

## 2021年度 信越支社経営計画主要施策（案）

### 信頼回復に向けた取組

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	郵便局の取組 → 支社の取組 ←			
				スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
I お客さまからの信頼回復	経営理念・行動憲章の浸透・実践	<経営理念・行動憲章の浸透・実践> ・経営理念・行動憲章の浸透・定着のための社員向け研修の実施 ・各種会議、研修での経営理念・行動憲章の唱和等の実施 ・社員への経営理念・行動憲章の理解・浸透度確認アンケートの実施、活用	<経営理念・行動憲章の浸透・実践> ・5つの「活動の約束」の実行 ・支社提供の研修資料を活用した社員への理解・定着及び行動憲章が示す基本姿勢の実践 ・苦情等を受けた社員への経営理念ハンドブックを使用した行動に気づきを与える指導の実施 ・経営理念・行動憲章の理解・浸透度確認アンケート結果の社員指導への活用	■ 研修、社員指導の実施(通年) ■ 経営理念・行動憲章の理解・浸透度確認アンケートの実施 ⇒ ■ アンケート結果の活用			
II お客さま本位のサービス提供に向けた態勢整備	不適正募集の根絶に向けた募集・販売管理態勢の確立	<保険募集管理態勢の確立> ・お客さま本位の意識醸成及び定着のための研修等の実施 ・不適正募集発生に対するモニタリング	<保険募集管理態勢の確立> ・募集品質実績管理表等による社員指導の実施 ・各種研修による適正な募集活動を理解・実践 ・募集事前チェック及び新規契約申込全件チェック研修 ・新契約システム「訓練モード」を活用した自局研修[本社] ・新任管理者対象の「チェック全般」研修の実施 ・募集品質Webテストの実施[本社](年3回予定)	■ 募集品質実績管理表等による社員指導の実施 ■ 新規契約申込全件チェック研修(5月、11月) ■ 「訓練モード」自局研修(8月、2月) ■ 新任管理者対象研修(6月) ■ 募集品質向上Webテスト[本社](年3回予定)			
		<投資信託の横断的取引への対応> ・販売品質向上を目的とした研修等の実施 ・他金融商品間取引にかかるモニタリング	<投資信託の販売品質の維持・向上> ・取扱者等対象の商品横断的な販売の業務品質、コンプライアンス等に係る研修等を実施	■ 販売品質向上を目的とした研修等[本社](四半期ごと(予定))			
III 組織風土の改革	① 風通しのよい職場づくりの推進	<社員との意見交換会の開催> ・社員が明るく前向きに取り組めるよう、また、社員の要望等を把握するため、支社と社員との意見交換会を開催 ・社員の意見要望の取りまとめ、フィードバック ・意見要望の本社への連携	<社員との意見交換会の参加> ・参加者の取りまとめ ・実施後の意見要望に対する回答の社員周知	■ 参加者の取りまとめ ⇒ ■ 意見交換会の開催 ⇒ ■ 意見要望に対する回答の周知			
		<組織を超え意見を言い合える環境づくり> ・「風通し隊(事業推進リーダー及びCS・ES推進リーダー)」による社員からの意見の把握 ・把握した意見の改善等への対応、活用	<風通し隊による意見の収集> ・日ごろからの部会内社員の意見・要望等の収集 ・部会、連絡会、エリア内の隊員による意見交換会の開催、社員の意見を集約 ・支社意見交換会(代表者)で集約した意見の発表	■ 風通し隊員による意見収集(通年) ■ 風通し隊員による意見交換 ⇒ ■ 風通し隊との意見交換 ⇒ ■ 把握した意見の改善等への活用			

# 信頼回復に向けた取組

郵便局の取組 **————→** 支社の取組 **----->**

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
Ⅲ 組織風土の改革	① 風通しのよい職場づくりの推進	<お客さまの声の活用> ・金融商品に関するお客さまアンケート結果の分析、活用 ・お客さまからの声(客観的な評価)の郵便局へのフィードバック及び郵便局指導の実施	<お客さまの声の活用> 【管理者】 ・自局の強み・弱みを把握し自局取組の検討・実施 ・お客さまの感謝の声を社員へ伝え、社員の取組を褒め、モチベーションを向上 【社員】 ・お客さま本位の営業活動及び満足度向上の取組の実践 ・自身の強み・弱みを踏まえたお客さま対応の実施	■金融商品に関するお客さまアンケートの実施 ■アンケート結果の分析・お客さまの声(客観的な評価)のフィードバック ■自局・自身の強み・弱みを踏まえた取組の実施			
	② 郵便外務班のコミュニケーション強化	<班長会への支援> ・郵便外務班の重点取組項目推進支援 ・他支社との交流	<班長会活動の活性化> ・信越班長会の重点取組項目推進 ・ブロック別班長会の重点取組項目推進 ・局班長会の重点取組項目推進	■信越班長会(6月、10月、2月) ■ブロック別班長会(8月、2月) ■他支社見学(2月)			

## 2021年度 信越支社経営計画主要施策

### 新たな成長に向けて 《 郵便・物流事業 》

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				郵便局の取組 <span style="font-size: small;">→</span> 支社の取組 <span style="font-size: small;">-----&gt;</span>			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
I 改正郵便法への適切な対応	① 土曜休配に向けた準備・実施	<送達日数の繰り下げ実施準備> ・結束表、区分機稼働計画、レイアウト作成 ・地域区分局のレイアウト変更の検討 ・運送便検討、調整 ・直前直後対応	<送達日数の繰り下げ実施準備> ・結束表、区分機稼働計画、レイアウト作成 ・地域区分局のレイアウト変更の検討 ・社員アンケート、意向確認の実施	■結束表、区分機稼働計画、レイアウト作成 -----> ■地域区分局のレイアウト変更の検討 -----> ■運送便検討 -----> ■社員アンケート、意向確認 -----> ■直前直後対応 ----->			
		<お客さま対応> ・大口顧客対応(支社アカウント) ・お客さま周知の進捗確認  <社員周知> ・オペレーション変更の業務研修	<お客さま対応> ・新サービスレベル等のご案内 ・日刊紙の当日配達・土曜配達(ゆうメール特約)対応 ・選挙用通常葉書の取扱い  <社員周知> ・オペレーション変更の業務研修	■お客さま周知 -----> ■日刊紙の当日配達・土曜配達(ゆうメール特約)対応 -----> ■選挙用通常葉書の取扱い -----> ■オペレーション変更の業務研修 ----->			
		<班体制見直し> ・班規模の適正化	<班体制の見直し(5月中まで)> ※該当局に限る。 ・大規模班の分割、再編	■班体制の見直し -----> (見直しに向けた準備) -----> (運用開始) -----> (運用後の調整等)			★10.1郵便制度改正
		<配達区割りパターンの設定、曜日別要員配置計画の策定> ・班内の通配区画見直し ・配達区割り、曜日別要員配置の設定 ・区割りパターンに基づく、曜日別要員配置計画の作成 ・新区割りパターン実施のための通区訓練の実施	<配達区割りパターンの設定、曜日別要員配置計画の策定> ・班内の通配区の一筆書きルートの設定 ・曜日別予想配達物数に基づく区割りパターンの設定 ・新区割りパターンの曜日別要員配置計画の作成 ・新区割りパターン実施に向けた通区訓練の実施	■配達区割りパターンの設定、曜日別要員配置計画の策定 -----> (区割りパターン、曜日別要員配置の検証、調整) -----> (配達順路の見直し、調整) -----> (実施に向けた調整) ■制度改正に向けた試行 -----> (物数が多いパターン) -----> (物数が少ないパターン) ■土曜休配に向けた通区計画の策定、訓練の実施 -----> (訓練計画策定) -----> (通区訓練実施)			

