

信越支社 2020年度経営計画

～ 「業務改革」と「確かな仕事」で 真の「お客さま本位」を実現しよう! ～

2020年度経営計画の基本方針

□お客さま本位の事業運営による信頼の再構築

- お客さま本位の意識の浸透・定着
- 部内犯罪、郵便物等の放棄隠匿の根絶及びコンプライアンスの徹底
- 郵便業務・集配品質、金融業務・募集品質の向上

□経営・事業運営基盤の確保

- 総合的なコンサルティングサービスへの変革に向けた取組の推進
- コストコントロールの徹底及び効率的な業務運行の確保
- 課題解決型営業力強化によるゆうパック・ゆうパケットの収益拡大

□社員力が発揮できる環境の構築

- フロントラインとのコミュニケーションの向上及び風通しの良い職場づくり
- 期待役割を果たすための知識・スキルの向上

2019年度の経営状況

【郵便・物流事業】

課題解決型営業によるゆうパック等の個数拡大に取り組みとともに、業務量に応じた担務別要員配置等のコストコントロール及び集荷の見直し・運送費の効率的な使用等によるオペレーション体系の見直しを推進。

今年度の損益計画は達成の見込みであるが、不祥事件の根絶及び適正な取扱いの遵守・徹底が課題。

【金融窓口事業】

かんぽ商品の不適正募集の発覚に伴い、2019年7月以降、積極的な営業活動を自粛。また、2019年12月の行政処分を受け処分内容を遵守徹底し、強い決意で再発防止・信頼回復に向けた取組を開始。

業務品質では、更なるお客さま本位の業務運営が求められるところ、事故等0局の割合は99.4%と目標(98.0%)を上回って推移しているが、更なる基本動作の徹底など、必要性をしっかりと認識し取り組むことが必要。

【郵便・物流事業損益推進状況（1月末）】

項目	計画	実績
収益	54,703百万円	54,530百万円
費用	40,809百万円	40,465百万円
評価用損益	13,894百万円	14,064百万円

【金融業務品質推進状況（1月末）】

項目	計画	実績
事故等0局率	98.0%	99.4%
重大事故件数	8件	5件

2020年度経営計画主要施策

郵便・物流事業

I オペレーション体系の見直し・スリム化

- ① 要員台帳等を活用した担務別人件費・要員マネジメントの高度化
- ② コストコントロール
- ③ 人材育成・人材確保
- ④ 集配基盤整備
- ⑤ 物流環境の変化に応じたオペレーションの見直し
- ⑥ 業務量に応じた効率的なオペレーションの構築
- ⑦ 業務量に応じた効率的な特産品等オペレーションの構築
- ⑧ 機械処理率の向上による作業効率化

III 業務運営の適正化

- ① 郵便業務品質の向上
- ② 窃取・横領犯罪の根絶
- ③ 料金不適正収納の根絶
- ④ 航空危険物の航空搭載防止
- ⑤ マネジメントの強化

II 荷物分野の収益拡大

- ① 物流・EC系分野の利益・収入の拡大、メール・販売系分野の収入の維持
- ② 営業マネジメント体制の確立
- ③ 課題解決型営業力の強化

金融窓口事業

I 事業基盤の再構築

- ① お客さま本位の意識定着
- ② 適正な募集・販売態勢の構築
- ③ 適正な営業推進態勢の構築
- ④ 内部統制の強化
- ⑤ 募集品質の改善
- ⑥ 業務品質の向上
- ⑦ 支援体制の強化
- ⑧ 金融窓口の事務効率化

II お客さまニーズに合った商品・サービスの提供

- ① 物販・広告の動奨活動量の強化
- ② 人材育成（研修・資格取得）
- ③ ツール（ニーズ把握ツール、マネジメントツール等）
- ④ コンサルティングの店内整備
- ⑤ 既存顧客との関係深化
- ⑥ 若手年齢層開拓による顧客構造の変革（商品戦略、販売戦略）
- ⑦ 物販商品のご提案を通じた顧客接点拡大

共通

I お客さま・地域からの信頼確保

- ① 部内犯罪の根絶
- ② コンプライアンスの徹底
- ③ 顧客情報保護・情報セキュリティの徹底
- ④ CSの向上

II 多様な働き方の実現等による社員力の発揮

- ① 優秀な人材の確保
- ② 期待役割を果たすための人材育成の推進
- ③ 風通しの良い職場づくりの推進
- ④ ダイバーシティ・働き方改革の推進

III リソースを最大限に活用した事業基盤強化

- ① 損益管理マネジメントの推進
- ② 地方公共団体・地域との連携強化
- ③ 機能重視のマネジメントの推進
- ④ 災害発生時における対応スキームの定着
- ⑤ 交通事故の防止
- ⑥ 労働災害の防止
- ⑦ 高次な労使関係の構築
- ⑧ 郵便局のみまもりサービスの推進

