

① 離島・超山間地等における郵便配達社員の貯金サービスの導入拡大

- 昨年6月に全国2局で郵便配達社員が配達途上で金融サービスを提供する取扱（以下「サービス」）を開始 ⇒サービスの概要は参考資料1
- 集配・金融いずれの業務も特段の問題なく推移、サービス利用件数は増加傾向、更に具体的な導入効果も確認
- サービスの順調な運用状況を踏まえ、2019年度以降の導入拡大を進めていく
- 今年度は、導入拡大方針に基づく選定の結果、全国15局（6支社）において導入拡大（2019年10月導入）

1. 現状・評価反省及び導入効果

⇒ 各局の取扱状況の詳細等は5～6頁参照

項目	実施状況及び評価反省	今後の改善ポイント等															
利用ニーズ	<p>■ 取扱件数</p> <p><u>増加傾向にあり、今後も増加が見込まれる</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 時間の経過とともに固定客が増加 ・ サービスの認知がさらに拡大すれば利用増が見込まれる ・ 利用者は高根局では「局から遠方」、宇和海局では「離島」が多い <p style="text-align: right;">件数：一月当たり</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>高根</th> <th>宇和海</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全期間平均</td> <td>8.6件</td> <td>3.9件</td> </tr> <tr> <td>6～9月平均</td> <td>7.5件</td> <td>0.8件*</td> </tr> <tr> <td>10～12月平均</td> <td>10件</td> <td>8件</td> </tr> <tr> <td>一月あたり最多</td> <td>14件</td> <td>9件</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">* 社員病欠、風水害対応のため一時的に取扱を停止したため件数が僅少</p>		高根	宇和海	全期間平均	8.6件	3.9件	6～9月平均	7.5件	0.8件*	10～12月平均	10件	8件	一月あたり最多	14件	9件	<p>➢ サービスの認知拡大のため、お客さまへの再周知も検討・実施</p> <p>⇒ 2018年6月導入時のお客さま周知のチラシは参考資料2を参照</p>
	高根	宇和海															
全期間平均	8.6件	3.9件															
6～9月平均	7.5件	0.8件*															
10～12月平均	10件	8件															
一月あたり最多	14件	9件															
実施体制	<p>■ サービス導入による集配業務への影響</p> <p><u>現時点で影響は見受けられない</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 品質の低下や超勤時間の増加などは発生していない。 <p>■ サービス取扱担当者数</p> <p><u>両局とも1人体制（正社員）で大きな支障はないが、サービス提供に一定の制約が生じている</u></p>	<p>➢ サービス提供を効率的かつ安定的に行うため、利用状況を踏まえ、担当区のローテーションや勤務指定、お客さまの利用方法の誘導等の工夫を検討</p>															
業務フロー	<p>■ 業務手順</p> <p><u>定期的な訪問点検等を通じて特段支障等は生じていないことを確認</u></p> <p><u>導入局から出された業務フローの改善意見については、見直し検討中</u>（お預かりした通帳等の交付方法）</p>	<p>➢ 訪問点検等により引き続き業務運行状況を確認・フォロー</p>															

