

I オペレーション体系の見直し、スリム化

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考
	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 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													
<p>業務量に即した担務別要員配置の更なる高度化</p> <p>・担務別による要員配置の見直し 内務：内務配置、計画、コールセンター、共通 外務：集荷、取集、道相</p>	<p>【該当局】 担務別の作業実態の把握、検証【郵・支】</p> <p>→</p> <p>実施スケジュールの策定【郵】</p> <p>→</p> <p>試行実施、検証等【郵】</p> <p>→</p> <p>9月末雇用調整通知【郵】</p>					<p>9月末雇用調整を踏まえた担務別の作業実態の把握、検証【郵・支】</p> <p>→</p> <p>実施スケジュールの策定【郵】</p> <p>→</p> <p>試行実施、検証等【郵】</p> <p>→</p> <p>3月末雇用調整通知【郵】</p>							<p>・本社から担務別要員配置見直しが指示されている郵便局については、取組スケジュールを策定し、試行・検証を実施。9月末の見直しに向けた取組を推進。9月末の実施状況を踏まえ、3月末の見直しを検討、実施。</p> <p>・上記以外の郵便局については、支社から取組項目の提示を受け、取組スケジュールを策定し、3月末の雇用調整に向け、年間を通じて試行・検証を実施の上、見直しを実施。</p>
	<p>【該当局以外】 支社から取組担務の提示【支】</p> <p>→</p> <p>担務別の作業実態の把握、検証【郵・支】</p> <p>→</p> <p>実施スケジュールの策定【郵】</p> <p>→</p> <p>9月末雇用調整【郵】</p> <p>→</p> <p>3月末雇用調整検証【支】</p>					<p>試行実施、検証等【郵】</p> <p>→</p> <p>3月末雇用調整に向けた準備</p> <p>→</p> <p>9月末雇用調整【郵】</p> <p>→</p> <p>9月末雇用調整検証【支】</p>							
<p>郵便業務支援システムへの適正な登録と要員管理</p> <p>・郵便業務支援システムへの適正な登録と要員管理</p>	<p>業務内容分類管理担当者の選定・育成【郵・支】</p> <p>→</p>												<p>・担務指定符号と業務内容分類2の紐づけが実態に合っていない状況にあるため、業務内容分類管理担当者を各局で数名選定し、郵便局の体制を強化。</p> <p>・要員台帳データが現在員、曜日別要員配置計画表及び勤務・指定符号と連動しているか確認し、担務別の労働力の増減を年間を通じて検証するとともに指導を実施。</p>
						<p>郵便業務支援システムへ入力した勤務指定(業務内容分類2)と曜日別要員配置計画の確認、指導の強化【郵・支】</p>							

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
2 コストコントロール															
<p>業務量に応じた要員配置の見直し ・曜日別要員配置計画による実配置の徹底</p> <p>・勤務管理</p>	<p>4/1現在曜日別要員配置計画の作成【郵・支】</p> <p>→</p> <p>・曜日別要員配置計画に基づく勤務指定の作成【郵】 ・勤務指定に基づく日々の実配置状況の把握、確認【郵】 ・業務量に応じた超勤発令と配置状況の検証【郵】 ・郵便業務支援システムへの8週登録と配置状況の確認【郵・支】</p> <p>早い出発の取組に向けた環境整備【郵・支】</p> <p>→</p> <p>早い退社に向けた取組【郵・支】 〈帰局後作業の30分以内完了者率:9月末60%を目安に実施〉 (※事故処理については、組立時に実施し、お昼頃までを目標に完了)</p> <p>→</p> <p>4月計画年休の取得推進【郵・支】</p>					<p>管理者、役職者から業務量を踏まえた作業指示による早い出発の推進【郵】</p>							<p>10/1現在曜日別要員配置計画の作成【郵・支】</p> <p>→</p> <p>上期実施状況を踏まえた下期取組計画の策定【郵・支】</p> <p>早い退社に向けた取組【郵・支】 〈帰局後作業の30分以内完了者率:2月末100%を目安に実施〉 (※事故処理については、組立時に実施し、お昼頃までを目標に完了)</p> <p>→</p> <p>曜日別要員配置計画に基づく年休の付与推進により、9月末54.0%、2月末93.0%の取得を目標に推進【郵】</p>		<p>・曜日別要員配置計画については、社員数に変更があった場合、速やかに現行化し、基盤整備を実施。</p> <p>・早い出発に向け、目安時間の作成や作業方法の統一化等を実施することにより取組を推進。上期の推進状況を踏まえて下期の取組計画を策定し年間を通じて取組を推進するとともに、日々の状況を踏まえた作業指示により取組を実施</p> <p>・帰局後作業の統一化等により、帰局後作業30分以内者を9月末で60%、2月末で100%を目標に推進を図る なお、既に実施できている郵便局においては継続・定着に向けた取組を実施</p> <p>・人事異動状況を踏まえ、4月の計画年休取得推進を図るとともに、曜日別配置計画に基づく年休付与を年間を通じて推進</p>

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
生産性向上	<p>通区率の向上【郵・支】 <新規採用者について、年末年始までに2区通区を目標に実施></p> <p>生産性向上に向けた部分通区の推進【郵】</p> <p>道組処理の向上【郵・支】 <外務社員 1H当たり770通を目標に実施 9月末各班単位で所属社員数に対し60%以上の実施率を目標に実施></p> <p>多能工化に向けた訓練計画の策定【郵・支】 内務正社員(再雇用を含む)については所属部(係)の2月末、50%以上の担務を習得</p> <p>道組処理の向上【郵・支】 <外務社員 1H当たり770通を目標に実施 2月末各班単位で所属社員数に対し100%の実施率を目標に実施></p> <p>多能工化に向けた訓練等の実施【郵】</p> <p>上期実施状況を踏まえた下期取組計画の見直し【郵】</p> <p>管理者、役職者から業務量を踏まえた作業応援の指示による互助共援体制の推進【郵】</p> <p>DOSS入力精度の向上とDOSSを活用した社員指導【郵・支】</p> <p>多能工化に向けた訓練等の実施【郵】</p>												<p>・人事異動者については、年間3区通区を目標に通区訓練を実施。</p> <p>・部分通区の推進では、局等実施区を決定し、業務量に応じた配置による生産性向上の取組を実施。</p> <p>・外務社員の道組処理向上策として標準作業方法の定着により、1H当たり770通を目指し取組。既に1H当たり770通以上の場合は局(班)で目標を設定して処理向上に向けた取組を実施。道組要員については、450通を目標に実施。</p> <p>・内務作業の多能工化に向け訓練計画を策定し取組を推進。内務正社員等については、2月末までに所属部(係)の50%以上の担務を習得。既に目標を超えている場合は、80%以上、100%を目標に取組を推進。</p> <p>・退職がある場合、不補充・時間調整で業務運行が可能かを検討・実施。</p> <p>・DOSS入力精度の向上に向け、DOSS入力状況チェックツール3を活用した入力状況の把握・指導を実施。</p> <p>・GW、お盆、年賀期、特産品等業務量に大きな増減が見込まれる期間については、効率的な作業による適正な要員配置を計画・実施。</p>
コストマネジメントの取組	<p>23項目チェックシートを活用したコストマネジメントの取組</p> <p>2020年度人件費計画の修正</p> <p>2021年度人件費計画の策定</p> <p>管理者、役職者によるコストマネジメント指導と検証の継続実施【郵・支】</p> <p>人件費計画の修正・見直し【郵・支】</p> <p>2021年度人件費計画の策定【郵・支】</p>												<p>・23項目チェックシートを活用したコストマネジメントを実施。</p> <p>・郵便局での実施状況を踏まえ、コストマネジメントの取組方法について情報紙等を活用し支社から支援。</p> <p>・損益改善室及び専門役による訪問指導の実施。</p>

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
集配関係委託契約の適正化 ・集配関係委託契約の業務内容や業務量に対して割高になっている契約の見直し(関係局に限る)	契約の見直し検討【郵・支】 ※遅くとも2020年9月末までに見直しを完了 契約見直し及び見直しに向けた支援【郵・支】												・取扱個数等の状況を確認し、適正な契約内容となるよう契約の見直しを実施。
車両保守費の適正使用 ・日常点検及び自主整備の徹底による高額修理抑制 ・車両の適正な配属、低稼働車の把握及び他局での有効活用	計画超過局への指導・検証【支】 低稼働車両の把握及び移動指示【支】												・日常点検及び自主整備項目の実施状況、高額修理の発生原因を訪問指導により実施。 ・正当な理由なく低稼働となっている車両がある場合は、他局へ車両を移動。
荷量に応じた運送ダイヤの設定 ・荷量傾向と便設定状況を一定のサイクルで分析しダイヤ改正を年4回実施(適正な輸送力となるよう運送便の見直しを実施)	ダイヤ改正案作成・関係局調整 /5月末まで【支】【郵】	ダイヤ改正案作成・関係局調整 /7月末まで【支】【郵】	ダイヤ改正案作成・関係局調整 /9月末まで【支】【郵】	ダイヤ改正案作成・関係局調整 /11月末まで【支】【郵】								ダイヤ改正案作成・関係局調整 /1月末まで【支】【郵】	・ダイヤ改正は、6月、8月、10月及び翌年2月の1日に実施。
3 人材育成・人材確保													
コストマネジメントの定着と役職者の育成 ・計画担当者の育成、スキルアップ	新規計画担当者等研修【郵・支】 年末年始要員配置・集配品質向上等研修【郵・支】 人件費計画策定担当者等研修【郵・支】												・郵便計画担当者等を対象にした研修を年3回程度実施し、知識の付与とスキル向上を実施。 ・郵便局では、通担訓練等により計画事務担当者及び補助者の育成を実施。 ・支社から発信する情報紙等を活用し、担当者のスキル向上を支援。
期間雇用社員の確保・定着 ・確保に向けた取組 ・定着に向けた取組 ・お中元期、お歳暮期及び特産品等対応に必要な人員の早期確保	HITO-Manager管理強化(担当部の選定及び育成)【郵・支】 募集強化期間【郵・支】 募集強化期間【郵・支】 募集強化期間【郵・支】 定着インセンティブ等の活用により新規期間雇用社員とのコミュニケーションの定期的な実施【郵】 必要人員の早期確保による業務運行体制の確保【郵・支】												・新入社員等育成期間及び求職者の関心が高まる期間に合わせて「募集強化期間」を設定し、取組を強化(情報紙等により周知)。 ・HITO-Manager責任担当部(担当者)は、自局の採用状況等を踏まえ、必要人員の確保に向け取組を推進。 ・HITO-Manager等各種媒体を活用し、年間を通じて対策を強化。 ・新規採用者への定期的なフォローの実施を行うとともに、インセンティブを活用した社員とのコミュニケーションを実施。 ・前年度の評価、反省を踏まえたオペレーション体制の策定と必要人員の早期確保による体制整備を実施。