郵便・物流事業

I オペレーション体系の見直し・スリム化

- 1 要員台帳等を活用した担務別人件費・要員マネジメントの高度化
 - (1) 業務量に即した担務別要員配置の更なる高度化
 - (2) 業務支援システムへの業務分類適正登録と要員管理
- 2 コストコントロール
 - (1) 業務量に応じた要員配置の見直し
 - (2) コストマネジメントの取組
 - (3) 集配関係委託契約の適正化
 - (4) 車両保守費の適正使用
 - (5) 荷量に応じた運送ダイヤの設定
- 3 人材育成・人材確保
 - (1) コストマネジメントの定着と役職者の育成
 - (2) 期間雇用社員の確保・定着
- 4 集配基盤整備
 - (1) テレマティクス等を活用した配達区調整
 - (2) 完全配達の実施
- 5 物流環境の変化に応じたオペレーションの見直し
指定場所配達の拡大
- 6 業務量に応じた効率的なオペレーションの構築
 - (1) 効率的な繁忙期オペレーションの計画
 - (2) 地域区分局における地域内誤送の抑制によるオペレーション確保
 - (3) 効率的なオペレーション等に向けた社員研修の実施
- 7 業務量に応じた効率的な特産品等オペレーションの構築
効率的な特産品オペレーションの計画
- 8 機械処理率の向上による作業効率化
 - (1) 配達原簿整備の推進
 - (2) 区分機の更なる有効稼働

II 荷物分野の収益拡大

- 1 物流・EC系分野の利益・収入の拡大、メール・販売系分野の収入の維持
 - (1) 差出・受取利便性及び品質を訴求した、中小口及び大口営業によるゆうパック・ゆうパケットの積極拡大
 - (2) スマホ割、持込割引を訴求した、基本運賃ゆうパックの拡大
 - (3) 物流ソリューション・UGX等の新たな収入源を通じた荷役収入の拡大・国際郵便収入の維持
 - (4) ビジネス需要の創出、手紙文化の振興及びオリ・パラ需要の取込みによるメール・販売系分野の収入維持
- 2 営業マネジメント体制の確立
 - (1) ファーストパーソン活動を中心とした外務営業の体制再構築
 - (2) 郵便窓口マイスターを中心とした窓口営業の強化
 - (3) 営業統括本部の営業マネジメントの強化
 - (4) 組織間連携の強化によるソリューション営業(課題解決型営業)の展開
- 3 課題解決型営業力の強化
 - (1) 郵便局、営業統括本部及びLSCの営業スキルの底上げ
 - (2) 課題解決の好取組事例(e受取アシスト、置き配等)を全ての組織間で共有及び横展開

III 業務運営の適正化

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 郵便業務品質の向上 <ol style="list-style-type: none"> (1) 郵便物等放棄・隠匿の根絶に向けた職場環境改善 (2) 集配品質の向上 (3) 貨物法制の遵守 (4) 郵便関係事故の根絶 2 窃取・横領犯罪の根絶
適正な検査・点検による管理体制の強化 | <ol style="list-style-type: none"> 3 料金不適正収納の根絶
料金適正収納体制の確立 4 航空危険物の航空搭載防止 <ol style="list-style-type: none"> (1) 車船振替輸送根絶に向けた取組 (2) 航空保安・航空危険物教育訓練の確実な実施 (3) 支社社員による臨局点検・指導 5 マネジメントの強化
班マネジメントの推進 |
|---|--|

金融窓口事業

I 事業基盤の再構築

- | | | |
|---|---|--|
| <p>1 お客さま本位の意識定着</p> <p>(1) 「販売・サービス方針」、かんぽ営業スタンダードの浸透・定着</p> <p>(2) 「募集品質改善責任者」の役割理解と実践</p> <p>(3) 研修やモニタリング等、全社員への募集品質の重要性・販売管理の仕組みの定着</p> | <p>3 適正な営業推進態勢の構築</p> <p>(1) 営業目標の在り方、営業手当、インセンティブ施策等の見直し</p> <p>(2) 営業スタイルの変革に向けた組織・マネジメント体制の見直し・強化</p> | <p>6 業務品質の向上</p> <p>(1) 正確・迅速・丁寧なお客さまサービスの実現</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 重大事故等0の取組〔正確〕 ・ 迅速なサービスの提供〔迅速〕 ・ 貯金誤説明等による苦情件数0の取組〔丁寧〕 <p>(2) マネロン・テロ資金供与対策の徹底</p> |
| <p>2 適正な募集・販売態勢の構築</p> <p>(1) かんぽの募集状況の可視化(試行)、営業活動記録簿の記載事項の明確化等の取組の浸透</p> <p>(2) 高齢者募集ルールの徹底等</p> <p>(3) 投資信託・変額年金等の既契約者へのアフターフォロー強化</p> | <p>4 内部統制の強化</p> <p>(1) 重大な金融犯罪等の根絶</p> <p>(2) 効果的な防犯施策等の実施</p> | <p>7 支援体制の強化</p> <p>(1) 各種データに基づく郵便局への業務支援・指導体制強化</p> <p>(2) 地区連絡会、部会、事業推進リーダーとの連携強化</p> |
| | <p>5 募集品質の改善</p> <p>(1) 真のお客さま本位の意識醸成</p> <p>(2) 募集品質管理態勢の強化</p> | <p>8 金融窓口の事務効率化</p> <p>金融窓口、後方事務運行の適正化・効率化</p> |

