越地方大会の開催 ・窓口ディスプレイの事例の共有、横展開 ・窓口営業部長に対する研修の実施 	地区・部会勉強会(〇〇塾)のサポート 事業推進リーダー会議 信越発表大会 → 全国発表大会 ディスプレイ研修 ディスプレイ状況の確認・フォロー 窓口営業部長への研修 窓口ディスプレイコンテスト実施 ディスプレイ状況の確認・フォロー												<ul style="list-style-type: none"> ・窓口マイスターの1局1名体制をめざし、地区・部会等での勉強会の開催サポートを実施 ・事業推進リーダー活動の活発化、活動状況の把握と支援を実施 ・支社及び全国の好取組事例の共有・横展開 ・窓口ディスプレイに関する研修の実施 ・ポータルサイトでのディスプレイ好事例の共有 																					
		集配営業部長研修(毎月開催) ビジネスかもめセミナー(管理者) ビジネス年賀セミナー(管理者) 営業専門要員研修 集配営業部長研修(毎月開催) 営業専門要員研修																																	
13 管理者のマネジメントスキルの向上 営業専門要員の営業スキルの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者向け研修の実施 ・営業専門要員研修の実施 	集配営業部長研修(毎月開催) ビジネスかもめセミナー(管理者) ビジネス年賀セミナー(管理者) 営業専門要員研修 集配営業部長研修(毎月開催) 営業専門要員研修												<ul style="list-style-type: none"> ・集配営業部長研修によるマネジメントスキル向上 ・管理者の営業スキルの向上 ・ソリューション営業に関する営業専門要員研修 <table border="1"> <tr> <td rowspan="2">外務社員</td> <td>本体(1名当り)</td> <td>見積り</td> <td>成約</td> </tr> <tr> <td>旧集配センター</td> <td>2件/月</td> <td>8件/年</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">営業専門要員(1名当り)</td> <td colspan="2">訪問</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">11件/週</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">管理者(1名当り)</td> <td>訪問</td> <td>成約</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10件/月</td> <td>1件/月</td> <td></td> </tr> </table>	外務社員	本体(1名当り)	見積り	成約	旧集配センター	2件/月	8件/年	営業専門要員(1名当り)	訪問			11件/週			管理者(1名当り)	訪問	成約		10件/月	1件/月	
		外務社員	本体(1名当り)	見積り	成約																														
旧集配センター	2件/月		8件/年																																
営業専門要員(1名当り)	訪問																																		
	11件/週																																		
管理者(1名当り)	訪問	成約																																	
	10件/月	1件/月																																	
集配営業部長研修(毎月開催) ビジネスかもめセミナー(管理者) ビジネス年賀セミナー(管理者) 営業専門要員研修 集配営業部長研修(毎月開催) 営業専門要員研修																																			

II 生産性の向上、損益改善に向けたオペレーション体系の見直し

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の徹底による生産性向上														
14 業務生産性の向上 ・業務改善及びDOSSの活用による生産性向上 ・必要労働力による要員配置適正化	<ul style="list-style-type: none"> ・集荷業務の見直し ・集配体制の見直し ・DOSS、標準作業DVDを活用した集配業務生産性向上 ・旧集配センターの業務改善 ・ゆうパック繁忙期への対応 ・年繁要員配置計画策定 	集荷業務の見直し(顧客対応期限6月末、コース見直し) 集配体制の見直し(二輪・四輪の一体的マネジメント、効果的な労働力の配置) 運用指導:入力精度向上、業務速報の活用、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、作業時間等サマリ標準作業DVD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 対象局の取組状況確認・フォロー お中元要員配置精査 お歳暮要員配置精査 年繁要員配置方針策定、確認・指導 休配効果等確認 物調に基づく要員配置見直し												<ul style="list-style-type: none"> ・集荷業務の見直しによる労働時間の生み出しを実施。 ・集配体制の見直しによる効果的な労働力の配置を実施。 ・「DOSSデータによる各作業の所要時間の分析」及び「標準作業DVDの活用」により局内作業時間の短縮に取り組む。 ・旧集配センターの損益改善に向け、区画調整、担務見直し等、業務改善を実施。 ・ゆうパック繁忙期の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生産性を向上させる。 ・年賀期間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とともに、ゆうパック業務量・要員状況により短期アルバイトの雇用を検討。
		集荷業務の見直し(顧客対応期限6月末、コース見直し) 集配体制の見直し(二輪・四輪の一体的マネジメント、効果的な労働力の配置) 運用指導:入力精度向上、業務速報の活用、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、作業時間等サマリ標準作業DVD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 対象局の取組状況確認・フォロー お中元要員配置精査 お歳暮要員配置精査 年繁要員配置方針策定、確認・指導 休配効果等確認 物調に基づく要員配置見直し												

	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	
15	勤務管理の徹底 ・ムダのない配置計画及び超勤管理体制の定着 ・コストコントロールマネジメントレベルの向上	・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 曜日別計画是正指導 計年取得計画・精査 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による基本配置・超勤管理等、確認・指導	9月末配置見直し・曜日別計画現行化					曜日別計画精査 曜日別計画是正指導 計年取得計画・精査 人件費計画の見直し指導	3月末配置見直し・曜日別計画現行化 年末年始勤務指定確認・指導			曜日別計画精査	・「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を実施。 ・コストコントロールチェック等により、管理者に対し人件費管理(マネジメント)の基本となる「曜日別配置計画に基づく勤務指定表の作成と実配置」及び「個人別まで踏み込んだ日々の超勤管理」の定着を図る。	
16	労働力の確保・定着 ・訴求性の高い媒体を活用した期間雇用社員の確保 ・インセンティブの活用等による期間雇用社員の定着	・各種求人広告媒体の活用 ・定着インセンティブの活用 ・労働力の雇用承認厳格化・定着 ・人材派遣会社の利用検討	WEB、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 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) 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) 適正なスキル認定											・期間雇用社員の確保に向け、募集方法・募集単価等、見直しを実施。 ・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、申請内容を精査。 ・年末に人材派遣会社を利用する場合は10月中に本社と調整を実施。	
	損益改善に向けたオペレーション体系の見直し														
17	郵便局ネットワーク再編の実施 ・郵便区調整の実施	・効果的オペレーションの集配区等の構築	高田局・直江津局郵便区調整 その他郵便区調整の実施											・効率的な郵便・集配オペレーションの確立	
18	運送費の効率的な使用 ・低積載便の削減突発臨時便の抑制 ・運送便ダイヤ改正等の実施(3回以上/年)	・週次ごとの積載率及び臨時便設定状況の把握と分析 ・見直しが必要となる運送便及び時期による傾向を見極めた運送便ダイヤ改正等の取組	週次ごとの積載率分析 突発臨時便発生時の分析 ダイヤ改正(3回/年) 繁忙期ダイヤ策定(夏期) 繁忙期ダイヤ策定(米・りんご) 繁忙期ダイヤ策定(年末始) 大口フォロー(おせちダイヤ)											・低積載便の車格変更、減便、休日等休止便への変更調整及び突発臨時便の抑制に向けた差出情報等の早期取得と情報共有 ・運行状況及びデータ分析に基づいた効率的な運送費削減を実施	