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備考	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
4 集配基盤整備														
テレマティクス等を活用した配達区調整 ・地図ソフトによる配達区の可視化(関係局に限る) ・テレマティクス位置情報データを活用した配達ルートの見直し(関係局に限る) ・通配区、混合区及び集荷コース等区画の見直し検討【全局】						【上期実施局:7局】※2020年9月までに区画調整案作成 配達区の可視化(テレマティクス・地図ソフトの活用)【郵・支】							【下期実施局:3局】※2021年3月までに区画調整案作成 配達区の可視化(テレマティクス・地図ソフトの活用)【郵・支】	・2020年度区画調整先行実施局(10局)の区画調整に向けた検証及び調整を実施。 ・テレマティクス等の活用により作業を簡素化し、安全・効率性を勘案した区画の作成に向けた調整を実施。 ・テレマティクス端末未配備局においても、安全かつ効率的な区画・配達ルートを検討。
完全配達の実施 ・マネジメント力の向上						現行区の検証・区画調整に向けた検討【郵・支】							区画調整実施に向けた準備(配達総合情報システム・通区・原簿印刷等)【郵】 区画調整実施後の検証【郵・支】	区画調整実施後の検証【郵・支】
						≪全局≫区画調整に向けた検討【郵・支】								
						配達物数に応じた業務指示による配達体制の確保【郵】								
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 ・指定場所配達の拡大														・総配達箇所数に占める指定場所配達箇所割合は「0.1%」を目安とする。 ※ただし、すでに0.1%を超えている場合は、前年実績以上とする。 ※旧集配センター等小規模局については、別の基準を設定。
						指定場所配達拡大【局】							指定場所配達拡大【局】	
6 業務量に応じた効率的なオペレーションの構築														
効率的な繁忙期オペレーションの計画 ①繁忙期オペレーション計画の策定 ②運送便ダイヤの計画策定及び調整 ③繁忙期前に大口差出個数等を把握し、計画個数の策定 ④ゆうパック計画個数策定(信越) ⑤繁忙期に伴う業務運行体制等の計画策定 ⑥計画に基づく業務運行の実施及び見直し ⑦オペレーションの評価反省及び検証の実施						①夏期繁忙オペレーション計画の策定/4月末まで【支】							①年末オペレーション計画の策定/9月末まで【支】	①方針等要綱の各局への周知及び計画作成指示。 ③大口顧客等の差出状況のヒアリングを行い、個数の増減を把握。 ④全国引受想定割合と曜日ずらしにより、ブロック別に引受・到着傾向を算出。
						②運送便ダイヤ計画の策定及び調整/5月末まで【支】							②運送便ダイヤ計画の策定及び調整/10月末まで【支】	
						③大口差出等個数の把握/5月中旬まで【郵】							③大口差出等個数の把握/10月中旬まで【郵】	
						④信越計画個数策定/5月末まで【支】							④信越計画個数策定/10月末まで【支】	
						⑤業務運行体制等の計画/繁忙期実施前【郵】							⑤業務運行体制等の計画/繁忙期実施前【郵】	
						⑥業務に応じた業務運行の実施及び見直し/繁忙期間【郵】							⑥業務に応じた業務運行の実施及び見直し/繁忙期間【郵】	
						⑦オペレーションの評価反省及び検証の実施/終了後速やかに【郵・支】							⑦オペレーションの評価反省及び検証の実施/終了後速やかに【郵・支】	

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
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 ①誤送発生状況の見える化(フィードバック)及び防止に向けた取組指導 ②繁忙期の誤送防止取組の強化 ③誤送多発局の改善取組強化													②繁忙期は誤送率が悪化することから、短期期間雇用社員を中心に誤送防止指導を実施する。 ③誤送率の改善が必要な地域区分局へ臨局し、地域区分局・支社が連携して対策を検討。
効率的なオペレーション等に向けた社員研修の実施 【効率的なオペレーションに向けた研修】 ①積載率、充填率及び稼働能率(例:時間当たり処理個数)の改善目標を設定 ②運送責任者・仕分責任者を指定し、積載率・充填率等向上の指導体制を確立 ③-1運送責任者・仕分責任者研修の実施、積載率・充填率向上に向けた取組を継続して指導 ③-2小包区分機稼働能率向上を目的とした研修実施(運送・仕分責任者研修に併せて実施) ③-3臨時便(地域内)の抑制を目的とした研修実施(信越航空危険物対策リーダー研修に併せて実施) ④研修後の積載率及び充填率向上の有無を効果検証し、改善が必要なブロックに対し、臨局指導を実施													①積載率、充填率及び稼働能率(例:時間当たり処理個数)の改善目標を設定し、改善・向上を目的とする。 ②各地域区分局 ③-1地域区分局を対象に年3回実施(完成パレット抑制を目的とした積み合わせ方法、臨時便抑制指導等)。 ③-2地域区分局を対象に年3回実施(時間当たりの処理個数増加等を目的とした供給、シユート抜き取り指導及び稼働データ検証方法等)。 ③-3単マネ局全局を対象に6月実施(完成パレットの抑制を目的とした積み合わせ方法、臨時便抑制指導等)。

主要施策・取組事項	年間スケジュール											備 考		
	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 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														
【もも】 ①差出顧客等から差出傾向の状況把握 ②取扱個数等業務量の検証 ③特産品等対応に伴う施設計画の策定及び支社報告 ④各局施設計画報告内容の検証 ⑤オペレーション計画及びダイヤ計画を策定 ⑥次年度以降のオペレーション計画に向けた検証の実施		①差出見込み等の確認/5月末まで【郵】	②取扱個数等業務量の検証/5月末まで【郵・支】	③施設計画策定及び支社報告/5月末まで【郵】	④施設計画内容精査及び契約/取扱開始まで【支】	⑤オペレーション計画及びダイヤ計画の策定/6月末まで【支】	【実行】もも(長野南等)	⑥効果検証等/終了後速やかに実施【郵・支】						施設の借入に関する方針等要綱は、4月に指示。
【ぶどう】 ①差出顧客等から差出傾向の状況把握 ②取扱個数等業務量の検証 ③特産品等対応に伴う施設計画の策定及び支社報告 ④各局施設計画報告内容の検証 ⑤オペレーション計画及びダイヤ計画を策定 ⑥次年度以降のオペレーション計画に向けた検証の実施			①差出見込み等の確認/7月上旬まで【郵】	②取扱個数等業務量の検証/7月上旬まで【郵・支】	③施設計画策定及び支社報告/7月上旬まで【郵】	④施設計画内容精査及び契約/取扱開始まで【支】	⑤オペレーション計画及びダイヤ計画の策定/8月上旬まで【支】	【実行】ぶどう(須坂等)	⑥効果検証等/終了後速やかに実施【郵・支】					施設の借入に関する方針等要綱は、4月に指示。
【コメ】 ①差出顧客等から差出傾向の状況把握 ②取扱個数等業務量の検証 ③特産品等対応に伴う施設計画の策定及び支社報告 ④各局施設計画報告内容の検証 ⑤オペレーション計画及びダイヤ計画を策定 ⑥次年度以降のオペレーション計画に向けた検証の実施			①差出見込み等の確認/7月末まで【郵】	②取扱個数等業務量の検証/7月末まで【郵・支】	③施設計画策定及び支社報告/7月末まで【郵】	④施設計画内容精査及び契約/取扱開始まで【支】	⑤オペレーション計画及びダイヤ計画の策定/8月中旬まで【支】	【実行】コメ(新潟県)	⑥効果検証等/終了後速やかに実施【郵・支】					施設の借入に関する方針等要綱は、4月に指示。

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
【柿】 ①差出顧客等から差出傾向の状況把握 ②取扱個数等業務量の検証 ③特産品等対応に伴う施設計画の策定及び支社報告 ④各局施設計画報告内容の検証 ⑤オペレーション計画及びダイヤ計画を策定 ⑥次年度以降のオペレーション計画に向けた検証の実施					①差出見込み等の確認/8月末まで【郵】	②取扱個数等業務量の検証/8月末まで【郵・支】	③施設計画策定及び支社報告/8月末まで【郵】		④施設計画内容精査及び契約/取扱開始まで【支】	⑤オペレーション計画及びダイヤ計画の策定/9月中旬まで【支】			【実行】柿(両津) → ⑥効果検証等/終了後速やかに実施【郵・支】	・施設の借入に関する方針等要綱は、4月に指示。
【りんご】 ①差出顧客等から差出傾向の状況把握 ②取扱個数等業務量の検証 ③特産品等対応に伴う施設計画の策定及び支社報告 ④各局施設計画報告内容の検証 ⑤オペレーション計画及びダイヤ計画を策定 ⑥次年度以降のオペレーション計画に向けた検証の実施			①差出見込み等の確認/9月中旬まで【郵】	②取扱個数等業務量の検証/9月中旬まで【郵・支】	③施設計画策定及び支社報告/9月中旬まで【郵】	④施設計画内容精査及び契約/取扱開始まで【支】		⑤オペレーション計画及びダイヤ計画の策定/10月中旬まで【支】				【実行】りんご(長野県) → ⑥効果検証等/終了後速やかに実施【郵・支】	・施設の借入に関する方針等要綱は、4月に指示。	
【スキー】 ①差出顧客等から差出傾向の状況把握 ②取扱個数等業務量の検証 ③施設計画の策定及び支社報告 ④各局施設計画報告内容の検証 ⑤オペレーション計画及びダイヤ計画を策定 ⑥次年度以降のオペレーション計画に向けた検証の実施						①差出見込み等の確認/11月上旬まで【郵】	②取扱個数等業務量の検証/11月上旬まで【郵・支】	③施設計画策定及び支社報告/11月中旬まで【郵】	④施設計画内容精査及び契約/取扱開始まで【支】	⑤オペレーション計画及びダイヤ計画の策定/11月末まで【支】		【実行】スキー(新潟県及び長野県) → ⑥効果検証等/終了後速やかに実施【郵・支】	・施設の借入に関する方針等要綱は、4月に指示。	

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
8 機械処理率の向上による作業効率化													
配達原簿整備の推進													
①2020年度の取組方針の周知及び指示	①2020年度基準値及び推進方法の各局指示/4月末までに実施【支】												②操作可能者が不足している現状を踏まえ、第1四半期中に研修を実施、各班・旧センターごとに操作可能者プラス1名に向け取組。また、研修対象者を単M各班1名、旧SC各1名とし、研修対象者に対して習熟度確認として年3回の確認テストを実施。「2番登録」の考え方及び登録の習熟が最終目標。 ③年賀機械処理率向上に向け、10月までに原簿整備研修を実施し、年賀2/パス率を前年度より向上させる。研修対象者を単M各班1名、旧SC各1名とする。推進管理のため、毎月各局の推進状況をフィードバック。
②配達総合情報システム操作研修の実施	②配達総合情報システム習熟度把握及び研修対象者を選定/4月末までに実施【郵】												
③年末前配達原簿研修の実施	②配達総合情報システム操作研修/第1四半期中に実施												
④配達原簿整備体制の把握	②習熟度確認及びとりまとめ(初回)/研修終了時【支】												
⑤自局の配達原簿整備状況の把握	②習熟度確認及びとりまとめ(年末前)/10月末【支】												
	③年末(年賀)に向けた配達原簿整備研修(配達総合情報システム研修)/10月末までに実施												
	②習熟度確認及びとりまとめ(年度末)/2月末【支】												
	④次年度に向けた配達原簿整備体制準備/3月末までに実施【郵】												
区分機の要なる有効稼働													
①区分機配備局稼働状況把握及び管理者・機械業務担当社員に対する研修を実施	①区分機稼働局状況把握及び研修/各区分機配備局の状況を把握したうえで5月末までに実施【郵・支】												①区分機稼働状況を把握するとともに、区分機配備局管理者等を対象とした研修を実施(研修内容:基礎知識の付与)。 ②社員の異動等を踏まえ、エキスパート社員の現行化及びスキル向上等を図る。また、新たに区分機エキスパートリーダーを創設し、各ブロック内の業務指導を行う社員を育成(第1回内容:「基礎知識の付与」及び「区分機の有効活用(区分面変更等)」、第2回内容:「年賀区分機稼働計画作成」及び「区分機保守講習」)。 ③2020年度年賀集中処理について支社及び関係局(集新局)で調整し、実施方針を8月中に決定。また、2/パス率向上診断書を活用し、毎月稼働状況をフィードバック。
②区分機エキスパート社員等の育成研修の実施	②区分機エキスパート社員等スキルアップ研修(第1回)/第1四半期中に実施【郵・支】												
③年賀引受予測を基にした年賀集中処理計画策定	②区分機エキスパート社員等スキルアップ研修(第2回)/9月末までに実施【郵・支】												
④年賀機械処理率向上のための区分機配備局との打合せを実施	③年賀集中処理計画策定/各局(集新局及び支社)調整後7月末までに策定【郵・支】												
⑤評価反省及び次年度に向けた確認事項等共有化のための打合せを実施	③年賀集中処理計画策定/各局(集新局及び集新局)調整後7月末までに策定【郵】												
⑥次年度人材育成方針等検討	④年賀区分機稼働打合せ/10月末までに実施【郵・支】												
	⑤年賀区分機稼働評価・反省打合せ/準備出来次第速やかに年度末までに実施【郵・支】												
	⑥次年度人材育成方針等検討/年度末までに実施【支】												