新たな成長に向けて 《 郵便・物流事業 》

郵便局の取組 → 支社の取組 ←

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
I 改正郵便法への適切な対応	② 昼間帯シフトに向けた準備・実施	<土曜休配、深夜帯勤務廃止に伴う昼間帯の内務適正配置> ・通常郵便物処理のための深夜帯勤務廃止 ・昼間帯作業に向けた適正な要員配置	<土曜休配、深夜帯勤務廃止に伴う昼間帯の内務適正配置> ・5月物数調査実施。5月物数調査の精度向上 ・昼間帯作業のための配置の検討 ・曜日別要員配置計画の作成	<p>■5月物数調査実施 →</p> <p>■5月物数調査報告、土曜休配、昼間帯移行に向けた曜日別要員配置計画(案)策定 →</p> <p>■調査結果の把握、土曜休配、昼間帯移行に向けた準備等 →</p> <p>■オバ変更踏まえた体制確保の準備、曜日別要員配置計画調整 →</p> <p>■期間雇用社員の募集、労働条件変更準備 →</p> <p>■オバ変更に向けた準備・支援等 →</p> <p>■業務変更後の状況把握、配置検証 →</p>			
II 荷物分野等における収益確保	① EC市場の積極的な開拓によるゆうパック・ゆうパケット等の拡大	<拡大するEC市場の確実な開拓によるゆうパック・ゆうパケット等の積極的拡大> 【中小口特約荷物】 ①「新規獲得」 ・市場や他社動向に応じた戦略的なターゲティングを実施 ・送り状の種類や作成方法のヒアリングから荷物情報にアプローチするポスト「インサイトくん」をリリース ・グランマイスターの実差出までの完結スキルを営業統括本部主催のミニ研修(web形式)等でレベルアップ ・営業推進責任者(管理者)の案件マネジメントの高度化  ②「既存維持・拡大」 ・競争力の高い運賃と付加価値によるゆうパック・ゆうパケットの維持、積極拡大 ・上位顧客の利用動向管理 ・営業統括本部による郵便局のゆうパック拡大PDCA支援	<拡大するEC市場の確実な開拓によるゆうパック・ゆうパケット等の積極的拡大> 【中小口特約荷物】 ①「新規獲得」 ・EC事業所や地域特産品等、発送需要をとらえるターゲティングを実施 ・ファーストパーソン活動を通じた区内事業所との信頼関係構築からの情報収集 ・ファーストパーソンの「ポスト「インサイトくん」の活用やペア営業による荷物情報の精度向上 ・班長マネジメントにより、グランマイスターのお客さまに合わせた営業時間を確保 ・お客さまに合わせた営業活動体制、手法の見直し ・ゆうパック拡大案件管理による組織的な攻略による実差出確保  ②「既存維持・拡大」 ・特産品を含め既存減少・ロスト顧客の理由把握と再提案 ・管理者による重要顧客への維持活動 ・ファーストパーソンによる既存大口集荷時の他社攻勢情報早期キャッチによるロスト防止 ・各局でゆうパック拡大実行計画を策定し、各月の評価・反省⇒次月の挽回取組を実施	<p>■自局の3Cを把握、年間活動計画策定 →</p> <p>■新規・増送強化期間 → 特産品営業強化期間 → 複合営業強化期間</p> <p>■ポストインサイトくんリリース、活用 →</p> <p>■ペア営業集中実施 →</p> <p>■班の営業体制確立 →</p> <p>■曜日に沿った営業活動強化期間 →</p> <p>■減少・ロスト顧客への再提案強化期間 →</p> <p>■維持活動(ヒアリング)強化期 →</p> <p>■維持活動(ヒアリング)強化期間 →</p> <p>■お客さま御礼集中訪問 →</p> <p>■大口事業所と次年度利用確約 →</p>			

新たな成長に向けて 《 郵便・物流事業 》

郵便局の取組 → 支社の取組 ⇄

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
II 荷物分野等における収益確保	① EC市場の積極的な開拓によるゆうパック・ゆうパケット等の拡大	<p>【基本運賃の更なる拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さま向けキャンペーン等によるスマホ割、持込ゆうパックの利用促進</li> <li>・エリア内の自社、他社の荷物差出スポットの見える化と、戦略的な持込誘導</li> </ul>	<p>【基本運賃の更なる拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フロントライン連携協議会等を通じ、<b>受持エリア</b>で基本運賃ゆうパック利用促進施策を企画、実施</li> <li>・ランドマーク的な取扱所やコンビニ店舗を選定してのぼり旗の集中掲出やラベル配布等を実施</li> <li>・他社取扱所の情報収集と併用推奨実施</li> </ul>	<p>■おかげさまで150年 ゆうパックありがとうキャンペーン</p> <p>→</p> <p>■取扱所誘導大作戦</p> <p>→</p>			
	② DM利用維持、DM振興の展開	<p>&lt;DM利用維持、DM振興の展開、オリ・パラ需要を見込んだメール販売系の収入維持&gt;</p> <p>【ビジネス需要(DM・タウン)の維持・拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通販事業者に対する通年でのDM併用需要の喚起</li> <li>・デジタル媒体、マス媒体利用の通販事業所等に、タウン・DM・広告ビジネスを提案</li> <li>・新たなビジネス年賀需要を企画、実施するため、PTを組成</li> </ul> <p>【レターパック等の利用促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小物発送需要に合わせたレターパックの提案</li> <li>・販売実績に基づく外務社員のレポート活動</li> <li>・<b>コンビニ本部とのコラボ企画</b>による年賀、レターパック等の買受促進</li> </ul> <p>【手紙文化の振興、個人需要の創出】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年賀葉書の新たな利用提案による需要創出</li> <li>・小・中・高校を対象としたweb形式の「<b>手紙の書き方体験オンライン授業</b>」の開催</li> </ul>	<p>&lt;DM利用維持、DM振興の展開、オリ・パラ需要を見込んだメール販売系の収入維持&gt;</p> <p>【ビジネス需要(DM・タウン)の維持・拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>既存顧客の3か月前先行管理</b>によるDM利用確保</li> <li>・はがきタウン勧奨によるビジネス提案強化</li> </ul> <p>【レターパック等の利用促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・需要が見込まれる業種に「LHシート」を活用して、荷物ヒアリングと合わせ利用勧奨を実施。</li> <li>・レターパック等のシステムレポート管理簿による既存顧客の利用促進</li> <li>・レターパック等買受のないコンビニへに対して、必要に応じてSV同行利用勧奨</li> </ul> <p>【手紙文化の振興、個人需要の創出】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夏の絵入り葉書を活用した個人間通信の創出</li> <li>・季節に応じた窓口ディスプレイ実施による手紙の利用勧奨</li> <li>・「手紙の書き方体験授業」キットの積極提案による需要創出</li> <li>・「手紙の書き方体験オンライン授業」の学校案内</li> </ul>	<p>■新たな需要創出検討PT</p> <p>→</p> <p>■はがきタウン勧奨強化期間</p> <p>→</p> <p>■コンビニ本部と夏のセッション</p> <p>⇄</p> <p>■コンビニ本部と秋のセッション</p> <p>⇄</p> <p>■夏のコンビニ買受勧奨強化期間</p> <p>→</p> <p>■秋のコンビニ買受勧奨強化期間</p> <p>→</p> <p>■オンライン授業スキーム構築</p> <p>⇄</p> <p>■夏のオンライン授業実施</p> <p>⇄</p> <p>■冬のオンライン授業実施</p> <p>⇄</p> <p>■夏のオンライン授業等案内</p> <p>→</p> <p>■冬のオンライン授業等案内</p> <p>→</p>			
	③ 物販商品の取組、広告ビジネスの増収	<p>&lt;カタログ利用の拡大&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・頒布会、中元、歳暮、年賀状印刷等重点カタログ需要の創出、販促ツールの提供</li> <li>・季節、需要期に応じた「<b>情報発信型営業</b>」売り場づくりの提案、販売重点取組期間の設定</li> <li>・店頭、外販、ネットショップの各メリットを活かした販売チャネルの創出</li> <li>・地域カタログ、単独チラシの商品力向上(企画提案のための知識向上、提案ツール提供)</li> </ul>	<p>&lt;カタログ利用の拡大&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・頒布会、中元、歳暮、年賀状印刷等の利用顧客リスト及び販促ツール活用による前年利用顧客維持</li> <li>・地域カタログ(上越、魚沼、佐渡、信州)の販売機会の創出</li> <li>・<b>視覚に訴える</b>売れ筋商品POP、チラシ陳列整備及びディスプレイ展開によるお客さまへ商品の認知度向上</li> <li>・待ち時間利用のPRとしてネットショップ、スマホ割アプリインストール手順書の掲出による訴求</li> <li>・奪還ツール及び地域貢献ツールとしての地域カタログ・単独チラシ企画提案の実施によるゆうパック利用機会の創出</li> </ul>	<p>■頒布会重点取組期間</p> <p>⇄</p> <p>■歳暮、年賀状印刷重点取組期間</p> <p>⇄</p> <p>■中元重点取組期間</p> <p>⇄</p> <p>■各種主要カタログ重点取組期間に合わせた地域カタログ販売促進</p> <p>→</p> <p>■カタログ、単テラの事業所、生産農家等への企画提案</p> <p>→</p> <p>■頒布会ディスプレイ展開</p> <p>→</p> <p>■歳暮、年賀状印刷ディスプレイ展開</p> <p>→</p> <p>■季節商品ディスプレイ展開</p> <p>→</p> <p>■中元ディスプレイ展開</p> <p>→</p>			

