

信越支社 2019年度経営計画主要施策に係る取組計画【損益改善】

I 郵便・物流事業

主要施策	主要取組事項	対象となる機能 郵便 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	
<b>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」</b>															
営業統括本部を中心とした課題解決型提案によるゆうパック等の個数拡大 営業統括本部を中心としたゆうパック拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業専門員ごとの案件把握と推進管理の徹底</li> <li>LSCと連携した、付加価値の高いソリューション営業の実施</li> </ul>														<ul style="list-style-type: none"> <li>目標推進、案件別状況等、定期的な打ち合わせ開催により目標達成、案件のスピード化を図る</li> <li>営業統括本部全員を対象にしたナレッジ会議の開催(1回/四半期)</li> <li>成功事例や取組案件等の発表会による意識共有</li> <li>副本部長等マネジャーを対象に支社で営業戦略会議を開催(1回/月)</li> <li>越境ECセミナーの開催</li> </ul>
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 SEMを中心としたゆうパック拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>選抜SEM社員の成約案件ナレッジの開催</li> <li>営業統括本部によるSEM社員成約支援</li> <li>課題解決提案(溶解・ロジサービス等)</li> <li>外務営業の接点を活用した関係構築からの情報収集</li> <li>情報誌等による好取組事例の横展開</li> <li>国際営業</li> <li>キャンペーンによる新規獲得強化(案)</li> <li>SEM推奨式の開催</li> </ul>														<ul style="list-style-type: none"> <li>SEM研修開催に合わせ、ナレッジ会議を実施し成功事例等の共有</li> <li>配達及び集荷による接点をフル活用した「溶解サービス」等の提案からの利用拡大及び新規獲得の実施</li> <li>営業専門員と連携した新規獲得獲得状況の推進管理及び未成約者への支援</li> <li>好取組事例の個別郵送【国際】</li> <li>外国人観光客へのPRで個人需要を拡大する。(経井沢、白馬等)</li> <li>各局1名の国際リーダーを指定、営業スキル向上とビジネス利用の拡大を図る</li> <li>キャンペーンの実施(案)</li> </ul>
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 郵便窓口マイスターを中心としたゆうパック拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口でのヒアリングきっかけツール作成</li> <li>窓口マイスターの発表大会及び情報誌による好取組事例の横展開</li> <li>フロントライン営業協議会で一体営業事業所リストに基づき案件管理を徹底</li> <li>窓口ディスプレイの事例の共有、横展開</li> </ul>														<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口マイスターを中心に事業所ヒアリングを行い、単マネ局(郵便・物流機能)とフロントライン営業協議会等を通じて連携して運賃提案等を実施</li> <li>窓口の待ち時間にお客さまの目につきやすいディスプレイやアイキャッチャーを工夫し、ヒアリングシートを窓口で常備するなど声かけがしやすい環境づくりを実施</li> <li>好取組事例を各種会議や地区スタッフを通じてすくいあげ、情報誌や研修等を通じて横展開</li> </ul>
スマホ割、持込割引等のPRによるゆうパックの個数拡大 スマホ割、持込割引等のPRによるゆうパックの個数拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマホ割、持込誘導による窓口引受拡大</li> <li>郵便局受取のPRによる来客数拡大</li> </ul>														<ul style="list-style-type: none"> <li>個人間のネットオークション等荷物のやり取りをゆうパックに囲い込むため、スマホ割りや持込割引をPR</li> <li>郵便局の窓口受取をPRすることにより、再配達の手間負担軽減と郵便局来客数の拡大に取り組む</li> </ul>
ゆうパック・ゆうパケットの価格適正化及び個数拡大 ゆうパック・ゆうパケットの価格適正化及び個数拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゆうパケット、商品ゆうメールの損益改善対応</li> <li>顧客別の利用状況の把握</li> <li>損益改善によるロス顧客の再奪還</li> </ul>														<ul style="list-style-type: none"> <li>ゆうメール・ゆうパケット損益改善の顧客対応(9月末を目途(顧客の契約時期により価格改定時期が変動))</li> <li>ゆうパック顧客別増減状況の把握リスト化・フィードバック(毎月1回) 減少要因の把握と挽回指示</li> <li>営業統括本部での支社特約算出スキームの整理</li> </ul>

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	金庫	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
<b>2 ゆうメール・郵便の拡大(ビジネス需要の創出)</b>																		
ゆうメールの価格適正化	ゆうメールの価格適正化																	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客別の対応状況の把握とエスカレーション対応</li> <li>顧客別のスケジュール管理の徹底</li> <li>営業統括本部での支社特約算出による成約スピードのアップ</li> </ul>
年賀葉書、かもめへのビジネス需要拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>【郵便・物流機能】</li> <li>・ビジネス需要の拡大</li> <li>・手紙の書き方体験授業及びサンキュー年賀、いかのおすし等の取組による、手紙文化振興</li> <li>・年賀状印刷サービス販売</li> </ul>																	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス年賀顧客リスト、電話帳リスト等を活用した営業</li> <li>・マイカスタマーへのお知らせ・受注活動</li> <li>・営業統括本部による年賀大口営業</li> <li>・機能間連携によるサンキュー年賀、いかのおすし等、協賛タウンの取組</li> <li>・ビジネスを含めた年賀状印刷サービスの提案</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>【金融窓口機能】</li> <li>・ビジネス需要の拡大</li> <li>・手紙の書き方体験授業及びサンキュー年賀、いかのおすし等の取組による、手紙文化振興</li> </ul>																	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス年賀顧客リスト、電話帳リスト等を活用した営業</li> <li>・窓口での情報収集及び広告ビジネスとの複合提案</li> <li>・機能間連携によるサンキュー年賀、いかのおすし等、協賛タウンの取組</li> </ul>
レターパック、特殊切手等の販売強化	レターパック、特殊切手等の販売強化																	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レターパックの販売チャネルとして年中無休のコンビニエンスストアの買受、販売促進</li> <li>・コンビニ本部との定例ミーティングを行うほか、コンビニ向けの販促ツールを活用</li> <li>・レタバリポート管理シートによるレポート事業所の確保</li> <li>・チラシ配布、レタパ配達先への利用勧奨</li> <li>・新券種発行チラシ活用による販売</li> </ul>
<b>3 LSC等の資源を活用したロジスティクス営業の推進</b>																		
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	高付加価値ロジ案件の獲得																	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業統括本部との連携強化、郵便局・営業専門委員との連携強化</li> <li>・他支社案件依頼については新潟LSCの空スペースを考慮し実施</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業戦略会議への参加、情報共有</li> <li>・営業専門委員と連携した新規獲得</li> <li>・他支社と連携した越県案件の確保</li> </ul>																	
郵便局スペースを活用したスルー型ロジの獲得	スルー型ロジの獲得																	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な実績フィードバックの徹底(月1回)と不振局フォロー</li> <li>・郵便関係部長会議のタイミングに合わせた管理者研修の実施(局ロジ・溶解サービス等)</li> <li>・通期型ロジの獲得は営業専門委員と連携</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1局2ロジの確保</li> <li>・前年実績の確保</li> <li>・溶解サービスの浸透</li> <li>・管理者のスキルアップ</li> <li>・通年型スルー型ロジ案件の獲得(1ブロック1件)</li> </ul>																	

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
		専物	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	
<b>4 業務量に応じたコストコントロール</b>																	
<b>コストコントロールのための適正なデータ入力の徹底</b>																	
・正確な数値入力による人件費管理の見える化	・郵便業務支援システム入力精度向上と要員台帳への正確な業務内容の反映	○															・要員台帳による担務別コストコントロールの推進
<b>業務量を踏まえた作業方法の見直し</b>																	
・必要労働力による要員配置適正化	・曜日別要員配置計画による実行配置の徹底 ・集荷適正化と集荷コース見直しによる人件費の削減 ・ナビダイヤル導入に伴う、電話受付要員の配置見直し ・GW、お盆、年賀期の効率的な作業による配置要員の削減 ・ゆうパック繁忙期における業務量に応じた適正な要員配置	○															・8週入力の徹底により、人件費計画内の勤務指定の策定 ・集荷業務の見直しによる人件費削減を実施。 ・CPH各時間帯5件以上かつ、1日平均8件以上となる配置 ・各期間における業務量減少や休配効果を最大限活用し、配置要員削減による人件費削減 ・効率的な集荷・引受体制の構築と差立作業による配置の削減
<b>担務別要員マネジメントによる生産性の向上</b>																	
・ムダ、ムラ、ムリのない配置計画の策定と実行	・要員台帳に基づく、担務別増減の確認・超勤過多局の改善	○															・「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を実施 ・超勤過多社員の改善
<b>33項目のコストマネジメントの定着</b>																	
・コストコントロールマネジメントレベルの向上	・日次、週次、月次管理のマネジメントの定着 ・業務量、時期的繁忙に合わせた人件費計画の策定と推進管理	○															・33のコストマネジメントシートや22項目コストコントロールチェック等により、役職者や管理者が人件費管理(マネジメント)の基本項目に基づく業務指示の定着
<b>5 損益改善に向けたオペレーション体系の見直し</b>																	
<b>集荷適正化後の確実なリソースシフト</b>																	
・集荷適正化と集荷コースの削減	・集荷か所削減後のコース見直し ・生み出したリソースの他担務への活用	○															・集荷時間の削減数及び集荷か所の削減数が反映したコースとなっているかを検証 ・削減により生み出したリソースの効果的活用を検証
<b>運送費の効率的な使用</b>																	
・運送便ダイヤ改正の実施(4回以上/年) ・低積載臨時便の削減 ・特産品増強便の効率的設定	・既定便、臨時便の積載状況を便ごとに一定のサイクルで分析し、都度最適・効率的な運用に見直す。年4回以上のダイヤ改正を実施 ・週次の積載率分析により、低積載状況を洗い出し、改善に向けた取り組みを策定・実施 ・郵便局との連携を密にし、荷量傾向に沿った効率的な運送ダイヤを設定	○															・分析→改正→効果→運送料反映のサイクルを週年で行う ・運送便ダイヤ改正へつなげ、効果の刈り取りを目指す ・損益改善状況、天候による生育状況・出荷時期を見極め、荷量に見合った増強ダイヤを設定する

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	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
物量・荷量予測による効率的なオペレーション ・年賀オペレーションの更なる効率化 ・繁忙期の効率的なオペレーションの実施 ・大口オペレーションの調整	・物量予測に基づいた年賀集中処理計画及び区分機運用方針の策定 ・年賀取扱期間中の運用状況確認と評価反省の実施 ・夏期繁忙期間及び年賀繁忙期間前に、大口差出顧客へのヒアリングを2回実施し、各区分の能力判定を行う ・株主優待等のスポット差出案件発生時に、区分方法、各支社間との運送便調整等を実施する																・年賀郵便物数傾向に基づく、損益管理を意識した運用 ・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 ・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

## II 金融窓口事業

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
1. 「貯蓄から資産形成へ」の促進																	
入金パイプの拡大及び満期の営業活動の継続 年金口座の獲得強化	・2019年度年金施策(本社施策)の実施 ①新規裁定見込者へ本社からのDM発送 ②年金新規お受取り特典の活用 ③自動受取り利用者特典(クーポンブック)の活用 ・年金請求代行の活用 ・定期的な年金相談会等の開催 ・維持・離反防止施策の実施 ・【信越版】年金台帳による推進管理の徹底																・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。※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、信越年金塾生が講師)を開催し、利用顧客数を増加(管内年間140回程度) ・地区連絡会単位で年金利用者を対象としたキャンペーンを偶数月に実施し、年金の離反を防止 ・【信越版】年金台帳活用による年金実績の把握・推進管理を実施
メイン口座化ポイントの獲得強化	・新生活応援キャンペーンの実施 ・担当局を明確にした地方公共団体、全銀型給与導入事業所等へのアプローチの実施 ・ゆうちょBizダイレクト等の活用 ・アルバイト学生等への積極的な給与動奨 ・ゆうちょ未利用者への新規口座開設のアプローチ ・「年金」、「給与」利用者に対して「自動払込み」の利用を動奨 ・学校への自動払込み利用を提案																・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」へのアプローチを強化 ・「ゆうちょBizダイレクト」等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動奨を継続実施 ・アルバイトをする学生への給与口座利用の動奨を強化 ・0歳児、新入生及び親世代への新規口座開設動奨を強化 ・「年金・給与利用者」に対して、「自動払込み」の利用を動奨 ・サンキュー年賀等による学校との関係を活用した自動払込み利用の提案

