

信越支社 2019年度経営計画

～ 「損益改善」「業務品質向上」「働き方改革」 3本柱で目指せ「全国No.1」 ～

2019年度経営計画の基本方針

コンプライアンスを徹底しつつ、事業環境の変化に対応したサービスの展開により、郵便・物流機能と郵便局ネットワークを強化

I 郵便・物流事業

eコマースの拡大に対応した商品・サービスや、オペレーション体系の見直しと、営業基盤の強化による収益拡大

II 金融窓口事業

将来にわたる郵便局ネットワークの維持・強化に向けた「貯蓄から資産形成へ」の促進及びかんぽ営業の再構築と顧客構造の変革による基盤強化

III 共通

コンプライアンスの徹底を基盤とした信頼の確保と、社員力の発揮や、事業基盤の強化に向けた取組の継続

2018年度の経営状況

【郵便・物流事業】

eコマース市場の拡大等を背景にゆうパック等が増加する中、徹底したゆうパック・ゆうメールの損益改善及びコストコントロールの徹底による生産性の向上を軸としたオペレーション体系の見直しを推進し、今年度の収益及び費用の計画は達成の見込み。

項目		計画(1月末)	実績(1月末)
損益	収益	54,833百万円	55,993百万円
	費用	50,621百万円	50,110百万円
	計画差	4,212百万円	5,883百万円
達成ポイント		3.0P [全国順位:9位]	

【金融窓口事業】

かんぽ営業は本社計画から約1か月分の遅れで推進。常時募集体制の確立のため、活動量アップ、マネジメント強化、営業スキル向上が課題。ゆうちょ、資産運用、提携金融商品は概ね順調に推進。みまもりサービスは保有0件の局(機能)の早期解消と利用拡大に向けた取組の継続が必要。

項目		計画(1月末)	実績(1月末)
損益	収益	33,926百万円	34,895百万円
	費用	38,274百万円	37,556百万円
	計画差	▲4,349百万円	▲2,661百万円
達成ポイント		5.0P [全国順位:3位]	

2019年度信越支社経営計画3本柱

I 損益改善

継続的に利益を確保していくためには、「損益改善」が必須であり、「収入」だけでなく「費用」にも着目した損益マネジメントの定着及び適正な利益(質)を確保しつつ、量にも意識した収益確保への取組を推進。

また、資産形成への取組促進や青壮年層へのアプローチ等の顧客構造の変革への対応等、営業基盤を強化。



II 業務品質の向上

お客さまからの信頼を確保するためには、「お客さま本位の業務運営」の実現が必須。

「お客さま本位の業務運営」実現のために、募集品質・業務品質向上やコンプライアンスの徹底等による盤石とした企業基盤を整備。

「お客さま本位の業務運営」の実現を！



III 働き方改革

会社の財産である「社員」一人ひとりがイキイキ・ワクワクと働きやすい環境とするため、ES・CS向上、4Sの推進及び社員力を発揮できる取組を推進。

また、お客さまニーズに則したサービスを適切・的確に提供するため、スキルアップの取組を推進。

イキイキ・ワクワクと、仕事が楽しくなる「働き方改革」を！



損益改善

I 郵便・物流事業

1 適正な利益水準を前提としたゆうパック「取扱個数の積極的拡大」

- (1) 営業統括本部を中心とした課題解決型営業によるゆうパック等の個数拡大
- (2) SEMを中心としたお客さまとの関係構築及び提案によるゆうパック等の個数拡大
- (3) 郵便窓口マイスターを中心とした情報収集及び一体営業によるゆうパック等の個数拡大
- (4) スマホ割、持込割引等のPRによるゆうパックの個数拡大
- (5) ゆうパック・ゆうパケットの価格適正化及び個数拡大

2 ゆうメール・郵便の拡大(ビジネス需要の創出)