新たな成長に向けて 《 郵便・物流事業 》

郵便局の取組 → 支社の取組 ←

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
Ⅱ 荷物分野等における収益確保	③ 物販商品の取組、広告ビジネスの増収	<p>&lt;店頭販売商品利用の拡大&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フレーム切手の企画促進、ホスタウンフレーム切手の継続奨励</li> <li>・季節、需要期に合わせた売り場作りの提案</li> <li>・新規店頭販売商品の企画促進</li> </ul>	<p>&lt;店頭販売商品利用の拡大&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・四半期ごとに1題材(地区単位)のフレーム切手企画、販売</li> <li>・季節に応じてメリハリを付けた商品陳列展開によるお客さまへの認知度向上</li> <li>・地域独自色のある店頭販売商品の企画</li> </ul>	<p>■ フレーム切手企画、販売重点取組期間</p> <p>(春) (夏) (秋) (冬)</p> <p>■ 店頭販売商品企画重点取組期間</p> <p>■ お手軽年賀販売重点取組期間</p>			
		<p>&lt;広告ビジネスの増収&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無人販売ワゴンスペースの稼働率向上及び新規利用者の獲得方法の提案</li> <li>・郵便局ネットワークを活用した、地域内資源(観光・物産)の他地域への広告提案</li> </ul>	<p>&lt;広告ビジネスの増収&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無人販売ワゴン全面利用の提案、直売所・道の駅等への出店生産者へのアプローチによる新規獲得</li> <li>・地域内資源の活用・PRについて観光団体や自治体への提案活動を推進</li> </ul>				
Ⅲ オペレーションの効率化・高度化	① 効率的なオペレーションへの改善	<p>&lt;効率的な特産品オペレーションの計画&gt;</p> <p>【コメ及びりんごオペレーションの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的なオペレーション実施に向け、部外借入施設及び運用方法の改善</li> <li>・作業レイアウトの最適化</li> </ul>	<p>&lt;効率的な特産品オペレーションの計画&gt;</p> <p>【コメ及びりんごオペレーションの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部外借入施設の確保</li> <li>・作業レイアウトの策定</li> <li>・特産品差出見込数の把握</li> </ul>	<p>■ 部外借入施設の検討・確保&lt;コメ&gt;</p> <p>■ 作業レイアウトの検討・作成&lt;コメ&gt;</p> <p>■ 見込数把握&lt;コメ&gt;</p> <p>■ 部外借入施設の検討・確保&lt;りんご&gt;</p> <p>■ 作業レイアウトの検討・作成&lt;りんご&gt;</p> <p>■ 見込数把握&lt;りんご&gt;</p>			
		<p>&lt;効率的な年賀オペレーションの計画&gt;</p> <p>【年賀集中処理の拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・集中処理局の見直し</li> <li>・2バス隔日交付の拡大</li> </ul>	<p>■ 集中処理局の見直し</p> <p>■ 隔日交付の実施</p>				

新たな成長に向けて 《 郵便・物流事業 》

郵便局の取組 → 支社の取組 ⇐⇐⇐⇐⇐

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
Ⅲ オペレーションの効率化・高度化	① 効率的なオペレーションへの改善	<p>&lt;配達原簿整備の推進&gt;</p> <p>【郵便局研修の支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局開催の研修に対する出席・支援</li> <li>・配達原簿整備強調月間の開催</li> </ul>	<p>&lt;配達原簿整備の推進&gt;</p> <p>【2パス率の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配達原簿整備担当者等の指定</li> </ul> <p>【郵便局研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局研修の実施</li> </ul>	<p>■配達原簿整備担当者等の指定</p> <p>→</p>		<p>■配達原簿整備強化月間の開催</p> <p>⇐⇐⇐⇐⇐</p>	
	② 担務别人件費・要員マネジメントの高度化	<p>&lt;担務別コストコントロールの深化&gt;</p> <p>【郵便業務支援システムへの勤務・担務指定符号に紐付く業務内容分類の適正登録】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・曜日別要員配置計画の精査による適正登録</li> </ul> <p>【要員台帳での主要担務の増減確認・分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要担務の要員配置見直し</li> <li>内務、道組、共通、計画、コールセンター(電話受付)、集配関係の要員配置見直し</li> </ul>	<p>&lt;担務別コストコントロールの深化&gt;</p> <p>【郵便業務支援システムへの勤務・担務指定符号に紐付く業務内容分類の適正登録】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・曜日別要員配置計画の策定(4/1、10/1の作成は必須)</li> <li>・郵便業務支援システムへの適正入力</li> </ul> <p>【要員台帳での主要担務の増減確認・分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要担務の要員配置見直し</li> <li>内務、道組、共通、計画、コールセンター(電話受付)、集配関係の要員配置見直し</li> </ul>	<p>■4/1曜日別要員配置計画作成</p> <p>→</p> <p>■主要担務の要員配置見直し(業務実態の把握、見直し担務の決定、通担訓練等)</p> <p>→</p> <p>■主要担務の要員配置見直し(通担訓練、試行実施等)</p> <p>→</p> <p>■9月末雇用調整の通知</p> <p>→</p> <p>■9月末雇用調整実施</p> <p>→</p> <p>■主要担務の要員配置見直し取組支援、9月末雇用調整数把握</p> <p>⇐⇐⇐⇐⇐</p> <p>■主要担務の要員配置見直し(業務実態の把握、見直し担務の決定、通担訓練等)</p> <p>→</p> <p>■主要担務の要員配置見直し(通担訓練、試行実施等)</p> <p>→</p> <p>■3月末雇用調整の通知</p> <p>→</p> <p>■3月末雇用調整の実施</p> <p>→</p> <p>■主要担務の要員配置見直し取組支援、3月末雇用調整数把握</p> <p>⇐⇐⇐⇐⇐</p>	<p>■10/1曜日別要員配置計画作成</p> <p>→</p>		