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考
	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大型郵便物区分機の更なる有効稼働(新潟県内局に限る) ①-1 稼働状況の把握 ①-2 課題の分析及び取組内容の策定 ①-3 集中局見学研修の開催 ①-4 大型郵便物区分機他局見学研修(仮称)の開催	①-1 大型郵便物区分機稼働局状況把握(新潟局・支社)/配備局(新潟局)の状況把握4月末までに実施【郵・支】	①-2 課題の分析及び取組内容策定(新潟局・支社)/6月末までに策定【郵・支】			①-3 集中局見学研修開催/10月末までに実施【郵・支】	①-4 大型郵便物区分機他局見学研修(仮称)の開催(調整中)/調整中のため実施時期未定【郵・支】				①-5 作業等定着確認(集中局・支社)/			①「配達区分数」及び「配達区分率」の推移及び実績を分析し、それぞれ前年度より向上させる。 ①-1 新潟局の稼働状況等を把握し、課題・問題点を洗い出す。 ①-2 稼働を分析し、被集中局と連携し取組事項を策定する。 ①-3 被集中局社員を対象に集中局(各地域区分局)の業務見学を実施。被集中処理局からの郵便物及び荷物の流れを理解し、機操処理数を増加させることを目的とする。 ①-4 本社工能によるFSM配備局を対象とした業務見学研修を開催予定。前年度は岩手局開催、今年度は新潟局開催予定。

II 荷物分野の収益拡大

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考	
	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 物流・EC分野の利益・収入の拡大、メール・販売系分野の収入の維持 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 ・拡大を続けるEC市場に対するアプローチ ・キャンペーンによる新規獲得強化 ・好取組事例の展開(営業タイムズ等)		ECリスト提供												・ECリスト提供に合わせ、5月の管理者研修・推進責任者研修・選抜SEM研修等で活用方法等、指示し、9月末までに訪問完了。
		訪問スケジュール策定			▼30%	▼60%								
					アプローチ期間									
					班長インセンティブの実施									
					好取組事例(営業タイムズ等)のポータル掲載及び班長あて郵送【随時】									
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 ・名刺サイズスマホ割周知ツールの活用 ・持込誘導チラシの配布・短冊形チラシの活用 ・のぼり旗(スマホ割)の活用 ・他社荷物の取扱所へのアプローチ ・ゆうパック取扱所のPR		名刺サイズ周知ツール納品	手交実施期間											・名刺サイズツールはポストに入れても捨てられてしまうので必ず手交。
			持込誘導チラシ配布			回目短冊チラシ(特産品版)納品・周知期間					2回目短冊チラシ(引越し版)納品・周知期間			
			スマホ割のぼり旗納品			スマホ割のぼり旗掲出								
			特産品のぼり旗掲出			特産品のぼり旗掲出								
			他社取扱所情報集約期間・アプローチ期間											
			取扱所のぼり旗掲出											
						持込誘導チラシ配布								

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考
	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 【国際】 ・国際郵便利用顧客情報の把握 差出減顧客へのアフターフォロー(各月上旬にデータ提供) 【物流ソリューション】 ・営業専門要員との連携 ・局ロジの推進 ・機密文書溶解サービスの推進			利用減事業所へのアフターフォロー	増減分析	利用減事業所へのアフターフォロー	増減分析						利用減事業所へのアフターフォロー	
ビジネス需要の創出、手紙文化の振興及びオリ・バラ需要の取込みによるメール・販売系分野の収入維持 【郵便・物流機能】 ・ゆうメールの価格適正化 ・タウンプラス損益改善(2020.4.1以降の契約から料金改定) ・ビジネス需要の拡大 ・個人需要の拡大 教育型協賛、〇〇に手紙を書こう、観光支援等、あて先の創出	最低P値未満の顧客対応	新料金によるタウンプラス契約【通年】	ビジネスかもめリストアップ、協賛かもめ検	ビジネスかもめ(企業リストへの提案、協賛かもめ展開)	ビジネス年賀リストアップ、協賛年賀検計	ビジネス年賀(企業リストへの提案、年賀タウン強化)	ビジネスかもめアフターフォロー及び年賀提案	ビジネス年賀アフターフォロー及びかもめ提案					
【金融窓口機能】 ・ビジネス需要の拡大 ・外国人訪日客向けの販売強化 ・手紙の書き方体験授業を通じた手紙文化振興(サンキュー年賀等の活用) ・ふみの日イベント等による手紙文化振興	前年ビジネスかもめ利用リスト、ターゲットリストへの提案	窓口での情報収集、タウン・広告ビジネスとの複合提案	前年ビジネス年賀利用リスト、ターゲットリストへの提案	窓口での情報収集、タウン・広告ビジネスとの複合提案	アスターフォローによる継続利用勧奨								
2 営業マネジメント体制の確立 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 ・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 ・選抜SEM支援	営業体制再構築	管理者研修(1回目・体制確認)	本部による体制確認(1回目)	本部による体制確認(不備局)	本部による体制確認(再不備局)	管理者研修(2回目・体制検証)							
			選抜SEM支援	選抜SEM支援	選抜SEM支援								
													・営業活動状況確認【毎月】 翌月上旬に先月の営業取組内容・成果を精査し、要員兼配部へ営業時間を情報提供。

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
郵便窓口マスターを中心とした窓口営業の強化 ・窓口での勤奨ツールの作成・提供 ・郵便窓口マスター発表大会及び情報紙による好取組事例の横展開 ・窓口POP等ディスプレイ好取組事例の横展開 ・ヒアリング強化による情報収集(強化期間を設ける等、案件増に向けた取組み)、郵便・物流機能との情報共有		夏期商戦向けツール		秋期特産品向けツール		年末商戦向けツール				春期商戦向けツール			
		代表CM 会議(本社)	MM信越 大会		MM全国 大会(本社)	代表CM 会議(本社)							
		夏期商戦用ディスプレイの展開			年末商戦用ディスプレイの展開								
		夏期特産品ヒアリング強化期間	夏期・秋期特産品ヒアリング強化期		秋期特産品ヒアリング強化期間					春期特産品ヒアリング強化期間			
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 ・郵便物流の組織間にとどまらず、子会社を含めた連携を強化(通年)													
		・郵便局物販サービスとの連携による、販路拡大を絡めたゆうパック利用提案 ・JPコミュニケーションとの連携による、物産展開等、物販ビジネスの強化 ・日本郵便輸送との連携による、運送便の手配に苦慮しているお客さまへの横持便提案 ・トールエクスプレスジャパンとの連携による国際物流提案											
3 課題解決型営業力の強化													
郵便局、営業統括本部及びLSCの営業スキルの底上げ 【管理者・外務社員】 ・スキルアッププログラムツールの提供 ・SEM研修(自局・本部実施) ・2020年度選抜SEM研修(支社実施) ・推進責任者研修(支社実施) ・管理者(兼配関係部長)(支社実施)	プログラム活用(特約)	プログラム活用(カタログ)				プログラム活用(ゆうパック・メール・パケット)				プログラム活用(特約)			
	プログラム活用(かもめ)					プログラム活用(年賀)							
	SEM研修(四半期に1回以上実施)												
	選抜SEM認定	2020年度選抜SEM研修(1回目)		2020年度選抜SEM研修(2回目・検証・ナレッジ)		2020年度選抜SEM研修(3回目・再検証・ナレッジ)							
	推進責任者研修(1回目)			推進責任者研修(2回目・検証)									
	管理者研修(1回目)			管理者研修(2回目・検証)									
【金融窓口機能】 ・地区連絡会の研修会支援 ・副統括局長(郵便・物販)、副部会長(郵便・物販)、窓口営業部長との連携		・地区連絡会、部会主催の研修会支援(塾・リーダー研修等へ出席し指導) ・支社社員による地区連絡会会議への参加、個局対応、同行訪問 新任副部 会長会議 郵便・物販 営業戦略会議 郵便・物販 営業戦略会議											
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 【郵便・物流機能】 ・外務営業発表大会、会議等 【窓口機能】 ・窓口営業発表大会、会議等 【営業統括本部・LSC】 ・ナレッジ発表大会、会議等				班長発表大会(支社)		班長発表大会(本社)						SEM優績者会議(支社)	
						年賀発表大会(本社)							
	支社外務担当者会議(本社)					支社外務担当者会議(本社)							
		窓口マスター発表大会(支社)	窓口マスター発表大会(本社)										
		支社窓口担当者・代表コアマスター会議(本社)		支社窓口担当者・代表コアマスター会議(本社)									
				課題解決型ナレッジ発表大会(本社)									課題解決型ナレッジ発表大会(本社)
	全国営業統括本部長会議												全国営業統括本部長会議

Ⅲ 業務運営の適正化

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考
	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 郵便業務品質の向上													
<p>郵便物等放棄・隠匿の根絶に向けた職場環境改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス点検等マニュアルに基づく各種指導・点検 ・コミケース等を活用したコミュニケーション強化 ・職場環境アンケートの実施及び結果に基づく改善 ・要支援対象者の確実な指定及び支援 ・ガントチャート、テレマティクスを活用した業務実態確認・指導 ・業務点検の実施(実施時期については改めて指示) 	<p>コンプライアンス点検等マニュアルに基づく各種指導・点検の実施【郵】</p> <p>コミケースの活用【郵】 ※新規配属社員等は採用等から6か月必ず活用</p> <p>アンケート実施指示【支】</p> <p>アンケート実施【郵】</p> <p>アンケート結果に基づく改善郵便局での活用【郵】</p> <p>改善取組状況の確認・指導【支】</p> <p>要支援対象者の指定・解除【郵】、指定状況の確認・指導【支】(毎月)</p> <p>ガントチャート・テレマティクスによる業務運行状況確認・指導【郵・支】 ※要支援対象者等について支社でもガントチャート確認を実施(月1回)</p> <p>ガントチャート確認結果に基づく要支援対象者への支援状況確認【支】</p>												<ul style="list-style-type: none"> ・コミケースの活用状況は支社等からの訪問時において使用状況を確認。 ・外務経験3年未満社員を対象とするアンケートを年2回実施。 ・アンケート結果に基づき個局に応じた改善を実施(改善を要する局の取組状況を臨局確認)。 ・アンケートの結果、改善が必要な局の支援状況を臨局確認。 ・要支援対象者について「指定→業務運行状況確認→指定継続(解除)検討」のフローで指導等実施。 ・班長のコミュニケーションスキル向上。 ・JPCC申告発生状況等を参考に指定状況を確認。