全体的には順調に進行中

【サービスの導入効果】

導入効果					
CS向上・郵便局の価値向上	<p>■ <u>利便性の向上により好評を得ており、郵便局の価値向上が今後さらに期待できる</u></p> <p>＜お客様からいただいた声＞ ※導入局からヒアリング</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tbody> <tr> <td style="width: 15%;">高根</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 年金（貯金）を払戻し、自宅まで持ってきてくれるのでありがたい。 ✓ 用事があるときに合わせて郵便局へ寄っていたが、今はいつでも払込が預けられるので助かっている。 ✓ 毎回電話して来ていただいていたが、<u>配達の日折にお願いできるので便利。今後も継続してほしい。</u> </td> </tr> <tr> <td>宇和海</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 以前は遠出しなければならなかったが、今は（サービスが導入されて）非常に助かっている。 ✓ 以前は週1回家に来てくれる日が時化などで欠航になって来れなくなるのではと心配していたが、<u>今は頻度が増えたので安心している。</u> </td> </tr> </tbody> </table>	高根	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 年金（貯金）を払戻し、自宅まで持ってきてくれるのでありがたい。 ✓ 用事があるときに合わせて郵便局へ寄っていたが、今はいつでも払込が預けられるので助かっている。 ✓ 毎回電話して来ていただいていたが、<u>配達の日折にお願いできるので便利。今後も継続してほしい。</u> 	宇和海	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 以前は遠出しなければならなかったが、今は（サービスが導入されて）非常に助かっている。 ✓ 以前は週1回家に来てくれる日が時化などで欠航になって来れなくなるのではと心配していたが、<u>今は頻度が増えたので安心している。</u>
高根	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 年金（貯金）を払戻し、自宅まで持ってきてくれるのでありがたい。 ✓ 用事があるときに合わせて郵便局へ寄っていたが、今はいつでも払込が預けられるので助かっている。 ✓ 毎回電話して来ていただいていたが、<u>配達の日折にお願いできるので便利。今後も継続してほしい。</u> 				
宇和海	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 以前は遠出しなければならなかったが、今は（サービスが導入されて）非常に助かっている。 ✓ 以前は週1回家に来てくれる日が時化などで欠航になって来れなくなるのではと心配していたが、<u>今は頻度が増えたので安心している。</u> 				
局務運営の効率化	<p>■ 従来は窓口社員の局外営業活動で対応していたお客さまをサービスで対応することで、窓口社員の活動時間を創出</p>				

具体的な効果を確認

2. 2019年度の導入拡大の考え方

- 先行2局において、集配・金融いずれの業務も特段の問題なく推移、サービス利用件数は増加傾向、更に具体的な導入効果も確認
- 上記結果を踏まえ、今後、導入局を一定数拡大し、効果や課題の検証を更に進めていく必要
- 2019年度は以下の方針に基づき導入局を選定

【2019年度導入拡大方針】

項目	導入拡大方針				
集配業務の安定状況	<ul style="list-style-type: none"> ■ 原則、2018年9月までに旧集配センターのマネジメント統合※を実施した局を想定 <参考> 2018年9月までの統合した小規模な郵便局 304局 ・旧集配センターマネジメント統合局であることが前提条件 ・集配の業務運行体制の確立・安定が必須（統合から一定の期間経過が必要） 				
実施局選定の考え方	<ul style="list-style-type: none"> ■ 初回導入時から変更なし <table border="1" data-bbox="577 730 1637 1015"> <thead> <tr> <th data-bbox="577 730 1637 786">選定条件</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="577 786 1637 842">原則、集配区内人口1,000人未満の局</td> </tr> <tr> <td data-bbox="577 842 1637 898">少人数の郵便集配社員が配置されていること</td> </tr> <tr> <td data-bbox="577 898 1637 1015"> ① 受持涉外局までの距離が概ね片道1時間（約30km）程度以上 ② 局間距離は長くはないが、離島・山間に立地し、受持涉外局からの移動の負担が大きい ③ 積雪が多く冬季の移動には負担が大きい </td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ 希望局から候補局を選定（実施局数の目安等なし） 	選定条件	原則、集配区内人口1,000人未満の局	少人数の郵便集配社員が配置されていること	① 受持涉外局までの距離が概ね片道1時間（約30km）程度以上 ② 局間距離は長くはないが、離島・山間に立地し、受持涉外局からの移動の負担が大きい ③ 積雪が多く冬季の移動には負担が大きい
選定条件					
原則、集配区内人口1,000人未満の局					
少人数の郵便集配社員が配置されていること					
① 受持涉外局までの距離が概ね片道1時間（約30km）程度以上 ② 局間距離は長くはないが、離島・山間に立地し、受持涉外局からの移動の負担が大きい ③ 積雪が多く冬季の移動には負担が大きい					
導入時期・スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2019年10月に導入 				

