

方針

- 四半期ごとの推進状況を踏まえ、強みを伸ばし、弱みを強化し、年度目標を達成する
- 郵便局との率直なコミュニケーションでサポートを進め、郵便局のグループ活動を促進する
- エリア本部はじめグループ会社との連携・協力を深める



郵便局・郵政グループの力の発揮・発展

2021年度第3四半期推進状況のポイント（※ 計画達成 ※ 計画未達）

	郵便・物流事業	金融体制再編	郵便局窓口事業	共通
制度改正	土曜休配・配達日数繰り下げを実施 通区指標※ 減区パターン [※] の通区 [※]		31拠点に集約し、コンサルタ等がかんぽ生命に兼務出向	組織業績 総合※ 郵便・物流※ 郵便局窓口 [※]
営業収入等	営業収入 [※] ゆうパック引受個数※ ゆうパック局特 [※]	アフターフォロー活動	全商品・サービス※ かんぽ・がん保険3年間削減率※	交通事故 四輪 [※] 二輪※
コストコントロール	人件費等※ 運送費※ 併配個数※	営業推進	販売目標なし 実績は低水準 活動マネジメントの浸透、グループ連携でスキルアップ推進	C S JPCG郵便・物流苦情 [※] (ただし、全国最良水準)
オペレーション・品質	2パス・指定区分口なし率※ 三誤※ 郵便物紛失※	業務・サービス品質	金融重大事故7件発生(前年比+3件)	

郵便・物流事業

成長分野である物流事業の収益拡大とリソースシフトを推進

(郵便・物流営業)

- I ゆうパック・ゆうパケットの拡大
 - 内務・外務一体となった営業体制の構築
 - 地域区分局運賃適用顧客の開拓
 - 営業統括本部のスキル向上・郵便局支援の強化
- II ファーストパーソン活動の強化
 - 通年の顧客接点を活かした情報収集
- III 物流ソリューションの強化
 - 課題解決ロジ提案による1局新規1ロジ獲得

(コストコントロール)

- I 業務量に基づく通配マネジメント
 - 配達物数基準の設定及び要員配置
- II 効率的なゆうパック配達体制
 - 自動ルーティングシステムを活用した混合担当者の育成
- III 業務量の変化に対応可能な配達区整備
 - 配達区の見直し(飛び地等の解消・配達時間の平準化)

(オペレーション、業務・サービス品質)

- I 集配品質の向上、適正な点検・検査の実施
 - 15分会話、合流帰局の実施
 - コンプラ点検等確認表による確実な点検の実施
- II 効率的なオペレーションの構築
 - 制度改正後の送達日数・結束の確保

郵便局窓口事業

活動マネジメントを継続し、純増拡大に向け金融営業を推進
金融重大事故の削減に向けた取組を推進

(金融営業)

- I 活動プロセスマネジメントの実践・営業スキルの向上
 - 活動マネジメント実践状況の確認・不十分局への改善指導
 - 推進リーダー・コア社員の活動支援
 - 営業スキル向上のための集合研修の実施
- II お客さま本位の営業活動による利用拡大
 - 営業ツールを使用したアプローチ営業の展開
 - 各商品・サービスの具体的な取組の実践推進
 - 四半期単位のインセンティブ施策の実施
- III 効率的な営業スタイルの確立に向けた環境整備
 - 窓口業務運営デジタル化の円滑実施のための支援

(業務品質、募集・販売品質)

- I 業務品質、募集・販売品質の向上
 - 重大事故等未然防止のための研修の実施
 - 事故等を発生させない体制の確立
 - 社員のモチベーション向上施策の実施(業務チャレンジ)
- II 金融犯罪0
 - 防犯意識・知識向上に向けた研修の実施
- III 金融窓口業務の事務効率化
 - 窓口業務の効率化・改善に向けた取組(チャットボットの活用等)

成長のための基盤

部内犯罪根絶、CS活動、
四輪交通事故防止を推進

- I 部内犯罪の根絶
 - 管理者対象のコンプライアンス・防犯研修の実施
 - 多重債務等把握のための個別対話の実施
- II CS活動の推進
 - CS・ES向上活動の推進
 - CS・ES向上に意欲的に取組む社員の顕彰
- III 働きやすさの推進・人財育成
 - ハラスメントの根絶
 - 勤務時間制度見直し後の適正運用
 - ダイバーシティの推進
 - 管理者マネジメント研修の実施
- IV 交通事故等の防止
 - 四輪事故防止に向けた社員教育の強化
 - 労働災害多発局への指導
- V 地域連携の推進
 - 基本三協定を含む包括連携協定に基づく施策の推進
 - 新たな連携の支援

