

郵政社長齋藤次郎を始めとするグループ会社の役員が出席し、計250人のモニターから直接意見を伺った。

### **[その他の取組]**

ここまでで述べたもののほか、2012(平成24)年9月までの時期に、日本郵政グループ及び日本郵政は、主な取組としては、以下のことをした。

- ・ キャラクター「ポストイーズ」の設定
- ・ メルパルク（旧郵便貯金周知宣伝施設）のワタベウエディング(株)（京都市上京区）への定期建物賃貸
- ・ 2010年上海国際博覧会への出展
- ・ かんぽの宿小樽での住宅型有料老人ホーム「かぜーる小樽」の開設
- ・ 日本工業規格「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ」の等級Aに準拠した、高齢者等に配慮したWebサイトの機能の実装等

## **第3章 郵便事業(株)**

### **第1節 経営体制・方針**

#### **1 郵便事業(株)の業務・組織**

郵便事業(株)は、窓口業務を除く日本郵政公社の郵便業務の機能を引き継ぐものとされた。郵便の窓口業務及び印紙の売りさばきに関する業務は、郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平17法律102）による改正後の郵便窓口業務の委託等に関する法律（昭24法律213。題名も改正された。）で郵便局(株)に委託しなければならないこととされた。

#### **[民営・分社化時の商品・サービス]**

郵便事業(株)の郵便の商品及びサービスの料金及び提供条件は、基本的に公社のものを引き継いだ。ただし、内国小包（ゆうパック、ゆうメール<sup>22</sup>等）は郵便法（昭22法律165）に基づかないものとされ、貨物運送法制の下でサービスを提供することとなった。そのような法律レベルの制度改正に伴うものを含め、次ページに示すようなことについては、民営・分社化を機に見直しをすることとした。これらを規定する、郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律による改正後の郵便法に基づく郵便約款及び郵便業務管理規程の認

<sup>22</sup> 民営・分社化後は、「ゆうパック」及び「ゆうメール」が商品名

可は、日本郵政が2007(平成19)年8月8日に受けた<sup>23</sup>。

郵便約款には内国小包に関する規定は設けない。

内容証明及び特別送達の取扱いについては、郵便認証司が認証する。

代金引換郵便物については、引換金受領証に対して印紙税が課税される。また、郵便為替法(昭23法律59)の廃止で電信為替が廃止されるため、引換金の送金方法は、郵便事業(株)が別に定める方法に変更する(別に定める方法は、普通為替又は振替によるもののみとする。)

電信為替とレタックスを併せて同時に配達するマネーレタックスは、電信為替が廃止されるため、廃止する。

後納料金を期限後10日以内に支払った場合の延滞利息の免除を廃止する。

国際郵便について、郵便事業(株)は公社と異なり日本銀行歳入代理店とならないため、お客さまが従来どおり受取り時に関税を納付して郵便物を受け取ることができるよう、お客さまが受取り時に同社に対して関税納付委託をするものとする。

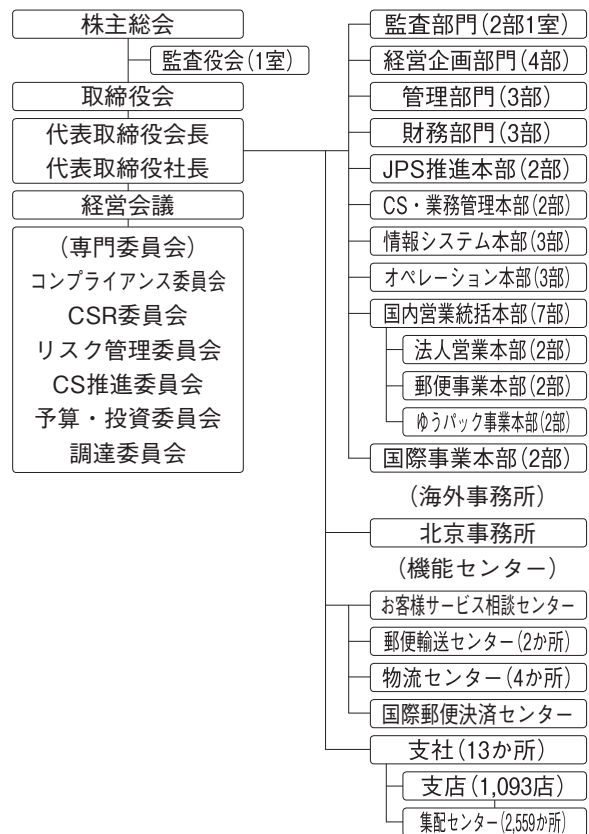
国際郵便のお客さまが、あらかじめ郵便局に5万円以上の現金を納め、郵便物の差出しの都度「予納金通帳」から払い出す仕組みは、より利便性が高い一般の後納が普及し、利用がなくなっているため、終了する。

国際郵便の未着等の調査をする場合に国際電報を利用するサービス(電報料金はお客さま負担)は、無料で調査請求をできるファクシミリの利用が一般化し、利用がなくなっているため、終了する。