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
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
19	<p>物量・荷量予測による効率的なオペレーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期の効率的なオペレーションの実施 ・年賀オペレーションの見直し・策定 ・大口オペレーションの調整 	<p>夏期繁忙計画</p> <p>差出予定表作成(第1回)</p> <p>能力判定作成(第1回)</p> <p>差出予定表作成(第2回)</p> <p>能力判定作成(第2回)</p> <p>年賀オペレーション 新潟局・新潟中央局の年賀稼働計画の見直し・策定</p> <p>大口利用に係るオペレーションの調整(案件の都度)</p>	<p>年間スケジュール</p> <p>夏期繁忙計画</p> <p>差出予定表作成(第1回)</p> <p>能力判定作成(第1回)</p> <p>差出予定表作成(第2回)</p> <p>能力判定作成(第2回)</p> <p>年賀オペレーション 新潟局・新潟中央局の年賀稼働計画の見直し・策定</p> <p>大口引受調整(おせち)</p>	<p>年間スケジュール</p> <p>年賀期繁忙計画</p> <p>差出予定表作成(第2回)</p> <p>能力判定作成(第2回)</p> <p>大口引受調整(おせち)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・複数回のヒアリングによる、精度の高い大口顧客別日別差出予定表を基に、繁忙期における業務運行計画を策定する。 ・効率的な年賀オペレーションの確立 ・スポット案件発生時、関係局に区分作業方法等の指導を行い、円滑な業務運行を確保する。 									
20	<p>車両保守費の適正化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・頻回修理、高額修理案件の抑制 ・車両配置の適正化 	<p>車両保守費の使用状況の確認</p> <p>頻回修理・高額修理案件の抑制</p> <p>低稼働車の要求局への移動(受託者撤退などを原因とする)</p> <p>車両整備講習会の実施</p> <p>車両保守担当者研修の開催</p>	<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>低稼働車両の確認および車両要求局への移動</p> <p>実施指示</p> <p>自主整備講習会の実施</p> <p>車両保守担当者研修</p> <p>専門役による研修後フォロー</p>	<p>頻回修理の抑制</p> <p>点検整備伺簿、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。2017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。</p> <p>高額修理の抑制</p> <p>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。</p> <p>車両配置の適正化</p> <p>毎月、前月の低稼働車(平均稼働時間1時間未満)を確認し、正当な理由がない場合は受託者撤退等による突発的な要求局へ移動する。</p> <p>車両保守担当者会議の開催</p> <p>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、修理伺簿の確認方法等のスキルアップを行う。</p> <p>重点改善局の指定</p> <p>2017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。</p>										

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		
業務スキルの向上															
21	本社DVDによるスキルアップ ・本社DVDによるスキルアップ	標準作業の習得・定着	DVD視聴及び実践による標準作業の習得(期間雇用社員等、新人に対しては雇用の都度)												・DVDを活用した社員育成により標準作業を習得し、生産性・品質の向上に取組む。
22	スキルアップ研修の実施 ・スキルアップ研修の実施	郵便関係部長等スキルアップ研修の実施 ・班長研修の実施 ・運行管理者スキルアップ研修	人件費等推進管理研修(人件費管理・DOSS・班別収支等)			年繁要員配置研修									・人件費等推進管理研修(推進管理、勤務管理、超勤管理、DOSS、班別収支等)及び年繁要員配置研修は管理者を対象とし、郵便関係部長会議と合わせて開催予定。 ・DOSS適正入力と活用方法及び班別収支の活用方法に関する研修。 ・運行管理者等を対象として運行管理等に関するスキルアップ研修を開催。

Ⅲ 事業基盤の強化

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															
23	郵便物等の放棄・隠匿の根絶 ・郵便物等放棄・隠匿の根絶に向けた取組	「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き打ち点検の実施 ・「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 ・社員との対話指導強化 ・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 抜き打ち点検 「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) 社員との対話指導の実施・指導 モニタリング・指導専門役等による検証・指導												・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。 ・抜き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戻り郵便物を入れさせ、帰局時にケース内容物を通して、要支援対象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。
24	防犯重点ルール of 浸透・徹底 ・防犯重点ルール of 浸透・徹底	防犯重点ルール of 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 → 防犯アンケート結果に対する郵便局への指導 各種・研修・会議等による防犯重点ルール等の指導(随時) 支社社員及び専門役による点検・指導(随時)												・2018年度も継続して防犯アンケートを実施し、防犯重点ルール of 浸透状況の確認、アンケート結果を活用し、課題に対する指導・取組を実施。 ・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するとともに、指導を実施。
25	各種防犯施策 of 浸透及び確実な実施 ・各種防犯施策 of 浸透及び確実な実施	コンプライアンス研修指導実施状況の確認 情報紙(郵便NOW・サポート情報)等による指導	支社社員及び専門役による点検・指導(随時) 情報紙(郵便NOW・サポート情報)等による指導(随時)												・郵便局訪問の際、コンプライアンス研修等が適正に実施されているか確認するとともに、指導を実施。 ・情報紙の発行によりコンプライアンス研修を確実に実施。

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
		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														
26	航空危険物の航空搭載の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・支社主催会議で取扱いの徹底 ・ブロック局長会議で取扱いの徹底 ・航空保安・航空危険物対策研修 ・支社社員による臨局点検 ・情報紙による注意喚起 	<ul style="list-style-type: none"> ・単独マネジメント局長会議及び郵便関係部長会議で取扱いを徹底する。 ・各ブロック主催の会議で品質担当局長から取扱いの注意喚起を行う。 ・航空保安・航空危険物取扱いに携わる社員等に対し研修を実施 ・本社主催支社指導者研修 ・郵便局指導者研修及び波及研修 ・監査室等による指摘事項発生局に対し支社社員が臨局し点検する。 ・遺漏事項等発生情報の周知で同様事案の発生防止 	会議開催 ブロックの毎月開催の会議 新規採用社員研修 本社主催研修 支社主催研修 郵便局研修 新規採用期間雇用社員都度研修 発生局への臨局 都度発行	会議開催 会議開催 会議開催	<ul style="list-style-type: none"> ・各種会議で自局の取扱い方法の確認及び確実な点検で取扱いを徹底する。 ・ブロック品質担当局長から遺漏事項を参考にブロック内へ取扱いの徹底を図る。 ・新規採用の社員は入社研修時に合わせて航空保安等研修を実施する。 ・本社主催研修に支社社員が出席し以降郵便局管理者へスキル付与する。 ・新規採用の期間雇用社員で航空保安等に携わる場合採用時に研修を行う。 ・指摘事項に対する是正確認を支社社員が臨局し定着を確認する。 ・都度発行によりタイムリーな情報で同様事案の発生防止 								
	貨物法制の遵守	<ul style="list-style-type: none"> ・運行管理者のスキルアップを通じた適正な運行管理 ・法令自主点検の実施 ・運行管理者等スキルアップ研修の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・貨物法制遵守状況の確認 	専門役による点呼・日常点検等の運行管理状況の確認・個別指導(重点改善局は毎月) 運行管理者・整備管理者選任(解任)指導・確認 車両の増減に応じた整備管理者の選任・解任の確認及び指示 法令遵守自主点検フィードバック 不備事項の改善 法令遵守自主点検 報告集計、分析 法令遵守自主点検 不備事項の改善 報告集計、分析 法令遵守自主点検 報告集計、分析 運行管理者等スキルアップ研修	法令遵守自主点検 法令遵守自主点検 法令遵守自主点検	<ul style="list-style-type: none"> ・各種会議での指導や支社車両保守担当専門役等の臨局指導を実施し、適正な点呼・日常点検の実施状況の確認及び運行管理、整備管理機関の選任漏れ防止を指導。 ・車両の配備等で車両保有台数が増減した局に対し、整備管理者の選任・解任漏れの無いよう届出指示を実施。 ・本社指示による法令自主点検(8月と2月)を実施。 ・不備があった郵便局に対し不備事項に対し車両保守担当専門役と連携し臨局等で改善指導を行う。 ・運行管理者等に対し、運行管理・整備管理・交通安全についての知識の向上を図るため研修を開催。タイムリーな事例による指導を実施。 								
	28	顧客情報保護・情報セキュリティの徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・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、コンプライアンス研修等で「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 	各種会議等を利用した指導の実施(随時) 情報紙等を利用した指導の実施(随時)	<ul style="list-style-type: none"> ・各種会議、情報紙、コンプライアンス研修等で「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を実施。 ・また、ポータルサイトでの研修資料の提供を実施。 								
		<ul style="list-style-type: none"> ・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「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 	◆新規採用研修 情報紙等を利用した指導の実施(随時)	◆階層別研修	<ul style="list-style-type: none"> ・内務事務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時の事故防止等について教育・指導を実施。 								
	29	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便局情報セキュリティ実態調査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便局情報セキュリティ実態調査の実施 	郵便局情報セキュリティ実態調査の実施	郵便局情報セキュリティ実態調査結果の情報紙等によるフィードバックを実施	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便局の情報セキュリティ管理について、支社社員が臨局、実態調査を行い、指導を実施。 ・不備が多い項目については、情報紙の発行により各局にフィードバックを実施。 								