新たな成長に向けて 《 郵便局窓口事業 》

郵便局の取組 → 支社の取組 ←

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
I お客さま本位の業務運営の徹底	② お客さま本位の営業活動の実践	<p>&lt;既存のお客さまへのアプローチ&gt;</p> <p>【マネジメント支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局の取組状況把握</li> <li>活動のPDCAサイクルの分析</li> </ul> <p>【好取組事例の共有化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>好取組事例を把握し、郵便局での共有化(情報紙等)</li> </ul> <p>【CADによる訪問支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>取組状況に基づく郵便局支援</li> </ul> <p>【適正な営業活動に関する指導】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>活動状況の記録(PT4及び営業活動記録簿)の徹底、内容の向上</li> </ul>	<p>&lt;既存のお客さまへのアプローチ&gt;</p> <p>【各商品共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまとの接点にあわせ、お客さまのライフプランの変化や今後控えるライフイベント等を確認。お客さまの状況に合わせ商品・サービスや有益情報をパッケージ化した案内</li> <li>お客さまのニーズをお聞きし、ご要望に応じたご提案・アドバイスの実施</li> </ul> <p>※商品別の郵便局の取組は、以下のとおり</p>				
			<p>【ゆうちょ】</p> <p>【定額貯金満期(払戻)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>満期顧客に対する基本サイクルの着実な実施(実施状況等をVIPに inputs)</li> <li>定額貯金満期の案内活動を通じて、お客さまとの接点の確保。</li> </ul> <p>【年金(新規裁定)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ゆうちょ口座利用対象顧客への年金自動受取りの案内活動の実施(実施状況等をVIPに inputs)</li> <li>年金の基礎知識及び年金相談等への対応スキルの習得</li> </ul>	<p>■定額貯金満期の対象顧客の把握</p> <p>■定額貯金満期(払戻)基本サイクルの実施(通年)</p> <p>■年金(新規裁定)対象顧客の把握</p> <p>■年金(新規裁定)基本サイクルの実施(通年)</p> <p>■年金の基礎知識習得</p> <p>※年金アドバイザー資格取得に向けた取組(希望者)</p>			
			<p>【投資信託・変額年金保険】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既存顧客へのアフターフォローの着実な実施(お客さまの資産をお守りする)</li> </ul> <p>【アフターフォロー体制の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アフターフォロー担当者の決定(投信)一顧客一社員制の導入</li> </ul> <p>【取扱者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CAD、ゆうちょ銀行営業INSと連携したアフターフォロースキルの習得</li> <li>取扱者のスキルに応じたアフターフォロー研修の実施。取扱者のスキル向上</li> </ul> <p>【アフターフォローの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本社提供の対象顧客リストに基づいた、既存顧客へのアフターフォローの実施</li> </ul>	<p>■アフターフォロー体制の整備</p> <p>■CAD、委託元と連携したアフターフォロースキルの習得(通年)</p> <p>※取扱局の状況に応じた個局フォロー</p> <p>■アフターフォロースキルアップ研修(9月末までに個局単位)</p> <p>■対象顧客へのアフターフォローの実施(通年)</p>			



新たな成長に向けて 《 郵便局窓口事業 》

郵便局の取組 → 支社の取組 ⇐

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
I お客さま本位の業務運営の徹底	② お客さま本位の営業活動の実践	<p>&lt;新たなお客さまへのアプローチ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記の既存のお客さまへのアプローチと同様</li> </ul>	<p>&lt;新たなお客さまへのアプローチ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまのライフイベントに応じた商品・サービスの案内</li> <li>【商品の案内】</li> <ul style="list-style-type: none"> <li>・かんぽ新商品ご案内ツールを活用した青壮年層への案内</li> <li>・既加入世帯の未加入者開拓</li> <li>・商品供給会社各社のキャンペーンの案内</li> </ul> <li>【青壮年開拓】</li> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セミナー・集客イベント(金融相談会等)等の実施</li> <li>・法人・職域営業の実施</li> </ul> <li>【共通】</li> <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局倶楽部のキャンペーンを活用したお知らせ活動</li> <li>・年金顧客への特典を活用した新規ご利用の案内</li> <li>・投資信託紹介局における口座開設(新紹介フロー)の取組</li> <li>・かんぽ職域払込団体における新規加入の案内</li> </ul> </ul>	<p>■ご契約内容確認活動等でのかんぽ新商品お知らせの実施 ※興味を持っていただいたお客さまのご意向に沿った商品のご提案</p> <p>■資産運用セミナー、金融相談会、がんを知る展等の開催 ※セミナー・集客イベントは、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、実施可否を決定</p> <p>■郵便局の地縁性を生かした法人・職域営業の展開</p> <p>■郵便局倶楽部「3か月会費無料キャンペーン」を活用したお知らせ活動の実施</p>			
II 郵便局の活動・運営基盤整備	① 社員の役割に応じた育成支援	<p>&lt;窓口社員・コンサルタントの役割に応じた育成&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種研修を通じた総合的なコンサルティングサービスの提供に向けた社員への具体的実施方法、スキルの付与</li> <li>・社員の意見等から課題を把握し、課題解決のためのフォローの実施</li> </ul> <p>【FP資格取得等支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・FP資格取得及び保有者の知識維持への支援</li> </ul>	<p>&lt;窓口社員・コンサルタントの役割に応じた育成&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修と役職者、CAD等のフォローによる総合的なコンサルティングサービスの定着・浸透</li> <li>・「知識・スキル習得度チェック」に基づく社員別課題に応じた商品基礎研修・テーマ別研修受講によるスキル向上</li> <li>・個別商品(かんぽ商品、投資信託等)の基礎知識、スキル強化研修等によるスキル向上</li> <li>・コンサルアプリの活用</li> <li>・各種の支援を活用したFP資格取得、保有者知識の維持</li> </ul> <p>【FP資格取得に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・未取得者への学習ツールを使用した取得支援</li> <li>・FP資格保有者の知識の維持、向上</li> </ul>	<p>■総合的なコンサルティングサービスの定着・浸透の取組み【窓口】</p> <p>※総合コンサル実践研修 ※総合コンサルフォロー研修 コンサルアプリ活用研修</p> <p>■社員の課題に応じた研修によるスキル向上【窓口・コンサル】</p> <p>※知識・スキル習得度チェック実施 商品基礎研修・テーマ別研修</p> <p>■個別商品(かんぽ商品、投資信託等)基礎知識の習得、実践強化【窓口・コンサル】</p> <p>かんぽ商品改定研修・営業実践研修 営業実践フォロー研修</p> <p>投資基礎知識・スキル強化研修 CAD等によるフォロー</p>			
		<p>&lt;事業推進リーダー支援の活性化&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務インストラクターによる訪問支援</li> <li>・リーダーだよりの提供</li> <li>・支社内に地区担当制を設置</li> </ul>	<p>&lt;事業推進リーダー支援の活性化&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業推進リーダー研修等の受講(5・8・2月)</li> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ スキル向上研修</li> <li>➢ 風通しのよい職場づくりに向けた意見交換</li> </ul> <li>・地区・部会内の事故防止・スキル向上等を支援</li> </ul>	<p>■事業推進リーダーの選定(4月)、指定・委任状交付(5月)</p> <p>■事業推進リーダー研修(集合・タブレット)</p>			