- (1) ゆうメールの価格適正化
- (2) 年賀葉書、かもめ〜るのビジネス需要拡大
- (3) レターパック、特殊切手等の販売強化

3 LSC等の資源を活用したロジスティクス営業の推進

- (1) ソリューション営業の定着による高付加価値ロジ案件の獲得
- (2) 郵便局スペースを活用したスルー型ロジの獲得

4 業務量に応じたコストコントロール

- (1) コストコントロールのための適正なデータ入力 of 徹底
- (2) 業務量を踏まえた作業方法の見直し
- (3) 担務別要員マネジメントによる生産性の向上
- (4) 33項目のコストマネジメントの定着

5 損益改善に向けたオペレーション体系の見直し

- (1) 集荷適正化後の確実なリソースシフト
- (2) 運送費の効率的な使用
- (3) 精緻な物数予測に基づく効率的なオペレーション体制の構築

III 共通

1 損益管理マネジメントの推進

- (1) 「収益」だけでなく「費用」にも着目した損益管理の推進
- (2) PDCAサイクルの徹底
- (3) 人件費の効率的な使用

2 地方公共団体・地域との連携強化

- (1) 市町村との包括連携協定の締結
- (2) 包括連携協定締結後の地域における各種連携事項の実施
- (3) 地方公共団体事務の包括受託の展開
- (4) 地域のニーズに応じた地域活性化策の取組
- (5) 学校との連携

3 機能重視のマネジメントの推進

- (1) 旧集配センターマネジメント統合の推進
- (2) 効率的な窓口業務運営

4 「郵便局ネットワークの将来像」の取組

実施施策における実施方法の検討及び施策の展開

II 金融窓口事業

1 「貯蓄から資産形成へ」の促進

- (1) 入金パイプの拡大及び満期の営業活動の継続
- (2) 投信利用顧客のすそ野拡大と投信残高の拡大

2 かんぽ営業の再構築

- (1) かんぽ新契約と契約継続の両面を重視した営業推進
- (2) 常時募集体制の確立

3 顧客構造の変革

- (1) 職域営業、法人営業の強化
- (2) 総合金融相談(会)の定着

4 提携金融サービスによる安定的な収益の確保

- (1) お客さま向けお知らせ施策等の展開
- (2) 窓口機能の収益目標化

5 物販商品の取組強化、広告ビジネスの増収

- (1) 頒布会・各種イベントカタログの維持拡大
- (2) 地域ニーズに応じた物販商品の企画・販売
- (3) 広告ビジネスの新規開拓による収益拡大

6 郵便局のみまもりサービスの拡大

- (1) 営業推進態勢強化に向けた取組
- (2) 効果的な営業活動
- (3) サービス品質向上に向けた取組

業務品質の向上

I 郵便・物流事業

- 1 郵便物等放棄・隠匿の根絶
郵便物等放棄・隠匿の根絶に向けた
職場環境改善
- 2 料金適正収納の徹底
料金適正収納の更なる体制強化
- 3 貨物法制等の遵守
(1) 貨物法制の遵守
(2) 航空危険物の航空搭載の防止
- 4 郵便業務品質の向上
(1) お客様の立場に立った基本動作の
徹底
(2) 配達品質の向上
(3) 利便性の向上
(4) 業務の改善と標準化
- 5 交通事故の防止
(1) 安全確認行動の徹底
(2) 安全対話、添乗・随伴指導の実施
(3) ドライブレコーダー等、機器類を活用
した交通事故防止

II 金融窓口事業

- 1 重大な金融犯罪の根絶
(1) 「重大な金融犯罪0」を継続するための取組
(2) 新業務フローの定着
(3) 資金管理の徹底
- 2 正確・迅速・丁寧なお客さまサービスの実現
(1) 事故等0の取組
(2) 迅速なサービスの提供
(3) 貯金誤説明等による苦情件数の削減
(4) マネー・ローンダリング等防止策の徹底
- 3 募集品質の向上
(1) 募集品質管理態勢の強化
(2) 募集品質データに基づく募集人への指導
(3) お客様本位の営業活動の実践に向けた取組
(4) 提携金融サービス(生保)商品のご家族等同席の徹底
(5) 投資信託の証券事故防止の取組