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
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
料金適正収納の徹底														
30	料金適正収納の適正実施 ・支社主催会議で取扱いの徹底 ・ブロック局長会議で取扱いの徹底 ・リーフレットの活用 ・料金適正収納の研修 ・情報紙による注意喚起	・単独マネジメント局長会議及び郵便関係部長会議で取扱いを徹底する。 ・各ブロック主催の会議で品質担当局長から取扱いの注意喚起を行う。 ・取扱方法の理解を深めるためリーフレットの着用 ・郵便関係管理者が理解を深めるため資料による理解とスキルチェックの実施 ・遺漏事項等発生情報の周知で同様事案の発生防止	会議開催 ブロックの毎月開催の会議 リーフレット着用 都度発行 スキルチェック											・各種会議で自局の取扱い方法の確認及び確実な点検で取扱いを徹底する。 ・ブロック品質担当局長から遺漏事項を参考にブロック内へ取扱いの徹底を図る。 ・取扱時の確認及び社員の理解を深める。 ・郵便局長及び郵便関係部長に対し支社からテキストを送付しスキルチェックを行う。満点をもってスキル習得とする。 ・都度発行によりタイムリーな情報で同様事案の発生防止
	料金適正収納の体制強化 ・局長による点検の実施 ・管理者による相互点検の実施 ・支社社員による臨局点検	・毎月、局長による点検を実施 ・管理者相互に他局を点検する ・監査室等による指摘事項発生局に対し支社社員が臨局し点検する	局長による点検(毎月) 発生局への臨局 相互点検											
郵便業務品質の向上														
32	記録郵便物等紛失事故の防止 ・基本動作の徹底 ・事故事例研究会の開催	・無証跡授受の根絶 ・書留カバンの前回り ・足下確認 ・品質向上・事故根絶強化期間 ・事故発生局は事故事例研修会を開催し真因の分析と再発防止策を策定	授受の確認 ロープレ等による定着 ロープレ等による定着 事故発生局による分析と再発防止											・査数確認、立会授受の徹底 ・書留かばん開閉作業自の確認 ・配達時の確認 ・事故発生時の真因を郵便局が主体となって見つけ支社もアドバイスし再発防止と定着を図る。
	郵便関係事故の防止 ・日々の残留点検の実施 ・モニタリング・指導専門役によるモニタリングの実施 ・情報紙の発行	・モニタリング項目を定め上・下期及び都度モニタリングを実施し不備事項の改善を図る。 ・マニュアル改正時に情報紙を発行する。	マニュアル改正・様式変更の取扱注意、事故発生時の注意喚起 上期モニタリング 下期モニタリング											

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	
37	気づきを与える安全対話、添乗・随伴指導の実施 ・気づきを与える安全対話、添乗・随伴指導の実施 ・安全対話実施計画及び添乗・随伴指導実施計画の作成(11月末までに実施)を指示 ・実施状況の報告を求めるとともに、ブロック安全担当局長と連携し、全社員への対話、指導の実施	計画作成指示文書発出 集中実施期間 実施状況報告による進捗管理 ブロック安全担当局長との連携による進捗管理												・安全対話、添乗・随伴指導の実施計画を4月中旬に作成。 比較的、業務が落ち着く、5・6月、8・9月を集中実施期間(月あたり15%以上の社員に実施)とし、早期に実施する計画とする。 ・集中実施期間終了後及び11月末の実施状況報告を求め進捗を確認し、実施もれのないように推進。 実施状況をブロック安全担当局長にフィードバックし、連携して進捗管理を実施。
38	ドライブレコーダーを活用した、見せる訓練の実施 ・ドライブレコーダーを活用した、見せる訓練の実施 ・四輪運転者に対する実施計画の作成(11月末までに実施)を指示 ・総括安全運転指導員研修において、ドライブレコーダーの使用方法等を指導 ・実施状況の報告を求めるとともに、ブロック安全担当局長と連携し、全対象者への指導、対話を実施	計画作成指示文書発出 集中実施期間 総括安全運転指導員ブロック別研修 実施状況報告に基づく進捗管理と指導 ブロック安全担当局長との連携による進捗管理と指導											・全四輪運転者に対し、ドライブレコーダー映像に基づく指導を年1回以上実施することとし、4月中旬に実施計画を策定するよう指示。 比較的、業務が落ち着く、5・6月、8・9月を集中実施期間(月あたり15%以上の社員に実施)とし、早期に実施する計画とする。 ・ドライブレコーダーの使用方法について、総括安全運転指導員研修において指導し、郵便局で活用する。 ・集中実施期間終了後及び11月末の実施状況報告を求め、進捗を確認し、実施もれのないように推進。 実施状況をブロック安全担当局長にフィードバックし、連携して進捗管理を実施。	
39	歩行中及び二輪乗務中の転倒労働災害の防止 ・歩行中及び二輪乗務中の転倒労働災害の防止 ・過去の事例に基づく重点取組事項の実施 ・雪道走行時及び歩行時の転倒労災防止 ・労働災害防止運動や研修による労働災害防止 ・内務SKYTの作成及び郵便局での活用	過去の事例に基づく重点取組事項の実施 安全・衛生管理者等研修 労働災害防止運動 支社作成内務SKYTの郵便局への送付及び活用指示											・年度当初及び10月を目途に、過去の労働災害の事例に基づき、支社が重点取組項目を指定し、郵便局においてリスクアセスメントに取り入れる等を実施。 ・降雪前に雪道での歩行中や二輪乗務中の注意点に関する指導を行い、労働災害を防止。 ・支社で主催する研修で学んだことを自局において展開させるとともに、労働災害防止運動により、社員の意識を向上させ、労働災害を防止する。 ・毎週、内務SKYTを支社で作成し、郵便局で活用することにより、内務社員の労働災害を防止する。	