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
		異物	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	
満期営業活動サイクルの継続	「やっぱりゆうちょキャンペーン」(本社施策)の実施		○	○	「やっぱりゆうちょキャンペーン」を活用した満期営業活動サイクルを実施												・キャンペーンを有効活用し、満期金の再預入勧奨を実施
	・VIPのデータ(満期保有顧客の属性、貯金残高等の利用状況)を活用した複合営業(投資信託、年金口座、給与等)の実施		○	○	VIPを活用し、お客さまの属性、利用状況(貯金残高・年金・給与・自払等)を把握した上で、役員、年金、給与等の複合営業を展開												・VIPを活用し、案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
	・「ご利用ありがとうございますキャンペーン」(支社施策)の実施 ・担保定額満期保有顧客の早期囲込み ・投資信託勧奨(紹介)の強化		○	○	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」 定額満期保有者に対し投資信託を提案												・「ご利用ありがとうございますキャンペーン」による早期の来客誘致(訪問活動)を行い、来局者に対して指定日預入を勧奨することで、他行への流出を防ぐ
<b>投信利用顧客のすそ野拡大と投信残高の拡大</b>																	
投資信託のすそ野拡大に向けた取組	「資産づくり応援キャンペーン」(本社施策)の実施 ・口座稼働率の向上 ・iDeCo対面相談受付サービスを活用した加入者の拡大 ・資産運用セミナー、相談会の開催		○	○	資産づくり応援キャンペーン(本社施策) ボーナスキャンペーン 口座稼働率を向上させるため、つみたてNISAの利用勧奨を強化 投信取扱局におけるiDeCo対面相談受付サービスの実施 取扱局における資産運用セミナー及び相談会の開催												・長期・分散のメリット等を活用したつみたてNISAの利用促進 ・iDeCo加入ガイドを活用した対面相談受付サービスによりiDeCoの加入者を拡大 ・取扱局における資産運用セミナー、相談会を実施
			○	○	職域営業の強化取組												・事業所等において職域セミナーを開催
			○	○	紹介局・取扱局の連携強化と口座稼働率の向上 定期的訪問によりターゲット及び話法の共有化 投資信託紹介法集(仮称)等の活用 紹介拠点局の取組強化 投資信託取扱局の拡大 局舎工事 事前研修の実施 INS派遣フォロー												・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 ・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INS派遣を実施し営業、取扱事務に対するフォローを実施
<b>2 かんぽ営業の再構築</b>																	
<b>かんぽ新契約と契約継続の両面を重視した営業推進</b>																	
・満期・満了・生存、ご家族登録手続、かんぽつながる安心活動を契機とした営業活動	・満期・満了・生存及び訪問先データの活用徹底		○	○	満期データ投入後、1週間以内の担当者割当とデータ投入月月末までの初回コンタクト(郵便局)、割当状況のフィードバック(支社) 「訪問先データ着手率確認Day」(毎週水曜日)による進捗管理の徹底(郵便局)、データごとの着手率推進目安の設定(支社)												・満期生存データの早期アプローチを徹底 ・つながる安心活動等を契機とした既にかんぽにご加入いただいているお客さまのご家族(既加入世帯の未加入者)へのアプローチを実施
			○	○	かんぽ新商品(2019年4月)のご案内とキャンペーンを活用した未加入・青壮年層開拓(郵便局) 「安心広がる新商品登場!『かんぽ生命の春のワンダーキャンペーン』」(4/1~6/7) キャンペーン(P) キャンペーン(P) 郵便局での「お客さまへの声かけ」強化 渉外社員(金融渉外機能1人1日6件)、(窓口機能1人1日4件)の両隣訪問												・かんぽの新商品・キャンペーンをご案内(窓口では「声かけ」を徹底) ・未加入青壮年係数について、契約者基準の未加入・青壮年層の評価を追加するとともに、契約者及び被保険者の青壮年層の年齢範囲の定義を18~49歳に拡大(現行は25~39歳) (未加入・青壮年層係数) 契約者(既加入・青壮年1.1、未加入青壮年1.3) ×被保険者(既加入・青壮年1.1、未加入青壮年1.2)

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		
<ul style="list-style-type: none"> <li>はじめてのお年玉施策応募者等データを活用した営業活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>はじめてのお年玉施策応募者への後続営業を重点的に展開したかんぽの未加入・青壮年層開拓</li> </ul>						2018年度応募者データ投入予定									2019年度応募者データ投入予定		<ul style="list-style-type: none"> <li>はじめてのお年玉施策応募者の訪問先データを活用し、未加入・青壮年層開拓を実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>職域保険料払込団体、既取引企業等に対する職域営業の展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険料払込団体、既存取引企業等へのアプローチ(攻めの営業)を展開したかんぽ、投信等のコンサルティング提案の実施</li> </ul>						かんぽ生命保険と連携した職域営業の展開											<ul style="list-style-type: none"> <li>かんぽ生命保険からのトスアップによる職域営業の実施</li> <li>郵便局長等による「法人営業」及び「職域営業」の展開</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ライフプラン相談会の計画的な開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間を通じて地域のお客さまへ郵便局をご利用いただくためのライフプラン相談会の計画・実施</li> </ul>						地区連絡会単位のライフプラン相談会(上期に1回以上)									地区連絡会単位のライフプラン相談会(下期に1回以上)		<ul style="list-style-type: none"> <li>がん保険・投資信託等のご提案等のご提案を含めた「総合金融相談会」となるよう、計画・実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>契約の継続に向けた取組徹底(失効解約の抑制)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「失効解約限度率」「3年間消滅率」(指標)の局別推進管理の強化</li> <li>「解約時ご留意事項確認書」を通じた継続勧奨及び乗換契約(転換類似)に対する指導の強化</li> <li>販売実績計上タイミングの見直し</li> </ul>						「3年間消滅率」と「失効解約限度率」を意識した解約の抑制(郵便局)、推進状況のフィードバック(支社)											<ul style="list-style-type: none"> <li>「3年間消滅率」と「失効解約限度率」確保に向けた月報による推進管理を徹底</li> <li>乗換契約(転換類似)発生率が高い郵便局(金融渉外機能)及び渉外社員(金融渉外機能)に対し、支社から指導(四半期単位)</li> <li>解約等の抑制に向け、次の施策を展開</li> <li>乗換契約の判定対象の拡大、「解約時ご留意事項確認書」の活用徹底、「3年間消滅率」の導入と「3年間保有率」を用いた手当制度の導入、「払込完了契約の解約抑制」</li> <li>被保険者不同意、撤回、謝絶等の発生への抑制に向けた推進管理の展開</li> </ul>
<b>常時募集体制の確立</b>																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>常時募集体制の確立(週推進2%以上の定着にこだわった推進管理と毎月の月間計画を「やり切る額」と位置付けた推進管理の徹底)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>週推進2%以上の確保に向けた推進管理と営業活動</li> <li>月間計画を「やり切る額」と位置付け、毎月の取組策の策定と評価・反省の実施</li> <li>週推進2%以上と月間「やり切る額」確保に向けた保障設計書作成枚数を目安とした営業活動量の増加</li> </ul>						週推進2%確保に向けた推進管理と未確保時の支社への評価・反省のメール報告(郵便局)、週推進2%未確保局・部会への指導(支社)											<ul style="list-style-type: none"> <li>週推進2%以上の確保に向けた推進管理(見込客の管理を徹底)</li> <li>月間計画「やり切る額」確保に向けた取組計画を策定</li> <li>保障設計書作成数(被保険者)目安 渉外社員:週4枚以上、月15枚以上 窓口局:週2枚以上、月10枚以上</li> </ul>
<b>3 顧客構造の変革</b>																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>職域営業、法人営業の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校訪問に併せて職域セミナーの開催を提案</li> <li>郵便局と関係が深い事業所(給与利用事業所・近隣事業所)に対して、ゆうちょダイレクト及びベネフィット・ステーション等のご案内に併せて職域セミナーの開催を提案</li> <li>ゆうちょ銀行等から取引先事業所の紹介を受け、職域セミナーを協働開催</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>学校訪問時に併せて職域セミナーの開催を提案</li> <li>訪問事業所のリスト化→部会単位で集約</li> <li>事業所訪問により、事業所のニーズを把握</li> <li>各種サービスや職域セミナーを提案</li> <li>上期の取組を継続</li> </ul>											<ul style="list-style-type: none"> <li>普段会うことが難しいお客さまや新規のお客さま(特に青壮年層)との接点の強化対策</li> <li>学校へ訪問する際は職域セミナーを提案</li> <li>職域セミナーは、グループが協働して開催。アンケートを獲得の上、コンサルティブ営業、後続営業を展開</li> <li>ゆうちょ銀行等から取引先事業所の紹介があることから、連携して取り組む</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>総合金融相談(会)の定着</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地区連絡会単位で四半期に1回以上の「総合金融相談会」を開催。アンケートを活用し、日頃会えないお客さま(主に青壮年層)との接点を拡大</li> <li>ポータルサイトに掲載する教材等を活用した勉強会、情報紙等を通じた好取組の横展開等</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>地区連絡会、部会のスケジュールに合わせた総合金融相談会の開催(目安として四半期に1回以上の開催)</li> <li>好取組事例の横展開(情報紙等の発行)</li> <li>好取組事例の横展開(情報紙等の発行)</li> </ul>										<ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局で取り扱う商品の未利用者も誘引できるようなイベントなど、集客力が見込める開催方法を計画</li> <li>土日の活用により、平日にお会いすることが難しいお客さま(主に青壮年層)に対する面談機会を増加</li> </ul>	

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
		事務	窓口	金庫	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
<b>4 提携金融サービスの推進</b>																	
お知らせ施策等を活用した商品提案機会の創出 ・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 ・自動車保険お客さま向け施策	○	○	がんを知る展(窓口ロビー展)等を活用した顧客接点の拡大												・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	
				自動車保険 お客さま向けキャンペーン[P] がん保険お客さま向けキャンペーン													
・総合金融相談会等における提携金融サービス商品の販売強化	・総合金融相談会等との連動 ⇒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	○	○	総合金融相談会(目安として四半期に1回以上の開催)、ライフプラン相談会と連動した共同販売等の実施 総合金融相談会等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												・総合金融相談会等の開催時に提携金融商品を提案。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	
				窓口社員・渉外社員の連携													
窓口機能の収益目標化 ・部会単位の提携金融収益目標の設定・推進管理の実施	・商品別・局別の推進状況の把握及び役員局長等による推進管理	○		商品別・局別の推進状況の把握及び役員局長等による推進管理及び指												・部会単位の提携金融商品(変額年金保険、損害保険、引受条件緩和型医療保険)合算の収益目標を設定。各部会においては、商品別・局別に推進状況を把握した上、目標達成に向け、役員局長等による推進管理を実施	
<b>5 物販商品の取組強化、広告ビジネスの増収</b>																	
<b>頒布会・各種イベントカタログの維持拡大</b>																	
・頒布会ターゲット12の必達 ・重点カタログ等推進管理の徹底 ・営業サポートの充実	・頒布会1人当たり12件の確保 ・中元、歳暮、年賀状印刷の販売強化 ・非食品、イベントカタログ、地域カタログ等重点商品の販売強化 ・法人需要の拡大 ・試食を通じたカタログ販売強化	○		【頒布会・中元】DM回収 【中元】新規拡大 【歳暮・印刷】DM回収 【歳暮・印刷】新規拡大 【頒布会】継続申込み 【頒布会】新規申込み(12か月分) 【頒布会】新規申込み(11か月～6か月分) こども・母 父の日 夏野菜・カレー おせち らーめん 笹だんご 敬老の日 クリスマス VD WD 地域カタログ(魚沼うまいもの発等) 請求書払い訴求強化 請求書払い訴求強化 研修、試食会 研修、試食会												・DM(継続申込み)の早期手交及び回収(中元、歳暮、年賀状印刷) ・社員別の推進管理の徹底 ・ガイドラインに対する進捗管理(日々) ・販促ツール(アイキャッチャー等)、カタログ発行での勧奨による新規拡大(全カタログ) ・請求書払いスキームを活用した周年企業等の法人勧奨 ・連絡会、部会単位での研修会、学習会開催によるボトムアップ ・試食(カレー、ラーメン)等での食レポを通じた営業展開	
				フレーム切手の企画・販売、フレーム切手企画研修の開催 米箱の調製・販売 お手紙年賀の調製・販売 信越オリジナル地域商材の企画、販売													
<b>地域ニーズに応じた物販商品の企画・販売</b>																	
・店頭販売商品の取組強化 ・営業サポートの充実	・店頭販売商品の販売強化(フレーム切手を含む) ・地域商材の企画・販売強化	○		フレーム切手の企画・販売、フレーム切手企画研修の開催 米箱の調製・販売 お手紙年賀の調製・販売 信越オリジナル地域商材の企画、販売												・店頭販売商品の管理替えによる在庫消化 ・連絡会、部会単位での研修会、学習会開催によるボトムアップ ・信越オリジナル地域商材の企画・販売強化 ・各種インセンティブの実施による販売強化	
				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 食品・非食品の無人販売勧奨強化、ワゴン移送・購入による利用拡大 <都度>掲出・撤去の報告													
<b>広告ビジネスの新規開拓による収益拡大</b>																	
・郵便局の営業環境の整備・サポート ・新規媒体の促進・強化 ・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 ・食品、非食品の無人販売強化、証明写真BOX、地域サイネージの利用拡大 ・広告事故0の継続徹底	○		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 食品・非食品の無人販売勧奨強化、ワゴン移送・購入による利用拡大 <都度>掲出・撤去の報告												・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))への勧奨 ・農家以外への食品、非食品の無人販売勧奨の強化 ・未掲出事故等の防止	
				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 食品・非食品の無人販売勧奨強化、ワゴン移送・購入による利用拡大 <都度>掲出・撤去の報告													

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		
<b>6 郵便局のみまもりサービスの拡大</b>																		
<b>営業推進態勢強化に向けた取組</b>																		
・営業推進態勢強化に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業ツール、チラシ類等を活用した周知活動、利用勧奨の強化</li> <li>・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、ふるさと納税返礼品によるみまもりサービスの実施及び行政サービス受託型契約獲得に向けた取組み</li> <li>・自治体広報紙等へのPR掲載及び都市部等子世代へのPR掲載広報紙の郵送等といった周知活動によるふるさと納税返礼品としてのみまもりサービス実利用の獲得</li> <li>・福利厚生として、サービス利用が見込まれる事業所へのみまもりサービス利用の提案を実施し、法人顧客の獲得に向けた取組み</li> </ul>	○	○															<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業ツール「営業ポイント集『キボンのキ』」、「セールスアシスト話法例」及び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、取組結果等を把握活動に対する検証を実施</li> <li>・自治体へのみまもりサービスの提案を行い、ふるさと納税返礼品としてのみまもりサービスの提供及び行政サービス受託型の契約などの利用者拡大に向けた取組みを実施</li> <li>・ふるさと納税返礼品としてのみまもりサービスの実利用の獲得に向け、導入している自治体に対し、広報紙等へサービスPR広告の掲載を依頼。（素材は支社から提供。）また、PR掲載の広報紙を都市部等子世代へ郵送等による、ふるさと納税返礼品（みまもりサービス）についてのPRを実施</li> <li>・福利厚生としてみまもりサービスの利用が見込まれる事業所に対し、提案を行い、法人顧客の獲得に向けた取組みを実施（提案資料については、支社から提供。また折衝については、郵便局及び支社が連携し実施）</li> </ul>
<b>効果的な営業活動</b>																		
・効果的な営業活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズが見込まれるお客さま（実需に基づく）を中心とした営業活動</li> <li>・成約に向けた、好取組事例の共有による取組み</li> </ul>	○	○															<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの周知活動等を通じて、見込客の掘り起しを行い、ニーズが見込まれるお客さまへの勧奨を実施（実需に基づく、営業活動）</li> <li>・好取組事例については、支社から随時提供。社員間で情報共有を行い、成約に向けた取組みを実施</li> </ul>
<b>サービス品質向上に向けた取組</b>																		
・サービス品質向上に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・みまもり訪問サービスの定期訪問業務の当月中による訪問完了の徹底</li> <li>・報告書内容の充実。コメント記載内容の充実及び写真添付率の向上</li> <li>・みまもり代表局における迅速な事務処理及び訪問管理の徹底</li> </ul>	○	○															<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期訪問業務について、当月中の訪問完了を徹底</li> <li>・報告書の作成に当たっては、「定期訪問のポイント」「報告書作成のポイント」等を活用し、コメント記載及び写真添付による充実化を図る</li> <li>・みまもり代表局においては訪問担当局と連携し、事務処理（代表局事務）及び訪問管理の徹底による、円滑なサービスを提供</li> </ul>