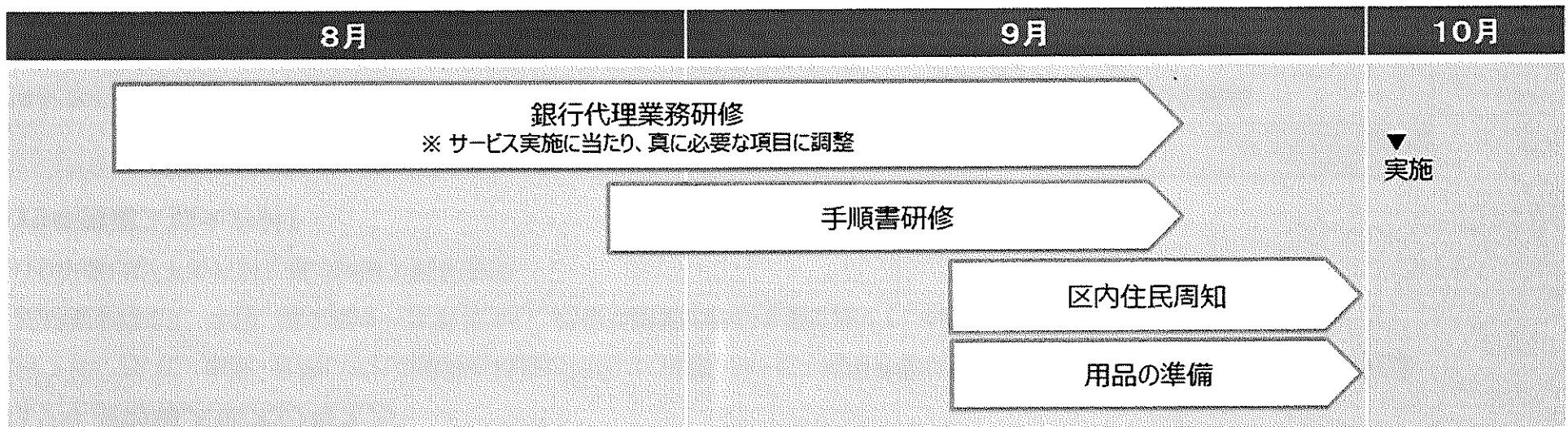
3. 2019年度導入拡大局

- **全国で15局（6支社）を選定**
- いずれの候補局も、導入拡大方針に照らし、**導入に相応しい環境にあることを確認**
- **2019年10月導入に向けて準備作業を進める**

番号	支社	都道府県	地区連絡会	局名
1	北海道	北海道	北海道北後志	野塚郵便局
2			北海道東北見	浜小清水郵便局
3				札弦郵便局
4				宇登呂郵便局
5			北海道十勝	大嘗地郵便局
6				螺湾郵便局
7	東北	福島県	福島県西部	会津西山郵便局
8			福島県南部	岩瀬湯本郵便局

番号	支社	都道府県	地区連絡会	局名
9	信越	新潟県	新潟県佐渡	高千郵便局
10	近畿	奈良県	奈良県南和	瀬郵便局
11	中国	島根県	島根県石見西部	波佐郵便局
12				今福郵便局
13		山口県	山口県長北	福賀郵便局
14	四国	徳島県	徳島県南部	北川郵便局
15			徳島県西部	川井郵便局

<参考> 導入に向けた事前準備スケジュール（イメージ）



<高根郵便局（東海支社／岐阜県）>

基礎情報	郵便区	3区								
	平常配達物数	181通								
	社員数(集配)	正社員1（サービス実施社員）+ 高齢再雇用社員1 + 期間雇用社員3								
	受持局及び近隣渉外局 (距離)	受持局：高山局(32.8km)／渉外局：久々野局(27.4km)								
取扱件数	取扱内容	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	月平均
	①預入・払戻	3件	1件	2件	5件	5件	3件	3件	22件	3.1件
	②各種払込	3件	4件	4件	5件	8件	4件	4件	32件	4.6件
	③歳入金	0件	1件	1件	1件	1件	1件	1件	6件	0.9件
	④その他	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
	⑤合計(①+②+③+④)	6件	6件	7件	11件	14件	8件	8件	60件	8.6件
	⑥局長又は窓口社員による局外営業活動	10件	6件	11件	4件	9件	3件	6件	49件	7件
	⑦⑥のうちサービスで取扱可能なもの	6件	3件	9件	3件	5件	1件	3件	30件	4.3件
	⑧サービスの潜在的な需要 (⑤+⑦)	12件	9件	16件	14件	19件	9件	11件	90件	12.9件
局長が考える今後の展開	<p>✓ 当局区内は高齢化率の高い地域であるため、サービス実施によりお客様からも好評価を得ています。現在対応できる社員は1名で間接的な対応になってしまう場合もあるため、将来的には2名配置で実施し、配達時に直接お客様のご要望にお応えできるような体制にしたい。</p> <p>✓ 地域の皆さんに安心してご利用いただき、郵便局を応援していただくためにも本サービスは必要だと考えています。</p>									