信越支社 2018年度経営計画主要施策に係る取組計画 【金融窓口事業】

I 営業生産性の向上による競争力の強化

主要施策	主要取組事項	対象機能		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	
集中満期の再吸収及び入金パイプの拡大と投資信託の販売体制強化																
40	来客誘致施策・指定日預入等を活用した満期金再吸収の強化 ・来客誘致「ご利用ありがとうございますキャンペーン」及び指定日預入等を活用した早期アプローチの徹底	○	○	来客誘致施策「ご利用ありがとうございますキャンペーン」(状況に応じて年度途中での景品の見直しを検討)												・「ご利用ありがとうございますCP」による早期の来客誘致を行い、来局者に対して指定日預入を勧奨することで、他行流出を防ぐとともに、再預入率を確保。
				指定日預入の有効活用(担保式及び通帳式)												
41	「ずっとゆうちょキャンペーン」等を活用した上乗せ再預入勧奨の強化	○	○	「ずっとゆうちょキャンペーン」 → 著増期CP → 地区独自CP → 著増期CP → 初貯金CP → 地区独自CP(検討中)												・各種キャンペーンを有効活用し、満期金への上乗せ再預入勧奨を実施。
42	満期保有顧客の年齢・性別等の属性や利用状況に応じた年金口座、投資信託等複合営業の展開	○	○	VIPを活用し、お客様の属性、利用状況(貯金残高・年金・給与・自払等)を把握した上で、年金・投信等への複合営業を展開												・VIPを活用し、集中満期保有顧客への複合営業(他商品の利用勧奨)を強化するとともに、お得意さまを拡大。
年金・給与の獲得による入金パイプの拡大																
43	各種キャンペーン及び年金請求代行を活用した新規裁定見込者へのアプローチの徹底及び指定替勤奨の強化 ・「年金お受取りキャンペーン」(本社施策)、「年金予約プレゼントキャンペーン」(支社施策)の実施 ・年金自動受取り利用者特典の提供 ・年金請求代行の活用 ・定期的な年金相談会等の開催	○	○	「年金お受取りキャンペーン」(本社施策)、「年金予約プレゼントキャンペーン」(支社施策)												・ターンアラウンド(年金機構からの申請)に合わせた基本動作(DM発送・架電等)を徹底。 ※7月誕生日の方からは本社からDM(あいさつ状、本社CPチラシ等)を発送。 ※年金請求代行をご案内。 ・部会等で連携して年金相談会・セミナー等(社労士、年金塾生が講師)を開催し、利用顧客数を増加。(管内年間140回程度)
				年金新規裁定見込者への本社からのDM発送(2018年7月誕生日の方から)												
				年金自動受取り利用者特典(ゆうちょ口座での年金受給者全員を対象としたかんぼの宿、旅行代金、飲食店等割引のクーポンブックの窓口交付)												
				年金請求代行 年金相談会・セミナー等の開催												
44	地方公共団体、全銀型給与導入事業所及びファミリーマート(コンビニ)に対する給与勧奨の強化 ・担当局を明確にした地方公共団体、事業所等へのアプローチの実施 ・新生活応援キャンペーンの実施 ・ベネフィット・ステーションの活用 ・アルバイト学生等への積極的な給与勧奨	○	○	新生活応援キャンペーン → 地方公共団体・事業所等に対する継続的なアプローチ(ベネフィット・ステーションの活用) → 学生等への給与勧奨 → 0歳児の新規口座開設勧奨(はじめてのお年玉キャンペーン(P)) → 小中学校、大学等新入生の新規口座開設勧奨 (P)新生活応援キャンペーン												・新生活応援キャンペーン等を活用し、「地方公共団体」、「全銀型給与導入事業所」、「ファミリーマート(コンビニ)」へのアプローチを強化。 ・「ベネフィット・ステーション」による福利厚生を切り口とした事業所訪問、ゆうちょ口座の利用勧奨を継続実施。 ・アルバイトをする学生への給与口座利用の勧奨を強化。 ・0歳児、新入生の新規口座開設勧奨を強化。
				学生等への給与勧奨												
社員育成及び投資信託紹介の活性化																
45	投資信託の実績階層別研修の実施、投資信託販売の核となる社員育成研修(コア研修)及びゆうちょ銀行営業インストラクター等による「個別サポート」での投信取扱者の営業力強化、 ・スキルに応じた階層別集合研修の実施 ・集合研修後の研修効果の検証とフォロー(毎月の実績フィードバック、研修生月間トップ報労、低迷社員の訪問指導等) ・INSによる同行・同席指導(個別サポート) ・ブロック別コア社員研修 ・窓口社員対象コア社員研修 ・窓口社員の定点チェック(年3回以上)の実施	○	○	レベルアップ研修B(集合研修年4回) レベルアップ研修A(集合研修年3回) 個別サポート 金融渉外機能ブロック別コア社員の継続研修 窓口社員を対象としたコア社員の継続研修 窓口社員の定点チェック → 窓口社員の定点チェック → 窓口社員の定点チェック 詳細は、研修計画(案)のとおり												・階層・実績に応じた研修の継続実施により営業のスキルアップと実績を底上げ。 ・個々に沿った個別サポート指導で社員のスキルアップとランクアップ。 ・ブロック別コア社員研修については、継続した研修の実施により販売スキルを向上。 ・窓口社員を対象としたコア社員については、販売スキルを底上げ。
				定期的訪問により共有												
46	投資信託紹介局の活性化及び紹介局・取扱局間の連携強化 ・定期的訪問によりターゲット及び話法の共有化。 ・社員を対象とした「投資信託勉強会」を開催 ・顧客向け「投資信託説明会」の開催 ・つみたてNISA等勧奨話法例等の活用	○	○	投資信託勉強会 投資信託説明会 つみたてNISA話法例等の活用												・紹介局定期的訪問により、ターゲット及び話法を共有化し、紹介を活性化。 ・つみたてNISAの理解浸透も含めた投資信託勉強会を地区連絡会、部会単位で開催。 ・役員局長、事業推進リーダーと連携し「投資信託説明会」の定期的開催により新規利用顧客を拡大。 ・紹介局1局1件以上成約を目安。
				定期的訪問により共有												

	主要施策	主要取組事項	対象機能		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		
47	・投資信託取扱局の拡大	・局舎工事 ・事前研修の実施 ・拡大直後のINS派遣によるフォロー	○	○		局舎工事												・ローカウンターへの改修工事の実施。 ・取扱局での事前実地研修の実施及び拡大予定局での開始直前、直後の内管による端末研修、書類到着等準備状況のフォローを実施。 ・拡大直後1週間連続しINS派遣を実施し営業、取扱事務に対するフォローを実施。
保有契約反転を目指したかんぽ新契約の拡大と契約維持の強化																		
48	有効面談数の増加及び新規顧客の開拓 ・かんぽつながる安心活動、ライフプラン相談会等を中心とした既加入者へのアプローチを強化	・かんぽつながる安心活動を契機とした営業活動の展開 ・保障設計書作成枚数を目安とした営業活動量のアップ ・ライフプラン相談会の計画的な開催等による販売実績の確保 ・満期・生存の早期着手、訪問先データの活用強化	○	○	年間を通じた、かんぽつながる安心活動の計画的な取組(活動完了率:年度末83.3%以上)												・既加入者へのアプローチ強化策として、「つながる安心活動」を契機とした営業活動、満期・生存契約への早期訪問等アプローチの取組。 ・保障設計書作成枚数:渉外社員月15件以上、窓口局月10件以上作成を目安に営業活動量アップに取り組む。 ・作成枚数データの月1回以上フィードバックと検証。 ・ライフプラン相談会開催による、お客さまとの面談率の向上及び接点の増加。	
					年間を通じた保障設計書作成枚数を目安とした営業活動量アップ													
					年間を通じた計画的なライフプラン相談会の開催													
					連絡会単位のライフプラン相談会の開催(上期)						連絡会単位のライフプラン相談会の開催(下期)							
					満期・生存契約の早期着手による代替契約の確保(フォロー活の2か月前通常完了率95.0%以上)													
49	・既加入世帯の未加入者、両隣訪問等による未加入・青壮年顧客へのアプローチを展開	・かんぽつながる安心活動を通じた、既加入世帯の未加入者等への取組 ・キャンペーンを活用したアプローチの強化	○	○	かんぽつながる安心活動を契機とした取組の展開												・未加入・青壮年顧客へのアプローチ強化策として、「かんぽつながる安心活動」を契機とした既加入世帯の未加入者へのアプローチ。 ・キャンペーンを活用した窓口での声掛け強化。	
					キャンペーンを活用した窓口での多回数声掛け、応募はがきをお渡ししたお客さまへのアフターフォロー等の徹底													
50	契約維持の取組強化 ・お客さまから十分にご理解を得た上での解約対応の徹底	・「解約対応記録簿」を活用した解約対応の徹底 ・毎月の契約維持会議の開催 ・四半期ごとの重点対策局指定に基づいた改善取組の実施	○	○	解約対応記録簿を活用した解約対応の徹底												・解約対応記録簿を活用し、確実な解約対応を行うことで契約維持の取組を強化。 ・契約維持会議を開催し、自局の状況を共有するとともに、契約維持の取組について協議。 ・重点対策局指定局においては、改善の取組を実施。	
					毎月1回の契約維持会議の開催													
					四半期ごとの重点対策局指定に基づく改善取組													
51	・失効解約率、保有率(3年)による局別推進管理の強化	・各種会議、研修等を通じた契約維持に対する取組意識の醸成 ・「消滅月報」を通じた失効解約に対する改善取組の徹底	○	○	各種会議、研修等を通じた取組指導(通年)												・管理者は、各種会議、研修等における失効解約率、保有率に関する指導内容に基づき、社員指導を実施。 ・自局の推進状況に基づき、毎月社員指導を実施。	
					毎月の月報による局別推進管理の強化													
52	階層別研修等による営業力の向上 ・社員の販売レベルに応じた年間複数回の階層別研修の実施	・販売レベルに応じたKIP及び階層別研修 ・実績の低迷している社員等に対するブロック、地区連絡会単位での研修 ・若年層に対するスキルアップ研修	○	○	スーパープレミアム研修・プレミアム研修・カウンターエクセレント研修 ※年3回実施予定 カウンターセールス研修・渉外ぶれいくする～研修・渉外ベーシック研修 ※年2回実施予定 はじめてのかんぽ営業研修 ※年1回 詳細は、研修計画(案)のとおり												・階層別研修による、実績に応じたスキル向上を目的とした、高実績者層の更なるスキルアップと、成長度の高い中・低実績者層に対する研修を実施。 ・営業力のベースアップを目的とした、はじめてのかんぽ営業研修を実施。	
					新任マネジメント研修 マネジメント向上研修 渉外班長研修 ※年2回実施予定 詳細は、研修計画(案)のとおり													
53	・管理者、役職者等に対するマネジメントスキル向上に向けた研修の実施	・新任かんぽ営業マネジメント研修 ・かんぽマネジメント向上研修 ・かんぽ渉外班長研修	○	○	新任マネジメント研修 マネジメント向上研修 渉外班長研修 ※年2回実施予定 詳細は、研修計画(案)のとおり												・かんぽ販売体制強化のため、管理者のマネジメントスキル向上を目的とする研修を実施。 ・渉外機能における班体制強化のため、渉外班長研修を実施。具体的な班別推進管理のスキル等を付与。	

