

(未定稿)

## 2023年度 支社経営計画主要施策

### 【郵便・物流事業】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点 (数値目標等)	部署
ゆうパック等荷物の拡大・利益確保	新規顧客獲得・既存維持活動及び情報連携による拡大活動の強化	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 地域のEC事業者の顕在化と新規顧客獲得活動の強化</li><li>■ 既存顧客への荷物比率維持拡大営業の実施</li><li>■ 全員営業による販売活動との相乗による情報収集の強化</li><li>■ 有効なお知らせ活動と引受チャネル拡充による基本運賃拡大</li><li>■ 郵便局窓口からの情報トスアップと共同施策の実施</li></ul>	毎月	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 物流・EC系商品収入 *百万円</li><li>✓ ゆうパック引受個数 *千個</li><li>✓ ゆうパック利益額 *百万円</li><li>✓ 郵便営業収入(真水)額 *百万円</li></ul>	郵便・物流営業部 ・営業企画担当 ・外務・国際営業担当 ・法人営業担当 ・窓口営業担当
	営業統括本部による中大型案件の拡大	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 営業統括本部(法人営業強化)による通年中大口事業所の新規獲得</li><li>■ 営業統括本部の大型案件攻略プラットフォーム実施</li></ul>			
案件攻略支援と営業人材の育成	郵便営業体制・活動の強化	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 旧集配センター・統合局へのグランマイスター拡大と営業体制・活動の強化</li><li>■ 活動共有、案件前進の場となる営業会議開催に向けた本部支援</li></ul>	別途		郵便・物流営業部 ・営業企画担当 ・外務・国際営業担当 ・法人営業担当
物流ソリューション営業の強化	上流工程からの荷物拡大を目指すロジスティクス提案による案件獲得	<ul style="list-style-type: none"><li>■ EC事業所へのロジ提案営業件数増加と保管型契約の獲得</li><li>■ 上流工程からの荷物確保のための郵便局作業スペース活用による通年局ロジ獲得</li></ul>	毎月	✓ 荷役収入 *百万円	郵便・物流営業部 ・法人営業担当
物販・広告ビジネスの利用者拡大と販売促進	法人利用等販路拡大と季節商材(年賀等含む)と併せた訴求強化	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 物販商品の法人利用営業と利用個数の拡大</li><li>■ 定期的なお知らせ活動の継続による認知度向上と利用者の拡大</li><li>■ 郵便局金融窓口でのカタログ紹介と積極的な販売</li><li>■ 年賀等他の季節商材と併せた「売り場作り」による商品訴求強化</li></ul>	毎月	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 物販販売額 *百万円</li><li>✓ 広告販売額 *百万円</li></ul>	郵便・物流営業部 ・営業企画担当 ・外務・国際営業担当 ・窓口営業担当 ・物販・広告担当

## 【郵便・物流事業】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点（数値目標等）	部署
放棄・隠匿の根絶	集配社員のコミュニケーション施策・確実な点検の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 対象社員との15分会話、合流帰局の実施</li> <li>■ DOSS、Dcatデータ活用スキルの付与</li> <li>■ DOSS、Dcatデータを活用した業務状況の把握・管理</li> <li>■ 育成プログラム及び要支援対象者の指定・フォローの見直し強化</li> <li>■ 採用後2年以内社員を中心としたロッカー、帰局時及びDcat軌跡点検等の確実な実施</li> <li>■ 放棄・隠匿事案再発防止対策本部会議で策定した再発防止策の実施</li> </ul>	通年	✓郵便物等の放棄・隠匿事案0件	郵便・物流オペレーション部 ・集配品質担当
郵便業務品質の向上	郵便事故・誤配達防止活動の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 荷物配達ハンドブック及び対面配達基本動作ツール活用</li> <li>■ 発生者等への対面配達基本動作の実技指導</li> </ul>	通年	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓2023年度集配品質に係る支社組織業績評価の目標値</li> <li>✓残留事故0件</li> <li>✓本人限定誤交付事案0件</li> </ul>	郵便・物流オペレーション部 ・郵便品質担当 ・集配品質担当
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 管内一斉残留点検の実施</li> <li>■ 郵便局で実施の有効な本人限定（特伝型）誤交付防止策の紹介</li> <li>■ 配達品質向上キャンペーンの実施</li> </ul>	別途		
	窓口業務での郵便重大事故防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現金過不足防止の基本動作実技指導（ミステリーショッパー）</li> </ul>	別途	✓2023年度窓口業務に係る支社組織業績評価の目標値	郵便・物流オペレーション部 ・窓口品質・システム担当
	料金適正収納	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 大口顧客の検査簡略化の推進</li> <li>■ 集配社員の局外引受スキル向上のための研修資料提供</li> </ul>	別途	✓重大不備の認定0件	郵便・物流オペレーション部 ・郵便品質担当