新たな成長に向けて 《 郵便局窓口事業 》

郵便局の取組 → 支社の取組 ⇄

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
II 郵便局の活動・運営基盤整備	② 金融窓口の要員管理	<p>&lt;単マネ局窓口要員配置の適正化&gt;                      【総合サービスの推進】                      ・全社員のスキル習得状況の把握、育成対象社員の選定、育成計画の策定を指示。取組等を確認し支援・指導を実施                      ・報告に基づき各局でのスキル習得状況進捗状況(7・11・2月末現在)を確認。育成計画遅延局を重点局に指定、フォロー等を実施。                      ・三事業窓口スキル習得者は、対象者全体の60%を目指す。(2020年目標:55%)</p>	<p>&lt;単マネ局窓口要員配置の適正化&gt;                      【総合サービスの推進】                      ・「スキルシート」(単マネ用)に基づき、全社員の三事業窓口のスキル習得状況を把握、育成対象社員を選定の上、育成計画を策定、取組の実施。                      ・育成対象社員のスキル習得状況を把握(7・11・2月末現在)。必要に応じ計画を見直し                      ※ゆうちょ銀行併設局は部会兼務によりスキル付与・維持</p>	<p>■スキル把握・育成計画策定 →</p> <p>■スキル習得状況報告 →</p> <p>■進捗把握・重点局の指定・フォロー →</p>			
		<p>&lt;部会の効率的な窓口業務の運営&gt;                      【部会を単位とする柔軟な要員配置・人材育成を目的とした相互兼務の実施】                      ・各部会での重点育成社員の選出、「スキルアップシート」(部会用)に基づきスキル習得状況を把握し、育成計画の策定を指示。取組等を確認し支援、指導を実施                      ・報告に基づき部会での重点育成社員スキル習得進捗状況(7・11・2月末現在)を確認。育成計画に対して著しく進捗が遅れている育成対象社員がいる部会を指導・フォロー</p>	<p>&lt;部会の効率的な窓口業務の運営&gt;                      【部会を単位とする柔軟な要員配置・人材育成を目的とした相互兼務の実施】                      ・各部会重点的に育成する社員を決め、「スキルアップシート」(部会用)に基づき、スキル習得状況を把握。育成計画を策定、取組を実施。                      ・各部会重点育成社員のスキル習得状況(7・11・2月末現在)を把握。必要に応じ計画を見直し</p>	<p>■育成社員選出・スキル確認・育成計画策定及び報告 →</p> <p>■相互兼務によるスキル習得状況報告 →</p> <p>■進捗把握・指導 →</p>			
		<p>&lt;地方公共団体事務受託の拡大・強化(包括受託の推進)&gt;                      ・提案中の地方公共団体へ郵便局と連携し、継続提案                      ・地方公共団体からの情報収集内容を整理し、担当局長へ指示                      ・未提案の地方公共団体に対し、担当局長と連携した提案                      ・受託範囲の拡大、料金体系の見直しへの対応(既存契約変更の確認、契約変更事務)</p>	<p>&lt;地方公共団体事務受託の拡大・強化(包括受託の推進)&gt;                      ・地方公共団体から情報収集・郵便局の受託ニーズの確認                      ・支社と連携し、地方公共団体へ提案</p>	<p>■提案中又は未提案の地方公共団体へ継続提案等 →</p> <p>課題整理・提案方法検討 → 提案 → 検証 → 再提案 → 検証・評価反省</p>			
III お客さまニーズに応じた運営	① 地方公共団体等との連携強化	<p>&lt;包括連携協定の締結・締結後の取組の推進&gt;                      ・未締結地方公共団体の担当局長に、協定締結に向けた指導・支援                      ・協定締結後の取組みに対する検討、支援                      ・好取組事例等の情報発信</p>	<p>&lt;包括連携協定の締結・締結後の取組の推進&gt;                      ・支社と連携し、未締結地方公共団体への提案                      ・地方公共団体との情報交換のための打合せ・内容報告                      ・地域のニーズを踏まえた連携施策の検討・提案</p>	<p>■未締結地方公共団体への提案 →</p> <p>課題整理 → 提案 → 検証 → 提案 → 検証・評価反省</p>			
		<p>&lt;他社との連携&gt;                      ・駅と窓口業務の一体運営の検討</p>		<p>■関係機関との連携</p>			

新たな成長に向けて 《 郵便局窓口事業 》

郵便局の取組 → 支社の取組 ⇐⇐⇐⇐⇐⇐

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
Ⅲ お客さまニーズに応じた運営	② みまもりサービスの取組推進	<p>&lt;みまもりサービスの認知度向上・見込顧客の獲得&gt;</p> <p>【活動状況の把握】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動状況を確認し、お知らせ活動の定着に向けた取組指導(半期毎)</li> </ul> <p>【時節にあったお知らせ活動の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種イベント商品勸奨時に併せたお知らせ活動のためのチラシ、声掛けツールの提供</li> </ul> <p>【強化日の設定】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3の付く日をみまもりサービスの日とし、時節に合った取組ポイントの周知</li> </ul> <p>【既契約顧客の満足度向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問担当局の定期訪問の進捗状況の管理</li> <li>・写真未添付局への指導</li> </ul>	<p>&lt;みまもりサービスの認知度向上・見込顧客の獲得&gt;</p> <p>【認知度向上に向けた窓口等の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設等へのチラシの設置(無償協力)交渉等</li> </ul> <p>【見込顧客の獲得に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来局者との会話やアンケートシート等で状況の把握、ニーズに応じサービスを提案</li> <li>・各郵便局のお客さま情報を使用して、ターゲットを絞った架電・DM発送</li> <li>・各種セミナーなどを活用したサービスのご案内</li> <li>・時節に合ったお知らせ活動の実施</li> </ul> <p>【既契約顧客の満足度向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問品質及び報告書内容の充実化や手紙・電話などを通じた契約者・報告先との良好な関係の構築</li> <li>※お客さまとの関係性に依りて実施</li> </ul>	<p>■サービスの認知度向上を目的としたお知らせ活動</p> <p>■時節に合ったお知らせ活動</p> <p>■定期訪問時の既契約の満足度向上の取組</p>			
		<p>&lt;自治体・法人へのアプローチ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体・法人契約獲得に向けた、郵便局と連携した訪問の実施</li> <li>・みまもりサービスに加え、非対面のスマートスピーカーを活用したサービスの積極的な提案</li> <li>・担当局長と連携し、地方創生交付金を活用したみまもりサービスの提案</li> </ul>	<p>&lt;自治体・法人へのアプローチ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当局長は、アポイントが取れた場合は、支社みまもりサービス担当へ連絡し、訪問日時等を調整の上、支社担当と同行による折衝の実施</li> </ul>	<p>■自治体・法人契約獲得に向けた訪問活動</p> <p>※郵便局と支社社員が自治体・法人に同行訪問</p>			