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
集配品質の向上 ・誤配達等未然防止研修及び再発防止研修の実施【対面・受箱誤配達防止及び無理やり・折り曲げ投函申告の防止指導】 ・集配品質指導員を中心とした集配品質の向上指導 ・「自分の動作を見てみようキャンペーン」の実施（集配品質指導員を中心に実施） ・配達資料整備強化期間の実施 ・品質向上・事故根絶強化期間の実施 ・郵便差出箱の美観維持		未然防止研修【郵・支】 → 集配品質指導員の指定【郵・支】	再発防止研修【郵・支】 → 集配品質指導員研修【郵・支】			再発防止研修【郵・支】 → 支社等からの訪問による実施状況確認【支】		再発防止研修【郵・支】 → 「自分の動作を見てみようキャンペーン」の実施【郵】 ※自分の道順組立等動作を動画で確認させ、改善に向けた指導に活用（誤配達等発生局の実施状況を随局等により確認）		集配品質指導員会議【郵・支】 → 配達資料整備強化期間（3月～4月）			・新任集配関係管理者に対する未然防止研修及び誤配達等発生者に対する再発防止研修をトレーニングセンターと連携して実施。 ・お客さま本位の配達を浸透させる。 ・集配品質指導員を中心とした基本動作の定着に向けた未然防止指導。 ・発生事例に基づく同様事例の防止に向けた指導。 ・転出入の多い3、4月及び年末年始期間前の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。 ・2/バス等により、配達資料整備状況を確認。 ・郵便局の「顔」である郵便差出箱の美観を維持。色あせ等は速やかに改善。
	配達資料整備強化期間（～4/12）（2019年度当初指示済） → 配達資料整備状況の検証・指導【支】		品質向上・事故根絶強化期間（お中元期） → 品質向上・事故根絶強化期間（年末年始期）			配達資料整備強化期間（年末年始前） → 配達資料整備状況の検証・指導【支】							
	郵便差出箱一斉点検の実施【郵】 ※点検の結果に基づき、塗替・更改等を実施 → 日々の取集時における色あせ・損傷等確認【郵】												
貨物法制の遵守 ・運行管理者、整備管理者の選任（解任）漏れ防止 ・運転者教育12項目の完全実施 ・日常点検、点呼の適正な実施 ・法令自主点検（8月、2月）の実施及び結果に基づく改善 ・運行管理者等スキルアップ研修 ・Gマーク関連＜該当局に限る＞（運輸支局からの指示により実施）	運行管理者、整備管理者の選任（解任）状況の確認【郵・支】 → 運転者教育計画の確認・指導【支】					運行管理者、整備管理者の選任（解任）状況の確認【郵・支】 → 運転者教育の実施状況の確認・指導【郵・支】				運転者教育の実施状況の確認・指導【郵・支】 → 法令遵守自主点検及び点検結果に基づく改善【郵】			・2月末までに、全項目の教育を完了。 ・進捗遅延局への指導。 ・専門役による適正な点呼・日常点検実施状況の随局確認。 ・不備がある局については、是正状況を確認、指導（専門役による随局点検）。
						日常点検・点呼の適正な実施【郵】 → 運行管理者等スキルアップ研修【郵】				法令遵守自主点検及び点検結果に基づく改善【郵】 → 法令遵守自主点検及び点検結果に基づく改善【郵】			

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
郵便関係事故の根絶 ①郵便関係事故防止の取組に関する正規取扱の定着 ・記録郵便物等の紛失防止 ・残留事故防止 ・国際郵便の不適正取扱いの防止 ・年賀関係事故防止 ②品質向上・事故防止に関する人材育成(「郵便品質リーダー」の育成) ③現金過不足事故防止に向けた基本動作の定着 ④郵便認証司に関する事故防止に向けた社員指導の徹底			①支社点検表による自局点検【郵】						①郵便品質リーダーによるセルフチェック【郵】				①基本動作・4S・国際郵便物等の取扱い等について、自局点検により弱みを分析、支社による点検も含め計画的改善を図り管理体制を強化。 ②郵便品質向上に向けたリーダーを育成し、リーダーによる自局点検結果を踏まえ、支社社員が具体的な指導・フォローを実施。 ③年賀混入事故防止等、年末業務前の点検・指導。 ④基本動作チェックシートによる基本動作の確認及び定着するまで指導。
		①自局チェック表の展開【支】	①支社社員による自局点検実施状況の確認【支】						①郵便品質リーダーの点検状況の確認・フォロー【支】				①管内・全国の上期状況の分析・検証により、下期の重点取組事項、局点検等の取り組みを策定・指示【支】
		②郵便品質リーダーの指定【郵】	②郵便品質リーダー研修【支】						①年末業務・事故防止準備状況点検【支】				②郵便品質リーダー研修【支】
				②郵便品質リーダーへの情報提供、課題・問題点の把握、フォロー【支・郵】							②郵便品質リーダー研修【支】		③訪問等による現金過不足事故防止取組の実施状況の確認【支】
		③現金過不足事故防止基本動作チェックシートの展開【郵】		③訪問等による現金過不足事故防止取組の実施状況の確認【支】					③訪問等による現金過不足事故防止取組の実施状況の確認【支】				④郵便認証司点検・指導記録表の展開【支】
									④郵便認証司点検状況・認証関係社員指導状況確認・指導【支】				④郵便認証司の毎月点検と指導を指導用の支社資料と記録様式を展開した上で、点検状況・指導状況を確認し指導。
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 ①防犯カメラによる監視体制の整備 ②防犯に関する点検の確実な実施 ③防犯の日の取組													①防犯カメラの設置・撮影状況の自局点検、支社による確認、管理者・役職者に対する点検方法等の指導。 ②郵便品質リーダーを中心とした役職者のスキル向上を図り、ロッカー等点検、犯罪等リスク箇所点検、不正自署防止のための配達証点検を確実に実施。 ③毎月20日を防犯の日に設定、自局独自取組の把握、好取組事例の横展開。
		①防犯カメラの定期点検【郵】	①防犯カメラの定期点検結果の分析・指導【支】						①防犯カメラの定期点検【郵】	①防犯カメラの定期点検結果の分析・指導【支】			
		②役職者に対する防犯点検方法の指導【郵】	②支社社員による実施状況の確認【支】						②役職者に対する防犯点検方法の指導【郵】	②支社社員による実施状況の確認【支】			
			②郵便品質リーダー研修【支】										
				②郵便品質リーダーへの情報提供・課題・問題点の把握【支】									
		③局独自取組の把握【郵・支】	③局独自取組の横展開【支】						③局独自取組の把握【郵・支】	③局独自取組の横展開【支】			

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
3 料金不適正収納の根絶													
<p>料金適正収納体制の確立</p> <p>①別後納郵便物等の適正な引受に関する点検</p> <p>②管理者及び社員のスキルアップ</p> <p>③部長の職場交替</p>	<p>①支社社員による検票類の点検(単マネ全局)【支】</p> <p>②改善局の指定・集中改善【支】</p> <p>②テスト実施【郵・支】</p> <p>②新規採用等社員に対する研修・理解度テスト【郵・支】</p> <p>②郵便品質リーダー研修【支】</p> <p>②郵便品質リーダーへの情報提供・課題・問題点の把握【支】</p> <p>③郵便部長の職場交替【郵・支】</p>												<p>①点検ポイントを理解し、必要な頻度、対象の点検を実施。 支社点検の結果、不備が多い局を改善局に指定し、集中改善を実施。</p> <p>②定期的にテストを実施し、結果をFB、弱みの改善。 新規採用等業務に不慣れた社員に対する研修、OJTを通して知識不足による誤取扱いを防止。 郵便品質リーダーを中心とした役職者のスキル向上を図り、料金適正収納の定着に取り組む。</p> <p>③郵便部長の職場交替による相互牽制。</p>
4 航空危険物の航空搭載防止													
<p>車船振替輸送根絶に向けた取組</p> <p>①車船振替輸送発生局は、発生原因・改善策を記載した事実確認書を支社報告。支社から郵便局あて発生内容、対策等をフィードバック</p> <p>②5月末までに各単マネ局内務社員1名を信越航空危険物対策リーダー(SKR)に指定(指示文書発出)</p> <p>③6月を対象強化期間に設定(指示文書発出)し、郵便局での取組を強化</p> <p>④信越航空危険物対策リーダー(SKR)に対する集合研修実施</p> <p>⑤研修受講リーダーは、自局での車船振替輸送根絶に向け、社員指導・局内の業務等を継続</p>	<p>①車船振替輸送発生局からの事実確認書の支社報告/発生の都度【郵】 事実確認書の内容確認及び指導/報告の都度【支】</p> <p>②信越航空危険物対策リーダー(SKR)1名を任命・支社報告/5月末まで【郵】</p> <p>③対策強化期間/6月中【郵】</p> <p>④信越航空危険物対策リーダー研修/6月【支】</p> <p>⑤④の研修を受けたリーダーが取組を継続/継続【郵】</p>												<p>・車船振替輸送発生状況を毎日メールにより管内郵便局に集約研修資料と併せてフィードバック実施。</p> <p>・1週間ごとの車船振替輸送発生状況及び対応策を取りまとめたの上、経営会議で情報共有。</p> <p>・情報紙による注意喚起。</p>
<p>航空保安・航空危険物教育訓練の確実な実施</p> <p>①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実施(対象:郵便・物流機能、窓口機能)</p> <p>②郵便局対象社員に対し郵便局管理者が航空危険物教育訓練(定期)を実施(対象:郵便・物流機能、窓口機能)</p> <p>③本社工催教育訓練を支社が受講</p> <p>④郵便局に対し支社から航空保安専門教育訓練の波及訓練を実施</p> <p>⑤郵便局対象社員に対し郵便局管理者が航空保安専門教育訓練を実施(対象:郵便物流機能)</p>	<p>①新規採用社員への教育訓練/新規採用の都度【郵】</p> <p>②航空危険物教育訓練(定期)/6月末まで【郵】</p> <p>③本社工催航空保安専門教育訓練/5月~6月【本】</p> <p>④支社工催教育訓練/③の訓練後~7月末まで【支】</p> <p>⑤郵便局教育訓練/④の訓練後~9月末まで【郵】</p>												<p>②航空危険物教育訓練について、2020年度は東京オリンピック開催を踏まえ6月末までに先行実施。</p>
<p>支社社員(専門役含む)による随局点検・指導</p> <p>・各単マネ局の総合検査前や改善を要する局に随局・点検し、航空保安・航空危険物対策に不備等ある場合は改善指導を実施</p>	<p>総合検査前点検、車船振替輸送多発局への指導【支】</p>												