### Ⅲ 共通

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		
<b>1 損益管理マネジメントの推進</b>																		
<b>「収益だけでなく「費用」にも着目した損益管理の推進</b>																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・損益計画達成のための、「費用」における効果的・効率的な使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・損益推進状況表及び「損益カルテ」等により、自局・地区連絡会・部会等の人件費及び物件費の使用状況の分析を実施</li> <li>・分析結果により、自局・地区連絡会・部会等における人件費・物件費の使用方法を改善</li> </ul>	○	○	○														<ul style="list-style-type: none"> <li>・両事業とも、自局・地区連絡会・部会等における費用（人件費・物件費）の使用状況を確認し、効果的・効率的に使用されているかを検証・分析を実施</li> <li>・確認・分析した結果、次月以降における使用方法を検討</li> </ul>
<p>損益推進状況表及び「損益カルテ」による費用（人件費・物件費）の使用状況の確認・分析</p> <p>確認・分析結果による費用（人件費・物件費）の効果的・効率的な使用方法の検討・実施</p>																		



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	
PDCAサイクルの徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局における損益分析等に役立てるため、毎月「損益カルテ」を提供</li> <li>損益推進状況表及び「損益カルテ」による損益状況及び自局・地区連絡会・部会等の強み・弱みを把握し、損益向上のための取組内容を決定・推進</li> </ul>	○	○	○	「損益推進プロジェクト」の設置	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	各機能の損益状況の分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月、本社から提供される損益推進状況表及び支社から提供する損益カルテを活用し、損益状況や強み・弱みを把握</li> <li>郵便局における損益管理に役立てるため、損益に関する情報紙を発行</li> </ul>
人件費の効率的な使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>人件費計画額の通知</li> <li>損益・人事担当調整役と人件費の効率的な使用について打ち合わせ</li> <li>適正な要員配置の実施</li> <li>損益推進プロジェクト窓口機能分科会を毎月開催し、人件費使用状況を分析</li> <li>郵便関係社員の超勤管理</li> </ul>	○	○	○	計画額通知	損益・人事担当調整役との打ち合わせ	計画額通知	損益・人事担当調整役との打ち合わせ	社員配置状況(勤務指定表)の確認(毎月)	雇用調整等の実施	損益推進プロジェクト窓口機能分科会の開催(毎月)	要改善局への訪問指導 改善状況の確認(改善局の指定、訪問指導、改善状況の検証)	要改善局への訪問指導 改善状況の確認(改善局の指定、訪問指導、改善状況の検証)	要改善局への訪問指導 改善状況の確認(改善局の指定、訪問指導、改善状況の検証)	雇用調整等の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>本社から支社への人件費予算通知が4月初旬のため、4月中旬に各局へ人件費計画額を通知</li> <li>2019年度の人件費効率的な使用のための郵便局への支援方針等について、4月及び10月の年2回、損益・人事担当調整役と打ち合わせ</li> <li>損益・人事担当調整役を通じて、各局の勤務指定状況を毎月確認。適配置の場合は、雇用更新前の8月及び2月に契約社員の雇用調整等を実施</li> <li>損益推進プロジェクト窓口機能分科会を毎月開催し、人件費使用状況を分析の上、要改善局を指定し、訪問による支援・指導を行い、改善状況を検証する等のPDCAサイクルを実施</li> <li>郵便関係社員に対し、計画内での人件費使用となるよう、適正な超勤管理について指導</li> </ul>	
<b>2 地方公共団体・地域との連携強化</b>																	
市町村との包括連携協定の締結	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定事項に係る活動状況の把握、取りまとめ及び情報提供</li> <li>取組事例を活用した連携事例の紹介</li> <li>郵便局における市町村への提案営業の実施に役立てるため、まちづくり協議会等で使用する提案資料を作成し、提供</li> <li>各地域の特性に応じた自治体のニーズ把握、連携施策発案のため、定期的にまちづくり協議会等を開催</li> <li>まちづくり協議会等の開催状況や市町村からの意見要望の取りまとめ及び情報提供</li> <li>包括連携協定締結に向けた年間実施計画の策定及び包括連携協定の締結</li> </ul>	○	○	○	資料の提供	情報紙の発行	毎月活動状況を把握、取りまとめの上、情報提供	情報紙の発行	情報紙の発行	情報紙の発行	情報紙の発行	情報提供	情報提供	情報提供	情報提供	情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>市町村への情報提供件数について「10件」が概(郵便局(単マネ及び旧集配センター統合局)に対しては、支社から当該局へ電話連絡し状況を把握</li> <li>包括連携協定締結までの流れについて、郵便局において実施する事項、支社における支援の内容を明確化し、提示</li> <li>市町村からの個別要望のうち、郵便局で実施を判断できない事項については支社へ連絡。支社・本社と連携し、対応方法を検討。地公体担当局長を通じて市町村へ回答</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>実効性のある協定にすべく各種連携事項の確実な実施</li> <li>自治体のニーズ把握、更なる関係強化に向けた定期的な打合せの実施</li> </ul>	○	○	○	四半期に1回以上開催	四半期に1回以上開催	各種連携事項の確実な実施	四半期に1回以上開催	四半期に1回以上開催	四半期に1回以上開催	四半期に1回以上開催	四半期に1回以上開催	四半期に1回以上開催	四半期に1回以上開催	四半期に1回以上開催	四半期に1回以上開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>市町村との定期的な打合せにあたっては、連携事項の紹介やまちづくり協議会等で使用する提案資料を活用</li> </ul>

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		
<b>地方公共団体事務の包括受託の展開</b>																		
地方公共団体事務の包括受託に取り組み、地方公共団体と郵便局双方にとって、Win-Winとなる体制を構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度に選定した対象市町村へ地方公共団体事務の包括受託を提案</li> <li>市町村のニーズの把握を行い、支社と連携した地方公共団体事務の包括受託提案を実施</li> <li>現在、証明書交付事務等を受託している市町村に対する包括受託の提案</li> </ul>	○	○	○			選定した市町村と交渉										交渉がまとまり次第、契約の切替対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度内に、信越支社においては9市町村を選定</li> <li>市町村から地方公共団体事務の受託の要望があった場合、速やかに支社へ連絡。支社と一体となって提案営業を実施</li> <li>既存契約自治体への包括受託の提案にあたっては、支社と一体となって対応</li> </ul>
<b>地域のニーズに応じた地域活性化策の取組</b>																		
地域の発展に向け、郵便局が地元と一体となって地域活性化への取組を展開することにより、地域との信頼性を高め、日本郵便の存立基盤を強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費増税対策として発行されるプレミアム商品券の受託販売に向けた市町村への積極的なアプローチ</li> <li>地域活性化策の検討・実施</li> </ul>	○	○	○			市町村への提案・交渉										交渉がまとまり次第、契約・オペレーション等詳細の打合せ	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域活性化策の展開にあたり、郵便局では判断・対応ができない事項については、支社へ連絡。支社・本社と連携して対応方法を検討</li> </ul>
<b>学校との連携</b>																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>日本郵便及びグループ各社が実施する学校向け施策を効果的に活用、学校との連携強化を図る</li> <li>「郵便局見学・職場体験」を積極的に受入れ、次世代を担う子どもたちの接点を増やし、郵便局ファンの拡大を目指す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取組時期を同時期とする施策や営業施策をパッケージにした提案の実施</li> <li>学校への訪問にあたっては、郵便局が全ての学校を直接訪問し、先生方の困り事やニーズを把握し、その後の提案に結び付ける等、学校を訪問する機会を効果的に活用</li> <li>「郵便局見学・職場体験」の積極的な受入れ</li> </ul>	○	○	○			手紙の書き方体験授業の勧奨										手紙の書き方体験授業の勧奨 全日本年賀状大賞コンクールの勧奨 ゆうちょアイデア貯金箱コンクール参加賞の持参	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校との関係づくりを行うため、手紙の書き方体験授業の勧奨等教育関連施策の提案にあたっては、原則、郵便局から全ての学校を直接訪問</li> <li>教職員団体の主催する郵便教育セミナーへの参加による教師との繋がり構築・強化</li> <li>先生方の困りごとやニーズを把握し対応するとともに、市町村や地域に跨る取組については、地公体担当局長と連携して対応</li> <li>学校への訪問に先立ち、各地区連絡会・部会の判断により、校長会・教育委員会を訪問</li> <li>本社において、「郵便局見学・職場体験」で実施できる事項を整理。実施できる内容が明確化され次第、郵便局あて通知</li> </ul>
							手紙の書き方体験授業の勧奨 手紙作文コンクールの勧奨 ゆうちょアイデア貯金箱コンクール応募キットの持参 ラジオ体操出席カードの持参										手紙の書き方体験授業の勧奨 ゆうちょアイデア貯金箱コンクールの局内展示会の勧奨	
							かもめ～る営業										年賀営業	
							ボーナス・長期休暇対策										ボーナス・長期休暇対策	
							「郵便局見学・職場体験」の積極的な受入れ											
<b>3 機能重視のマネジメントの推進</b>																		
<b>旧集配センターマネジメント統合の推進</b>																		
旧集配センターマネジメント統合の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>統合時基礎研修、防犯・CS研修の実施</li> <li>集配委託業務の管理の変更</li> <li>安全推進体制、貨物法制の整備</li> <li>システム対応</li> <li>受持局副部長・支社局別担当者等による訪問等支援</li> </ul>	○	○				安全推進体制、貨物法制の整備										安全推進体制、貨物法制の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>集配委託業務が変更になる旨、受託者に説明</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>統合を推進するにあたっては、随時支社の局別担当者等によるフォローを実施</li> </ul>
							集配委託業務の管理の変更										集配委託業務の管理の変更	
							システム対応										システム対応	
							統合時基礎研修、防犯・CS研修の実施										統合時基礎研修、防犯・CS研修の実施	
							支社局別担当者等によるフォローの実施(随時)											

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												実施のポイント	
		商物	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		
効率的な窓口業務運営 ・総合サービスの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>指示文書を発出</li> <li>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</li> <li>スキル習得状況の把握</li> <li>推進が遅れている局への指導</li> <li>エリマネ局への兼務を活用したスキル習得</li> </ul>	○	○		指示文書発出 ↓ スキル把握 育成計画の策定 ↓ スキル習得状況の支社への報告 ↓ スキル習得状況の把握 ↓ エリマネ局への兼務によるスキル習得 ↓ 実施状況の把握 ↓ 部会、単マネ局へ指導				育成計画の実行 ↓ スキル習得状況の支社への報告 ↓ スキル習得状況の把握 ↓ 育成計画の遅れに対する指導 ↓ 実施状況の把握 ↓ 部会、単マネ局へ指導								↓ スキル習得状況の支社への報告 ↓ スキル習得状況の把握 ↓ 育成計画の遅れに対する指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>単独マネジメント局あてに年間の取組事項に関する指示文書を発出</li> <li>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、新たなスキル習得を実施</li> <li>年3回(5月、8月末、1月末)、単マネ局からの報告により、社員のスキル習得状況を把握</li> <li>育成計画どおりにスキル習得が進んでいない局への訪問指導等を実施し、その後の進捗を確認</li> <li>部会長は、スキル習得状況を窓口営業部長と共有の上、単マネ局社員のスキル習得のためのエリマネ局との兼務を実施し、実施状況を支社へ報告</li> <li>エリマネ局への兼務状況を把握し、単マネ局社員のスキル習得に活用されているかを確認した上で、活用されていない部会、単マネ局を指導</li> </ul>
部会を単位とする柔軟な委員配置の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>指示文書を発出</li> <li>エリア社員を計画的に派遣</li> <li>単マネ局との一体的取組に活用</li> <li>委員配置実施状況の把握</li> <li>部会、単マネ局への指導</li> </ul>				指示文書発出 ↓ 部会内局の想定される労働力不足に対するエリア社員の派遣 ↓ 単マネ局社員との相互兼務による一体的取組の実施 ↓ 実施状況の把握 ↓ 部会、単マネ局へ指導				↓ 実施状況の把握 ↓ 部会、単マネ局への指導							↓ 実施状況の把握 ↓ 部会、単マネ局への指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>部会長あてに年間の取組事項に関する指示文書を発出</li> <li>部会内社員の休暇、出張、計画的な営業推進施策等、予め想定される労働力不足に対して計画的に派遣するエリア社員を指定し、派遣</li> <li>社員育成の観点から、単マネ局社員と相互の兼務等による一体的取組を実施、実施に当たっては、部会長と窓口営業部長が対象者を選定</li> <li>年3回(6月末、8月末、1月末)、部会長からの報告により、柔軟な委員配置実施状況を把握</li> <li>実施状況の報告に基づき、部会、単マネ局を指導</li> </ul>	
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																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>実施方法の検討</li> <li>実施施策の展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本社実施の新規事業の展開</li> <li>本社で承認された実施施策における実施方法の検討</li> <li>実施施策における実施状況の確認及び横展開</li> </ul>	○	○	○	(※本社指示を受けて対応) ↓ 実施方法の検討 ↓ 情報紙の発行				施策の実施・実施状況の確認 ↓ 情報紙の発行							↓ 情報紙の発行	<ul style="list-style-type: none"> <li>本社実施施策の展開にあたり、関係地域(関係局)と連携の上、スムーズな導入に取り組む</li> <li>本社で承認された施策については、本社・支社・郵便局が連携の上、実施方法を綿密に検討</li> <li>施策が実施された場合は、実施状況の確認を行うとともに、情報紙等により実施状況を横展開により提供</li> </ul>	