## 【郵便・物流事業】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点（数値目標等）	部署	
効率的なオペレーションへの改善	郵便・物流 DX の導入準備と有効活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 携帯端末機の操作訓練の実施</li> <li>■ 郵便・物流 DX を活用するための情報紙発出</li> <li>■ 地域区分局へのサイズ計測器導入</li> </ul>	別途	✓ 年 4 回情報紙発出	郵便・物流営業部 郵便・物流オペレーション部 要員集配部	
	郵便窓口とゆうゆう窓口の一体化の円滑な導入（オペレーション分野）	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 郵便窓口一体化の円滑導入                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口端末の移設</li> <li>・ 内務 PC の増備</li> <li>・ 研修の実施</li> </ul> </li> <li>■ 支社内郵便窓口一体化 PT の設置</li> </ul>	第 1~2 四半期	✓ 対象局全局実施(実施率 100%)	郵便・物流オペレーション部 ・ オペレーション企画担当	
	荷物拡大に伴う地域区分局の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地域内運送の最適化と結末の確保                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 内務業務フローの整備と遅延や不要な臨時便の抑制</li> <li>・ 内務運送業務責任者の指定と責任明確化及び沿線局への指示強化</li> </ul> </li> <li>■ 大口差出情報の事前把握・営業担当との連携                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大口事業所差出分の引受～差立オペレーション把握及び検討・改善</li> </ul> </li> <li>■ 地域区分局機能向上委員会の継続                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域区分局の課題共有と解決策への支援</li> </ul> </li> </ul>	通年	✓ 地域区分局における不結束発生日を前年度比 50%以下	郵便・物流オペレーション部 ・ 施設・区分機担当	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地域区分局及び一般局社員の内務運送業務全般スキル付与のための内務運送業務責任者会議を開催</li> </ul>	四半期毎	✓ 対象局全局実施(実施率 100%)	郵便・物流オペレーション部 ・ オペレーション企画担当
			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 区分機エキスパート社員の養成                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区分機エキスパート社員養成のための研修実施</li> <li>・ 区分機エキスパート社員発掘のためのインターンシップ実施</li> </ul> </li> </ul>	別途	✓ 地域区分局における区分機エキスパート社員の配置を区分機 1 台当たり 1 人	郵便・物流オペレーション部 ・ 施設・区分機担当

【郵便・物流事業】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点（数値目標等）	部署
コストコントロール	業務量に応じた通集配マネジメントの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■配達物数に基づいた配達体制と要員配置</li> <li>・ 配置時間帯のスライド等による常態的超勤の是正</li> <li>・ 午後ミーティングの実施及び応受援指示の徹底</li> <li>・ 曜日別物数動向と特割等の管理による要配物数の調整と配達の工夫</li> <li>■手区分物数、持出し区分口登録、2パスデータ乖離の完全入力</li> <li>■区分口情報設定ツールのアップロードの徹底</li> <li>■班長・役職者の Dcat データ確認による応受援指示</li> <li>■Dcat・DOSS 徹底活用推進キャンペーンの実施</li> <li>■有効な要員確保対策の実施</li> <li>・ お仕事説明会の拡大</li> <li>・ お仕事紹介スライドを活用した募集活動</li> </ul>	通年	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 外務業務量あたり労働時間 対前年比 100%以下</li> <li>✓ 外務超勤時間 超勤比率 対前年以下</li> <li>(参考:12 月末超勤比率 13.3%)</li> <li>✓ DOSS 完全入力 3 項目 100%</li> <li>✓ Dcat 持出率※%</li> </ul>	要員集配部 ・ 内務要員担当 ・ 外務要員担当 ・ 集配基盤担当
	効率的なゆうパック等の集荷・配達マネジメントの推進と貨物法制の遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>■通区率向上による混合担務の生産性向上</li> <li>■能率向上と誤配達防止のための自動ルーティングシステムの活用</li> <li>■ 地域区分局集荷、広域集荷案件の支援</li> <li>■ 貨物法制違反再発防止体制の強化</li> </ul>	通年	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 通区率※※%以上</li> <li>✓ 混合通担率※※%以上</li> </ul>	要員集配部 ・ 集配基盤担当 ・ 集配業務担当
	受託者とのパートナーシップの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 受託者とのパートナーシップの構築</li> <li>■ 協議等における適切な対応</li> <li>■ 受託者推奨の等の実施</li> </ul>	通年		要員集配部 ・ 集配基盤担当
	業務量の変化に対応した区画道順見直しの拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>■エクセルマップ、区画調整支援ツール等の活用</li> <li>■郵便局内プロジェクトチーム体制の構築</li> </ul>	通年	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2023 年度実施予定局数 ○○局</li> </ul>	要員集配部 ・ 集配基盤担当 ・ 外務要員担当