主要施策	主要取組事項	対象機能		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	
販売スキルの向上等による提携金融サービスの推進																
54	階層別研修による販売スキルの向上・収益確保に向けた計画推進 ・社員の販売レベルに応じた年間複数回の階層別研修の実施 ・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、エリアマスター社員育成研修等(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)	○	○			新任マネージャーマネジメント研修 自動車保険マネジメントスキル研修 販売の核となる社員向け研修 ※年2回実施予定 未販売者研修、スキルアップ研修 ※年間複数回開催予定 がん保険エリアマスター研修 ※年1回開催予定										・提携金融商品の販売態勢を強化するため、管理者のマネジメントスキルの向上等を目的とする研修を実施。 ・提携金融サービス商品は、特定の社員に販売が偏る傾向にあるため、全員営業体制の構築に向け、商品供給会社による継続的な社員研修を実施するとともに、階層ごとにそれぞれ上位層へのランクアップに向けた指導を実施。 詳細は、研修計画(案)のとおり
55	・がん保険提案書作成状況、自動車保険満期情報取得状況等の把握・指導による推進管理の強化 ・目標達成に必要な提案書作成目安件数、満期情報取得件数等の設定及び推進管理	○	○													・活動量のバロメータである提案書作成状況等を管理者・役職者等が把握・指導することにより、目標達成に必要な活動量を確保。(単マネ渉外社員月4件以上、エリアマネ渉外社員月2件以上)
56	・紹介制度の活性化に向けた取扱局及び紹介局の連携強化 ・キャンペーンを活用した自動車保険集中取組	○	○													・インセンティブ施策等により、非取扱局を起点とした取扱局への紹介制度を活性化させ、実績を向上。 自動車保険 東京2020オリンピック・パラリンピック記念キャンペーン
お知らせ施策等を活用したアプローチの徹底																
57	・がんを知る展等お客さま向けお知らせ施策の展開 ・がん保険お客さま向け施策	○	○													・郵便局における「がん保険」の取扱いに対する認知度を高める必要があることから、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を増加。 がんを知る展(窓口ロビー展)等を活用した顧客接点の拡 がん保険お客さま向けキャンペーン がん保険お客さま向けキャンペーン
58	・ライフプラン相談会等における提携金融サービス商品の販売強化 ・ライフプラン相談会等との連動 → 営業INS等事前勉強会(スキルアップ) → 窓口社員と渉外社員の連携による共同販売・トスアップ	○	○													・かんぽライフプラン相談会開催時に提携金融商品を販売。事前勉強会を開催することで、社員の販売スキルを付与。 ・窓口社員・渉外社員のトスアップ、共同販売等連携を強化。 ライフプラン相談会の開催に合わせた事前勉強会の実施 窓口社員・渉外社員の連携
物販商品の取組強化、広告ビジネスの増収																
物販重点商品の目安確保と通年商品の取組強化																
59	・頒布会ターゲット12の必達 ・重点カタログの推進管理の徹底 ・店頭販売商品の取組み強化 ・頒布会1人12件の会員確保 ・中元、歳暮、年賀状印刷の拡大 ・非食品、イベント等重点商品の拡大 ・法人需要の拡大 ・フレーム切手と連動した商材の開発・販売	○														・DM(継続申込書)の早期手交及び回収 ・イベント商品ごとの達成 ・ガイドラインに対する進捗管理(毎日) ・請求書払いスキームを活用した法人勧奨 ・フレーム切手コンテストの開催 【頒布会・中元】DM回収【頒布会・中元】新規拡大【歳暮・印刷】DM回収【歳暮・印刷】新規拡大 こども母勧奨 父の日勧奨 夏麺・カレー勧奨 おせち勧奨 らーめん勧奨 笹だんご勧奨 敬老の日勧奨 クリスマス勧奨 鍋だんらん勧奨 請求書払い訴求強化 請求書払い訴求強化 VD勧奨 WD勧奨 フレーム切手コンテスト
広告新規ビジネスの円滑な導入等による増収																
60	・郵便局の営業環境の整備 ・新規媒体の促進 ・品質管理の強化 ・ターゲットリストによる、利用勧奨の強化 ・無人農作物販売、証明写真ボックス、地域サインージの新規メニューの早期利用勧奨	○														・3D営業徹底(DM→電話→ドア(訪問勧奨)) ・ターゲット事業所(不動産、住宅整備、冠婚葬祭、健康食品、シルバー関連、土業(法律、税務)) ・勧奨事業所別カルテの作成・更新 ・広告利用の御礼及び継続利用勧奨(利用期間中における) ・未掲出事象の防止 支社からDM送付 事業所別担当局から勧奨 勧奨状況の進捗管理 かもめタウンと連動した勧奨強化 年賀タウンと連動した勧奨強化 <年間>新規オープン事業所等への勧奨 農作物勧奨強化 新規メニュー導入局拡大 農作物勧奨強化 新規メニュー導入局拡大 <都度>掲出・撤去の報告

II 地域ニーズに応じた個性・多様性ある郵便局の展開

主要施策	主要取組事項	対象機能		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	
商品・サービスの充実の検討・着手																
61	現状把握及び実施方法の検討															
	・現状把握 ・実施方法の検討	○	○	他行・他地域等の現状把握 (P)特定の新品等については、地域事情に合わせた判断基準を本社で策定(予定)												(郵便局の現状を把握した上で、本社基準に基づき検討を実施。) ・他行・他地域等の現状を把握。
62	商品・サービスの提供方法の検討															
	・提供方法の検討	○	○	(P)提供範囲については、本社において一定の基準を整理(予定)												(郵便局の現状を把握した上で、本社基準に基づき検討を実施。)
郵便局運営の弾力化の検討・着手																
63	現状把握及び実施方法の検討															
	・現状把握 ・実施方法の検討	○		(P)本社において営業時間のパターンを類型化。示された類型パターンの範囲内で検討												(郵便局の現状を把握した上で、本社から示される類型の範囲内において検討を実施。)
64	窓口営業時間の弾力化の検討															
	・具体的な営業時間の弾力化を検討	○		(P)類型化したパターンの範囲内で、支社で弾力化を検討												(郵便局の現状を把握した上で、本社から示される類型(営業時間のパターン)の範囲内において検討を実施。)
「郵便局ネットワークの将来像」への取組																
65	「郵便局ネットワークの将来像」に関する勉強会の実施															
	・「郵便局ネットワークの将来像」の取組への理解・浸透 ・「郵便局ネットワークの将来像」に関する勉強会の実施	○	○	勉強会の実施 → 勉強会の実施 → 勉強会の実施 → 勉強会の実施 → 勉強会の実施 → 勉強会の実施												・「郵便局ネットワークの将来像」について、理解・浸透を深めるため、各種会議の場において定期的に勉強会を実施

III お客さま本位の業務運営

主要施策	主要取組事項	対象機能		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	
部内犯罪の根絶																
66	防犯重点ルールの浸透・徹底															
	・防犯重点ルールの浸透・徹底 ・防犯重点ルールの浸透・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 → 防犯アンケート結果に対する郵便局への指導 各種・研修・会議等による防犯重点ルール等の指導(随時) 支社社員による検証・指導(随時) 支社社員による防犯点検(全局)の実施 → 防犯点検の結果取りまとめ・フィードバック → 防犯点検不備局に対する再点検による是正状況の確認												・2018年度も継続して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、アンケート結果を活用し、課題に対する指導・取組を実施。 ・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するとともに、指導を実施。 ・支社社員により、全局対して防犯点検を実施し、不備がある場合は早急な是正指導を実施し、再点検の際には是正状況を確認。