主な新規・重要施策

お客さま本位のサービスで、郵便局がお客さまと地域を支える存在であり続けることを目指す

郵便・物流事業

郵便・物流営業

- ✓ 営業体制を強化し、ゆうパック・ゆうパケットの個数と収益拡大に取り組む。
- ✓ 課題解決営業を展開し、上流工程の獲得に取り組む。

I 【重要!!】ゆうパック・ゆうパケットの拡大

- ① 内務・外務一体となった営業体制の構築
- ② グランマイスターの認定拡大
- ③ 営業統括本部社員のスキル向上と郵便局支援の強化
- ④ ゆうパック拡大『トライトータル120』の実施
 - ・ 他社併用顧客への優位な運賃による攻略
 - ・ 地域区分局運賃適用顧客の開拓
 - ・ 支社特ミニ活用による既存顧客維持
 - ・ 郵便局窓口社員からの一体営業トスアップ
 - ・ お客さまの利便性を訴求した基本運賃ゆうパック拡大

II 【重要!!】ファーストパーソン活動の強化

- ① 通年の顧客接点(配達・集荷)を活かした情報収集
- ② 外務KPIや班別収支に基づく活動

III 【重要!!】物流ソリューションの強化

- ① 課題解決ロジ提案による1局新規1ロジ獲得
- ② 郵便局の遊休スペース活用によるロジ拡大

IV 季節・イベントに応じた物販商品の販売

- ① 季節に応じた「情報発信型」の売場づくり
- ② 定期的なカタログお届け先事業所の拡大

コストコントロール

- ✓ 翌日の配達物数に応じた要員配置の調整、通配・混合及び受託者を含めたトータルコストコントロールに取り組む。
- ✓ 効率的な配達作業を実施するため、配達区・配達順路を整備する。

I 【重要!!】業務量に基づく通配マネジメント

- ① 配達物数基準(増区・平常・減区)の設定及び要員配置
- ② Dcat配達進捗状況を取り入れた業務応援指示と午後ミーティングの実施

II 効率的なゆうパック配達体制

- ① ゆうパック併配の推進
- ② 【新規】自動ルーティングシステムを活用した対面配達の効率化

III 業務量の変化に対応可能な配達区整備

- ① エクセルマップを活用した配達区の見直し(飛び地等の解消、配達時間の平準化)
- ② Dcat走行軌跡を活用した道順検証・整備(可変区の作成による効率的な配達区整備)

IV 班機能の強化

- ① 班長会設定目標の達成支援
- ② 班長研修の実施

オペレーション、業務・サービス品質

- ✓ お客さまにご満足いただくため、正しい取扱いを実践する。
- ✓ 効率的なオペレーションの構築に取り組む。

I 集配品質の向上

- ① 四半期毎の配達品質向上キャンペーンの実施
- ② 誤配・紛失、CS申告再発防止研修の実施

II 集配社員のコミュニケーションの充実

- ① 【重要!!】15分会話、合流帰局の実施
- ② 要支援対象者の確実な指定と解除
- ③ 【新規】育成リーダー、育成担当者の育成
- ④ 不着申告の見える化と分析

III 適正な点検・検査の実施

- ① 【重要!!】検査責任者、引受担当者の理解度チェック・研修の実施
- ② 【新規】リーフレット携帯による適正検査意識の啓発
- ③ 【新規】航空搭載郵便物の引受担当、集荷担当及び点検社員へのSKYTによる知識付与
- ④ 【重要!!】コンプラ点検等確認表による確実な点検の実施

IV 効率的なオペレーションの構築

- ① 制度改正後の送達日数・結束の確保
- ② ローコストオペレーション体制構築
- ③ 区分機を有効活用するための区分機エキスパートの育成・区分機担当者のスキルアップ

郵便局窓口事業

金融営業

✓ 会社が持続的に成長し、お客さまに貢献するため、必要な営業利益の確保を目指す。

I 活動プロセスマネジメントの実践・営業スキル向上

- ① **【重要!!】** 活動マネジメント実践状況の確認・不十分な郵便局への改善指導(四半期単位)
- ② マネジメント力向上のためのマネジメント・コーチング研修の実施
- ③ 推進リーダー・コア社員の活動支援
- ④ 営業スキル向上のための集合研修の実施
- ⑤ FP2級ウィークリートレーニング等による管理者及び窓口社員のFP資格取得支援

II お客さま本位の営業活動による利用拡大

- ① **【新規】** 営業ツール(アプローチチラシ・提案パンフレット等)を使用したアプローチ営業の展開
- ② **【重要!!】** 青壮年層のニーズに応える商品・サービスの積極的なPR(かんぽ医療特約の改定、ゆうちょ通帳アプリの機能拡充等)
- ③ かんぽ満期顧客及び家族への保障案内・提案
- ④ がんのお客さま啓発活動に伴うお客さまロビー等での声掛け
- ⑤ **【重要!!】** 定額満期等のお客さまとの接点を活用した国債・通帳アプリ等の商品・サービスの提案
- ⑥ つみたてNISA・iDeCoを活用した積立投資の案内
- ⑦ 四半期単位のインセンティブ施策の実施