II お客さまニーズに合った商品・サービスの提供

- | | |
|--|---|
| <p>1 物販・広告の勧奨活動量の強化</p> <p>(1) 郵便事業(ゆうパック等)を発展させるツールとしての積極活用</p> <p>(2) 地域ニーズに応じた物販商品の企画・販売</p> <p>(3) 広告ビジネス継続利用による関係性の維持</p> | <p>5 既存顧客との関係深化</p> <p>(1) かんぽ既加入者に対する丁寧なアフターフォロー</p> <p>(2) ゆうちょ満期顧客、投資信託利用顧客等に対する着実なアフターフォロー</p> <p>(3) 郵便局倶楽部を活用した接点拡大・会員サービスを通じた関係強化</p> |
| <p>2 人材育成(研修・資格取得)</p> <p>(1) コミュニケーションスキル向上等、社員向け研修の充実</p> <p>(2) 管理者に対するマネジメント研修、指導者に対する育成スキルの向上対策</p> <p>(3) FP資格取得に向けた支援の実施(受験費用・web学習ツール等)</p> | <p>6 青壮年層開拓による顧客構造の変革(商品戦略、販売戦略)</p> <p>(1) つみたてNISA・iDeCoの利用勧奨、投資信託紹介制度の活性化</p> <p>(2) ゆうちょPayの新規顧客獲得及び利用拡大</p> <p>(3) 職域セミナー(青壮年層)、総合金融相談会等による顧客との接点拡大</p> <p>(4) 営業推進リーダーとの連携</p> |
| <p>3 ツール(ニーズ把握ツール、マネジメントツール等)</p> <p>(1) 新ツール「マネーガイド」等の活用</p> <p>(2) タブレット版コンサルティングツール(アプリ)の拡大配備及び活用</p> <p>(3) 管理者向けマネジメント手引きの活用等によるマネジメント強化</p> | <p>7 物販商品のご提案を通じた顧客接点拡大</p> <p>物販商品のご提案を通じた自治体や企業等への関係構築及び接点拡大</p> |
| <p>4 コンサルティングの店内整備</p> <p>ローカウンターの設置局の推進等、コンサルティングセールス環境の整備</p> | |

共通

I お客さま・地域からの信頼確保

- 1 部内犯罪の根絶
 - (1) 防犯重点ルールの浸透・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) コンプライアンス意識向上及び浸透のための指導
 - (2) 飲酒運転等、業務外非行の根絶
 - (3) ハラスメントの防止
 - (4) 切手類の適正管理の徹底
- 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 CSの向上
 - (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

II 多様な働き方の実現等による社員力の発揮

- 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) 社員の離職防止
- 2 期待役割を果たすための人材育成の推進
 - (1) 新任管理者・役職者の育成
 - (2) 新入社員に対するフォローの実施
- 3 風通しの良い職場づくりの推進

組織を超え意見を言い合える環境づくり
- 4 ダイバーシティ・働き方改革の推進
 - (1) ワークライフバランスの実現に向けた意識改革の推進
 - (2) 適正な勤務時間管理

III リソースを最大限に活用した事業基盤強化

- | | | |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 損益管理マネジメントの推進
「損益カルテ」を活用したPDCAサイクルの徹底 2 地方公共団体・地域との連携強化 <ol style="list-style-type: none"> (1) 地方公共団体事務の包括受託の推進 (2) 地域経済活性化への寄与 3 機能重視のマネジメントの推進 <ol style="list-style-type: none"> (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 | <ol style="list-style-type: none"> 4 災害発生時における対応スキームの定着
安否確認システムの有効活用 5 交通事故の防止 <ol style="list-style-type: none"> (1) 交通事故防止重点局、事故多発局等に対する支援等 (2) 安全対話、添乗・随伴指導の実施 (3) 安全機器を活用した安全指導 6 労働災害の防止 <ol style="list-style-type: none"> (1) 安全衛生推進体制の構築 (2) 労働災害多発局対策 | <ol style="list-style-type: none"> 7 高次な労使関係の構築
各労使委員会の充実 8 郵便局のみまもりサービスの推進 <ol style="list-style-type: none"> (1) 実需の掘り起こしによるみまもり訪問サービス利用者の拡大 (2) 自治体・法人営業の取組 (3) 定期訪問等サービス品質向上に向けた取組 |
|---|---|--|