主要施策	主要取組事項	対象機能		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	
67 防犯施策の浸透及び確実な実施 ・各種防犯施策の浸透及び確実な実施	・防犯担当局長会議、防犯連絡協議会の開催 ・「防犯担当局長等の防犯に関する取組」についての指導及び取りまとめ ・1部会1施策の実施 ・地区連絡会からの依頼による防犯指導	○	○	防犯担当局長会議 防犯取組の実施												・防犯担当局長会議(年1回)、防犯連絡協議会(年2回)を開催し、防犯上の取組に関し、支社と防犯担当局長等による意識統一を図り、部内犯罪の防止及びコンプライアンスの徹底のための取組を実施。 ・防犯担当局長等による相互防犯点検の実施、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。 ・各部会において、副部会長(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施策に取り組む。また、毎四半期実施内容を支社に報告し、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。 ・地区連絡会からの依頼による防犯指導
				防犯連絡協議会 防犯取組の実施												
				防犯取組の実施												
				1部会1施策の実施												
68 「重大な金融犯罪ゼロ」を実現させる取組	・防犯基本動作の徹底 ・金融業務管理者研修の実施 ・職場を交替する防犯施策の確実な実施	○	○	防犯基本動作徹底のための社員周知												【防犯基本動作の徹底】 ・2018年度の防犯取組に関する指示文書に基づき、社員への周知、指導を実施し、防犯基本動作の理解浸透、早期徹底を図る。 ・事務室内に掲出する防犯基本動作一覧により、社員へ「防犯基本動作(やるべきこと)」の点検内容の理解・浸透を繰り返す。 【金融業務管理者研修】 ・部内犯罪防止のため、管理者として抑えるべきこと(防犯、お客さま本位の業務運営)について、研修を段階的に実施し、管理者の意識向上とスキルレベル向上を図る。 ・自局の防犯体制を強化するため、管理者から社員に対し、金融業務管理者研修の内容を指導。 【職場を交替する防犯施策】 ・職場を交替する防犯施策(資金管理者)は、社員対話を含む7項目に、証拠書等の後方保管の目視確認を追加し、防犯上の牽制と防犯施策の取組状況の点検を実施。 ・各種手続、マニュアルに定められている点検、検査を厳格に実施。
				防犯基本動作徹底のための一覧の掲出と点検内容の社員への浸透(随時)												
				【管理者】金融業務管理者代表者研修												
				【管理者】金融業務管理者連絡会・部会研修(8月末まで)												
69 過去に発生した部内犯罪の不備事項に係る取組	・責任者承認時の確認の徹底 ・「預り証兼受付証」の使用の徹底 ・証拠書等後方保管の徹底	○	○	部内犯罪防止に係る取組の社員周知												・2018年度の防犯取組に関する指示文書に基づき、社員への周知、指導を実施し、防犯取組の理解浸透、早期徹底を図る。 【責任者承認時の確認】 ・責任者承認の適正実施及び、窓口業務終了後の「責任者承認一覧」による確認を徹底。自己承認での事後確認を漏れなく実施。 【預り証兼受付証の使用徹底】 ・コンプライアンス研修等による社員指導を実施。 ・局外営業活動に係る「預り証兼受付証」の授受及び使用確認を徹底。 ・局内掲示ポスター、チラシによるお客さま周知の実施。 【証拠書等の後方管理】 ・「公金等払込金横領犯罪等の防止」のため、証拠書等は窓口カウンター後方で保管を徹底。
				責任者承認時の確認の徹底(随時)												
				「預り証兼受付証」の使用の徹底(随時)												
				証拠書等の後方保管の徹底(随時)												
				【管理者】金融業務管理者研修履修確認テスト												
				【社員】金融業務社員向け研修(管理者による自局社員指導)												
				職場を交替する防犯施策の実施(資金管理者)、職場を離れる防犯施策(現金出納責任者)												

主要施策	主要取組事項	対象機能		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		
顧客情報保護・情報セキュリティの徹底																	
75	顧客情報保護のための基本動作の徹底	○	○	各種会議等を利用した指導の実施(随時)												各種会議、コンプライアンス研修等で「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指導を実施。 また、ポータルサイトでの研修資料の提供を実施。	
	情報紙等を利用した指導の実施(随時)																
76	全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底	○	○	◆新規採用研修 ◆新任簡易局長研修 ◆新任簡易局長研修 情報紙等を利用した指導の実施(随時)												◆フォローアップ研修 ◆階層別研修 ◆新任簡易局長研修	・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時の事故防止等について教育・指導を実施。
	郵便局情報セキュリティ実態調査の実施			郵便局情報セキュリティ実態調査の実施													
お客さま本位の業務運営の推進																	
77	募集品質の向上	○	○	毎月、本社から提供されるデータを基に指導												・「募集品質実績表(受理者別)」に基づき、指導対象社員に対する指導を実施。 ・委託元による郵便局モニタリングでの指摘事項に対し、現状把握、原因究明を行った上で確実な改善指導を実施。	
	郵便局モニタリング等による指摘事項の改善取組																
78	高齢者苦情の削減 ご家族等同席、説明等適正な高齢者募集の徹底	○	○	毎月、本社から提供されるデータを基に指導												・「苦情の指導用データ」に基づき、指導対象社員との対話等により指導を実施。 ・毎月の販売会議等において、高齢者募集時の適正な対応について協議し、指導を実施。 ・かんぽ、がん保険、引受条件緩和型医療保険販売時のご家族等同席率を前年度以上確保。	
	会議、研修等を通じた指導																
79	不適正募集の根絶	○	○	募集品質向上の取組内容の社員周知												・2018年度の募集品質向上の取組に関する指示文書に基づき、取組内容を社員周知し、意識付けを行う。 ・情報紙や各種教材による定期的な指導等をまとめた「管理者が取り組むべき事項一覧」を活用した郵便局管理者による指導を徹底。 ・月1回以上、「適正な営業活動ガイドブック」の事例・解説等を活用したケーススタディ形式での自局研修を実施し、全募集人に適正募集の理解浸透を図る。	
	「管理者が取り組むべき事項一覧」を活用した郵便局管理者による募集人指導の徹底(随時)																
「適正な営業活動ガイドブック」を活用した自局研修の実施(月1回以上)																	

	主要施策	主要取組事項	対象機能		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				
80	・高齢者苦情の削減、家族(親族)同席率の向上	・具体的な苦情内容に基づく募集人の指導 ・原則、家族(親族)等同席の徹底	○	○	募集品質向上の取組内容の社員周知															・2018年度の募集品質向上の取組に関する指示文書に基づき、取組内容を社員周知し、意識付けを行う。 ・苦情事例集の類似項目を指導し、同様の苦情の再発を防止。なお、複数回苦情を発生させた募集人及び管理者に対しては、支社による再発防止の個別指導を実施。 ・かんぽと同様に提携金融サービス商品においても、高齢者募集時の家族(親族)同席を徹底。
					募集品質向上の取組内容の社員周知															・2018年度の募集品質向上の取組に関する指示文書に基づき、取組内容を社員周知し、意識付けを行う。 ・募集品質データ等に基づく締結前消滅、未入金解除等の防止指導を徹底し、適正募集の定着を図る。 ・申込関係書類審査時において、疑義が生じた場合は、査閲を実施する前に管理者が契約関係者へ意向等の再確認を実施。
81	・募集管理態勢の強化	・募集品質データに基づく募集人指導の実施 ・申込関係書類審査時における契約者への意向把握等再確認の実施	○	○	募集品質向上の取組内容の社員周知															・2018年度の募集品質向上の取組に関する指示文書に基づき、取組内容を社員周知し、意識付けを行う。 ・募集品質データ等に基づく締結前消滅、未入金解除等の防止指導を徹底し、適正募集の定着を図る。 ・申込関係書類審査時において、疑義が生じた場合は、査閲を実施する前に管理者が契約関係者へ意向等の再確認を実施。
業務品質の向上																				
82	・正確(事故等0)なサービスの提供	・事故等0件を目標とした事故防止の取組による正確なサービスの提供 ・「重大事故」・「時期的に発生が懸念される事故等」に対する事故防止の取組強化 ・金融事故等複数発生局等と支社が連携した再発防止の取組強化	○	○	業務品質向上の取組内容の社員周知															・2018年度の業務品質向上の取組に関する指示文書に基づき、事故防止の取組内容を社員周知し、意識付けを行う。 ・時期的に発生が懸念される事故防止の取組内容を社員周知(指示文書は年間2回を予定)。 ・正確なサービス提供のため、事故等0件を目標に未然防止の取組を徹底。 ・特にお客さまに対して影響が大きい重大事故や時期に応じて発生が懸念される事故の防止(支社から項目を通知)に重点的に取り組む。 ・金融業務事故等複数発生局は、支社と連携して再発防止の取組を展開(支社社員が訪問支援)。
					業務品質向上の取組内容の社員周知															・2018年度の業務品質向上の取組に関する指示文書に基づき、「貯金証書等送付日数」等の品質向上に関する取組内容を社員周知し、理解浸透を図る。 【貯金証書等送付日数】 ・貯金証書送付日数短縮の取組目的の理解浸透を図り、送付日数の短縮の取組を実施。 【保険受付・照会日数】 ・毎月の実績に基づき改善が必要な郵便局・部会は、支社と連携した重点取組を展開(支社社員が訪問支援)。 【貯金誤説明・説明不足による苦情】 ・苦情事例を基にしたケーススタディを活用して、業務知識向上を図るとともに、同資料に基づいた正規取扱いを徹底。
83	・迅速・丁寧なサービスの提供	・貯金証書等送付日数の短縮に向けた取組による迅速なサービスの提供 ・保険受付・照会日数の短縮に向けた取組による迅速なサービスの提供 ・貯金誤説明・説明不足による苦情の削減に向けた取組による丁寧なサービスの提供	○	○	業務品質向上の取組内容の社員周知															・2018年度の業務品質向上の取組に関する指示文書に基づき、「貯金証書等送付日数」等の品質向上に関する取組内容を社員周知し、理解浸透を図る。 【貯金証書等送付日数】 ・貯金証書送付日数短縮の取組目的の理解浸透を図り、送付日数の短縮の取組を実施。 【保険受付・照会日数】 ・毎月の実績に基づき改善が必要な郵便局・部会は、支社と連携した重点取組を展開(支社社員が訪問支援)。 【貯金誤説明・説明不足による苦情】 ・苦情事例を基にしたケーススタディを活用して、業務知識向上を図るとともに、同資料に基づいた正規取扱いを徹底。