## 【郵便局窓口事業】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点（数値目標等）	部署
お客さま本位の営業活動の活発化	お客さまニーズに沿ったご提案の活発化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社員ごとのスキルに応じた実践重視の研修等の実施 ①窓口新人研修 ②知識・スキル習得度チェック</li> </ul>	①四半期 ②年3回		金融営業部 ・企画・研修担当
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各種キャンペーンの積極的な活用</li> </ul>	開催時		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 来局顧客への積極的な声かけ及び「保障」「資産形成」の提案</li> </ul>	毎月		
	戦略商品（改定学資、改定がん保険、つみたてNISA）の重点的な推進とこれらを軸とした郵便局ご利用の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 学資保険の積極的な提案に併せて、親御さまへの「保障」提案の強化（アップセル販売）</li> <li>■ 商品改定をきっかけとしたがん保険の新規契約・保障最新化提案</li> <li>■ 2024年1月予定の「NISA制度の抜本的拡充」を見据えた新たな顧客基盤の確保</li> </ul>	毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 生命保険純増 134.09 百万円</li> <li>・ かんぽ新規目安 215.67 百万円</li> <li>・ がん保険新規目安 14.41 百万円</li> <li>・ 引受緩和新規目安 0.79 百万円</li> <li>✓ 資産運用商品純増 4920.4 百万円</li> <li>・ 国債新規目安 3315.6 百万円</li> <li>・ 投資信託新規目安 4548.6 百万円</li> <li>・ 変額年金新規目安 75.1 百万円</li> <li>✓ 損害保険純増 105.45 百万円</li> <li>・ 自動車保険新規目安 95.23 百万円</li> <li>・ 傷害保険新規目安 15.29 百万円</li> <li>✓ つみたて NISA 稼働ポイント (投資信託取扱局) 7,748 ポイント</li> <li>✓ つみたて紹介口座稼働ポイント (投資信託紹介局) 4,9 ポイント</li> <li>✓ メイン口座化ポイント 37,631 ポイント</li> <li>・ 年金受取 23,990 ポイント</li> <li>・ 通帳アプリ 13,641 ポイント</li> <li>✓ がん保険保障最新化率 6.6%</li> </ul>	金融営業部 ・ 保険担当 ・ 提携金融担当 ・ ゆうちょ・資産運用担当
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 戦略商品を積極的に提案するためのスキルアップ研修を実施</li> </ul>	四半期		
	満期のお客さまへの基本活動サイクルの推進・徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 満期顧客へ更新制度ご案内の完全対応（未対応顧客ゼロ）</li> <li>■ 定額貯金満期を迎えるお客さまへ「国債」「投資信託」「変額年金保険」等のご案内の実施</li> <li>■ 自動車保険の早期更新対応</li> </ul>	毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ かんぽ満期後継率 20.0%</li> <li>✓ 定額貯金満期対応率 (担保定額以外) 75.0%</li> <li>✓ 自動車保険早期更新率 82.5%</li> </ul>	金融営業部 ・ 保険担当 ・ ゆうちょ・資産運用担当 ・ 提携金融担当