信越支社 2019年度経営計画主要施策に係る取組計画【業務品質の向上】

I 郵便・物流事業

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
<b>1 郵便物等放棄・隠匿の根絶</b>																	
郵便物等放棄・隠匿に向けた職場環境改善 ・郵便物等放棄・隠匿の根絶に向けた職場環境改善の取組み	・社員間のコミュニケーション活動の向上及び職場環境改善 ・DOSSデータを活用した作業状況の分析・検証 ・テレマティクスを活用した、社員育成・コミュニケーション強化(試行)	○			社員間のコミュニケーション活動の向上及び職場環境改善 各局からの報告(毎月20日)による、DOSSデータを活用した社員別分析・検証結果及び指導状況の確認 テレマティクスを活用した、社員育成・コミュニケーション強化(試行)												・管理者及び役職者が定期的に社員対話を実施し、コミュニケーションを図るとともに、職場環境改善を実施 ・各局からDOSSデータを活用した「DOSS見える化シート」により個人別に分析し社員指導を実施。また、「DOSS見える化シート」を支社に報告 ・取組に不備がある局については、支社社員による随時指導を実施 ・新規採用社員、要支援対象者等にスマートフォンを携帯させ配達状況を確認。応受援体制を整え社員を孤立させないようフォローする(試行)
・班・チームによる業務応援	・通集配社員の協力・応援体制強化のためのペア配達の実施(試行)	○		実施方法:対象局等検討 試行 DOSSデータ等による作業効率等の効果検証												・通配区を必ず2区のペアにして掃局時、相互に応援し同時に局へ戻る。社員2人で掃局することで社員間コミュニケーション強化を図る	
<b>2 料金適正収納の徹底</b>																	
料金適正収納の更なる体制強化 ・支社主催会議での指導 ・ブロック局長会議での指導 ・リーフレットの活用 ・管理者及び担当者に対する理解度確認 ・支社社員による臨局点検 ・情報紙による注意喚起 ・モニタリング・指導専門役による臨局点検 ・郵便部長の職場交替による点検	・単独マネジメント局長会議及び郵便関係部長会議において、料金適正収納の重点取組事項について指導 ・各ブロック主催の会議で品質担当局長から料金適正収納の重点取組事項について指導 ・マニュアル改正の都度、リーフレットを作成し、正規取扱いを徹底するため、社員にリーフレットを着用 ・定期的に管理者及び社員の料金適正収納に対する理解度を確認 ・監査室等による指摘事項発生局に対し、支社社員が臨局点検及び指導。また、専門役による定期的な臨局確認及び指導 ・懸念事項、マニュアル改正等を周知及び指導 ・年1回以上、モニタリング・指導専門役が料金適正収納の取組状況を点検 ・一定期間、郵便部長を他局に兼務させ、他局の料金適正収納の取組状況を点検	○		会議開催 各ブロックの毎月開催会議 リーフレットの着用 理解度テスト等の実施 発生局は都度、それ以外の郵便局は定期的に臨局指導 都度発行 年1回以上、支店統合局全局を点検 職場交替実施												・料金不適正収納根絶に向け、管理者及び社員のスキルアップ、正規取扱いの定着化を図る。 ・ブロック品質担当局長から懸念事項等をブロック内の各局長に落とし込み、料金適正収納を徹底する。 ・引受時に取扱方法等を確認するツールとして、リーフレットを着用する。マニュアル改正等により内容が変更になった場合、その都度、差替を実施する。 ・管理者及び社員のスキルアップ、正規取扱いの定着化のため、定期的に理解度テストを実施する。 ・遺漏が発生した場合は、速やかに臨局指導を実施するとともに同様の事案を発生させないよう情報紙等により、全局へ注意喚起を実施する。 ・専門役が定期的に訪問する際、料金適正収納に対する取組状況を確認する。 ・実際に郵便局で引き受けた別後納郵便物等をモニタリング・指導専門役が通(個)数検査を実施し、整合性を点検する。 ・郵便部長が他局の状況を確認することで自局の強み・弱みを把握し、料金適正収納態勢の更なる強化に取り組む。	

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												実施のポイント
		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	
<b>3 貨物法制等の遵守</b>																	
<b>貨物法制の遵守</b> ・運行管理者のスキルアップを通じた適正な運行管理	・貨物法制遵守状況の確認 ・法令自主点検の実施	○				運行管理者・整備管理者選任(解任)指導・確認 運転者教育計画の確認				法令遵守自主点検		運転者教育実施状況の確認・指導			法令遵守自主点検		・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・解任漏れのないよう届出を指示 ・運転者教育の実施計画をすともにも、11項目の教育が完全に実施できるよう指導。 ・専門役の臨局による適正な点呼・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を防止 ・本社指示による法令自主点検(8月と2月)を実施
・頻回修理、高額修理案件の抑制 ・車両配置の適正化	・車両保守費の使用状況の確認 ・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)	○			低稼働車両の把握	計画超過局への指導 取組確認 車両要求局への移動				計画超過局への指導 取組確認		計画超過局への指導 取組確認			計画超過局への指導 取組確認 車両要求局への移動		・高額修理の抑制 日常点検及び自主整備項目の実施の臨局指導を実施し、高額修理の発生原因を把握。不備がある郵便局は、原因に基づく改善を行うとともに、改善状況を臨局等により確認 ・車両配置の適正化 毎月、前月の低稼働率(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他の要求局へ移動する
<b>航空危険物の航空搭載の防止</b>																	
・支社主催会議での指導 ・ブロック局長会議での指導 ・車船振替輸送削減に向けた取組 ・航空保安・航空危険物教育訓練の実施 ・航空保安・航空危険物教育訓練等管理システムへの入力指導 ・支社社員による臨局点検 ・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において、航空保安・航空危険物対策の重点取組事項について指導 ・各ブロック主催の会議で品質担当局長から航空保安・航空危険物対策の重点取組事項について指導 ・毎月車船振替輸送発生件数データを取得し、ポータルサイトにより情報提供。また、毎月1回支社経営会議において情報共有 ・航空保安・航空危険物業務に携わる新規採用社員等に対し教育訓練を実施 ・本社主催教育訓練を受講 ・郵便局に対し教育訓練の波及訓練を実施 ・教育訓練終了後のシステム登録フォロー ・監査室等による指摘事項発生局に対し、支社社員が臨局点検及び指導。また、専門役による定期的な臨局確認及び指導 ・懸念事項、マニュアル改正等を周知及び指導	○			会議開催 各ブロックの毎月開催会議 毎月、郵便局へのフィードバック及び社内での情報共有 新規採用社員への教育訓練 本社主催教育訓練 支社主催教育訓練 発生局は都度、それ以外の郵便局は定期的に臨局指導 都度発行				会議開催 郵便局主催教育訓練 未入力への指導、入力フォロー				会議開催		・航空保安・航空危険物対策における取組・点検を確実に実施する ・ブロック品質担当局長から懸念事項等をブロック内の各局長に落とし込み、事故防止に取り組む ・毎月、自局の発生状況を確認し、原因究明等の分析後、車船振替輸送根絶に向けた再発防止に取り組む ・新規採用時研修時に教育訓練を実施する ・支社社員が本社主催の教育訓練に出席し、受講後郵便局長へ波及訓練を実施する ・郵便局主催の教育訓練終了後、システム登録状況を進捗管理し、未入力局に対しフォローする ・遺漏が発生した場合は速やかに臨局指導を実施するとともに同様の事案を発生させないよう情報紙等により全局へ注意喚起を実施する ・専門役が定期的に訪問する際、航空保安・航空危険物対策に対する取組状況を確認する		

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	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	
<b>4 郵便業務品質の向上</b>																	
<p>お客様の立場に立った基本動作の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情申告(三誤以外)の根絶及び配達時の基本動作の徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JPCC苦情申告(三誤以外)事案の周知及び再発防止策実施状況の確認</li> <li>大口顧客差出ゆうパック等の品質に関する情報紙等による注意喚起、指導</li> </ul>	○			<p>発生事案の会議資料等による周知・再発防止策実施状況の確認</p> <p>大口顧客差出のゆうパック等の集配品質向上に関する情報紙等による、注意喚起、指導を策定</p>												<ul style="list-style-type: none"> <li>JPCC苦情申告(三誤以外)事案を内容とする、支社CS委員会資料をポータルサイトで周知</li> <li>また、同様の申告を発生させないため基本動作の徹底を社員指導、受託者周知を実施</li> <li>また、自局で発生した事案に対し、真因を追求した上、改善取組策を策定し、実行するとともに取組状況の検証を行い、再発防止に取り組む</li> <li>大口顧客差出情報を情報紙等で注意喚起</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>郵便関係事故の防止</li> <li>支社主催会議での指導</li> <li>ブロック局長会議での指導</li> <li>郵便・物流業務モニタリングの実施</li> <li>情報紙による注意喚起</li> <li>事故防止対策協議会の開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>単独マネジメント局長会議及び郵便関係部長会議において、郵便関係事故防止の重点取組事項について指導</li> <li>各ブロック主催の会議で品質担当局長から郵便関係事故防止の重点取組事項について指導</li> <li>専門役が年1回以上、郵便業務に関するモニタリング項目を点検し、不備事項の改善を指導</li> <li>懸念事項、マニュアル改正等を周知及び指導</li> <li>事故発生局は発生原因、再発防止策を策定</li> </ul>	○			<p>会議開催</p> <p>各ブロックの毎月開催会議</p> <p>年1回以上、全局を随局点検、不備局の改善定着状況を確認</p> <p>都度発行</p> <p>事故発生時、速やかに開催</p>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>現金過不足事故防止</li> <li>基本動作徹底による現金過不足事故の根絶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月、前月の現金過不足事故発生状況を各地区連絡会へメールにてフィードバック</li> <li>発生局の再発防止策定シートを活用し、定着状況を確認</li> <li>情報紙による注意喚起</li> </ul>	○								<p>毎月フィードバック</p> <p>発生の都度確認</p> <p>都度発行</p>							
					<b>配達品質の向上</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>対面配達時の基本動作の徹底</li> <li>再発防止に向けた情報共有</li> <li>誤配達防止に向けた基盤強化</li> <li>強調期間の設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対面配達時のポイントによる社員教育</li> <li>発生者に対する再発防止研修の実施</li> <li>他局で発生した事案に基づく誤配達防止ポイントの提供</li> <li>集配品質指導員の指定及び活動</li> <li>自局で発生させた三誤の原因、再発防止策を社員へ共有</li> <li>配達資料整備</li> <li>品質向上・事故根絶強化期間の実施</li> </ul>	○			<p>対面配達時のポイントの提供・指導</p> <p>再発防止研修</p> <p>発生事案に基づく情報紙「誤配達防止ポイント」の発行・指導</p> <p>集配品質指導員の指定 改善取組調査による原因分析と、集配品質指導員による再発防止策の実施</p> <p>注意喚起情報「事例をまなぶくん」の作成及び関係社員への共有</p> <p>配達資料整備強化期間(3/11~4/10)(2018年度当初指示済)</p> <p>品質向上・事故根絶強化期間(お中元)</p>												<ul style="list-style-type: none"> <li>新任管理者等を対象とした未然防止研修及びトレーニングセンターを連携したブロック主体の再発防止研修を実施</li> <li>郵便局においては、日々のロープレ指導とともに、お客様アンケートを実施。また、誤配達防止ポイントを活用した社員(受託者含む)を継続的に実施し、基本動作を定着させる</li> <li>転居マネージャーシステムによるアラート管理(7日間未登録)を実施。また、実施率の悪い局への取組状況確認・指導を実施</li> <li>転出入の多い3・4月及び年末・年賀期間前の11月を配達資料整備強化期間として配達原簿等の現行化を実施</li> </ul>
					<p>配達資料整備強化期間(年費前)</p> <p>配達資料整備強化期間(年度末)</p> <p>品質向上・事故根絶強化期間(年末年始)</p>												

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			
<b>利便性の向上</b> ○郵便窓口におけるキャッシュレス決済の導入 ・郵便窓口におけるキャッシュレス決済の円滑な導入	・郵便窓口でのクレジットカード払い等のキャッシュレス決済を導入 ・2020年2月(予定)以降、段階的に導入 ※ 試行実施(全国50局程度) ・全国の郵便局(簡易局を除く)の郵便窓口(ゆうゆう窓口を含む)にて導入 ※ 訪日外国人観光客への対応を目的に「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の需要に対応	○	○			導入局選定(支社)												2/1試行実施(全国50局程度) 郵便局研修・サポート(支社) 業務指導・運用サポート(支社)	※5/1本格導入(全国10,000局程度)以降、順次拡大 ・郵便局への導入を円滑に行うための研修を確実に実施 ・支社から実施局に対する業務指導及び運用サポートを実施
○内務PC等の更改 内務PC及びJP-PCの更改	・5月から11月にかけて本社スケジュールに基づき更改 ・更改までに、PC内に保存しているファイルは、本社指示に基づき保存及び削除 ・更改機が到着次第、2週間以内に更改旧機を返送	○	○			本社スケジュールに沿った更改対応(郵便局)												更改までに、PC内のファイルは本社指示に基づき保存及び削除(郵便局)	※新PCが到着後、速やかに更改旧機と入れ替え、更改旧機は売り払い及び再利用するため、指定場所へ送付
<b>業務の改善と標準化</b> ・局内業務の効率化	・局後30分退社の定着	○	○	○		30分退社モデル局の選出				モデル局の好取組事例の展開								30分退社の定着の効果・検証	・DOSSを活用した掃局後局内業務の標準作業を定着化。