主要施策	主要取組事項	対象機能		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		
84	・部会等の業務品質向上の取組支援 ・部会の業務品質向上に向けた事業推進リーダーの活動 ・ゆうちょ・保険業務に関する部会指導用資料を活用した指導	○	○		事業推進リーダー研修					事業推進リーダー会議							【事業推進リーダー】 ・事業推進リーダーは部会長を補佐し、業務研究会等、部会の業務品質向上に取り組む。 【部会指導用資料による指導】 ・支社から月1回、役職局長に提供される事故防止ポイントを掲載した部会指導用資料(ゆうちょ・保険)により指導を実施。 ・初回(4月)は2018年度の業務品質向上に向けた取組項目及びポイント、それ以降は定期的に発生が懸念される事故防止の取組項目及びポイントの指導を実施。
窓口事務等の効率化・スキルアップの推進																	
窓口事務等の効率化																	
85	・新業務フロー実施に伴う日締・資金管理事務の効率化 ・新業務フロー実施に伴い、日締・資金管理事務の効率化を推進	○		AC4+を配備(340局)													・AC4+の配備又はオープン出納機の更改を実施し、全局で新業務フローに移行することにより、日締・資金管理事務の効率化を推進。
スキルアップの推進																	
86	・「一日の業務の流れ」・「窓口業務ポイント集」等を活用した業務知識の向上と事務処理の平準化 ・「一日の業務の流れ」・「窓口業務ポイント集」等を活用した業務知識の付与と事務処理の平準化の推進	○			「一日の業務の流れ」の新規採用社員への業務知識付与												・新規採用社員、巡回社員(期間雇用社員を含む。)に対する業務知識付与に活用。 ・事務処理の平準化(どの郵便局でも同じ流れで事務処理を行える)を図り、窓口業務の効率化(負担軽減)を図る。
87	・ゆうちょ・かんぽスキルアップ研修等 ・ゆうちょスキルアップ研修への参加 ・かんぽスキルアップ研修への参加 ・ステップアップ研修への参加	○	○ (かんぽ)		ゆうちょスキルアップ研修(開催時期は別途)												【ゆうちょスキルアップ研修】 ・新入社員向け、検査者向けコース等、社員のスキルに応じ、積極的に参加。 ・事故発生局の社員は原則参加とし、業務知識及び検査スキルの向上により事故等の再発を防止。 【かんぽスキルアップ研修】 ・新たに保険業務に従事する社員は、基礎的な知識付与が必要なため、入門コースに積極的に参加。 ・部会等で核となる社員は、高度なスキル付与が必要なため、専門コースに積極的に参加。 【ステップアップ研修】 ・「共通編」、「貯金編」、「保険編」の各3回ずつ開催されるステップアップ研修を受講し、業務知識向上を図る。

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推進																	
94	効率的な窓口業務運営 ・単独マネジメント局における窓口運営形態のあり方の推進 ・単マネ局、エリマネ局合同施策の実施 ・単マネ局、部会へのフォロー	・指示文書を発出し、予備窓口の創出により要員を生み出して営業等に活用できるよう指導 ・単マネ局、エリマネ局合同施策の実施 ・単マネ局、部会へのフォロー	○														・予備窓口を創出した際、生み出した要員が営業に活用されるよう指導。 ・年3回、部会内単マネ局との合同施策の実施状況を把握 ・推進状況の進んでいない単マネ局、部会への指導・支援。
95	総合サービスの推進によるスキル習得 ・エリマネ局への兼務を活用したスキル習得 ・各種研修情報の提供	・指示文書を発出し、スキル状況の把握の上、3事業スキル未習得者に対する育成計画の策定及び実行 ・エリマネ局への兼務を活用したスキル習得 ・各種研修情報の提供	○														・単独マネジメント局窓口営業部長は、スキル習得2事業以下の社員について、年間の育成計画を作成し、新たなスキル習得に取り組む。 ・部会長は、スキル習得状況を窓口営業部長と共有し、エリマネ局との兼務を活用する等し、必要な指導等を実施。 ・各種研修情報を支社から発出。
96	部会を単位とする柔軟な要員配置の推進 ・窓口営業部長が部会長と調整し、実施対象者、実施時期等の計画を策定 ・計画どおりに実施できていない部会、単マネ局へのフォロー	・すべての単マネ局で所属する部会との兼務による柔軟な要員配置を実施するよう指示文書を発出 ・窓口営業部長が部会長と調整し、実施対象者、実施時期等の計画を策定 ・計画どおりに実施できていない部会、単マネ局へのフォロー	○														・支社から指示文書を発出。 ・窓口営業部長と部会長が調整の上、対象者を選定し、実施時期を決定。 ・支社で実施状況を確認し、計画どおりに実施されていない部会、単マネ局へのフォロー
97	旧集配センターマネジメント統合の推進 ・旧集配センターマネジメント統合の推進 ・統合時基礎研修、防犯・CS研修の実施 ・自治体・周辺お客さまへの周知 ・集配委託業務の管理の変更 ・安全推進体制、貨物法制の整備 ・システム対応 ・支社独自マニュアルの作成	・統合時基礎研修、防犯・CS研修の実施 ・自治体・周辺お客さまへの周知 ・集配委託業務の管理の変更 ・安全推進体制、貨物法制の整備 ・システム対応 ・支社独自マニュアルの作成	○	○													・必要な基本的知識の習得及び防犯・CS等の理解・浸透を深めるため、統合時基礎研修、防犯・CS研修を実施 ・支社と連携し、統合に関する自治体・周辺お客さまへの周知を実施 ・集配委託業務が変更になる旨、受託者に説明 ・安全衛生推進者、安全運転管理者の選任・指定等による体制の整備 ・統合局長等が旧集配センターのシステムを使用するための委託者ID・権限を付与 ・各種作業の実施に関しては、随時支社においてフォローを実施

II 多様な働き方の実現等による社員力の発揮

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	
ワクワク郵便局づくりの推進																	
98	ワクワク郵便局づくり意見交換会の実施 ・ワクワク郵便局づくり意見交換会の実施	・1年目と比べて格段に成長し視野も広がった2年目社員を対象に、自由な発想で、ワクワク郵便局づくりに率先して取り組むため、グループ討議・意見発表を実施。	○	○	○												・2年目研修に併せて実施。 ・グループ討議には、支社の幹部・若手社員も参加。 ・3年目社員は、3年目研修に併せて、ワクワク郵便局づくり取組発表会を実施。