## 【郵便局窓口事業】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点（数値目標等）	部署
お客さま 本位の営業 活動の活発 化	アフターフォロー活動 における各種制度のご 案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ご契約内容確認活動（アフターフォロー）からの指定代理制度、ご家族登録制度、振込先口座登録制度等のご提案、ご家族の保障プランのご提案</li> <li>■ 投資信託アフターフォロー実施による新たな商品購入機会の創出</li> </ul>	毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ご契約内容確認活動 100.0%</li> <li>✓ 投資信託アフターフォロー実施率 80.0%</li> </ul>	金融営業部 ・保険担当 ・ゆうちょ・資産運用担当
	郵便局の状況・要望を 踏まえた指導・支援の 実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 支社社員の地区担当制による、郵便局に入り込んだ支援</li> <li>■ 県本部社員による単マネ局への重点的な指導・支援</li> <li>■ 管理者・社員の営業に対する不安や疑問を解消、払拭するための研修及び意見交換会の実施</li> <li>■ 郵便局の営業活動を行う中での課題の洗い出し、支援策の実施</li> </ul>	毎月		金融営業部 ・企画・研修担当 ・保険担当 ・提携金融担当 ・ゆうちょ・資産運用担当
	エリア本部、商品供給 会社と連携した支援の 充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 定期的な打合せによる PDCA サイクルの確認</li> <li>■ エリア本部による、専門的な知識に基づく郵便局支援の展開</li> <li>■ エリア本部が情報収集した好取組を横展開</li> <li>■ アフラック社員による同行同席支援による各種サポート</li> </ul>	毎月		金融営業部 ・保険担当 ・提携金融担当 ・ゆうちょ・資産運用担当
お客さま 接点の 強化・拡充	法人・職域営業の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 青壮年層開拓に向けた、法人の課題・ニーズのヒアリングによる各種商品の提案</li> <li>■ 法人・事業所への定期的・継続的な訪問による良好な関係構築</li> <li>■ 学校教育における金融教育授業の実施、授業を起点とした教職員・親世代への金融商品の提案</li> <li>■ 核となる部会の法人・職域営業の活発化に向けた支社担当支援、好取組の横展開</li> </ul>	毎月		金融営業部 ・企画・研修担当
	郵便局における新たな お客さま接点の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 総合金融相談会の開催による、新たに郵便局をご利用いただけるお客さま開拓</li> <li>■ 支社による郵便局開局周年(お客さま感謝デー)施策の開催支援、施策を起点としたお客さま接点の創出</li> </ul>	毎月		金融営業部 ・企画・研修担当

## 【郵便局窓口事業】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点（数値目標等）	部署
業務品質、 募集・販売 品質	郵便業務・金融業務が 一体となった事故防止 の取組	■冊子「2023年度版 重大事故の防止ポイント」を活用した指導	毎週	✓事故等0件	金融業務部 ・指導担当 ・支援担当
		■役員局長と業務推進リーダーとの連携による事故防止の取組	毎月		
		■各種事故防止ツールの効率的・効果的な使用	毎日		
		■新人層社員研修等による業務スキル向上	第2四半期等		
適正な保険募集のため の保険募集品質改善責 任者による確認・指導	■「適正募集ニュース」等を活用した募集フローの知識習得 ■ヒューマンエラーの未然防止に向けた情報紙等による周知 ■新規契約等申込時における申込内容の確認・指導の実施	毎月	✓不祥事件・事故0件 ✓無効・合意解除0件 ✓13か月契約継続率97.5%以上 ✓短期消滅率1.2%以下	金融業務部 ・募集品質改善担当	
		毎日			
		毎日			
投信取扱局等における 業務体制の確立・拡充	■投資信託取扱者等のスキルに応じた支社社員等による支援 ■ゆうちょ銀行内部管理責任者等との連携による事故防止の取組	毎月	✓証券事故0件	金融業務部 ・指導担当 ・募集品質改善担当 金融営業部 ・ゆうちょ・資産運用担当	
		四半期等	✓事故等0件	金融業務部 ・指導担当 ・支援担当	
業務スキル向上のため の意識高揚施策等の充 実	■業務品質向上に係る褒賞施策の実施 ■「信越業務チャレンジ2023」への参加(予選7月、決勝9月(予定))	第2四半期	✓事故等0件	金融業務部 ・指導担当 ・支援担当	
		第2四半期			
金融犯罪0	防犯意識・知識向上に 向けた指導・支援の実 施	■「防犯基本動作ハンドブックS+」を活用した防犯の取組強化	毎月	✓金融犯罪0件 ✓日締未承認・資金事故0件	金融業務部 ・総括・防犯担当 総務部 ・リスク・危機管理担当
		■職場を交替する防犯施策による体制の実態把握	年1回		
		■適正な資金管理（金庫に現金を置かない等）の徹底	毎日		

## 【郵便局窓口事業】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点（数値目標等）	部署
効果的・効率的な営業・業務活動のための環境警備	デジタル技術を活用したサービス・オペレーションの円滑な導入のための支援、積極的な利活用の促進	■ 金融コンタクトセンター導入局に対する、利用率向上に向けた研修の実施	四半期		金融営業部 ・ 保険担当 ・ 提携金融担当 ・ ゆうちょ・資産運用担当 金融業務部 ・ 指導担当 ・ 総括・防犯担当
		■ 紹介局におけるつみたて NISA リモート受付の利用促進・定着・取扱局におけるリモート受付体制構築 ■ がん保険電子申込の利用率向上に向けた取組支援 ■ 郵便局窓口支援システムによる営業活動及びマネジメント等への有効活用	毎月		
		■ PT4・コンサルティングアプリ等の使用状況に応じた効果的な配備等	第1四半期		