## 2021年度 信越支社経営計画主要施策

### 郵便局のブランド価値向上

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール					
				郵便局の取組	支社の取組				
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期		
I 社員一人ひとりが力を発揮できる働きやすい職場づくりの推進	① ダイバーシティ・働き方改革の推進	<p>&lt;ハラスメントの防止に関する環境作り&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支社にハラスメント担当を新設し、「相談受付体制」及び「啓発活動」を強化。</li> </ul> <p>【情報紙を活用した研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラスメントの根絶に関する情報紙を発出(毎月)。</li> </ul> <p>【部外講師による研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・単マネ局管理者に対し、部外講師によるハラスメントに関する研修を実施。</li> </ul> <p>【相談員研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便局のハラスメント相談員に対し、申告受付時の対応能力の向上に向けた研修を実施。</li> </ul> <p>&lt;長時間労働の是正&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便法改正後に、管理者を除く郵便関係社員の時間外労働の要因を毎月把握し、過重勤務発生局を指導</li> <li>・管理者の毎週の過重勤務状況を把握し、個別に指導</li> </ul>	<p>【情報紙を活用した研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラスメントの根絶に関する情報紙により管理者等から社員に対し研修を実施(毎月)。</li> </ul> <p>【部外講師による研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部外講師からハラスメントに関する研修を単マネ局管理者は受講し、社員指導を実施。</li> </ul> <p>【相談員研修の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申告受付時の対応能力の向上に向けた研修を受講し、相談受付時に適切に対応。</li> </ul> <p>&lt;長時間労働の是正&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便法改正後の時間外労働の要因を改正前と比較し、長時間労働の改善に向けた対策の実施</li> <li>・管理者の過重勤務の解消に向けた、日々の仕事の見直しと、休日出勤等の抑制</li> </ul>	<p>■支社ハラスメント相談窓口の変更を周知</p> <p>■情報紙を活用した研修の実施</p> <p>■部外講師による研修の実施</p> <p>■相談員研修の実施</p> <p>■労働環境の見直し等による過重勤務の解消</p> <p>■郵便法改正後の過重勤務状況の把握</p>					
		<p>&lt;新任管理者及び役職者の育成&gt;</p> <p>【昇職への意欲醸成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本社実施の「役職者選抜研修」のほか、役職者育成のための「支社独自研修」を計画</li> </ul>	<p>&lt;新任管理者及び役職者の育成&gt;</p> <p>【昇職への意欲醸成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「支社独自研修」参加社員選定及び研修参加後の継続した意識付けの実施</li> </ul>	<p>■昇職意欲醸成のための研修の実施</p> <p>■昇職への意欲醸成</p>					
		<p>&lt;新入社員に対するフォロー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支社社員による採用局の育成担当者(OJT担当者)へ訪問しヒアリングによる支援</li> </ul>	<p>&lt;新入社員に対するフォロー&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・育成担当者(OJT担当者)を定め、スキルアップシートにより計画的に育成</li> </ul>	<p>■支社社員による訪問・フォロー</p> <p>■育成担当者による新入社員の育成</p>					
③ 高次な労使関係の構築	<p>&lt;各労使委員会の充実&gt;</p> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交渉担当者である労務担当課長に対する研修</li> </ul>	<p>&lt;各労使委員会の充実&gt;</p> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修を生かし、職場の課題等の解決に向け、支部・分会役員と意思疎通</li> <li>・労使交渉を期限内実施</li> <li>・労務情報の作成及び労働関係調整役への報告</li> </ul>	<p>■労務担当課長研修の開催</p>						

郵便局のブランド価値向上

郵便局の取組 → 支社の取組 ←

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール				
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
II CS・品質の向上	① CSの向上	<p>&lt;お客さま対応レベルの向上&gt;                      【JPCCへの苦情申告の削減】                      ・「CS重点対策局(仮)」を指定し、個別指導</p> <p>【CSI<sup>TM</sup>認定を活用したお客さま対応レベルの向上】                      ・CS基準レベル取得率100%未達局への個別指導                      ・CSマイスター取得に向けた指導</p>	<p>&lt;お客さま対応レベルの向上&gt;                      【JPCCへの苦情申告の削減】                      ・重点対策局における苦情削減に向けた取組計画策定、支社と連携した改善取組</p> <p>【CSI<sup>TM</sup>認定を活用したお客さま対応レベルの向上】                      ・CS基準レベル全社員取得に向け、未取得者に継続的な指導                      ・CSマイスター取得に向けた勉強会の実施等</p>	<p>■「CS重点対策局(仮)」の指定</p> <p>■CSレベル認定を活用したお客さま対応レベルの向上</p>	→	→	→	→
		<p>&lt;記録郵便物等紛失等の事故防止&gt;                      ・キャッチフレーズ「わかる・できる・つづける」の浸透と実践</p> <p>【リスク感度の向上】                      ・管理者へのリスク感度向上</p> <p>【未然防止対策】                      ・紛失防止対策の定着指導                      (書留・ゆうパック別の対策指示)</p> <p>【紛失事故発生局対策】                      ・紛失事故発生時の重点改善局の指定(四半期ごと)</p>	<p>&lt;記録郵便物等紛失等の事故防止&gt;</p> <p>【リスク感度の向上】                      ・管理者等による注意喚起カード(ヤバいぞ！ヤバいぞ！)によるリスク箇所の指摘                      ・発生事例に基づく社員指導</p> <p>【未然防止対策】                      ・書留保管庫の有効活用(午後配達分の持出抑制)                      ・小物・薄物ゆうパックのケース管理(交付時からのケース納入)                      ・マニュアル等に基づく紛失事故防止自局研修の実施</p> <p>【重点改善局の取組】                      ・紛失事故根絶対策本部の設置                      ・再発防止策の策定・定着(支社への状況報告)                      ・支社参加での事故防止協議会の開催(Zoom)</p>	<p>■「わかる」「できる」「つづける」の浸透と実践</p> <p>■管理者へのリスク感度向上研修</p> <p>■前年度事故発生局の再発防止策定着状況の検証</p> <p>■紛失事故重点改善局の指定</p> <p>■紛失事故重点改善局の合同会議</p>	→	→	→	→
		<p>&lt;現金過不足防止に向けた取組&gt;                      【基本動作の定着・徹底】                      ・基本動作の動画作成、Zoom配信</p> <p>【再発防止策】                      ・再発防止に向けた独自取組の策定指示                      ・専門役等支社社員によるミステリーショッパーの実施</p> <p>【キャッシュレス決済の利用拡大キャンペーンの実施】                      ・ポスター等お客さま周知ツールの作成・展開</p>	<p>&lt;現金過不足防止に向けた取組&gt;                      【基本動作の定着・徹底】                      ・動画による自局研修の実施</p> <p>【再発防止策】                      ・単独M局、部会独自取組の策定・実践(定例部会での討議)                      ・発生抑止に取組成果のあった局の実施内容・共有化</p> <p>【キャッシュレス決済の利用拡大キャンペーンの実施】                      ・周知ツールの活用                      ・お客さまへの利用促進</p>	<p>■基本動作の定着・徹底</p> <p>■部会独自取組の策定・実践</p> <p>■キャッシュレス決済の利用拡大キャンペーンの実施</p>	→	→	→	→