5 交通事故の防止

安全確認行動の徹底																		施策のポイント
安全確認行動に向けた指導体制強化と郵便局への指導	・安全運転指導体制の強化 ・交通事故防止重点局への継続的な支援・指導と多発局等への訪問指導 ・交通事故防止強化月間による取組強化	○				新年度方針指示文書発出 新任管理者講習会 総括安全運転指導員ブロック別研修 指導プログラムの実施				総括安全運転指導員ブロック別研修 総括安全運転指導員ブロック別研修								
<b>安全対話、添乗・随伴指導の実施</b> ・安全対話、添乗・随伴指導に関するガイドラインの策定と進捗管理	・ガイドラインの策定 ・実施状況報告に基づく郵便局指導 ・支社社員による応援	○				ガイドラインに基づく計画の策定に関する指示文書発出												年度中の全対象社員への完全実施のため、期限を11月に前倒して取り組む ・安全対話、添乗・随伴指導を11月末までに全対象者に実施するようガイドラインを提示 ・郵便局からの報告に基づき、遅れのある郵便局へ計画の見直しの指示 ・遅れのある郵便局への支社社員による添乗・随伴指導の応援等を実施

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											
ドライブレコーダー等、機器類を活用した交通事故防止 ・ドライブレコーダーの活用	・ドライブレコーダーの活用方法等の指導 ・ドライブレコーダー使用状況の管理 ・試行局における効果の検証		○																							<p>指示文書発行</p> <p>ドライブレコーダーの活用方法等に関する研修や情報誌の作成</p> <p>添乗指導・SKYTでのドライブレコーダーの活用</p> <p>ドライブレコーダーの稼働状況の管理及び未稼働局への指導(随時)</p> <p>バックモニター・コーナーセンサー試行局へのヒアリング等による検証</p>	<p>本社保備のドライブレコーダーを全活用するため、以下の項目に取り組む</p> <p>・ドライブレコーダーの活用方法や使用方法を総括安全運転指導員研修等で指導。また、情報誌の発行により郵便局で活用しやすい環境を整理</p> <p>・郵便局における添乗指導・SKYTでのドライブレコーダーの活用</p> <p>・日々の稼働状況を確認し、未稼働局へ稼働するよう指導するとともに、システムトラブル等発生時のフォローを実施</p> <p>・バックモニター試行局(長岡局)、コーナーセンサー試行局(新発田局、小諸局)へのヒアリング等を実施し、効果を検証。効果が認められる場合は本社へ提言</p>

## II 金融窓口事業

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											
<b>1 重大な金融犯罪の根絶</b>																											
<p>「重大な金融犯罪」を根絶するための取組</p> <p>防犯基本動作の徹底</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年度防犯基本動作項目の確認</li> <li>・防犯基本動作項目の取組状況確認・実施の徹底</li> </ul>		○	○																						<p>防犯基本動作徹底のための社員周知</p> <p>防犯基本動作一覧の掲出及び社員指導の実施</p> <p>防犯基本動作ハンドブックを活用した社員への点検内容の理解・浸透(随時)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019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を図る</li> <li>・事務室内への「防犯基本動作一覧」の掲出及び「防犯基本動作ハンドブック」を活用し、社員への「防犯基本動作(やるべきこと)」の点検内容の理解・浸透のための指導を繰り返す実施</li> </ul>
金融業務管理者研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口機能及び金融渉外機能を担当する管理者(全局)を対象とした研修の実施</li> <li>・防犯基本動作を中心とする金融業務に関する知識・スキルの向上等</li> </ul>		○	○																						<p>【管理者】金融業務管理者代表者研修</p> <p>【管理者】金融業務管理者連絡会・部会研修</p> <p>【管理者】金融業務管理者研修履修確認テスト(部会研修後速やかに実)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・自局の防犯体制を強化するため、管理者は研修内容を日常業務で実践するとともに、社員指導を実施</li> </ul>
職場を交替する防犯施策	<ul style="list-style-type: none"> <li>【資金管理者】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・一定期間、職場を交替し、日常の管理業務の点検の実施</li> <li>・自局を振り返り、兼務局の取組(長所)を学ぶ</li> </ul> </li> <li>【現金出納責任者】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・部内犯罪防止体制の構築のため、主たる現金出納責任者等に資金業務に従事しない期間を設定</li> </ul> </li> </ul>		○																							<p>職場を交替する防犯施策(資金管理者、現金出納責任者)の実施</p> <p>実施状況の報告(施策の実施確認後1週間以内)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【資金管理者】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・交替期間中に他局に勤務し、通常業務、各種点検等を行うことで、防犯けん制効果を高めるほか、自局を振り返り、相対的に交替局の取組(長所)を学ぶ</li> </ul> </li> <li>【現金出納責任者】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・部内犯罪防止体制の構築のため、主たる現金出納責任者等に対し、資金業務に従事しない期間を設定</li> </ul> </li> </ul>
<p>新業務フローの定着</p> <p>新業務フローの定着</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則、現金(紙幣)を機器内に格納(現金を金庫に保管しない)</li> <li>・金庫内に保管可能な現金(紙幣)の適切な管理</li> <li>【新券200万円以内】【紙幣の大束保管】</li> </ul>		○																							<p>新業務フローの徹底のための社員周知</p> <p>新業務フローによる原則金庫に現金(紙幣)を保管しない取組の徹底(反縮時に、現金(紙幣)が適切に保管されていることを確認(毎営業日))</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019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、新業務フローの理解浸透を図る</li> <li>・新業務フローによる原則金庫に現金を保管しない取組を徹底</li> <li>【新券上限】</li> <li>200万円以内</li> <li>※紙幣全券種の合計金額</li> <li>【紙幣の大束保管】</li> <li>オープン出納機、AG、ATMの格納量を超過した現金(紙幣)は大束で金庫保管</li> <li>※原則、小束での金庫保管は禁止</li> </ul>



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		
<b>資金管理の徹底</b> 郵便局保有資金目安高による資金管理の適正化	・上下限目安高による資金管理の徹底 ・上限目安高超過時の直近定期配送日での余剰資金の送付																	・2019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、資金管理の理解浸透を図る ・必要以上の資金を保有することによる資金横領犯罪リスク抑止のため、保有資金目安高の範囲内で適正な資金管理を実施 ・余剰資金は、直近の資金配送日での送付を徹底 ※周辺環境が変化している等、上下限目安高が実態に合わない場合は、支社に相談
<b>2 正確・迅速・丁寧なお客さまサービスの実現</b>																		
<b>事故等0の取組</b> 事故等0の取組	・事故等0を目標とした取組による正確なサービスの提供 ・定期的に発生が懸念される事故等に対する発生防止の未然防止の取組 ・事故等防止ツールを使用した未然防止の取組 ・事故等発生局に対する支社と連携した再発防止の取組																	・2019年度の業務品質向上の取組に関する指示文書に基づき、事故防止のための取組内容を社員周知し、理解浸透の上、日々の事故防止取組を実施 ・特にお客さまに影響の大きい重大事故や定期的に発生が懸念される事故防止(支社から項目を通知)に重点的に取組む ・事故等発生速報による事故防止のポイントを全社員が共有 ・事故等0を達成するため、支社が提供する事故防止ツール等を活用した未然防止の取組を徹底 ・事故等発生局に対しては、支社から具体的再発防止の取組内容を知るので、支社と連携して再発防止の取組を展開
部会等の業務品質向上に向けた支援	・事業推進リーダーの活動 ・ゆうちょ・かんぽに関する部会指導用資料を活用した指導 ・品質向上期待部会等の取組(ゆうちょ)																	【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】 ・支社から月1回役職局長に提供する部会指導用資料を活用した各種指導を実施(ゆうちょ、かんぽ) 【品質向上期待部会等(ゆうちょ)】 ・品質向上期待部会に指定された部会は、役職局長等と連携の上、業務品質向上に向けた取組を展開
<b>迅速なサービスの提供</b> 貯金証書等送付日数の取組	・貯金証書送付日数の取組徹底による迅速なサービスの提供 ・常態的に目安日数を超過している郵便局における改善取組の強化																	・2019年度の業務品質向上の取組に関する指示文書に基づき、「貯金証書送付日数」の取組内容を社員周知し、理解浸透を図る <標準モデル> ・一類証書及び二類証書は、原則、取扱日の翌営業日までに証書を発送 ・毎月の実績に基づき常態的に目安日数を超過している郵便局は、役職局長及び支社等が連携し、遅延原因に対する改善策を策定し取組を実施
保険受付・照会日数の取組	・保険受付・照会日数の取組徹底による迅速なサービスの提供 ・常態的に目安日数を超過している郵便局における改善取組の強化																	・2019年度の業務品質向上の取組に関する指示文書に基づき、「保険受付・照会日数」の取組内容を社員周知し、理解浸透を図る <標準モデル> ・新契約は、原則、受付日の翌営業日(遅くとも翌々営業日)までに査問を完了し、同日中に申込み関係書類を発送 ・通常払は、原則、受付日の翌営業日までに支払関係書類を発送 ・毎月の実績に基づき常態的に目安日数を超過している郵便局は、役職局長及び支社等が連携し、遅延原因に対する改善策を策定し取組を実施

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	
		窓口	窓口	窓口	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
貯金誤説明等による苦情件数の削減	貯金誤説明等による苦情削減に向けた取組みによる丁寧なサービスの提供 各種情報・ツールの活用		○															<ul style="list-style-type: none"> <li>2019年度の業務品質向上の取組に関する指示文書に基づき、「貯金誤説明等による苦情」削減に向けた取組内容を社員周知し、理解浸透を図る</li> <li>基本対応フロー(支社から提供)の理解浸透を図り、全社員が共有</li> <li>本社・支社等から提供される各種ツール等を活用した業務知識の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</li> </ul>
マネー・ローンダリング等防止策の徹底	マネー・ローンダリング等防止策の徹底 マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の取組目的の理解浸透 「取引時確認」及び「疑わしい取引の届出」の徹底		○	○														<ul style="list-style-type: none"> <li>「マネロン・テロ資金供与対策SKYシート」及び「疑わしい取引(丸わかりツール)」を活用し、マネー・ローンダリング等防止に係る取組目的等について理解浸透を図る</li> <li>漏れない確実な「取引時確認」を実施</li> <li>取引不成立時も含め漏れない速やかな「疑わしい取引の届出」を徹底</li> </ul>
<b>3 募集品質の向上</b>																		
募集品質管理態勢の強化	募集品質管理態勢の強化 仕組作りを定着し適正な営業活動の実践 「適正な営業活動ガイドブック」、「募集品質日めくりカレンダー」等を活用した指導の徹底 適正募集理解度テストの実施(年2回)		○	○														<ul style="list-style-type: none"> <li>2019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、理解浸透を図る</li> <li>募集人は、取組内容を理解し、適正募集を実践</li> <li>管理者は、適正募集を形骸化させないよう繰り返し指導し、けん制効果を高めた隙のない職場づくりを実践</li> <li>「適正な営業活動ガイドブック」、「募集品質日めくりカレンダー」等を使用し、適正な営業活動の流れや募集時に注意すべき事項等の指導を徹底し、適正募集の理解浸透を図る</li> <li>全募集人が適正募集理解度テストを実施し、適正募集の理解浸透を図る</li> </ul>
募集品質データに基づく募集人への指導	各種募集品質データに基づく募集人への個別指導・全体指導の徹底		○	○														<ul style="list-style-type: none"> <li>2019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、理解浸透を図る</li> <li>各種募集品質データ等に基づき、結核前消滅、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</li> </ul>
お客さま本位の営業活動の実践に向けた取組	高齢者募集の取組強化 契約者年齢満80歳以上の保険申込みフローの見直し(シンキングタイムの確保)及び一定条件のお客さまに対する積極的な勧奨停止(実績計上の見直し) 契約者年齢満70歳以上の保険申込みに対するかんば生命による申込み確認の強化 「ご家族等同席」又は「ご家族等に対する事前説明」の徹底		○	○														<ul style="list-style-type: none"> <li>契約者満80歳以上契約のうち、「新規顧客」及び「被保険者70歳以上」の場合は、積極的な勧奨を停止し、販売実績は計上しない(募集手当については支給対象)。募集フローにおける取扱いを見直し(システム制御等)</li> <li>契約者が満70~79歳の保険申込みの場合は、同席又は家族等への事前説明がない場合はかんば生命から登録家族に対して申し込みに関する書面を送付</li> <li>ご家族等同席率に基づき、管理者同行が複数件あった郵便局の管理者に対し、管理者同行となった理由の確認と、同席励行の指導を実施</li> </ul>

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		
提携金融サービス(生保)商品のご家族同席の徹底 提携金融サービス(生保)商品のご家族同席の徹底	・募人は、高齢者募集時におけるご家族等の同席を徹底 ・管理者は適切なご家族等の同席を指導	○	○															・募人は、ご家族等同席の必要性を理解し、ご家族等の同席を徹底 ・管理者は、事前承認時に内容を確認し、適切なご家族等の同席を指導
投資信託の証券事故防止の取組 投資信託の証券事故防止の取組	・品質向上に向けた基本方針の理解浸透 ・研修用資料に基づいた正規取扱いの徹底(投信取扱局) ・関連手引き等による正規取扱いの徹底(投信紹介局)	○	○															・証券業務責任者及び投資信託取扱者は、証券事故を防止するため、基本方針及び研修用資料で研さんし、正規取扱いを徹底(投信取扱局) ・証券業務責任者及び投資信託紹介者は、証券事故を防止するため、基本方針及び「投資信託紹介局の手引き」「投資信託紹介局の注意点」に基づいた正規取扱いの徹底(投信紹介局)