## 【事業運営の基盤】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点（数値目標等）	部署
CS・ES 向上	CS・ES 向上活動の 推進	■ポータルサイトを活用した CS・ES に係る情報共有	通年		総務部 ・ CS・ES 担当
		■CS 強化月間の実施	年 2 回		
■CS・ES 担当局長/推進リーダー定例会議(集合又は Zoom)による取組横展開 ■ CS マイスターの取得支援（情報紙の発行、受験者向け研修の支援等）		別途			
■お客さまの声の入力促進 ■「お礼・お褒めの声」を活用した ES 向上 ■「苦情の声」を活用した再発防止の取組による CS 向上		通年			
	意欲的に取り組む 組織・社員の顕彰	■CS・ES 向上に意欲的に取り組んでいる組織・社員への顕彰	別途		
地域連携の 推進	新たな連携の支援	■地公体との信頼関係を醸成し、新規案件（地公体事務受託等）の獲得に向けた取組の支援 ■マイナンバーカード普及促進に向けた取組の支援	通年	✓ 新規案件の獲得	経営管理部 ・ 地方創生担当
	郵便局のお客さま向け イベントの支援	■郵便局における郵便局見学・職場体験の実施支援	通年	✓ 子どもたちに郵便局を身近に 感じてもらい、将来の郵便局 ファンを拡大	経営管理部 ・ 総括・広報担当 総務部 ・ CS・ES 担当
		■イベントグッズ（子供向け制服等）・ぼすくま着ぐるみの貸出し	別途		
	PFC(ペンフレンドクラ ブ)アドバイザーの活動 支援	■PFC アドバイザーの育成、活動の場の拡大 ■情報紙等による活動の紹介	別途	✓ 手紙文化振興を通じた学校との 連携、郵便局ファンの拡大	郵便・物流営業部 ・ 窓口営業担当
充実したみまもりサー ビスの推進	■みまもり訪問サービスの充実したレポートの推進・顕彰 ■スマートスピーカーを活用したみまもりサービス導入自治体との 意見情報交換	通年		経営管理部 ・ 地方創生担当	

## 【事業運営の基盤】

区分	主要項目	主要施策	実施時期	到達点（数値目標等）	部署
働き方改 革・人材育 成	ハラスメントの根絶	■人権啓発・ハラスメント防止に向けた会議・研修等	別途	✓ハラスメント発生件数0	人事部 ・ハラスメント担当
		■安心して利用できる相談窓口の周知・相談体制の強化	通年		
	キャリア形成支援の拡大	■カウンセリングによるキャリアプラン、仕事の悩みの解消	9月、2月		人事部 ・採用・育成担当 人事部 ・厚生・労働担当
		■キャリアコンサルティング研修によるスキル向上	6月		
		■アフラック社との交流による女性社員活躍の推進	別途		
	ダイバーシティの推進	■全社員に対するダイバーシティ経営理解浸透策の拡大	別途	✓障がい者雇用率目標：2.5%	
		■障がい者雇用の推進	通年		
	管理者へのマネジメント 研修	■新任役員局長を対象とした研修の実施	4月		
		■マネジメント向上に向けた郵便局長研修の実施	1月		
		■マネジメントと防犯のための職場交替施策の実施	通年		
研修による管理者・ 役職者の養成・発掘	■信越キャリアアップ研修(フォロー研修)による管理者・役職者育成	7月、11月			
フォローアップ研修の推進	■新入社員等を対象としたフォロー研修の実施	6月～11月			
長時間労働の是正	■三六協定違反の根絶、休憩の完全取得	通年	✓三六協定違反の発生0	人事部 ・厚生・労働担当	
コンプライ アンスの 徹底	防犯重点ルール順守の 徹底	■支社社員による防犯点検 ■一連絡会一施策の実施 ■全社員アンケートの実施及び懸念事項への対応	別途	✓部内犯罪0	総務部 ・リスク危機管理担当
	多重債務等把握のための 個別対話	■全社員に対し、中間対話等を活用した年度内1回以上個別対話 ■ギャンブル等依存症、多重債務問題に関する知識等の付与(随時)	通年		
交通事故等 の防止	指導・支援の推進、 環境整備	■動画を使用したSKYTによる危険予知向上 ■バックモニター設置車両活用等によるバック事故防止安全確認行動の定着 ■Dcat・スマイリングロードデータを活用した個別指導定着 ■「ながら行動」の根絶、移動時の足元確認徹底、時節に応じた注意喚起等	通年	✓事故率（全体）2.0%以下 （二輪）1.7%以下 （四輪）2.8%以下 ✓年千人率 6.0以下	総務部 ・安全担当