<宇和海郵便局（四国支社／愛媛県）>

基礎情報	郵便区	3区								
	平常配達物数	309通								
	社員数(集配)	正社員2（地域基幹職（サービス実施社員）1、一般職1）+期間雇用社員2								
	受持局及び近隣渉外局（距離）	受持局及び渉外局：宇和島局(29.5km)								
取扱件数	取扱内容	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	月平均
	①預入・払戻	0件	0件	0件	0件	3件	3件	2件	8件	1件 (2.7件)
	②各種払込	0件	3件	0件	0件	4件	6件	6件	19件	2.7件 (5.3件)
	③歳入金	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件 (0件)
	④その他	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件 (0件)
	⑤合計(①+②+③+④)	0件※	3件※	0件※	0件※	7件	9件	8件	27件	3.9件 (8件)
	⑥局長又は窓口社員による局外営業活動	15件	2件	13件	14件	3件	2件	3件	52件	7.4件 (2.7件)
	⑦⑥のうちサービスで取扱可能なもの	14件	2件	12件	14件	2件	2件	3件	49件	7件 (2.3件)
	⑧サービスの潜在的な需要(⑤+⑦)	14件	5件	12件	14件	9件	11件	11件	76件	10.9件 (10.3件)
局長が考える今後の展開	✓ サービス実施者を2名体制として、よりお客さまの利便性を高めつつ、効率的な局務運営となるようにしていく。 ✓ 内外の連携が従前以上に深くなった。一層連携を深めることで営業力を向上させたい。									