主要施策・取組事項	年間スケジュール												備 考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
5 マネジメントの強化													
班マネジメントの推進 ・班長会の開催及び班活動重点取組項目の決定・実践 ・班別収支の積極的な活用			信越班長会【支・郵】 →					信越班長会【支・郵】 →					・定期的な班長会(局班長会・エリア班長会(仮称)・信越班長会)の実施 ・班活動重点取組項目の決定及び実践 ・班別収支対前年改善率に応じた推奨を実施
		エリア別(95・94・38・39)班長会【支・郵】 →						エリア別(95・94・38・39)班長会【支・郵】 →			エリア別(95・94・38・39)班長会【支・郵】 →		
			局班長会内容及び班別収支計算シート活用事例の展開【支】 →					局班長会内容及び班別収支計算シート活用事例の展開【支】 →					

信越支社 2020年度経営計画 主要施策に係る取組計画 【金融窓口事業】

I 事業基盤の再構築

主要施策・取組事項	対象機能		年間スケジュール											備 考
	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	
1 お客さま本位の意識定着														
「販売・サービス方針」、かんぽ営業スタンダードの浸透・定着 ・販売・サービス方針の浸透 ・かんぽ営業スタンダードの浸透・定着 ・真のお客さま本位の実践に向けた研修(管理者・社員)	○	○												
			正確な理解、浸透・定着を図るための継続的な研修の実施 (項番Ⅱ「お客さまニーズに合った商品・サービスの提供」による管理者マネジメント研修等を通じた理解・浸透) コンサル部長スキルアップ研修(第1回) → コンサル部長スキルアップ研修(第2回) → コンサル部長スキルアップ研修(第3回) 窓口機能管理者スキルアップ研修(第1回) → 窓口機能管理者スキルアップ研修(第2回) 管理者、指導者、社員向けの研修により浸透・定着を図る (項番Ⅱ「お客さまニーズに合った商品・サービスの提供」による各種研修を通じた理解・浸透) コンサル部長スキルアップ研修実施後の支社からの検証(地区連絡会会議等) → コンサル部長スキルアップ研修実施後の支社からの検証(地区連絡会会議等) 「真のお客さま本位の実践」、「コンサルティングセールスへの変革」の理解・浸透(社員向け)											
2 適正な募集・販売態勢の構築														
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 ・「募集品質改善責任者」としての役割認識の理解浸透等	○	○												
			会議、研修等を通じて、営業活動記録簿記載状況等の確認、検証を継続して実施 定期的(2か月に1回程度)に営業活動記録簿のコピーを支社へ提出(渉外局に限る) ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ 金融コンサルティング本部長、コンサルティングアドバイザー等を通じた訪問時の検証(継続)											
4 内部統制の強化														
重大な金融犯罪等の根絶 ・2020年度防犯基本動作項目の確認 ・防犯基本動作及び防犯重点ルールの取組状況確認 ・新業務フローの徹底(資金上限目安高の遵守)	○	○												
			防犯基本動作の社員指導等【支】 防犯基本動作の社員指導等の確認【支】											
・2020年度の防犯取組に関する指示文書に基づき、社員指導等を実施。 ・事務室内への「防犯基本動作一覧」の掲出。 ・「防犯基本動作ハンドブック」を活用し、社員指導を繰り返し実施。 ・金融業務部において、資金モニタリングを実施。														

主要施策・取組事項	対象機能		年間スケジュール											備 考
	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	
効果的な防犯施策等の実施 ・金融業務管理者研修の実施【年1回】 ・職場を交替する防犯施策の実施【年度中に全局実施】 ・各種防犯施策の実施	○	○	金融業務管理者研修の実施【郵・支】 金融業務管理者研修履修確認テスト等の実施【郵】 履修確認テストの結果に基づく個別指導の実施【支】 資金管理者及び現金出納責任者を対象とした職場を交替する施策を実施【郵・支】 所持品等点検の実施【郵・支】 現金検査の実施【2019年度と同様に実施】【郵・支】											・近年の部内犯罪の不備事項等を踏まえ、効果的な防犯施策を実施。 ・郵便局で形式的となりやすい防犯施策等を把握し、金融業務管理者研修等の場で、指導を実施。 ・各種防犯施策が効果的に実施できているか支社社員が訪同等に把握するとともに、不備等が発見された場合は、連絡会・部会等に情報連携する。
5 募集品質の改善														
真のお客さま本位の意識醸成 【保険募集品質改善責任者の責務の理解・役割の遂行】 ・「保険募集品質改善責任者(保険業務に携わる全管理者)」の業務分掌・役割を遂行し、適切な募集管理指導を実施 ・社員と一体となった募集品質向上体制態勢の構築			「適正募集管理マニュアル」に基づく取組等役割の遂行【郵】 意識改革・募集品質向上態勢の構築に向けた自局での恒常的な指導・研修の実施【郵】											
【募集品質向上施策の徹底】 ・新規契約申込時におけるチェック及び解約時の契約者に対する意向確認の徹底 ・新規契約お申込みから締結までの重層的なチェックの実施			新規契約及び解約時の確認を徹底、管理者は新規契約申込みがお客さま本位の契約内容になっているか、より丁寧に確認を実施【郵】 新契約システムに募集事前チェックアラートを表示、新規契約の都度チェックを実施【郵】											・不備発生届には支社から指導し、再発防止策を策定。
【お客さま本位の意識醸成を目的とした研修・指導等の実施】 ・「保険募集品質改善責任者」の役割を理解し、適切な募集管理と社員指導を実施するための研修(年3回) ・金融渉外社員を対象に保険募集品質維持向上研修を実施(年1回) ・募集品質の改善が必要な社員を対象に研修を実施(四半期ごと) ・各種資料を活用した自局研修の実施	○	○	研修の実施(第1四半期から第3四半期の四半期ごと年3回)【郵・支】 研修の実施【郵・支】(年1回) → 研修の実施【郵・支】(四半期に1回) → 「適正な営業活動ガイドブック」を活用した指導・研修の実施(2020年度版納入後、毎月実施)【郵】 「適正募集ニュース」を活用した指導・研修の実施(毎月15日頃発行されるため、発信日から1か月以内に実施)【郵】 「募集品質向上Webテスト」の実施【郵】(年2回) → 実施状況の確認及び指導を実施【支】											・金融営業部主催の研修等と合同で実施。

主要施策・取組事項	対象機能		年間スケジュール												備 考	
	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		
募集品質管理態勢の強化 ・乗換契約による不適正募集を防止するため、乗換潜脱を検知するアラート表示時の確認徹底 ・かんぽ生命商品、提携金融サービス商品の高齢者募集ルールを遵守した適切な家族同席等の徹底 ・募集状況の可視化(録音)の試行 ・不適正募集を未然に防止するため、適正募集を徹底するための仕組み作りを見直し実施	○	○														・乗換判定期間の拡大(前12～後13) ・乗換潜脱アラート(前13～前15か月)を新たに設定。 ・かんぽ生命商品は契約者が70歳以上の場合、勧奨は禁止。 ・提携金融サービス商品の高齢者募集ルールは4月改正予定。
6 業務品質の向上																
正確・迅速・丁寧なお客さまサービスの実現 重大事故等0の取組 ・業務品質向上のための指導用資料及び各種事故防止ツール類を活用した事故等未然防止の取組 ・「重大事故」及び「通年又は時期的に発生が懸念される事故等」に対する未然防止の取組 ・事故等発生局に対する支社と連携した再発防止の取組 ・事故発生速報等を活用し、他局で同種事案の事故等を発生させない再発防止の取組	○															・2020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、日々の事故防止の取組を実施。 ・時期的に発生が懸念される事故等の未然防止に係る指導用資料を提供するため、社員周知を実施。
正確・迅速・丁寧なお客さまサービスの実現 迅速なサービスの提供 ・保険請求受付・照会日数(通常払)の改善による迅速なサービスの提供(一定日数割合(達成局数割合)の向上) ・常態的に送付が遅れている郵便局における改善取組の強化	○	○														・2020年度の目安日数は、0.48日以内。 ・2020年度の業務品質向上の取組に関する指示文書を2020年3月中に発信するため、「保険受付・照会日数(通常払)」の取組内容を理解浸透の上、取組を実施。

主要施策・取組事項	対象機能		年間スケジュール											備 考	
	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
正確・迅速・丁寧なお客さまサービスの実現 貯金誤説明等による苦情件数0の取組 ・貯金誤説明等による苦情発生件数0に向けた取組 ・業務品質向上のための指導用資料及び各種情報紙を活用した研修の実施	○		「貯金誤説明等による苦情発生件数0」に向けた取組内容の理解浸透【郵】												・2020年度の業務品質向上の取組に関する指示文書を2020年3月中に発信するため、貯金誤説明等による苦情発生0に向けた取組内容を理解浸透の上、取組を実施。
マネロン・テロ資金供与対策に向けた取組 ・マネロン・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	○	○	「マネロン・テロ資金供与対策」に向けた取組内容の理解浸透【郵】												・2020年度の業務品質向上の取組に関する指示文書を2020年3月中に発信するため、マネロン・テロ資金供与対策の取組内容を理解浸透の上、取組を実施。 ・SKYTシートやツールの活用状況等についての郵便局実態把握・指導等を随時実施。
7 支援体制の強化															
各種データに基づく郵便局への業務支援・指導体制強化 ・業務品質の状況等に基づき委託元、監査室、コンプライアンス室及び関係部所と連携した業務支援・指導 ・事故等の発生が懸念される郵便局に対し支社、委託元と連携した訪問支援の実施 ・新任局長等管理者配置局への業務支援・指導 ・事務サポート局と簡易局サポートマネジャーの連携強化	○	○	初回訪問支援【支】 検査等結果の共有【支】 是正指導【郵・支】 業務品質の状況等に応じ、必要に応じて複数回支援【支】 事故等の発生が懸念される郵便局を選定、支社・委託元が連携した訪問支援【郵・支】 検査等結果の共有【支】 初回訪問支援【支】 個別サポートを実施【支】 必要に応じて追加支援を実施【支】 委託元・監査室に連携【支】 再支援の検討【支】 事務サポート局へ支援状況等をフィードバック【郵・支】												・事務サポート局と簡易局サポートマネジャーとの打合せを実施。

主要施策・取組事項	対象機能		年間スケジュール												備 考		
	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			
地区連絡会、部会、事業推進リーダーとの連携強化 ・地区統括局長及び部会長等からの要請に基づく業務支援・指導 ・事業推進リーダーと業務インストラクターの連携強化	○	○															・郵便局が年間を通じて日々マニュアル等に基づいた適正な取り扱い及び確実な点検を行えるよう業務インストラクターと事業推進リーダーの連携を強化する(四半期に一回以上各リーダーを訪問し、支援及び活動状況を確認し、指導を行う)。
8 金融窓口の事務効率化																	
金融窓口、後方事務運行の適正化・効率化 ・業務インストラクター、各種会議、訪問時等におけるフロントラインの意見・要望の把握	○	○															・事業推進リーダーから半期に一度程度、取組状況・意見要望を把握する場を設ける。 ・その他、各種会議等においても事業推進リーダーの活動に関する意見要望を把握する。