郵便局のブランド価値向上

郵便局の取組 → 支社の取組 ⇨⇨⇨

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
II CS・品質の向上	② 郵便集配・業務品質の向上	<p>&lt;集配品質の向上&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッチフレーズ「わかる・できる・つづける」の浸透と実践</li> </ul> <p>【対面誤配達防止】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○受託者の品質意識の向上                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・受託者見極めツールの提供</li> <li>・発生時の違約金徴収状況の確認</li> <li>・四半期ごとの未発生受託者報告</li> </ul> </li> <li>○社員の業務スキル向上                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規配属社員用研修ツールの提供</li> <li>・匠制度の創設</li> </ul> </li> <li>○発生局に対する改善                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・対面誤配達重点対策局の指定(四半期単位)</li> </ul> </li> </ul> <p>【無理やり投函・差置配達根絶】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事案防止のための配達担当者に対する意識啓発</li> <li>・大型受箱等(仮称)設置勸奨キャンペーン</li> <li>・発生事例集の作成</li> </ul> <p>【品質向上キャンペーン】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受箱誤配達防止対策指示(制度改正対策)</li> <li>・対面誤配達防止対策指示(中元・歳暮)</li> </ul> <p>【発生局個別対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対面誤配達や申告多発局の管理者のスキルアップ</li> </ul> <p>【品質総合グラフによる品質向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便業務事故、お客さま申告及び品質関連数値による品質向上マネジメント</li> </ul>	<p>&lt;集配品質の向上&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッチフレーズ「わかる・できる・つづける」の浸透と実践</li> </ul> <p>【対面誤配達防止】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○受託者の品質意識の向上                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・受託者見極めツールの活用(新規受託者・新規従事員必須)</li> <li>・発生時の違約金徴収の厳格化</li> </ul> </li> <li>○社員の業務スキル向上                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規配属社員用研修ツールの活用</li> <li>・指導できる社員を集配品質リーダーに選出</li> <li>・集配品質リーダーによる未然防止指導</li> <li>・誤配達等発生者に対する「自分の動作を見てみよう」の取組</li> </ul> </li> </ul> <p>【無理やり投函・差置配達根絶】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・集配品質リーダーによる未然防止指導</li> <li>・局長メッセージによる意識啓発の向上</li> <li>・大型受箱等の設置勸奨</li> <li>・発生事例を共有した意識啓発</li> </ul> <p>【品質向上キャンペーン】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・標準作業・基本動作の定着指導</li> </ul>	<p>■「わかる」「できる」「つづける」の浸透と実践</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 受託者見極め用/新規配属社員用研修ツール</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 未発生受託者報告</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 匠認定基準の提示</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 集配品質リーダー研修</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 対面誤配達重点対策局</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 大型受箱等(仮称)設置勸奨キャンペーン</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 品質向上キャンペーン(受箱)</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 品質向上強化期間(中元期)      品質向上強化期間(歳暮期)</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 管理者のスキルアップ研修(申告等多発局)</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ 品質総合グラフによる改善</p> <p>⇨⇨⇨</p>			
	③ 金融業務品質の向上	<p>&lt;正確・迅速・丁寧なお客さまサービスの実現&gt;</p> <p>【重大事故等の防止による事故等0の達成等を継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・重大事故等防止のための知識を付与</li> </ul>	<p>&lt;正確・迅速・丁寧なお客さまサービスの実現&gt;</p> <p>【重大事故等の防止による事故等0の達成等を継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・制度改正に係るオンライン研修の受講(8月、3月)</li> <li>・オンラインスキルアップ研修の受講(半期)</li> </ul>	<p>■ 制度改正に係るオフの研修(8月) ■ オフの研修(3月)</p> <p>⇨⇨⇨</p> <p>■ オンラインスキルアップ研修(半期)</p> <p>⇨⇨⇨</p>			

郵便局のブランド価値向上

郵便局の取組 → 支社の取組 ⇐⇐⇐⇐⇐⇐⇐⇐⇐⇐

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
Ⅲ コンプライアンスの徹底	① 部内犯罪の根絶	<p>&lt;部内犯罪0の実現&gt;                      【研修、施策等を通じた防犯基本動作の確実な実施・検証】                      ・支社社員の訪問等により防犯基本動作等の指導・定着状況の確認(全局)                      &gt;重要鍵の管理 &gt;CTM6のE-ザ-登録                      &gt;所持品点検 &gt;個人用PC等の施錠点検等</p> <p>※不備等が判明した場合は、地区連絡会・部会に情報連携(連絡会・部会カルテに掲載)</p>	<p>&lt;部内犯罪0の実現&gt;                      【各種防犯施策の実施】                      ・2021年度防犯基本動作の理解(事務室内への「防犯基本動作一覧」の掲出等)                      ・資金管理者の職場を交替する防犯施策の実施(支社指示)                      ※現金出納責任者の交替施策は廃止</p> <p>【研修】                      ・金融業務管理者研修(自局研修)の受講(本社施策)                      &gt;研修後、理解度テストを実施                      ・防犯スキル向上研修の受講(対象:新任管理者、希望する部外任用局長)                      ・次席社員研修の受講(局長不在時に防犯上の各種点検者となる次席社員等を対象)</p>	<p>■基本動作の理解・浸透及び「防犯基本動作一覧」の掲出(4月)</p> <p>■金融業務管理者研修(5月中に理解度テストまで実施)</p> <p>■防犯スキル向上研修</p> <p>■次席社員研修</p> <p>■防犯カメラ画像の確認</p>			
		<p>【犯罪事案を基にした防犯施策の検討・実施】                      ・日締・資金管理システムから抽出したデータを活用し、保有資金目安高超過、金庫内現金(大束紙幣)保管局に対し、状況を確認し、是正が必要な場合は指導</p>	<p>【犯罪事案を基にした防犯施策の検討・実施】                      ・「高額支払予約時の確認・記録」及び「金庫使用時等の立会い」の徹底</p>	<p>■防犯カメラ画像の確認</p>			
		<p>&lt;防犯重点ルールへの浸透・徹底&gt;                      【全社員アンケート】                      ・全社員アンケートの実施及び結果に基づき不備項目の改善策を指示</p>	<p>&lt;防犯重点ルールへの浸透・徹底&gt;                      【全社員アンケート】                      ・エリマネは地区及び部会、単マネは自局単位で取りまとめ、独自改善策を実施                      ・支社指示に基づき改善策を実施</p>	<p>■全社員アンケート</p>			
		<p>&lt;防犯施策の浸透及び確実な実施&gt;                      【支社社員による防犯点検】                      ・支社社員による無通告防犯点検の実施                      ・点検結果に基づく改善策の指示</p>	<p>&lt;防犯施策の浸透及び確実な実施&gt;                      【支社社員による防犯点検】                      ・防犯点検時の遺漏事項の是正                      ・支社指示に基づく改善策の実施</p>	<p>■支社社員による防犯点検</p>			