III 効率的な営業スタイルの確立に向けた環境整備

- ① コンサルティングアプリ(信越導入局:210局)を活用したお客さまニーズの把握と資産運用相談の実施
- ② お客さま対応状況等データ蓄積のための「郵便局窓口支援システム」操作方法勉強会の実施
- ③ デジタル技術(がん保険電子申込、つみたてNISAリモート受付等)を活用した効率的な営業スタイルの確立

業務品質、募集・販売品質

✓ お客さま本位の業務運営を実現するため、「正確」・「迅速」・「丁寧」なお客さまサービスを提供する。

I 業務品質、募集・販売品質の向上

- ① 重大事故等未然防止のための研修(gacco等)の実施
- ② 「重大事故の防止ポイント(冊子)」を活用した社員指導の継続
- ③ **【重要!!】** 「各種事故防止ツール」の完全使用
- ④ 検査のスキルアップ・4Sによる事故を発生させない体制の確立
- ⑤ 役員局長、部長、推進リーダー及び支社が連携した部会・局への支援
- ⑥ 支社提供の無事故局・部会における好取組事例の実施
- ⑦ 募集・販売品質向上に向けた各種研修・会議の実施
- ⑧ **【新規】** 社員のモチベーション向上施策(業務チャレンジ)の実施

II 「金融犯罪0」～隙(スキ)のない職場づくりの防犯施策～

- ① **【重要!!】** 防犯意識・知識向上に向けた研修(gacco等)の実施
- ② 事案を基にした防犯施策の実施

III 金融窓口業務の事務効率化

- ① チャットボットの活用等による窓口事務の効率化・改善

成長のための基盤

部内犯罪の根絶	CS活動の推進	働きやすさの推進・人財育成
<p>✓ 部内犯罪の根絶に向けた各種防犯施策を実施する。</p> <p><u>I 各種防犯施策</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 支社社員による防犯点検の実施 ② 全社員アンケートの実施 ③ 多重債務等把握のための個別対話の実施 ④ 管理者対象のコンプライアンス・防犯研修の実施 ⑤ 職場を離れる施策の実施 	<p>✓ CS・ES向上活動を推進し、意欲的に取り組む社員を顕彰する。</p> <p><u>I 【重要!!】お客さま対応レベルの維持・向上</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 単独マネジメント局(機能単位)、部会単位のCSマイスター取得推進 ② CS・ES向上活動の推進 ③ 待遇苦情の削減 <p><u>II お客さまの声の活用</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① お客さまの声の分析、連携、活用 <p><u>III 社員顕彰</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① CS・ES向上に意欲的に取り組む社員の顕彰 ② 社内イベントを通じた社員のCS・ES向上 	<p>✓ 社員一人ひとりの人権を尊重し、安全安心で心身とも健康に働くことができる、活気ある職場環境を構築する。</p> <p>✓ 社員の自己実現と会社の発展のため、社員を会社の財産として育成する。</p> <p><u>I 【重要!!】ハラスメントの根絶</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① ハラスメント根絶に向けた啓発活動 ② 相談員等のスキル向上による相談体制の強化 <p><u>II 【新規】勤務時間制度見直し後の適正運用</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 勤務時間点検等による運用実態の把握と適正化 <p><u>III ダイバーシティの推進</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 女性管理者登用・活躍支援 ② 育児休業取得勧奨及び職場復帰プログラムの実施 <p><u>IV 役職者・管理者の育成、キャリアプラン支援</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 役職者キャリアアップ研修の実施 ② 【新規】管理者マネジメント研修の実施 ③ 職場を離れる施策の実施
<p>交通事故等の防止</p>	<p>地域連携の推進</p>	
<p>✓ 安心して働くことができる重大事故「0」の職場を実現する。</p> <p><u>I 交通事故防止</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① スマイリングロード、Dcatデータを活用した交通事故防止指導 ② 四輪事故防止に向けた社員教育の強化 <p><u>II 労働災害防止</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 郵便物等配達時における基本動作の浸透 ② 【新規】労働災害多発局への指導 	<p>✓ 地域に信頼される郵便局として、事業を通じて地域社会に貢献し、「公益性」と「企業性」の両立を目指す。</p> <p><u>I 地方公共団体等との連携強化</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 地方公共団体等のニーズ把握 ② 基本三協定を含む包括連携協定に基づく施策の推進 ③ 新たな連携の支援 ④ 「スマートスピーカーを活用したみまもりサービス」の提案 	