### Ⅲ 共通

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		
<b>1 部内犯罪の根絶(郵便・物流事業)</b>																		
・防犯重点ルールへの浸透・徹底 ・防犯重点ルールへの浸透・徹底	・各種研修、会議等により防犯重点ルール等の指導 ・防犯アンケートの実施及び結果に対する郵便局指導 ・支社社員及び専門役による点検、指導の実施 ・情報紙(郵便NOW)等による指導	○																・2019年度も継続して防犯アンケートを実施し、防犯重点ルールへの浸透状況を確認、アンケート結果を踏まえた指導を実施 ・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
・防犯施策の浸透及び確実な実施 ・防犯施策の浸透及び確実な実施	・各種研修、会議等により防犯施策の浸透及び確実な実施の指導 ・コンプライアンス研修指導実施状況の確認 ・コンプライアンス研修資料(支社独自資料)の作成 ・支社社員及び専門役による点検、指導の実施 ・情報紙(郵便NOW)等による指導	○																・支社独自で作成したコンプライアンス研修資料をポータルサイトへ掲載し、郵便局で活用するよう指導 ・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、防犯施策の浸透状況を確認するとともに、指導を実施
<b>1 部内犯罪の根絶(金融窓口事業)</b>																		
防犯重点ルールへの浸透・徹底 ・防犯重点ルールへの浸透・徹底	・防犯重点ルールへの浸透・徹底のための施策の実施 ・各種防犯取組の実施 ・防犯アンケートの実施及び集計、フィードバック及び結果に対する郵便局指導 ・支社社員による防犯点検(全局)の実施 ・監査室、コンプライアンス室との情報連携を密にした迅速な郵便局指導(随時)	○	○															・2019年度も継続して防犯アンケートを実施し、防犯重点ルールへの浸透状況を確認、アンケート結果を踏まえた指導を実施 ・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 ・支社社員による点検、指導を随時実施

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	
		郵便	窓口	全庁	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
<b>防犯施策の浸透及び確実な実施</b> ・各種防犯施策の浸透及び確実な実施	・防犯担当局長会議の開催(5月) ・防犯連絡協議会の開催(8月、2月) ・「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	○	○															・継続して、防犯連絡協議会を開催し、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みを実施 ・地区連絡会等で実施する防犯研修への講師派遣
<b>2 コンプライアンスの徹底</b>																		
<b>コンプライアンス研修の確実な実施</b> ・コンプライアンス研修の確実な実施	・情報紙(サポート情報)等による確実な実施の注意喚起 ・支社社員の郵便局訪問時におけるコンプライアンス指導状況の確認	○	○	○														・情報紙やメールで確実な指導の注意喚起を実施 ・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
<b>コンプライアンス意識向上及び浸透のための指導</b> ・週1研修 ・コンプライアンス研修指導実施状況の確認 ・管理者を対象としたコンプライアンス研修・簡易局防犯研修の実施(毎月) ・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のための情報紙発行(四半期毎)		○	○	○														・簡易局向けの防犯研修資料を作成し、毎月実施 ・情報紙の発行により、コンプライアンス研修・業務研究会、eラーニング研修等の確実な実施を推進
<b>業務外非行の根絶</b> ・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、全国又は信越支社エリア内の業務外非行発生状況を周知する等、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
<b>ハラスメントの防止</b> ・ハラスメントの防止	・相談事案に対する、調査及び指導 ・管理者が出席する会議等での指導	○	○	○														・相談窓口で申告があったハラスメント事案について、調査及び指導を実施。事案内容に応じて、各種会議において注意喚起及び指導 ・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、ハラスメント研修を実施(各ブロック・連絡会1回以上)
<b>切手類の適正管理の推進</b> ・適正な切手類点検、実地棚卸の実施	・各種会議による指導の実施 ・情報紙を活用した指導の実施	○	○	○														・適正な切手類等の月次点検、実地棚卸を実施するため、不適正事例及び適正処理のポイント等を周知・指導する

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	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		
<b>3 顧客情報保護・情報セキュリティの徹底(郵便・物流事業)</b>																		
顧客情報保護のための基本動作の徹底 顧客情報保護のための基本動作の徹底	各種研修、会議等により「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を指導	○															各種研修、会議等を利用した指導の実施(随時) 情報紙を利用した指導の実施(随時)	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 支社独自に作成した顧客情報保護の研修資料をポータルサイトに掲載し、郵便局で活用するよう指導
全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底 全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底	各種研修、会議等により全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底を指導 郵便局情報セキュリティ実態調査の実施	○															◆新規採用研修 各種研修、会議等を利用した指導の実施(随時) 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 情報紙を利用した指導の実施(随時)	◆階層別研修 各種会議、情報紙、コンプライアンス研修等で、「全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目」の徹底を指導 郵便局の情報セキュリティ管理の実態調査を実施 実態調査結果のフィードバック及び改善指導を実施
<b>3 顧客情報保護・情報セキュリティの徹底(金融窓口事業)</b>																		
顧客情報保護のための基本動作の徹底 顧客情報保護のための基本動作の徹底	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 1部会1施策の実施 単独マネジメント局における顧客情報紛失等事故防止のための取組(新施策)の施行実施及び検証	○	○														各種研修、会議等を利用した指導の実施(随時) 情報紙を利用した指導の実施(随時) コンプライアンス研修を利用した指導の実施(随時) 事故発生局に対する臨局指導の実施及び郵便局への同種事案の再発防止の注意喚起の実施 1部会1施策の実施 単独マネジメント局における顧客情報紛失等事故防止のための取組(新施策)の施行等 施行局選定 取組(新施策)の施行 効果検証及び横展開の可否決定	関係部署と連携し、繰り返し指導を実施 顧客情報漏えい等事故が発生させた郵便局に対し、事故発覚後速やかに支社社員が臨局し、再発防止を指導するとともに、同様の事案が発生しないよう情報紙、メール等で注意喚起 単独マネジメント局で施行局を選定し、顧客情報紛失等事故防止取組(新施策)を施行実施。効果検証後、他局(単独マネジメント局に限る)への横展開の可否を決定
全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底 全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底	各種研修、会議等により全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底を指導 郵便局情報セキュリティ実態調査の実施	○	○														◆新規採用研修 各種研修、会議等を利用した指導の実施(随時) 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 情報紙を利用した指導の実施(随時)	◆階層別研修 各種会議、情報紙、コンプライアンス研修等で、「全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目」の徹底を指導 郵便局の情報セキュリティ管理の実態調査を実施 実態調査結果のフィードバック及び改善指導を実施

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
		買物	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	
<b>4 労働災害の防止</b>																	
<b>安全管理体制の構築</b> ・労働災害防止のための体制を構築 ・労働災害防止運動や研修による労働災害防止 ・安全管理者等の確実な選任・届出	○ ○	新年度方針指示文書発出 安全・衛生管理者等研修 → 労働災害防止運動 報告に基づく選任・届出状況の確認 資格取得に関する指示文書発出 → 講習の受講、資格試験の受験 労働災害防止運動	労働災害防止運動	・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 ・安全衛生法に基づく安全管理者等の選任及び労働基準監督署への届出を確実に実施 ・局内の有資格者数により講習の受講及び試験の受験を指示													
<b>歩行中及び二輪乗務中の転倒労働災害の防止</b> ・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働災害防止 ・内務SKYTの作成及び単独マネジメント局での活用	○ ○	過去の事例に基づく重点取組事項の実施 支社作成内務SKYTの郵便局への送付及び活用指示 過去の事例(冬期用)に基づく重点取組事項の実施 雪道走行中及び歩行中の転倒災害防止の取組み	休業労働災害ゼロに向け、以下の項目に取り組む ・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 ・隔週で内務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														

信越支社 2019年度経営計画主要施策に係る取組計画【働き方改革】

I 郵便・物流事業

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	金沙	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		1月	2月
<b>1 営業スキル向上</b>																
<b>外務社員のスキル向上</b>																
外務社員のスキル向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・選抜SEM研修の実施(支社主催)</li> <li>・SEM社員研修の実施(本部主催)</li> <li>・班長会において各種スキルアッププログラムの活用方法等について指導</li> <li>・営業プログラムを活用したスキルアップの実施※班長によるミーティング時の活用</li> <li>・班長へ研修内容の情報提供</li> </ul>	○			選抜SEM研修(1回目) → 印字サービス研修(本社主催) → SEM研修(1回目) → 班長会においてスキルアッププログラム活用方法を指導 → プログラム活用(ビジネスかもめ) → プログラム活用(カタログ・頒布会) → プログラム活用(ゆうパック・メール・バケット等)プログラム活用(特約営業) → 班長へ情報提供 →	選抜SEM研修(2回目) → SEM研修(2回目) → プログラム活用(ビジネス年賀) → 班長へ情報提供 →	選抜SEM研修(3回目) → SEM研修(3回目) → 班長会において活用状況確認 → プログラム活用(特約営業) → 班長へ情報提供 →	<ul style="list-style-type: none"> <li>・選抜SEM社員(固定社員)の段階的営業スキルの向上を実施、また選抜社員へ背番号を設定</li> <li>※選抜SEM社員の準営業専門委員への育成</li> <li>・SEM社員の営業スキル向上及びSEM社員の拡大</li> <li>・班長によるスキルアッププログラムの局内活用の徹底</li> </ul>								
<b>窓口社員のスキル向上</b>																
窓口社員のスキル向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区連絡会の勉強会(〇〇塾)の支援</li> <li>・事業推進リーダー会議(年2回&lt;P&gt;)の実施</li> <li>・窓口営業部長に対するマネジメント研修</li> </ul>	○			地区連絡会の勉強会(〇〇塾)の支援 ◆5月下旬 リーダー会議	◆10月下旬 リーダー会議	◆2月中旬 選抜リーダー研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支社地区担当が連絡会の勉強会で説明、ロープレ等の支援を実施</li> <li>・リーダー会議での動機づけを行い、成績優秀なリーダーを対象にインセンティブ施策として選抜リーダー研修を開催</li> </ul>								
<b>管理者のスキル向上</b>																
管理者のスキル向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>【郵便・物流機能】</li> <li>・管理者営業研修等によるスキルアップ</li> <li>【金融窓口機能】</li> <li>・郵便物販担当地区副統括局長、副部長との連携</li> </ul>	○	○		管理者営業研修 → 支社による局訪問指導、ブロック会議への参加、同行訪問等、営業取組フォロー → 副部長会議(P) → 窓口部長研修(P) → 支社による地区連絡会の会議への参加、個局対応、同行訪問等、営業取組フォロー →	管理者営業研修 → 副部長会議(P) →	<ul style="list-style-type: none"> <li>【郵便・物流機能】</li> <li>・管理者営業研修の開催による管理者のマネジメントスキル及び交渉スキルの向上</li> <li>・支社による局訪問指導、ブロック会議への参加、同行訪問等、営業取組フォロー</li> <li>【金融窓口機能】</li> <li>・副部長会議等の開催及び各種会議・分科会等による支社と副統括・副部長との営業施策への意識合わせ</li> <li>・支社による地区連絡会の会議への参加、個別対応、同行訪問等、営業取組フォロー</li> </ul>									
<b>営業専門委員、LSC社員のスキル向上</b>																
営業専門委員、LSC社員のスキル向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LSCスキル認定に基づくスキルアップ研修への参加</li> <li>・LSCの四半期ごとのスキルチェックの実施</li> <li>・営業専門委員への専門知識付与(システム・物流ロジ・国際等)</li> <li>・マネージャー交代の実施し新たな気づきやマネジメントスキル向上を図る</li> </ul>	○			(LSC)本社研修でのスキルアップ 研修の全員受講 → ナレッジ会議日程に合わせたスキルアップ研修の実施 → 営業マネージャー交代 →	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(LSC)レベル1～3の各種研修については受講漏れがないよう参加。全員がスキルレベル3を目指す</li> <li>・研修については本社、LSCからも協力を要請する</li> <li>・マネージャー交代については4半期ごと1週間を目安に実施。課題を与えマネージャー自身のスキルアップを図る</li> </ul>									

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	
<b>2 業務スキルの向上</b>																	
郵便・物流事業におけるスキルアップの推進 ・業務スキルの付与・向上	・運行管理者等スキルアップ研修の開催 ・新任管理者への誤配達未然防止研修の実施 ・班長研修の実施	○				未然防止研修		運行管理者等スキルアップ研修									・運行管理者等に対し、運行管理・整備管理・交通安全等の知識向上を図るためスキルアップ研修を開催 ・新任管理者等を対象とした未然防止研修及びトレーニングセンターを連携したブロック主体の再発防止研修を実施 ・局代表班長を対象とした集配関係業務スキル向上を図るため研修を実施
<b>3 マネジメントの強化</b>																	
4S推進による安全、CS、生産性の向上 ・事務室・作業場・倉庫・車庫の4S ・ゆうゆう窓口・事務机・パソコン内・鉄庫内の4S ・コンパクトな動線を確保したレイアウト変更	・4S委員会の開催 ・月1回の職場チェックと改善PDCAの実施 ・不用備品類の処分 ・不用情報類、文書類(証拠書類除く)の4S ・お客さま目線にたった、ゆうゆう窓口の4S ・職場レイアウトの検討と実施 ・作業手順の見直し ・4S情報紙の作成と横展開	○			体制構築・スケジュール策定			4S推進委員会の開催及び職場チェックの実施									・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及び作業手順の見直しによる効率的な業務運行の確保 ・お客さま目線にたった、ゆうゆう窓口の4Sを行い、お客さまサービスの向上を図る ・4月期以降、毎月1回以上情報紙を活用した好取組事例の横展開を実施し、管内郵便局の4Sの推進を図る
班長マネジメントの推進 ・班活動の活性化	・班長会の開催	○			局班長会の開催(月1回以上)												・単マ単位の定期的な班長会の実施 ・班活動重点取組項目の決定及び実践 ・好取組事例等の内容・効果を共有し、集配基盤強化及び作業改善を実施
<b>4 手紙文化の振興</b>																	
学校・自治体と連携した通年で手紙文化振興 通年で手紙文化振興	・学校への取組(手紙の書き方体験授業等) ・季節に合わせた手紙振興施策展開 ・地域イベント等での手紙ワークショップ実施	○	○		新学期授業勸奨	◆6/中旬 教育セミナー	かも授業勸奨			年賀授業勸奨							・学校への手紙の書き方体験授業の勸奨のほか、季節に応じて教育型協賛かもめ・年賀、6年間感謝葉書等各種手紙振興施策の提案を適年で実施 ・手紙インストラクターを養成し、地域イベントブースや夏休みの子供プラザ等で手紙ワークショップを実施
					教育型協賛かもめ展開	◆7/中旬 ふみの日イベント			教育型協賛年賀展開	◆11/9・10 新潟フォーラム	◆12/上旬 ふみの日イベント			6年間感謝葉書展開	◆3/21 こどもフェスタ		