郵便局のブランド価値向上

郵便局の取組 → 支社の取組 ⇨⇨⇨⇨

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
Ⅲ コンプライアンスの徹底	② 郵便物等放棄・隠匿の根絶	<p>&lt;郵便物等放棄隠匿の根絶&gt;                      【コミュニケーションの深化・支援体制強化】                      ・班コミュニケーションの活性化                      ・Dcatの業務品質向上に向けた運用                      ・要支援対象者に対する取組状況の検証</p> <p>【職場環境整備】                      ・職場環境アンケートの実施・活用(対象:3年未満及び班長)                      ・臨時点検(帰社時、ロッカー等)の実施                      ・防犯カメラ・防護ネットによるけん制強化                      ・支社社員と郵便局社員との意見交換等                      ・支社社員による職場環境実態把握・支援</p>	<p>&lt;郵便物等放棄隠匿の根絶&gt;                      【コミュニケーションの深化・支援体制強化】                      ・新規配属、転入社員との意見交換(管理者とのお茶会)                      ・班内コミュニケーションの深化(班ミーティングでの全員発言、班員間の毎日会話の推進、班長による業務進捗の把握・対話・等)                      ・新規配属社員及び要支援対象者への支援体制強化(合流帰局・毎日会話・コミケース)                      ・管理者、役職者間の毎月協議による要支援対象者有無の確認</p> <p>【職場環境整備】                      ・職場環境アンケートの活用                      ・死角箇所等への防護ネットの設置                      ・地下更衣室への防犯カメラの設置(対象局に限る)</p>	<p>■新規配属・転入社員との意見交換 →</p> <p>■Dcatの運用研修 ⇨⇨⇨⇨</p> <p>■職場環境アンケート ⇨⇨⇨⇨ →</p>			
	③ 料金不適正収納の根絶	<p>&lt;ゆうパック引受時の必須記入事項の確認・点検強化&gt;                      【ゆうパックの適正引受・検査】                      ・リーフレットの作成・提供による引受時の検査、記入項目の不備防止                      ・送り状種別ごとの引受手引きの作成・提供                      ・社員理解度の確認・スキルアップ(四半期単位)                      ・郵便局間の相互点検による適正収納・検査意識の向上</p> <p>【ゆうプリ等利用勧奨の強化】                      ・予約引受の利用推進による引受検査緩和の推進</p>	<p>&lt;ゆうパック引受時の必須記入事項の確認・点検強化&gt;                      【ゆうパックの適正引受・検査】                      ・郵便料金適正収納に関する確認項目による毎日研修の実施                      ・理解度テストの実施(引受担当及び検査担当)                      ・部長による他局点検の実施</p> <p>【ゆうプリ等利用勧奨の強化】                      ・特産品顧客等の複写伝票利用顧客へのゆうプリ利用勧奨</p>	<p>■リーフレットの作成・提供 ⇨⇨⇨⇨</p> <p>■送り状種別マニュアルの作成・提供 ⇨⇨⇨⇨</p> <p>■理解度テスト → → → →</p> <p>■部長による他局点検・評価 →</p> <p>■ゆうプリ利用勧奨 →</p>			
		<p>&lt;引受検査及び通数検査の適正取扱の徹底&gt;                      【適正な引受検査・通数検査】                      ・リーフレットの作成・提供による引受時の検査の理解度向上                      ・社員理解度の確認・スキルアップ(四半期単位)                      ・各種監査項目に基づく自主点検体制の強化</p>	<p>&lt;引受検査及び通数検査の適正取扱の徹底&gt;                      【適正な引受検査・通数検査】                      ・郵便料金適正収納に関する確認項目による毎日研修の実施                      ・理解度テストの実施(引受担当及び検査担当)                      ・各種監査項目に基づく自局点検の実施                      ・部長による他局点検の実施                      ・窓口機能で引き受けた5,000通以上の再検査に関する、検査体制の見直し及び検査実施状況の報告</p>	<p>■リーフレットの作成・提供 ⇨⇨⇨⇨</p> <p>■理解度テスト → → → →</p> <p>■監査項目の自主点検の実施 →</p> <p>■5,000通以上の検査体制の見直し ⇨⇨⇨⇨ →</p> <p>■部長による他局点検・評価 →</p>			

郵便局のブランド価値向上

郵便局の取組 → 支社の取組 ←

項目	主要施策	支社の取組施策	郵便局の取組	スケジュール			
				第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
Ⅲ コンプライアンスの徹底	④ 交通事故・労働災害の防止	<p>&lt;交通事故防止対策&gt;                      【総括安全運転指導員のスキルアップ】                      ・安全運転技術定着に向けた指導スキル向上を目的に、実車を使用した集合研修の実施</p> <p>【交通事故防止月間等における交通事故防止】                      ・事故多発月を中心に強化取組を展開                      ・冬期交通事故防止対策を策定</p> <p>【採用後間もない社員に対する教育】                      ・実車を使用した安全訓練を実施</p>	<p>&lt;交通事故防止対策&gt;                      【総括安全運転指導員のスキルアップ】                      ・研修後、添乗・随伴指導を行い、運転のクセの矯正等運転技術を向上</p> <p>【交通事故防止月間等における交通事故防止】                      ・強化取組期間中取組実施</p> <p>【採用後間もない社員に対する教育】                      ・単独乗務前の教育、厳格な運転技術の見極め及び随伴・添乗指導</p>	<p>■総括安全運転指導員のスキルアップ                      -----&gt;</p> <p>■交通事故防止に向けた取組強化(強化期間・冬期取組)                      -----&gt;</p> <p>■新たに採用された社員に対する安全指導                      -----&gt;</p>			
		<p>&lt;安全対話、添乗・随伴指導の実施&gt;                      【ガイドラインを踏まえた年間計画の策定】                      ・実施率ガイドラインを策定                      ・交通事故防止モニタリング時に専門役等による二輪ドライブレコーダー映像に基づく随伴指導等</p>	<p>&lt;安全対話、添乗・随伴指導の実施&gt;                      【計画に基づく安全対話、添乗・随伴指導の実施】                      ・ガイドラインに遅れが生じないよう安全指導                      ・推進に遅れが生じた場合は、原因を究明及びスケジュールの見直し</p>	<p>■ガイドラインに基づく確実な安全対話、添乗・随伴指導の実施                      -----&gt;</p>			
		<p>&lt;安全機器を活用した交通安全指導&gt;                      【ドライブレコーダー・テレマティクスデータを活用した指導】                      ・システムデータを活用した指導方法を指示                      ・定期的なデータ提供により郵便局での指導支援</p>	<p>&lt;安全機器を活用した交通安全指導&gt;                      【安全機器(ドライブレコーダー・テレマティクス)のデータを活用した指導】                      ・支社指示に基づき指導体制を確立                      ・支社からの社員別データに基づき、指導が必要な社員へ個別指導</p>	<p>■安全機器データを活用した指導                      -----&gt;</p>			
		<p>&lt;労働災害防止対策&gt;                      【労働災害事故多発局への指導】                      ・労働災害事故防止に向けた取組確認及び、各局の好取組を共有                      ・強化期間等を設定しての防止に向けた取組等の実施</p>	<p>&lt;労働災害防止対策&gt;                      【労働災害事故多発局研修の開催】                      ・研修内容に基づく取組実践                      ・取組強化期間中における各種対策等の取組実施</p>	<p>■労働災害事故多発局研修の開催                      -----&gt;</p> <p>■労働災害事故防止に向けた取組強化(強化期間・冬期取組)                      -----&gt;</p>			