II お客さまニーズに合った商品・サービスの提供

主要施策・取組事項	対象機能		年間スケジュール												備 考			
	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 物販・広告の勤業活動量の強化																		
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 ・郵便商品の拡大展開 ⇒ フレーム切手の企画促進(運用見直し) ・ゆうパックの拡大展開 ⇒ ふるさと小包チラシ(単チラシ)の利用促進 ⇒ 広告農作物等無人販売利用者に対する利用勧奨 ・法人営業の強化 ⇒ 東京2020ホストタウン、バイオマス商品の自治体営業強化 ⇒ 郵便局物販サービスと連携した「物産展」での特産品販売	○																	

主要施策・取組事項	対象機能		年間スケジュール												備 考			
	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				
地域ニーズに応じた物販商品の企画・販売 ・郵便局、お客さまの声を生かした商品づくり → 郵便局企画による店頭販売商品の企画促進 ・地域カタログの見直し → 上越・魚沼・佐渡・長野県カタログの商品力強化 ・勧奨活動量の強化 → 管理者/社員向営業スキルの向上	○																・頒布会、お中元、お歳暮等、販売時期に合わせて会議・研修等で掲載商品の試食会を実施。	
広告ビジネス継続利用による関係性の維持 ・既契約リストの活用 → アフターフォローマニュアルの提供/活用(メニュー変更/実施局変更(GIS)) ・ターゲット事業所リスト活用 → 「かもめ/年賀タウンとの複合営業」研修会の実施 ・農作物等無人販売什器の拡充 → 部会希望によるコンパクトワゴン追加配備	○																	
2 人材育成(研修・資格取得)																		
コミュニケーションスキル向上等、社員向け研修の充実 ・社員向け研修の充実(コミュニケーションスキル向上・商品知識付与・ツールを活用した実践スキルの付与等) ※現在、予定されている研修は右表のとおり(研修時期、対象者等の詳細は別途通知)	○	○																(P) ・研修スケジュール、対象者等の詳細は本社指示により対応。

主要施策・取組事項	対象機能		年間スケジュール												備 考
	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	
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 ・管理者に対するマネジメント研修の充実 ※現在、予定されている研修は右表のとおり(研修時期、対象者等の詳細は別途通知)	○	○	コンサル部長スキルアップ研修(第1回)					コンサル部長スキルアップ研修(第2回)				コンサル部長スキルアップ研修(第3回)			(P) ・研修スケジュール、対象者等の詳細は本社指示により対応。
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) ・FP資格取得に向けた支援の実施	○	○		5/24受験 ▲				9月受験 ▲				1月受験 ▲			・5月受験以降の支援策は本社で検討中のため別途連絡。
			3月期、4月期の模擬テスト結果をフィードバック →					未取得者の資格未取得者に対する支援(本社で検討中、別途指示)							
3 ツール(ニーズ把握ツール、マネジメントツール等)															
新ツール「マネーガイド」等の活用 ・お客さまに郵便局の金融商品を幅広く説明できる「マネープランガイド」等の各種営業ツールを提供 ・窓口局を中心に、タブレット版コンサルティングツール(アプリ)を拡大配備	○	○						会議、研修等を通じて、ツールを活用しや総合コンサルティング等の取り組みを浸透(実施時期、方法等については、別途通知)							・詳細は別途本社指示により対応。
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 ・管理者向けマネジメント手引きの提供	○	○						金融コンサルティング部長に求められる新たなマネジメントスタイルの育成・支援(詳細については、別途通知)							・詳細は別途本社指示により対応。
4 コンサルティングの店内整備															
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 ・ローカウンターの設置推進、コンサルティング型の店舗設計の促進	○	○						金融コンサルティングサービスを実践するための環境整備(窓口ローカウンター等)の進展 ※ローカウンター及び面談コーナー設置局の拡大は本社と調整でき次第、通知							・詳細は別途本社指示により対応。

主要施策・取組事項	対象機能		年間スケジュール												備 考
	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	
5 既存顧客との関係深化															
かんぽ既加入者に対する丁寧なアフターフォロー ・お客さまからの信頼回復を早期に図るため、かんぽ商品の既加入者に対してご不安の解消(お詫び)と丁寧なアフターフォロー	○	○	具体的な取組内容については、別途通知												詳細は別途本社指示により対応。
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 ・集中満期顧客への着実なアプローチ	○	○	具体的な取組内容については、別途通知												詳細は別途本社指示により対応。
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 ・郵便局倶楽部の活用による顧客との接点拡大と会員サービスを通じた顧客との関係強化	○	○	具体的な取組内容については、別途通知												詳細は別途本社指示により対応。
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)															
つみたてNISA・iDeCoの利用勧奨、投資信託紹介制度の活性化 ・つみたてNISA・iDeCoの利用勧奨、投資信託紹介制度の一層の活性化	○	○	具体的な取組内容については、別途通知												詳細は別途本社指示により対応。
ゆうちょPayの新規顧客獲得及び利用拡大 ・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の実施	○	○	具体的な取組内容については、別途通知												詳細は別途本社指示により対応。
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 ・職域セミナーの実施により青壮年層との接点拡大 ・総合金融相談会(イベント含む)により顧客との接点拡大	○	○	具体的な取組内容については、別途通知												詳細は別途本社指示により対応。
営業推進リーダーとの連携 ・支社及び役員局長と連携した総合コンサルティングサービス向上等の推進	○	○	営業推進リーダーの選考(部会)、委嘱 役員局長、支社と連携した取組												四半期ごとの活動報告(支社・本社) ▲ 四半期ごとの活動報告(支社・本社) ▲ 四半期ごとの活動報告(支社・本社) ▲
7 物販商品のご提案を通じた顧客接点拡大															
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 ・自治体や企業への物販カタログの利用提案等	○	○	具体的な取組内容については、別途通知												詳細は別途本社指示により対応。

信越支社 2020年度経営計画 主要施策に係る取組計画【共通】

I お客さま・地域からの信頼確保

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考	
	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 部内犯罪の根絶																	
防犯重点ルールの浸透・徹底 【郵便・物流機能】 ・防犯アンケートの実施及び結果に対する郵便局指導 (通年施策) ・情報紙による注意喚起 ・各種会議による防犯重点ルール遵守の指導	○					防犯アンケートの作成【支】	防犯アンケートの実施【郵】	防犯アンケートの集計及び結果のフィードバック【支】	防犯アンケート結果に基づく指導の実施【郵・支】								・防犯アンケートを継続実施し、防犯重点ルールの浸透状況を確認、アンケート結果を踏まえた指導を実施。 (通年施策) ・上期及び下期の初旬に防犯重点ルール遵守の醸成を促す情報紙を发出。 ・防犯重点ルール違反が発生した際は、事実概要や正規取扱等に係る情報紙を发出し、速やかに注意喚起を実施。
【金融窓口機能】 ・防犯アンケートの実施及び結果に対する郵便局指導 (通年施策) ・情報紙による注意喚起 ・各種会議による防犯重点ルール遵守の指導 ・部会等で管理者に対し、防犯重点ルール遵守徹底の指導を実施		○	○			防犯アンケートの作成【支】	防犯アンケートの実施【郵】	防犯アンケートの集計及び結果のフィードバック【支】	防犯アンケート結果に基づく指導の実施【郵・支】								・防犯アンケートを継続実施し、防犯重点ルールの浸透状況を確認、アンケート結果を踏まえた指導を実施。 (通年施策) ・上期及び下期の初旬に防犯重点ルール遵守の醸成を促す情報紙を发出。 ・防犯重点ルール違反が発生した際は、事実概要や正規取扱等に係る情報紙を发出し、速やかに注意喚起を実施。
防犯施策の浸透及び確実な実施 【郵便・物流機能】 ・「コンプライアンス点検等マニュアル」に定められた点検の徹底 ・各種会議等による確実な点検実施の指導	○					点検項目確認シートの提供【支】				点検項目確認シートの提供【支】							・「コンプライアンス点検等マニュアル」に定める点検が漏れなく確実にできるように点検項目確認シートを作成し、ポータルサイトに掲載。
【金融窓口機能】 ・支社社員による防犯点検の実施 (通年施策) ・防犯担当局長による点検 ・地区連絡会、部会からの依頼による防犯研修の実施 ・不備事項の概要及び正規取扱の周知徹底 ・防犯連絡協議会の開催		○	○			防犯点検項目検討【支】	支社社員による防犯点検の臨局実施【郵・支】	防犯点検の結果取りまとめフィードバック【支】								再点検による是正状況の確認【郵・支】	・支社社員により、防犯点検を実施し、不備がある場合はその場で是正指導を実施、点検結果をフィードバック。 (通年施策) ・防犯担当局長による点検の結果、不備が認められた郵便局に対し、臨局指導し、改善・定着状況を確認。 ・地区連絡会、部会で実施する防犯研修の講師としての参加し、是正状況の確認を実施。 ・防犯連絡協議会を開催し、防犯の取組の浸透・実施状況を確認。防犯の取組の見直しを実施。

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考
	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	
2 コンプライアンスの徹底																
コンプライアンス意識向上及び浸透のための指導 ・コンプライアンス意識の実態調査 (通年施策) ・管理者を対象としたコンプライアンス研修の実施 ・各種コンプライアンス研修の確実な実施 ・階層別研修等による指導																・週1研修等から抜粋した質問及び内部通報のアンケート等の調査票を作成し、情報セキュリティ実態調査と併せたサンプル調査。実態を分析し、会議等で管理者にフィードバック。管理者から社員に周知。 (通年施策) ・管理者を対象としたコンプライアンス研修資料を作成し、毎月実施。 ・四半期1回程度、情報紙の発出により各種研修の確実な実施を推進。 ・階層別研修等の都度、新任社員に向けた研修の中でコンプライアンス関係の研修を実施。
飲酒運転等、業務外非行の根絶 ・飲酒運転の根絶 ・その他業務外非行の根絶																・飲酒運転の根絶のために、県警と連携し、ポスターを調整し、全郵便局に配布し掲示することにより注意喚起する。 ・四半期に1回、支社において飲酒運転根絶のための研修資料を作成し、それを使用して郵便局において月1研修を実施
ハラスメントの防止 ・ハラスメントの防止																・総務部長及び総務部副部長(局長が総務部長を兼務する者を除く)、労務担当課長を対象としたハラスメント研修を実施。 ・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、ハラスメント研修を実施(各ブロック・連絡会1回以上)。 ・相談窓口にて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。

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考		
	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			
切手類の適正管理の徹底 ・郵便局担当者向け研修の実施による知識の付与 ・コンプライアンス研修の実施による防犯及び適正処理に向けた意識の醸成 ・資産管理モニタリングにおける切手類の適正な取扱いに関する確認及び改善指導 ・不備発生局に対する改善状況の確認(臨局指導)	○	○					主に新任の切手事務担当者向けに研修を実施【支】	切手類取りまとめ責任者(役職者)向けに研修を実施【支】									研修資料は年2回発行。	
								研修資料の発行(半期に1回)【支】	自局研修【郵】	研修資料の発行(半期に1回)【支】	自局研修【郵】							
								資産管理モニタリングと併せて切手類の適正な取扱いについて確認及び改善指導【支】										
								不備発生局に対する改善状況の確認【支】										
3 顧客情報保護・情報セキュリティの徹底																		
顧客情報保護のための基本動作の徹底 【郵便・物流機能】 (通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙により「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	○																	(通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙により「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。 ・支社独自に作成した顧客情報保護の研修資料を上期及び下期にポータルサイトへ掲載し、郵便局で活用するよう指導。
【金融窓口機能】 (通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙等で「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		○	○															(通年施策) ・顧客情報漏えい等事故を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、研修資料にも盛り込む。 ・事故が発生した際は、関係部署と連携を図り、くり返し指導を実施。 ・「部内犯罪根絶」及び「顧客情報漏えい等事故防止」のための1部会1施策の実施(郵便局)。 ・1部会1施策四半期報告を副統括局長(総務担当)へフィードバック。