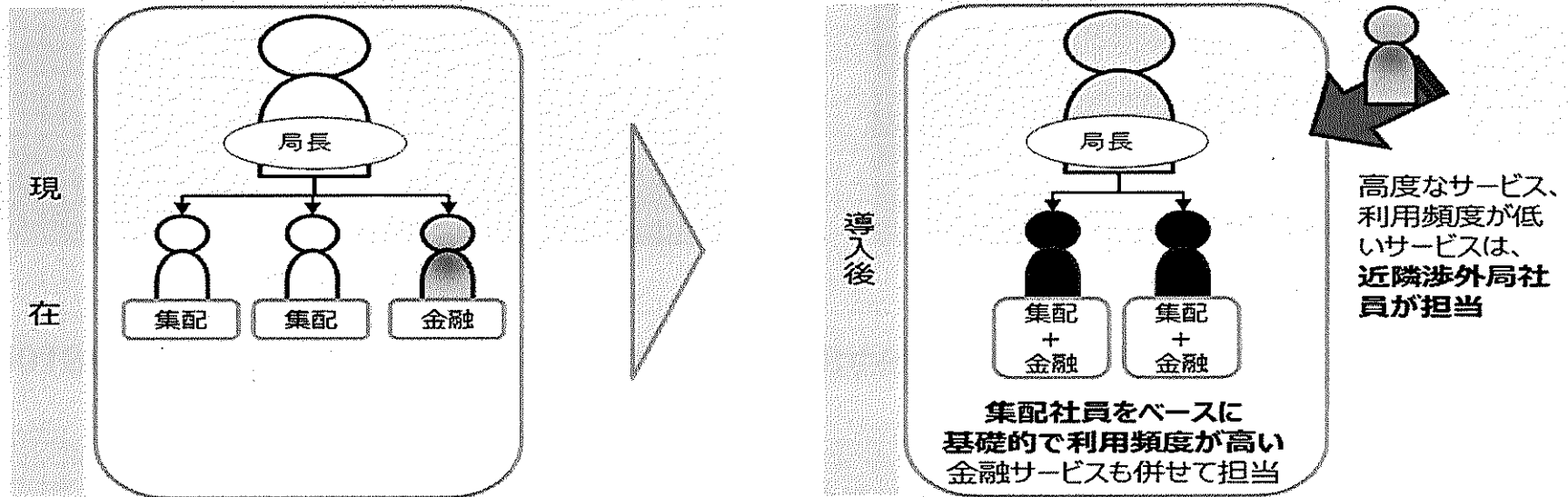
括弧内は6月～9月※の実績を除いた件数

※ 6月～9月の取扱件数が少ないのは、台風被害等による郵便業務の要員事情で、実施できなかったことによる。

(参考1) サービス概要

1. 郵便配達社員による貯金サービスとは

これまでは、郵便・物流業務と金融の渉外営業業務は、それぞれ専門の社員を個別配置して対応してきました。そのような中、マーケットの状況や置局環境に応じて、1人の社員が郵便集配業務と基礎的で利用頻度が高い金融サービスを併せて担当する働き方を「郵便配達社員による貯金サービス」と呼称することとしました。

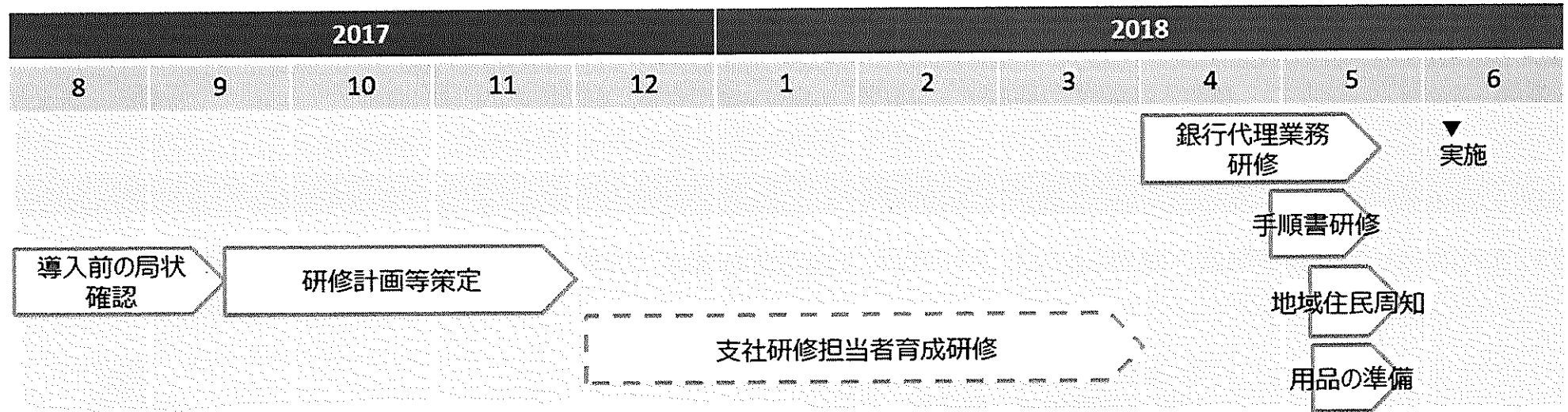


2. 取り扱う金融（貯金）サービスの範囲

ユニバーサルサービス義務が課されている商品・サービスを基本に、お客さまの利便性、オペレーションリスク等を勘案し、緊急性が無い基本的なサービスを提供

カテゴリ	取扱内容
共通	・ 名義人の異動届出（住所氏名変更、改印）
貯金	・ 定期性貯金の新規預入、既存口座への預入、払戻し ・ 自動払込に関する取扱
為替	・ 普通為替、定額小為替の振出し、払渡し
振替	・ 各種払込み（通常、電信、公金） ・ 口座間送金（ゆうちょ銀行間） ・ 配当金領収証払い、払出証書払い
国庫金	・ 歳入金の納付（交通反則金、国民年金保険料等） ・ 口座振替の受付 ・ 年金・恩給の口座振込の受付

(参考2) 初回(2018年6月)導入時のスケジュール



(参考3) 2018年6月1日に行われた出発セレモニーの様子 (2018年6月25日発行の社内報にも掲載)