III 共通

- 1 部内犯罪の根絶
(1) 防犯重点ルール of 浸透・徹底
(2) 防犯施策の浸透及び確実な実施
- 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) 業務外非行の根絶
(4) ハラスメントの防止
(5) 切手類の適正管理の推進
- 3 顧客情報保護・情報セキュリティの徹底
(1) 顧客情報保護のための基本動作の徹底
(2) 全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底
- 4 労働災害の防止
(1) 安全管理体制の構築
(2) 歩行中及び二輪乗務中の転倒労働災害の防止

働き方改革

I 郵便・物流事業

1 営業スキルの向上

- (1) 外務社員のSEM研修・スキルアッププログラム等によるスキル向上
- (2) 窓口社員のリーダー研修・地区連絡会研修によるスキル向上、窓口ディスプレイの横展開
- (3) 管理者の会議・研修等による営業マネジメントスキル向上
- (4) 営業専門要員、LSC社員のスキル向上

2 業務スキルの向上

郵便・物流事業におけるスキルアップの推進

3 マネジメントの強化

- (1) 4S推進による安全、CS、生産性の向上
- (2) 班長マネジメントの推進

4 手紙文化の振興

学校・自治体と連携した通年での手紙文化振興

II 金融窓口事業

1 営業スキルの向上

- (1) 投資信託販売スキルに応じた階層別研修等によるスキルアップ
- (2) 投資信託のブロック別コア社員研修等によるコア社員の販売力強化
- (3) 投資信託の紹介局研修の実施による紹介局社員の育成強化
- (4) かんぽ販売スキルに応じた階層別研修等によるスキルアップ
- (5) 年金塾、投信塾(仮称)を通じたスキルアップ
- (6) 課題解決型研修、ロープレ研修等の継続
- (7) 階層別研修等による提携金融商品販売スキルの向上

2 業務スキルの向上

- (1) 窓口機能におけるスキルアップの推進
- (2) 金融渉外機能におけるスキルアップの推進

3 マネジメントの強化

- (1) マネジャーを対象としたマネジメントスキルの強化
- (2) 1局1局を大切にするマネジメントプロジェクトや金融渉外部長等に対するコーチング研修によるマネジメントの強化
- (3) 渉外班長機能の強化

III 共通

1 優秀な人材の確保

- (1) 一般職(新高卒採用)の確保
- (2) 地域基幹職の確保
- (3) 渉外社員(中途採用)の確保
- (4) 優秀な期間雇用社員の確保
- (5) 社員の離職防止
- (6) 人材確保のための環境整備

2 期待役割を果たすための人材育成の推進

- (1) 一人ひとりを大切にするマネジメントの浸透
- (2) 新任管理者・役職者の育成
- (3) 新入社員に対するフォローの実施

3 働き方改革の推進

- (1) 適正な勤務時間管理
- (2) ワークライフバランスの実現に向けた意識改革の推進
- (3) ダイバーシティの推進

4 ワクワク郵便局づくりの推進

- (1) ES向上・ほめ活の推進
- (2) ワクワク郵便局づくり意見交換会の実施
- (3) ブロック等での取組の推進、フロントライン取組情報の発信・横展開の実施
- (4) SDGs施策の推進

5 CSの向上・4Sの推進

- (1) お客さま対応レベルの向上
- (2) お客さまの声の経営への反映
- (3) クリーンネスの徹底
- (4) 最適フロー・レイアウトの取組
- (5) 証拠書等の適正な保存・管理

6 災害発生時における対応スキームの定着

- (1) 災害発生時における迅速な対応
- (2) 防災に関する地域との連携

7 高次な労使関係の構築

各労使委員会の充実