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考	
	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		
全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底 【郵便・物流機能】 ・郵便局個人情報保護・情報セキュリティ実態調査の実施 (通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙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						実態調査 項目確認【支】	実態調査 対象局選定【支】	臨局実態調査【郵・支】				結果分析 【支】	フィードバック 【支】				・郵便局の個人情報保護・情報セキュリティ実態調査を実施。実施後結果を分析し、郵便局へフィードバック。不備事項該当局については再点検を実施。 (通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙により、「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。
(通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙により「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	○													不備局へ再点検【郵・支】			(通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙により、「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。
全社員が遵守すべき情報セキュリティ項目の徹底 【金融窓口機能】 ・郵便局個人情報保護・情報セキュリティ実態調査の実施 (通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙により「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						実態調査 項目確認【支】	実態調査 対象局選定【支】	臨局実態調査【郵・支】				結果分析 【支】	フィードバック 【支】				・郵便局の個人情報保護・情報セキュリティ実態調査を実施。実施後結果を分析し、郵便局へフィードバック。不備事項該当局については再点検を実施。 (通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙により、「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。
(通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙により「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		○	○											不備局へ再点検【郵・支】			(通年施策) ・各種研修、会議、臨局時、情報紙により、「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。
														情報紙の発出【支】	◆		
														情報紙の発出【支】	◆		

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備考
	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	
4 CSの向上																
お客さま対応レベルの向上																
<p>・CS基準レベル取得率向上に向けた取組</p> <p>・CSスキル向上に向けたCS・ES推進リーダーへの研修の実施</p> <p>[通年施策] ・CS基準レベル一斉認定日(毎月)の取組 ・CS基準レベル取得状況のフィードバック ・CS基準レベル低取得率局に対する訪問等によるフォロー</p> <p>・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事例の展開</p> <p>・「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绩者の内容発表共有</p> <p>・JPCCへの苦情申告の削減に向けた取組(タバコクレーム・交通マナー等)</p> <p>[通年施策] ・情報紙の発行 ・苦情発生局への指導、多発局への訪問等による指導</p>	○	○	○													
<p>CS基準レベル取得に向けた文書の発出【支】</p> <p>【支社目標92.2%以上】</p> <p>未取得者等の把握【郵・支】</p> <p>計画策定【郵】</p> <p>CS・ES推進リーダー研修【郵・支】 (窓口機能、金融渉外機能) (郵便・物流機能)</p> <p>CSマスター面接審査推薦基準等の周知【支】</p> <p>面接審査実施の指示文書発出【支】</p> <p>面接審査【郵・支】</p> <p>面接結果の通知【支】</p> <p>郵便局・部会等での審査、推薦【郵】</p> <p>認定者〇局への個別訪問支援等【支】</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【支】</p> <p>信越大会開催【郵・支】</p> <p>全国大会出場者へのフォロー【支】</p> <p>大会模様共有【支】</p> <p>申告削減に向けた指示文書の発出【支】</p> <p>【支社目標94.5%以上】</p> <p>取得状況の確認【郵】</p> <p>計画の見直し【郵】</p> <p>【支社目標95.3%以上】</p> <p>取得状況の確認【郵】</p> <p>計画の見直し【郵】</p> <p>【支社目標96%以上】</p> <p>取得状況の確認【郵】</p> <p>取得状況の確認【郵】</p> <p>新任CSマスター研修【郵・支】</p> <p>・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」全社員取得に向けて取組、前年同期以上の取得率を確保する。そのため、毎月、一斉認定日を設定し、認定漏れを防止するとともに、未取得者を把握し、取得計画を策定して、取り組む。</p> <p>・CS・ES推進リーダーを研修を実施。郵便局・部会のCS・ES推進の中核となるための意識付け、スキル付与を実施。</p> <p>・CSマスター面接審査を実施。真にCSレベルの高い社員が受験できるよう、支社からの情報紙で受験を呼びかけるとともに、局・部会等による審査を厳正に実施(支社審査での合格率8割が目安)。また、取得者〇局等に対して、取得に向けた個別支援等を実施。</p> <p>・新任CSマスターを対象として研修を実施し、郵便局・部会の中核となるようスキルを付与。</p> <p>・「お客さま満足度No.1」対応コンテスト信越大会を開催。大会模様を情報紙等で共有化することで、お客さま対応レベル全体の向上を図る。</p> <p>・JPCCへの苦情申告削減に向け、支社から情報紙を発行し、削減に向けたポイントを周知する。</p> <p>・苦情発生局での原因分析、再発防止策策定の状況を支社で確認し、取組を徹底。また、多発局に対しては、支社社員による訪問等による指導を実施。</p>																
お客さまの声の経営への反映																
<p>[通年施策] ・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推進委員会を活用したCS向上の取組 ・感謝・賞賛の声の情報共有、活用</p>	○	○	○													
<p>・CS・ES推進委員会を開催(支社(毎週)・郵便局(毎月))。お客さまの声の対応事業等の対応策を協議等を行い、CSの向上を図る。</p> <p>・支社から部会長、単独マネジメント局長等へお客さまの声の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。</p> <p>・郵便局で入力した「感謝・賞賛の声」等について、支社から情報紙を発行する等し、郵便局におけるCS意識の向上を図る。</p>																

II 多様な働き方の実現等による社員力の発揮

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考
	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	
1 優秀な人材の確保																
一般職(新高卒採用)の確保 ・推薦依頼校(指定校)との良好な関係の構築 ・追加募集の実施 ・採用辞退防止対策	○	○														・地元の単マネ、エリマネ局長が、教育委員会や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。就職希望度を把握し、求人票を交付する推薦依頼校を決定。 ・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、郵便局見学会等を実施。 ・2021年1月まで追加募集を実施。 ・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。
地域基幹職の確保 ・応募者増加対策 ・採用辞退防止対策 ・2022年4月採用に向けた取組	○	○	○													・社内若手社員をリクレーターとして活用。 ・採用イベントへのリクレーター(支社若手社員)出席により応募者増。 ・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。 ・入社に向けた情報を継続発信。 ・内々定直後から、郵便局情報やリクレ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。 ・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。
社員の離職防止 ・新入社員の計画的育成 ・新入社員に対する訪問フォロー ・階層別研修の実施	○	○	○													・新入社員に対するOJT育成担当者指定、打合せ会を開催し全体指導を行うとともに、第4四半期に報告会を開催し評価反省。(ブロック・地区単位) ・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。

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考	
	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		
2 期待役割を果たすための人材育成の推進																	
新任管理者・役職者の育成 ・新任管理者・役職者に必要な知識・スキルの付与 ・新任管理者に対する訪問フォロー	○	○	○														・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。
新入社員に対するフォローの実施 ・新入社員に対する訪問フォロー ・研修の実施	○	○	○														・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。
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 ・風通しの良い職場づくり	○	○	○														・単マネ局及び部会において、郵便局の意見を支社・本社に提言等を行う連携強化社員（CS・ES推進リーダー等）を指定。支社において意識付け等行うとともに、随時及び四半期ごとに郵便局からの意見等を集約。結果等をFBするとともに効果的な取組等は管内に横展開を行う。（意見・要望のジャンルは指示文書に記載する。）
4 ダイバーシティ・働き方改革の推進																	
ワークライフバランスの実現に向けた意欲改革の推進 ・仕事の仕方見直しプロジェクトの2次展開（郵便・物流機能、窓口機能のみ） ・女性活躍推進（女性管理者・役職者登用者の確保） ・「おかえりなさい会」の実施	○	○	○														・仕事の仕方見直しプロジェクト二次展開と称し、モデル局を拡大（各ブロック1、2局程度）し管内浸透へのステップを図る。支社は都度フォローし年度末に効果検証。 ・女性管理者・役職者の登用数確保に向け、上司の管理者等に対する意識付けの会議を開催。女性の対象者向けの選抜セミナーを実施の後、対話と面談での最終意識付けを実施。 ・育児休暇等から復帰した社員の不安を払しょくするための「おかえりなさい会」を各局・地区等で実施。

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備考	
	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		
適正な勤務時間管理 ・三六協定を意識した勤務時間管理 ・年次有給休暇の確実な計画付与の実施																	・4月に勤務時間管理に関する指示文書を全局あてに発信。 ・毎月中旬以降郵便業務支援システム及び総合人事情報システムで時間外労働実績を抽出しデータに基づき注意喚起を実施。 ・時間外労働時間が単月で99時間（特別条項適応時は69時間）を超えた郵便局は、月末までの毎日時間外労働の計画及び実績を支社あてに報告し、郵便局及び支社双方で注視。

Ⅲ リソースを最大限に活用した事業基盤強化

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備考	
	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		
1 損益管理マネジメントの推進 「損益カルテ」の活用によるPDCAサイクルの徹底 ・「損益カルテ」を活用し、損益推進状況の確認及び地区連絡会・部会・個局の強み・弱みを把握の上、改善策等を計画・実行 ・第1四半期損益結果を受け、「要改善局」を指定し、改善に向けた具体的取組事項を策定・実施 ・改善状況の確認及び取組内容の横展開 ・「損益カルテ」のコンテンツ等内容の見直し・更新																	・「要改善局（仮称）」の指定方法は別途。 ・改善ポイントが0.0Pを上回った時点で解除。 ・「損益カルテ」は毎月提供。

主要施策・取組事項	対象となる機軸			年間スケジュール												備考
	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	
2 地方公共団体・地域との連携強化																
地方公共団体事務の包括受託の推進																
・2019年度に提案した市町村との包括受託の締結																
<p>委託地域・業務の検討・調整・決定【自治体・郵・支】</p> <p>△自治体における受託の決定(内諾)【自治体】</p> <p>△12月の定例会で議決【自治体】</p> <p>受託料の見積り【支社→本社】</p> <p>関係連絡会・部会・局長への周知【支・郵】</p> <p>取扱フローの調整【自治体・支・郵】</p> <p>契約書・仕様書の検討【自治体・支→本】</p> <p>マニュアルの整備【自治体・支・郵】 社員研修【支・郵】</p> <p>機器の配備、配線工事【支】</p> <p>仮運用【郵】 △受託開始【郵】</p> <p>報道発表、セレモニーの検討【P】【支】 △セレモニー実施【P】【支】</p> <p>業務運行状況に関する打合せ【郵・支】</p> <p>△ △</p>																
未提案市町村への包括受託の提案及び締結																
<p>市町村へ提案【郵・支】</p> <p>提案状況の把握・分析・取りまとめ【支】 ※1</p> <p>関心を示す市町村への提案の継続・調整【郵・支】</p> <p>市町村へ提案【郵・支】</p> <p>提案状況の把握・分析・取りまとめ【支】 ※1</p> <p>関心を示す市町村への提案の継続・調整【郵・支】</p> <p>市町村へ提案【郵・支】</p> <p>提案状況の把握・分析・取りまとめ【支】 ※1</p> <p>関心を示す市町村への提案の継続・調整【郵・支】</p> <p>市町村へ提案【郵・支】</p> <p>提案状況の把握・分析・取りまとめ【支】 ※1</p> <p>関心を示す市町村への提案の継続・調整【郵・支】</p> <p>市町村へ提案【郵・支】</p> <p>提案状況の把握・分析・取りまとめ【支】 ※1</p> <p>関心を示す市町村への提案の継続・調整【郵・支】</p> <p>市町村へ提案【郵・支】</p> <p>提案状況の把握・分析・取りまとめ【支】 ※1</p> <p>関心を示す市町村への提案の継続・調整【郵・支】</p> <p>市町村へ提案【郵・支】</p> <p>提案状況の把握・分析・取りまとめ【支】 ※1</p> <p>関心を示す市町村への提案の継続・調整【郵・支】</p>																
<p>※2 ※1の取組により、包括受託の意向がある市町村に対して、上記と同様の対応を実施。</p> <p>※1 これまでに提案を行っていない市町村に対して、上記と同様の対応を実施。</p>																