## II 金融窓口事業

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	
<b>1 営業スキルの向上</b>																	
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 ・スキルに応じた階層別、商品別研修等による営業力の強化	・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) ・窓口社員の定点チェック(年3回以上)の実施	○	○														・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 ・個々人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 ・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
投資信託・金融渉外機能ブロック別コア社員研修等によるコア社員の強化 ・コア社員の育成による営業力の強化	・ブロック別のコア社員育成に向けたコア社員研修等の実施			○													・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 ・個々人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
投資信託・紹介局制度の定着・活性化 ・紹介局社員の育成強化	・紹介局研修の実施			○													・紹介局社員のニーズ喚起等のスキル付与
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 ・社員の営業力向上	・社員の販売スキルに応じた支社主催の階層別研修の実施 ・新人層の初期教育の強化	○	○														・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研修を実施 ・これまでの渉外社員を対象とした営業力養成センター研修等に加えて入社3年間の計画的な窓口社員育成体系を構築
年金塾・投信塾(仮称)を通じたスキルアップ ・窓口社員の投信販売及び年金自動受取りの営業スキル向上	・投信塾(仮称)(窓口社員)研修等を通じたスキルアップ ・年金塾(窓口社員)研修等を通じたスキルアップ			○	○												・年間を通じた研修、勉強会により、営業スキル向上と実績の底上げ
課題解決型研修、ロープレ研修等の継続 ・社員の営業力向上	・上記支社主催階層別研修のほか、課題解決型研修、ロープレ研修等による社員の営業力向上及びツールの充実 ・WEB研修環境の整備	○	○														・各ブロック・地区連絡会・部会が社員の抱える課題を解決するための課題解決型研修を強化(管理者も出席し、ロープレ中心の研修) ・「PT4」や「みまもりタブレット」への動画配信及び視聴のWEB研修環境を整備し、自己学習を含めた自局でのスキルアップ機会を創出

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
		窓口	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	
階層別研修等による提携金融商品販売スキルの向上	・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 ・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)	○	○		別途、(研修計画(案)のとおり)												・提携金融商品の販売態勢の強化を図るため、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
提案書作成状況、満期情報収集状況等の把握・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、満期情報収集案件数等の設定及び推進管理強化	○	○		提案書作成目安件数等の設定、管理者・役職者等による推進管理及び指導												・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する
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	・「自動車保険集中取組」の活用 ・紹介成約に係るインセンティブ施策の実施(自動車保険、引受緩和、法人生保)	○	○		自動車保険集中取組[P] → 部会・局・個人向けインセンティブ施策												・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、実績を向上させる
<b>2 業務スキルの向上</b>																	
窓口機能におけるスキルアップの推進	業務チャレンジの開催	○			業務チャレンジの取組内容の社員周知 → 業務チャレンジ開催内容の社員周知 → 郵便局予選 → 信越決勝大会 → 全国大会 → 信越決勝大会の問題・解答の公開 → 全国大会の問題・解答の公開												・2019年度の業務品質向上の取組に関する指示文書に基づき、業務チャレンジの取組内容を社員周知し、理解浸透を図る ・2019年度の業務チャレンジ開催に関する指示文書に基づき、開催スケジュール等を社員周知し、積極的な参加の声掛けを実施 ・郵便局予選は、原則、全社員が対象となるため、自局社員が参加できるよう、声掛けの実施及び参加できる体制を確保
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	○			ゆうちょスキルアップ研修 → かんぽスキルアップ研修 → ステップアップ研修 → 共通編 → 貯金編 → 保険編 → 共通編 → 貯金編 → 保険編												【ゆうちょスキルアップ研修】 ・新規取扱者向け、検査者向け、単マネ局向けコース等、社員のスキルや局状に応じ、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及び基礎的な保険業務知識を必要とする社員は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のため、専門コースに積極的に参加 【ステップアップ研修】 ・共通編、貯金編及び保険編の各2回ずつ開催されるステップアップ研修を受講し、業務知識の向上を図る
「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等	「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 → 「一日の業務の流れ」「窓口業務ポイント集」等のツールを活用した業務知識付与と事務処理の平準化(随時)												・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)を推進

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	金融	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
金融渉外機能におけるスキルアップの推進	業務チャレンジの開催 ・郵便局予選への参加 ・信越決勝大会への参加(予選上位者) ・全国大会への参加(信越大会上位者)			○	業務チャレンジの取組内容の社員周知					信越決勝大会	全国大会						<ul style="list-style-type: none"> <li>2019年度の業務品質向上の取組に関する指示文書に基づき、業務チャレンジの取組内容を社員周知し、理解浸透を図る</li> <li>2019年度の業務チャレンジ開催に関する指示文書に基づき、開催スケジュール等を社員周知し、積極的な参加の声掛けを実施</li> <li>郵便局予選は、原則、全社員が対象となるため、自局社員が参加できるよう、声掛けの実施及び参加できる体制を確保</li> </ul>
かんぽスキルアップ研修等	・かんぽスキルアップ研修への参加 ・渉外機能社員の保険業務知識の向上 ・ステップアップ研修への参加			○		かんぽスキルアップ研修					かんぽスキルアップ研修						<ul style="list-style-type: none"> <li>【かんぽスキルアップ研修】</li> <li>新たに保険業務に従事する社員及び基礎的な保険業務知識を必要とする社員は入門コースに積極的に参加</li> <li>部会等で移となる社員は、高度なスキル付与が必要のため、専門コースに積極的に参加</li> <li>金融渉外部社員を対象に「保険業務スキルチェック」を実施し業務知識の習得状況を確認。知識付与が必要と認められた場合は保険業務知識向上のための継続した指導を実施【ステップアップ研修】</li> <li>共通編、貯金編及び保険編の各2回ずつ開催されるステップアップ研修を受講し、業務知識の向上を図る</li> </ul>
<b>3 マネジメントの強化</b>																	
マネジャーを対象としたマネジメントスキルの強化	・マネジャーに対するマネジメントスキルの強化 ・新任マネジャーに対するマネジメント研修等を実施 ・保険担当副統括局長及び同副会長に対するマネジメント研修の実施			○	○												<ul style="list-style-type: none"> <li>新任のマネジャー(窓口営業部長、金融渉外部部長等)に対するマネジメント研修により取組を強化</li> <li>全保険担当地区副統括局長・副会長に対するマネジメント研修を強化</li> </ul>
1局1局を大切にすマネジメントプロジェクトや金融渉外部長に対するコーチング研修によるマネジメントの強化	・「1局1局を大切にすマネジメントプロジェクト」(金融渉外機能)や金融渉外本部長等に対するコーチング研修によるマネジメントスキルを強化			○	○												<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年10月から実施しているマネジメントプロジェクトを2019年度も年間を通じて取り組み、「管理者マネジメント・役職機能の強化」及び「社員の営業スキルアップ」を実現</li> <li>新任の金融渉外本部長、ブロックの金融渉外リーダー部長及び全金融渉外部長・窓口営業部長に対し、コーチング型マネジメント手法の各種研修を実施</li> </ul>
渉外班長機能の強化	・渉外班長を対象とした研修の実施等による役職者機能の強化 ・役職者機能の強化			○	○												<ul style="list-style-type: none"> <li>役職者機能強化のため班マネジメント知識・スキルを付与</li> </ul>

Ⅲ 共通

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		
<b>1 優秀な人材の確保</b>																		
<b>一般職(新高卒採用)の確保</b>																		
一般職(新高卒採用)の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>推薦依頼校(指定校)との良好な関係の構築</li> <li>追加募集の実施</li> <li>採用辞退防止対策</li> <li>要員確保プロジェクトの開催</li> </ul>	○	○	○	<p>地元の局長が推薦依頼校を訪問</p> <p>求人票交付</p> <p>郵便局見学実施</p> <p>選考試験実施</p> <p>追加募集実施</p> <p>推薦依頼校(採用予定者)向け情報発信</p> <p>毎月開催</p>													<ul style="list-style-type: none"> <li>地元の局長が、推薦依頼校を訪問し、パンフレット等を使用して、推薦依頼校に仕事内容を説明。就職希望数を把握し、求人票を交付する推薦依頼校を決定</li> <li>求人票を交付。推薦依頼校生徒の就業意欲を高め、応募者を増やすため、郵便局見学を実施</li> <li>2020年1月まで追加募集を実施</li> <li>推薦依頼校(採用予定者)あて、入社に向けた情報を発信し、採用辞退を防止</li> <li>信越支社内の横断的組織「要員確保プロジェクト」を毎月開催</li> </ul>
<b>地域基幹職の確保</b>																		
地域基幹職の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>応募者増加対策</li> <li>採用辞退防止対策</li> <li>2021年4月採用に向けた取組</li> <li>要員確保プロジェクトの開催</li> </ul>	○	○	○	<p>採用イベントでの動機付け</p> <p>独自パンフレットの作成・使用</p> <p>独自企業説明会実施</p> <p>内々定者向け情報発信</p> <p>内々定者研修会</p> <p>毎月開催</p>												<ul style="list-style-type: none"> <li>採用イベントへのリクルーター(支社若手社員)出席、独自パンフレットの作成・使用で、応募者増</li> <li>支社独自企業説明会(新卒・中途・期間雇用社員)を実施し、応募者増</li> <li>入社に向けた情報を継続発信</li> <li>内々定直後から、郵便局見学やリクルーターとの座談会等を中心とする研修会を実施し、採用辞退を防止</li> <li>大学3年生等に当社の仕事内容を説明し、当社への関心を高める</li> <li>毎月開催</li> </ul>	
<b>渉外社員(中途採用)の確保</b>																		
渉外社員(中途採用)の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>応募者増加対策</li> <li>面接受験者対策</li> <li>採用辞退防止対策</li> <li>要員確保プロジェクトの開催</li> </ul>	○			<p>応募・採用インセンティブを実施</p> <p>独自パンフレットの配布</p> <p>独自企業説明会実施</p> <p>面接時の説明会実施</p> <p>情報発信</p> <p>毎月開催</p>												<ul style="list-style-type: none"> <li>応募・採用実績に応じたインセンティブを適年で実施</li> <li>独自パンフレットを配布</li> <li>支社独自企業説明会(新卒・中途・期間雇用社員)を実施し、応募者増</li> <li>面接終了後、説明会を実施。受験者の不安・悩みを解消し、入社承諾者増につなげる</li> <li>入社承諾者に、入社に向けた情報を発信し、採用辞退を防止</li> <li>毎月開催</li> </ul>	
<b>優秀な期間雇用社員の確保</b>																		
優秀な期間雇用社員の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>期間雇用社員の確保</li> <li>期間雇用社員の定着</li> <li>業務量に応じた繁忙期の必要労働力の早期確保</li> </ul>	○	○	○	<p>採用1年未満社員を対象とした昼食会の開催</p> <p>繁忙期の短期アルバイトの早期確保 特産品・年賀短期アルバイトの早期確保</p>												<ul style="list-style-type: none"> <li>要員確保定着のインセンティブの適年実施</li> <li>繁忙期間に応じた要員配置の徹底</li> <li>前年経験者への単価優遇措置の検討</li> </ul>	