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	
優秀な人材の確保																	
105	一般職における新高卒採用の推進	・推薦依頼校・推薦者数の増加。郵便局見学実施による動機付け。内定後のフォロー。	○	○													・推薦依頼校の選定、学校訪問等、推薦依頼校・推薦者数の増加に向けた取組みは、地元の局長と連携を強化。
106	地域基幹職の確保	・地域基幹職説明会での動機付け。内定後のフォロー。	○	○	○												・地域基幹職説明会で、動機付けするほか、管内の大学等の訪問(OB・OG社員の同行を含む。)し、応募者増に取り組む。
107	渉外社員の中途採用の促進	・JP金融アドバイザー中途採用の確保のため、郵便局に対する応募者紹介インセンティブを実施。 ・就職サイトへの募集掲載及び採用説明会への参加			○												・通年で、インセンティブを実施。 ・随時、就職サイトへの募集掲載や採用説明会へ参加し、JP金融アドバイザーの確保を促進。
高次な労使関係の構築																	
108	各労使委員会の充実	・支部・職場労使委員会の窓口及び部会労使委員会をコミルールどおり開催 ・部会長を訪問し、支援を実施 ・各種コミュニケーションの場の内容の充実	○	○	○												・支部・職場労使委員会の窓口(月1回)及び部会労使委員会(2か月に1回)は必ずコミュニケーションルールどおり実施。 ・全部会長を訪問し、支援を実施 ・意思疎通の項目を具体的にどのように意見交換するか、支社及び労働関係調整役室から、委員に対し随時情報提供する等し、内容の充実に取り組む。

Ⅲ お客さま・地域からの信頼向上

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	
コンプライアンスの徹底																	
109	業務外非行の根絶	・各種会議及び研修における指導。 ・飲酒運転根絶ポスターの掲示。	○	○	○												・局長会議等の定例会議において、信越支社エリア内の業務外非行発生状況を周知し、注意喚起。 ・特に飲酒運転の根絶のために、長野県警と連携し、ポスターを調整し、郵便局に配布し掲示。
110	ハラスメントの防止	・具体的相談事例に基づいた指導。 ・管理者が出席する会議等での指導	○	○	○												・管理者を対象とした会議等において、具体的には本社・支社へ相談があったハラスメント事例に基づき、ハラスメント防止に関する指導を実施。 ・部会、ブロック単位等、出席者数が少数の会議に支社社員が出席し、ハラスメント防止について討議。

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・4Sの推進																		
111	お客さま対応レベルの向上 ・お客さま対応レベルの向上	・各種CSスキル向上研修の実施 ・CS基準レベル取得に向けた取組の実施 ・CSマスター取得への支援及びCSマスターの指導スキル向上取組の実施 ・CS・ES向上に向けた好取組事例の横展開 ・「お客さま満足度No.1」対応コンテストによる社員の接客レベル向上及び好成績者の発表内容共有 ・「感謝・賞賛」の声の推奨	○	○	○	CS・ES推進リーダー研修 (窓口機能、金融渉外機能) (郵便・物流機能) 郵便・物流機能社員向け接客スキル向上研修 (CS・ES推進リーダー研修に併せて実施) 郵便・物流機能新任管理者研修 郵便・物流機能社員のCS基準レベル 取得に向けた指示文書発出 CSマスター取得に向けた支援の実施 CSマスター面接審査 (時期未定) 新任CSマスター研修 CS・ES向上に向けた好取組事例を紹介する情報紙の発行 「お客さま満足度No.1」対応コンテスト 信越大会の指示文書発出 「感謝・賞賛」の支社推奨(年4回)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	・CS・ES推進リーダー等を対象にお客さま対応レベル向上、苦情削減等のためのCS・ES向上研修を実施。研修では、参加者が郵便局・部会のCS・ES推進の中核となるようなスキル(研修会講師等)を付与。 ・郵便・物流機能のCS・ES推進リーダーを対象にCSマスター資格取得に向けたスキルアップ研修を実施。 ・郵便・物流機能の新任管理者に対し、苦情削減等のための社員指導を目的とした研修を実施。 ・郵便・物流機能社員を対象にお客さま対応レベル向上に向け、CS基準レベル取得者の増加を目指す。 ・CSマスター取得に向け、情報紙等を活用することによって取得率の向上を図るとともに、新任CSマスターに対し、指導スキル付与のための研修を実施することでCSレベル全体の底上げを図る。 ・CS・ES向上に向けた好取組事例を情報紙で紹介、横展開を図ることによって、ワクワク郵便局づくりに向けた意識の醸成を図る。 ・「お客さま満足度No.1」対応コンテスト信越大会を実施。開催模様を記録したDVDを活用して、社員のお客さま対応のレベル向上を目指す。 ・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。
	112	お客さまの声の経営への反映 ・お客さまの声の経営への反映	・お客さまの声の局別入力状況等のフィードバックによる入力促進及び未入力防止 ・CS・ES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	○	○	○	局別入力状況のフィードバック(メール)及び未入力局への入力依頼 支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	・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・ES推進委員会において、お客さまの声の対応事案等の対応策を協議し、改善を図る。
	113	4Sの推進 【郵便事業における4Sの推進】 ・事務室・作業場・倉庫・車庫の4S ・コンパクトな動線を確保したレイアウト変更	・4S推進体制の構築 ・スケジュール策定 ・不要物品の洗い出し・処分 ・事務室・作業場・倉庫・車庫のレイアウト変更	○			体制構築・スケジュール策定 不要物品の洗い出し・処分 レイアウト変更検討・実施 レイアウト見直し 改善箇所の検討・実施	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	・職場内の4S徹底により、「スキのない職場づくり」の構築 ・コンパクトなレイアウト変更の実施による効率的な業務運行の確保

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											
114	【金融窓口における4Sの推進】 ・不要品の廃棄 ・証拠書等送付の徹底	・不要品の廃棄の徹底 ・証拠書等の封かん、集中倉庫への送付の徹底	○	○			2017年度分証拠書等の封かん →											不要品の廃棄 →							不要品の廃棄 →	・窓口事務室、倉庫、物品庫等は常に整理整頓し、不要となった物品をまとめて廃棄。 ・2017年度に使用した証拠書等は期限(6月末)までに証拠書等保存箱への封かんを実施。 ・2016年度に使用した証拠書等は指定された時期(8月～9月を予定)に集中倉庫へ送付。	
地方創生の取組																											
地方公共団体との関係強化																											
115	・地方公共団体との関係強化	・各県との包括連携協定の締結 ・協定に基づく地公体との連携状況の把握及び情報提供 ・まちづくり協議会等における地公体のニーズ把握	○	○			新潟県・長野県との包括連携協定の締結 →																				・他県の包括連携協定の内容を参考に各県と調整を図り、包括連携協定を締結。 ・地公体と締結した基本協定等に基づき、地域見守り活動の協力や、道路損傷・不法投棄の情報提供の状況について、郵便局から報告を求め、地公体との連携状況を情報紙により周知。 ・まちづくり協議会の開催状況について郵便局から報告を求め、地公体からの要望、提案に対し、対応する。
マイナンバーカード普及への協力																											
116	・マイナンバーカード普及への協力	・キオスク端末設置局の選定及び同設置局へのフォロー	○	○			キオスク端末設置局の選定 →																				・キオスク端末設置局を選定し、設置場所調査等の立会いの実施、同設置局への社員周知用資料を送付する。
郵便局のみまもりサービスの拡大																											
サービス認知度の向上及び利用者の拡大																											
117	・サービス認知度及び利用者の拡大	・販促ツール、チラシ類等を活用した周知活動、利用勧奨の強化 ・郵便局、支社が連携の上、自治体へのみまもりサービス利用の提案を実施し、行政サービス受託型等契約獲得に向けた取組み	○	○	○																						・販促ツール、チラシ類を活用した声掛け活動の実施。管理者は一日の声掛け目安、取組結果等を把握し販売活動に対する検証を実施。 ・自治体へのみまもりサービスの提案を行い、行政サービス受託型等の契約などの利用者拡大に向けた取組みを実施。
推進管理の徹底																											
118	・推進管理の徹底	・機能ごとの推奨件数を計画的に推進	○	○	○																						・営業活動の進捗状況を各機能の管理者が把握し、必要に応じ指導等を実施し、全社(全機能)としての取組意識を醸成して推奨件数を確保する。