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考	
	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		
地域経済活性化への寄与 【郵便局ネットワークの将来像の取組推進】 ・取組内容の検討・調整 ・本社及び支社による実施可否の判断 ・自治体・業者等関係機関との調整 ・実現に向けた具体的取組事項の着手・推進																	・実施スケジュールの再確認。 ・取組状況を随時確認。
3 機能重視のマネジメントの推進																	
旧集配センターマネジメント統合の推進 ・推進体制整備・事前打合せ・実施局の選定・環境整備 ・統合時基礎研修、防犯・CS研修の実施 ・受持局の支援体制の構築・研修後の体制整備 ・人事関係移行事務 ・その他環境整備																	
効率的な窓口業務運営 【総合サービスの推進】 ・指示文書を発出 ・3事業スキル未習得者の育成計画の策定及び実行 ・スキル習得状況の把握、推進の遅延局への指導																	
指示文書発出【支】 スキル把握、育成計画・取組計画の策定及び支社への報告【郵】 スキル習得の取組の実行【郵】 スキル習得状況・取組計画の把握 取組計画に対する指導【支】																	
環境整備(間仕切り撤去)【支】 統合時基礎研修、防犯、CS研修の実施【支】 受持局の支援体制の構築、研修後の体制整備【郵】 人事関係移行事務【郵】 その他環境整備(レイアウト変更、間仕切り壁撤去工事等)【郵】																	
指示文書発出【支】 スキル習得状況の支社への報告【郵】 スキル習得状況・計画見直しの把握 取組計画の遅れに対する指導【支】 スキル習得状況・取組の評価の把握 取組計画の遅れに対する指導【支】																	
【部会を単位とする柔軟な要員配置の推進】 ・指示文書を発出 ・重点取組事項の計画・見直し・評価の報告 ・推進状況の把握、部会、単マネ局への指導																	
指示文書発出【支】 部会の取組計画の策定【郵】 推進状況の把握・遅延部会へ指導【支】																	
取組計画の確認・見直し【郵】 推進状況の把握・遅延部会へ指導【支】																	
取組計画の評価【郵】 推進状況の把握・部会、単マネ局へ指導【支】																	

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考	
	郵便物	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		
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																	
<ul style="list-style-type: none"> 未登録者の登録促進 応答訓練に向けた準備 訓練実施、応答状況フィードバック(応答率目安:5時間後100%) 応答率低迷局等訪問確認 	○	○	○														<ul style="list-style-type: none"> 社員採用訓練時に、安否確認システムのメールアドレス登録に関する説明実施をスキーム化。
5 交通事故の防止																	
交通事故防止重点局、事故多発局等に対する支援等																	
<ul style="list-style-type: none"> 重点局講習会及び検討会に基づく改善 総括安全運転指導員の活用 交通事故防止月間等における交通事故防止 交通事故防止重点局、交通事故多発局へのモニタリング及び改善状況の確認、指導を実施 交通安全普及活動の一環で交通安全教室を試行実施 	○	○	○														<ul style="list-style-type: none"> 各郵便局の交通事故をゼロとするため次のとおり取組。 交通事故重点局講習会を開催し、自局の弱点の洗い出し、今後の取組を策定。同検討会において取組の評価・反省を行うとともに好取組の横展開を実施。 郵便局において安全指導を担う総括安全運転指導員育成のための研修を年3回実施。 2019年度の事故多発月を中心に交通事故防止強化期間を実施。前強化期間、前年同時期の発生傾向に応じた施策を実施。また、11月以降は冬期対策を並行して実施。 第1四半期に全単マネ局のモニタリングを実施。不備の多い局、事故多発局を中心に複数回のモニタリングを実施し改善状況を確認し指導を実施。 交通安全普及活動の試行を支社において実施。
安全対話、添乗・随伴指導の実施																	
<ul style="list-style-type: none"> ガイドラインを踏まえた年間計画の策定 計画に基づく安全対話、添乗・随伴指導の実施 進捗管理及び遅延局への指導・支援 	○																<ul style="list-style-type: none"> 11月末までの全対象者への実施をガイドラインとして策定し、指導計画を作成。 7月末50%以上、10月末90%以上、11月末100%の対象者へ実施。 月々の進捗状況を確認し、遅延局に計画の見直しを指導。 必要に応じて支社社員による応援を実施。

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考	
	郵便物	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		
安全機器を活用した安全教育 ・四輪運転者に対する通信機能付きドライブレコーダー評価点の向上 ・自動緊急通報月2回以上の郵便局への指導 ・増備局への支援 ・テレマティクス(D-cat)において月ごとに危険挙動回数が他より多い社員、旧集配センターに対し注意喚起を実施。 ・テレマティクス(D-cat)の定着及び活用状況確認	○			ドライブレコーダー管内評価点67点以上 → ドライブレコーダー管内評価点69点以上	ドライブレコーダー自動緊急通報2回以上の郵便局への指導「支」	増配備局支援	危険挙動回数の多い社員、旧集配センターへの指導状況確認【支】	テレマティクス活用状況確認及び指導【支】			増配備局支援					・2020年1月のドライブレコーダー評価点の管内平均(65点)に対し、上期2点、下期2点の合計4点上昇させ、一層の安全運転を実施。 ・自動緊急通報が月2回以上発生した郵便局への臨局指導等を実施。 ・6月及び11月に新たにドライブレコーダーが配備される郵便局に対し、活用方法のアドバイス等支援を実施。 ・月ごとに危険挙動回数が他より多い社員、旧集配センターに対し注意喚起を実施。 ・今年度から実施されるテレマティクスを活用した安全指導を定着させるため活用状況を確認し指導を実施。	
6 労働災害の防止																	
安全衛生推進体制の構築 ・安全・衛生管理者資格所有者の把握、届出状況の確認 ・資格取得に向け指示	○	○	○	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										・各種管理者の選任・届出漏れによる法令違反防止のため各局の選任・届出状況を確認。 ・各管理者が不足又は少数の郵便局に対し資格の取得を指導。
労働災害多発局対策 ・過去事例や自局の危険個所の洗い出しによる防止策の策定及び実施 ・冬期における労働災害の防止 ・安全管理特別指導事業場に対する指導・支援	○	○	○	過去の事例に基づく重点取組事項の実施【支】						過去の事例(冬期用)に基づく重点取組事項の実施【支】							・各郵便局における労働災害をゼロにするため次のとおり取組。 ・過去の労働災害事例に基づき、月々の重点取組事項をリスクアセスメントにより決定し取組。 ・年末繁忙期での労働災害防止として前四半期及び前年同時期の発生傾向に基づく防止策を実施。 ・11月以降、雪や凍結による転倒災害を防止するため、前年同時期の発生傾向に基づく防止策を実施。 ・安全管理特別事業所指定局に対し、労働基準監督署の臨検に合わせた、四半期ごとに支援を実施。
						安全管理特別指導事業場指定局の支援		安全管理特別指導事業場指定局取組状況確認			労働災害防止強化期間		雷道走行中及び歩行中の転倒災害防止の取組み			指定局解除に向けた最終確認	

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考	
	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		
7 高次な労使関係の構築																	
各労使委員会の充実 ・コミュニケーションルールに基づく意思疎通の確実な実施 ・年末年始業務運行、経営計画や三六協定等の意思疎通を労使の定めた期限内に実施。	○	○	○														・各労使委員会の内容を充実させるため次のとおり取組。 ・事業推進委員会が漏れなく開催されているか、労働関係調整役訪問時に確認。 ・年末年始業務運行意思疎通等を労使で定めた期限内に行うよう指導。事後の意思疎通で地方本部と実施状況を共有し次年度に活用。文沙担当者である労務担当課長の育成として3回の研修を実施。
				労担課長研修(新任)【郵・支】					労担課長研修【郵・支】					労担課長研修【郵・支】			
									年末年始業務運行対策の意思疎通					年末年始業務運行事後の意思疎通			
														三六協定締結、経営計			
8 郵便局のみまもりサービスの推進																	
突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 ・サービスに関する理解・営業スキル向上 ・GW、お盆、年末年始における勧奨の強化	○	○	○														・「3(み)まもりの日(毎月3の付く日)」の取組 ・支社から「好取組事例」を提供。
				サービス改善等説明資料の作成・提供【支】 (4月中旬までに提供)													
				社員周知・お知らせ活動の実施【郵】 (4月中旬～6月末まで)													
				GW取組文書発出【支】					お盆期間取組文書発出【支】					年末年始取組文書発出【支】			
				GWの取組【郵】					お盆期間取組【郵】					年末年始取組【郵】			
自治体・法人営業の取組																	
自治体行政サービス受託契約獲得に向けた取組 ・法人契約獲得に向けた取組 ①司法書士・不動産会社・社会福祉協議会等 ②行政書士	○	○	○														
				自治体提案(行政サービス受託契約)資料の作成・提供【支】 (4月中旬までに提供)													
				自治体等への提案を実施【郵、支】 (4月中旬～7月)					提案先自治体への再訪問・意向確認を実施【郵、支】 (8月～10月)					自治体との契約を締結【郵、支】 (1月～3月)			
				法人向け提案資料・ターゲット事業所リストの提供【支】 (5月中旬までに提供)					関心を示す事業所への提案実施【郵、支】								
				行政書士会(県及び各支所)等への説明及び承諾依頼【支】 (5月末までに実施)													
				行政書士会等提案資料の作成・提供【支】 (5月末までに提供)													
				各行政書士会事業所への折衝【郵】													

主要施策・取組事項	対象となる機能			年間スケジュール												備 考		
	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			
定期訪問等サービス品質向上に向けた取組 ・代表局事務の確実な遂行 ・写真添付率の向上	○	○	○			「新任みまもり代表局研修」の開催【郵、支】 (5月)												・写真添付率は、支社から区副統括局長(総務担当)へ毎月情報提供。
						「みまもりサービス実務者研修」の開催【郵、支】 (6月、7月)				「みまもりサービス実務者研修」の開催【郵、支】 (10月、11月)								
						写真添付率90%以上【郵】 (6月末)			写真添付率100%達成【郵】 (9月末)									