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	金才	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
<b>社員の離職防止</b>																	
採用3年未満社員の離職防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用3年未満社員の育成</li> <li>研修の実施</li> <li>新入社員に対する訪問フォロー</li> <li>階層別研修の実施</li> <li>要員確保プロジェクトの開催</li> </ul>	○	○	○	育成担当者の指定 → 育成担当者による採用3年未満社員の育成 育成担当者に対する研修実施 → 育成状況確認 支社社員・担任教官による新入社員フォロー訪問 毎月開催			新入社員フォローアップ研修(窓口・1回目)		新入社員フォローアップ研修(郵便・1回目) 2年目研修 3年目研修				新入社員フォローアップ研修(窓口・郵便・2回目)			・支社指示により局(部会)で指定した育成担当者が、採用3年未満社員を育成(OJT、不安・悩みの相談。) ・支社が、各局(部会)で指定された育成担当者に対し、コース別に研修を実施 ・支社が、育成担当者の取組状況を確認 ・支社社員・担任教官が、9月末までに訪問フォローを完了 ・新入社員(窓口・郵便)は2回、採用2年目(窓口)及び採用3年目(窓口・郵便)は1回実施 ・階層別研修の際、研修出席者に、育成担当者による育成が実施されているか確認 ・毎月開催
<b>人材確保のための環境整備</b>																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>郵便HPの有効活用</li> <li>募集活動の迅速な対応</li> <li>通集配業務への四輪、自転車導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>郵便HP(HITO-Manager)求人情報の常時現行化</li> <li>求人媒体の効果検証</li> <li>四輪車による通集配実施</li> <li>自転車による通集配実施</li> </ul>	○	○	○	求人情報の現行化の徹底 郵便局への求人ポスターの通年掲出 期間雇用社員の募集 → 四輪配達の試行 → 混合業務との連携 期間雇用社員の募集 → 自転車配達試行 → 通配区の見直し											・求人応募者へ対する迅速な面接の開催 ・二輪配達員応募が少ないことから、短時間や女性雇用による通集配業務の実施	
<b>2 期待役割を果たすための人材育成の推進</b>																	
<b>一人ひとりを大切にす管理の浸透</b>																	
一人ひとりを大切にす管理の浸透	<ul style="list-style-type: none"> <li>一人ひとりを大切にす管理の浸透</li> <li>浸透状況の、四半期ごとの確認</li> </ul>	○	○	○	新任研修(管理者・課長・課長代理・主任) 現任研修(管理者・課長・課長代理・主任) 第1四半期の浸透状況確認 → 第2四半期の浸透状況確認 → 第3四半期の浸透状況確認											・新任研修及び現任研修で、一人ひとりを大切にす管理を説明し、浸透 ・「ワクワク郵便局の取組四半期報告」で、各局の浸透状況を確認	
<b>新任管理者・役職者の育成</b>																	
新任管理者・役職者の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>新任管理者・役職者に必要な知識・スキルの付与</li> <li>新任管理者に対する訪問フォロー</li> </ul>	○	○	○	新任研修(管理者・課長・課長代理・主任) 現任研修(管理者・課長・課長代理・主任) 支社社員が訪問フォロー											・新任研修及び現任研修で、必要な知識・スキルを付与 ・新任管理者に対し、支社各部の社員が訪問し、フォロー	
<b>新入社員に対するフォローの実施</b>																	
新入社員に対するフォローの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>新入社員に対する訪問フォロー</li> <li>研修の実施</li> </ul>	○	○	○	支社社員・担任教官による新入社員フォロー訪問 新入社員フォローアップ研修(窓口・1回目) → 新入社員フォローアップ研修(郵便・1回目) → 新入社員フォローアップ研修(窓口・郵便・2回目)											・支社社員・担任教官が、9月末までに訪問フォローを完了 ・窓口コース、郵便コースで各2回、研修を実施	

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	金沙	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
<b>3 働き方改革の推進</b>																	
適正な勤務時間管理 ・法改正による新たな三六協定の上限規制に伴う三六協定の遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>指示文書発出</li> <li>情報紙等による制度理解度の醸成</li> <li>支社がシステムで超勤実績を確認</li> <li>繁忙期における三六協定違反防止に関する指導</li> </ul>	○	○	○	指示文書発出	情報紙等の発信	支社が業務支援システムで超勤実績を確認(毎月)	超勤過大局(社員)について支社内関係部と打ち合わせ(随時)	繁忙期における超勤過大局への注意喚起	繁忙期における超勤過大局への注意喚起							
長時間労働の改善 ・長時間労働の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>指示文書を発出</li> <li>客観的証跡での勤務実績の把握</li> <li>過重勤務理由を確認し、改善に向け指導</li> <li>健康管理センターによる健康指導等を実施</li> <li>支社関係部と連携の上、過重勤務理由の解消に向けた指導を実施</li> </ul>	○	○	○	指示文書発出	客観的証跡での勤務実績の把握(毎月)	過重勤務理由を確認及び健康管理センターによる健康指導等を実施(随時)	過重労働社員について、支社内関係部と打ち合わせ(随時)									
ワークライフバランスの実現に向けた意識改革の実施 ・ワークライフバランスの実現に向けた意識改革の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕事の仕方見直し会議の実施</li> <li>実施局での効果・検証</li> </ul>	○	○	○	会議の実施	郵便局あて実施	指示文書発出	取組状況確認	モデル局指定指示文書発出	効果検証							
ダイバーシティの推進 ・ダイバーシティの浸透	<ul style="list-style-type: none"> <li>ダイバーシティの浸透</li> <li>浸透状況の四半期ごとの確認</li> <li>女性管理者登用率の達成</li> <li>仕事と介護の両立セミナーの開催</li> </ul>	○	○	○	新任研修(管理者・課長・課長代理・主任)の実施	現任研修(管理者・課長・課長代理・主任)の実施	第1四半期の浸透状況確認	第2四半期の浸透状況確認	第3四半期の浸透状況確認	女性管理者登用率向上に向けた研修の実施	仕事と介護の両立セミナーに関する郵便局への周知	参加者募集	仕事と介護の両立セミナーの開催				

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												実施のポイント	
		郵便	窓口	金沙	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
<b>4 ワクワク郵便局づくりの推進</b>																		
<b>ES向上・ほめ活の推進</b>																		
ES向上・ほめ活の推進	ES向上・ほめ活の浸透 ・浸透状況の四半期ごとの確認 ・ES調査の実施	○	○	○													<ul style="list-style-type: none"> <li>新任研修(管理者・課長・課長代理・主任)の実施</li> <li>現任研修(管理者・課長・課長代理・主任)の実施</li> <li>第1四半期の浸透状況確認</li> <li>第2四半期の浸透状況確認</li> <li>第3四半期の浸透状況確認</li> <li>調査の実施・報告</li> <li>調査結果の郵便局あてフィードバック</li> <li>ES向上施策の検討・実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新任研修及び現任研修で、「一人ひとりを大切に」するマネジメントを説明し、自局(部会)でのES向上・ほめ活(具体的取組を実施した社員を褒める活動)の推進を指示</li> <li>郵便局への浸透状況は、報告・取材等の方法で四半期ごとに確認</li> <li>5~6月に実施した調査の結果は、郵便局あてフィードバックするとともに、結果を活用したES向上施策を検討・実施</li> </ul>
<b>ワクワク郵便局づくり意見交換会の実施</b>																		
ワクワク郵便局づくり意見交換会の実施	2年目社員・3年目社員を対象とする意見交換会の実施 ・社員の声の反映	○	○	○													<ul style="list-style-type: none"> <li>企画案作成</li> <li>指示文書郵便局あて発出</li> <li>2年目社員意見交換会実施</li> <li>3年目社員意見交換会実施</li> <li>意見交換会で出された意見に対する支社コメントの郵便局あてフィードバック</li> <li>意見の実現可否検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>随層別研修(2年目研修、3年目研修)に併せて、意見交換会を実施</li> <li>自由な発想でワクワク郵便局づくりに取り組むため、グループ討議・意見発表を実施。</li> <li>グループ討議には、支社幹部・支社若手社員も出席</li> <li>意見交換会で出された意見は、支社で情報共有の上、支社コメントを郵便局あてフィードバック</li> <li>意見の実現可否を、支社で検討</li> </ul>
<b>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</b>																		
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	郵便局取組の情報収集 ・支社からの情報発信・横展開 ・支社情報発信取組の郵便局での展開	○	○	○													<ul style="list-style-type: none"> <li>支社社員の郵便局訪問・取材</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>情報紙発行(2回)</li> <li>支社が情報発信した取組の自局(部会・地区連絡会・ブロック)での展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支社社員が訪問・取材し、好取組を情報収集</li> <li>月2回発行の情報紙で情報発信</li> <li>他局の好取組を、自局(部会・地区連絡会・ブロック)で展開</li> </ul>
<b>SDGs施策の推進</b>																		
<b>環境負荷の低減</b>																		
環境負荷の低減	環境データの確実入力、CO2排出量の低減に関する好取組事例の展開 ・エコドライブコンテストの実施	○															<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度好取組事例の把握</li> <li>好取組事例横展開</li> <li>第4半期の環境データ入力状況検証</li> <li>第1半期の環境データ入力状況検証</li> <li>コンテスト実施</li> <li>昨年度好取組事例の把握</li> <li>好取組事例横展開</li> <li>第2四半期の環境データ入力状況検証</li> <li>第3四半期の環境データ入力状況検証</li> <li>コンテスト実施</li> <li>昨年度好取組事例の把握</li> <li>好取組事例横展開</li> <li>第4半期の環境データ入力状況検証</li> <li>昨年度好取組事例の把握</li> <li>好取組事例横展開</li> <li>第1半期の環境データ入力状況検証</li> <li>コンテスト実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局における環境に配慮した好取組事例を把握し、情報紙等による横展開を実施</li> <li>郵便局における環境データの入力状況を指導し、エコドライブコンテスト時に効果検証を実施</li> </ul>

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	
<b>5 CSの向上・4Sの推進</b>																	
お客さま対応レベルの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種CSスキル向上研修の実施</li> <li>CS基準レベル取得に向けた取組</li> <li>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</li> <li>CS・ES向上に向けた好取組事例の横展開</li> <li>「お客さま満足度No.1」対応コンテストによるお客さまの接遇レベル向上及び好成績者の発表内容共有</li> </ul>	○	○	○	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<p>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)</p> <p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出</p> <p>CSマスター取得に向けた文書の発出</p> <p>「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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CS・ES推進リーダー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を付与・お客さま対応をする上で、必要最低限のレベルである、CS基準レベルの取得率向上のため、毎月一斉認定日を設け、取得者の増加を目指す</li> <li>各部会・単独マネジ局においてCS向上の核となるCSマスターの取得に向け、情報紙等を活用し、CSレベルの高い社員へ受験を呼びかけるとともに、合格者数増加に向けた研修を実施。新任CSマスターへお客さま対応レベルの向上を目的とした研修を実施することによって、CSレベル全体の底上げを図る</li> <li>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、CS向上に向けた意識の醸成を図る</li> <li>「お客さま満足度No.1」対応コンテスト信越大会を開催。大会模様DVDを作成・活用することによって、お客さま対応レベル全体の向上を図る</li> </ul>
お客さまの声の経営への反映	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	○	○	○	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<p>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</p> <p>支社CS・ES推進委員会の開催(毎週)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>部会長、単独マネジ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</li> <li>支社CS・ES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</li> </ul>
クリンリネスの徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>クリンリネスの徹底及び好取組の横展開</li> <li>「クリンリネス」「飾りつけ」の好取組局に対し、支社推奨を実施</li> </ul>	○			<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<p>クリンリネス徹底に向けた文書の発出</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クリンリネスのポイント及び、好取組事例を情報紙で周知、紹介することによって、クリンリネスの徹底及び横展開を図る</li> <li>クリンリネス徹底に向けた指示文書を発出。四半期ごとに部会長から好取組局を報告。その報告に基づき、クリンリネス及び飾りつけにおける好取組局について支社推奨を行い、社員のモチベーションアップ、クリンリネスの推進を促す</li> </ul>
最適フロー・レイアウトの取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>証拠書等を窓口カウンターに置かない管理の徹底</li> <li>取組内容の周知</li> <li>実施状況の確認及び指導</li> </ul>	○			<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「窓口業務ハンドブック 最適フロー・レイアウト編」を活用し、取組内容について社員への理解浸透を図る</li> <li>窓口カウンターの整理整頓をすることにより、顧客情報の紛失のリスクの軽減を図ることが可能であることから、お客さま対応が終わった証拠書等を、窓口カウンター以外の場所での保管を徹底</li> </ul>
チェックリストを活用した自局の状況点検の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>取組内容の周知</li> <li>実施状況の確認及び指導</li> </ul>	○			<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<p>取組内容の社員周知</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口業務ハンドブック 最適フロー・レイアウト編に基づき、取組内容を社員周知</li> <li>窓口業務ハンドブック 最適フロー・レイアウト編に基づき、最適フロー・レイアウトチェックリストを活用した自局の状況点検を四半期に1回以上実施</li> </ul>



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
		取組	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	
証拠書等の適正な保存・管理 ・保存証拠書等の保存箱への封入・封かんの徹底	・保存証拠書等の封入・封かん状況の進捗管理及び指導		○		保存証拠書等の保存箱等への封入・封かん												・保存証拠書等(2018年度取扱分)は、マニュアルに規定された6月末までにシステム登録の上、保存箱等への封入・封かんを行い、鍵のかかる倉庫等へ保管
・送付対象証拠書等の集中倉庫への送付の徹底	・送付対象証拠書等の送付準備等の進捗管理及び指導		○		送付対象証拠書等の送付準備					集中倉庫への送付						・2019年度の証拠書等の集中倉庫への送付に関する指示文書に基づき、送付対象証拠書等(2017年度以前取扱分)を集中倉庫に送付するため、各準備作業ごとに定められた期限に遅滞なく作業を実施 ・証拠書等保存箱は、各局ごとに通知される送付日に(8～10月)に集中倉庫へ不備なく送付	
6 災害発生時における対応スキームの定着																	
災害発生時における迅速な対応 ・安否確認システムへの確実な入力 ・防災に関する地域との連携	・未登録者の登録促進 ・応答訓練の実施、応答状況のフィードバック ・各種会議における入力方法の周知・指導 ・支社非常参集体制の構築等 ・防災計画書の提出に関する注意喚起 ・地域防災訓練への参加		○	○	○	未登録者名簿の送付	未登録者名簿の送付	未登録者名簿の送付	未登録者名簿の送付								・未登録者の所属する郵便局あてにメール送信し、登録を促進 ・応答状況を郵便局長へフィードバック ・各種会議において、安否情報の入力状況に関して実際にシステムを操作して指導 ・グループ防災会議を通じて、グループ会社と連携 ・防災計画書の提出、地域防災訓練等への参加について、情報紙等を発信
					応答訓練の実施(4月～9月の上期で1回)、応答状況FB					応答訓練の実施(10月～3月の上期で1回)、応答状況FB							
					会議における入力方法の指導	入力方法に関する情報紙の発行			会議における入力方法の指導								
					非常参集体制表の現行化				グループ防災会議の開催								
					防災計画書提出に関する情報紙の発行												
					地域防災訓練への参加、郵便局における参加状況、連携状況の把握												
7 高次な労使関係の構築																	
各労使委員会の充実 ・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ニールどおり開催 ・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		○	○	○	実施状況の確認及び未実施があった場合の指導・改善(四半期ごと実施)											・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。未実施があった場合は、改善に向けた指導を実施 ・労働関係調整役室が、全部会会長を訪問し、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
					部会長局への訪問及び支援												
					内容が充実するよう、支社及び労働関係調整役室からの労務連絡(随時)												