<高根郵便局>



<宇和海郵便局>



(参考) お客さま周知用チラシ

<表面>

郵便局

「郵便配達社員による貯金サービス」の取扱いを開始します。

日頃は、郵便局をご愛顧賜りまして誠にありがとうございます。
さて、お客さま利便向上のため、2018年6月から、郵便の配達社員による貯金の取扱いを開始いたします。

お取扱い可能な範囲は、限定*しておりますが、郵便局までお越しいただく時間がない場合等にご利用ください。
※具体的な取扱内容は下表をご確認ください。
※取り扱えるのは一部の社員となっております。

ご利用方法は

- ①配達途中の社員への戸付け
- ②事前にご連絡をいただき、郵便配達時にお伺い
のどちらでも対応いたします。(ただし、土・日・祝日は除きます。)

ご不明な点につきましては、当局までご連絡をお願いします。
今後とも、郵便局をご利用いただきますようお願い申し上げます。

連絡先
0120-232-886 (0120-232-886)

お取扱い内容
・遺言貯金へのお預入れ、払戻し
・定期性貯金へのお預入れ、払戻し(※特約)
・遺言払込み
・公金・国庫金の払込み
・ゆうちょ口座への送金
・氏名、住所、印鑑の変更
・貯蓄会定期預金によるお支払い
・自動払込みに関する取扱い
・口座振替の申込み

かんぽ生命保険に関する取扱いや、上記以外の取扱いは、行っておりませんので、ご了承ください。
(詳しくは上記郵便局までご相談ください。)

<裏面>

現金や通帳・証書を
預けるときは、必ず
「預り証兼受付証」
をお受け取りください。

預り証兼受付証とは?

郵便局の各種商品・サービスのお手続きに
関して、お客さまから現金や通帳・証書
をお預かりする時は、必ず引換に「預り証
兼受付証」をお渡しいたします。
「郵便配達社員による貯金サービス」で
は、入金等の処理終了後、預り証兼受
付証と交換の上、貯金通帳等をお返却
しますので、大切に保管してください。

郵便局で発行する預り証兼受付証 (見本)

預り証を受け取っていない、メモや名刺を渡された等の場合は次の連絡先へ
(お客さまサービスセンター) 0120-232-886

郵便局では
社員がお客さまから「印章」、「キャッシュカード」を
お預りすることはありません。
また、いかなる手続きにおいても、「暗証番号」を
お聞きすることもありません。

☆ 「現金をレターパックで送れ」は全てお断りです ☆

② 郵便外務社員（一般職（郵便）コース社員）が離島・超山間地等における郵便配達社員の貯金サービスに従事する場合の取扱い

2018年6月より、離島・超山間地等における郵便配達社員の貯金サービスを行っているところ。この郵便配達社員は、「地域基幹職（郵便）コース」としているが、今般、総合担務実施局における正社員登用を予定していることから、「一般職（郵便）」についても総合担務に従事した場合には、当面の間、「地域基幹職（郵便）コース」と同様の取扱いを行うこととしたい。

※ 当面の間とは、支給される営業関係手当が貯金関係業務（投信信託を除く。）に限られる間とする。これは、適用される営業関係手当は「地域基幹職（企画コース）」の営業インストラクターや「管理職コース」の金融渉外部長に適用される手当と同じものであることを考慮したもの。

1 給与

「一般職（郵便）コース」の社員に適用される基本給及び諸手当を支給する。

ただし、営業関係手当の支給対象となる商品又はサービスの販売又は契約を行った場合には、「渉外営業社員」に対する営業関係手当（「営業手当A」及び「営業手当B」）を支給する。

なお、具体的な営業関係手当は、次のアからウまでのとおり。

ア 手当算定基礎額

営業インストラクターと同様の計算式とする。

イ 営業手当A

営業インストラクターと同様に支給する。

ウ 営業手当B

営業インストラクターと同様に支給する。

※ 「渉外営業社員」のうち、営業インストラクターなど、地域基幹職（渉外営業）コースではない社員と同様の手当とするもの。

2 人事評価

「地域基幹職（郵便）コース」で総合担務に従事する社員と同様に、業績評価項目「業務プロセス」について、金融窓口事業を取り扱う上で必要となる内容（「地域基幹職（渉外営業）コース」と同一）を追加したものを適用する。

3 実施日

2019年8月5日

以上