### 【組織】

郵便事業(株)は、発行済株式の総数を日本郵政が保有することとされているため、監査役会設置会社とした。郵便事業(株)の組織については、2008(平成20)年7月1日現在等の資料しか入手できなかったが、代表取締役の下に経営会議を置き、同会議の下に専門委員会としてコンプライ

【郵便事業(株)の組織(2008年7月1日現在)】



注: 支店及び集配センターの数は2008年3月31日現在のもの

<sup>23</sup> これらの認可を民営・分社化より前に日本郵政が受けたのは、郵政民営化法等の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令(平19政令235)による改正後の郵政民営化法施行令(平17政令342)に基づく。

アンス委員会、CSR委員会等を置いた。本社には監査、経営企画等の4部門及びJPS推進、CS・業務管理等の6本部を置いた。また、お客様サービス相談センター、郵便輸送センター等4種類の「機能センター」を置いた。そのほか、海外事務所として北京事務所を置いた。

支社は13か所に置き、支店は1,093店（同年3月31日現在）を置いた。

なお、北村憲雄が2007年10月1日から2010年3月31日まで代表取締役会長（CEO）を務めた。

代表取締役社長は、以下のとおりである（括弧内の年月日は、就任日）。

團宏明（COO）（2007年10月1日）

鍋倉眞一（2009年11月20日。前駐ハンガリー特命全権大使、元総務省総務審議官）

## 2 経営理念・事業戦略

発足（民営・分社化）時の郵便事業(株)の経営理念、経営課題、事業戦略等は、「日本郵政公社の業務等の承継に関する実施計画」が示した。

経営理念は、以下のもの（ただし、その後一部字句等を修正したもの）とした。

郵便のユニバーサルサービスを維持しつつ、人々が安心できるコミュニケーション、  
確実、迅速な物流機能を提供することにより、  
「人、企業、社会を真心で結ぶネットワーク」を創出します。

1. 効率的な事業運営によりユニバーサルサービスとしての郵便サービスの提供を確保します。
2. 経営資源を積極的に活用して、お客さまの多様なニーズに応える国内外の物流サービスを充実します。
3. 常にお客さまの視点に立ち、品質の向上、新しいサービスの開発に努め、心から満足していただけるサービスを提供します。
4. ガバナンス、監査・内部統制を確立しコンプライアンスを徹底するとともに適切な情報開示に努め経営の透明性を実現します。
5. お客さま、社員、社会、地域の人々が生き生きと活動できる機会を創出します。

事業環境については、以下のように捉えた。

通常郵便物は、年3%程度減少している。

冊子小包（ゆうメール）は、大きく伸びている。

宅配便等小型物品配送市場は、年3%程度の緩やかな成長が続いている。

物流に関するお客さまのニーズは、スピード、正確性等が強く求められ

る等、より高度化し、アジア地域との国際物流、3PL<sup>24</sup>等へのニーズ等が高まり、グローバル化及び多様化が進んでいる。

民間事業者の信書の送達の事業への参入が可能となる。

貨物運送法制の下でサービスを提供する内国小包（ゆうパック、ゆうメール等）は、料金規制等が緩和される。

民営化で公社と比較して経営の自由度が拡大し、新規事業の実施が可能となる。

これらの事業環境を踏まえ、主要な経営課題は、①構造的黒字体質への転換、②新規成長分野への進出及び③経営の信頼性・透明性の確保、とし、それぞれ以下のように捉えた。

①については、お客さまに自社が提供するサービスを安心、信頼して利用してもらうためには、ニーズに対応したサービスの充実に努めるとともに、コストの削減を図り、適正な利益を確保し、経営を安定させることが必要である。

②については、郵便のユニバーサルサービス等を確保しつつ、自社の経営資源を有効に活用し、お客さまに満足してもらえるサービスを提供することで、成長分野で新たな収益源を確保していくことが必要である。

③については、事業経営の有効性及び効率性を高め、信頼性を確保するため、コンプライアンス態勢等を早急に確立していくとともに、適時・適切な情報開示に努めていくことが必要である。

以上の上で、発足時の事業戦略は、以下のようなものとした。

○ お客さまのニーズに対応したサービスの提供

魅力ある切手及び葉書を発行する。

市場の一層の成長が期待されるダイレクトメール（DM）の企画から発送までを一括提供する。

アジア地域を中心とした輸送市場の成長に対応して利用の拡大が見込まれる国際スピード郵便（EMS）のスピードアップ及び品質の向上に努める。

配達完了情報のリアルタイム提供等、ゆうパックのサービスの向上に努める。

パソコンで郵便を差し出せるWebサービスを展開する。 等

○ サービスを支える基盤づくり

営業体制の整備：ゆうパックについての都市部の引受け拠点の拡大

---

<sup>24</sup> 3rd Party Logisticsの略で、荷主企業からの委託を受けて、物流業務の改善に係るコンサルティングをするとともに、その企業に最適な物流業務フローを設計・構築し、その企業の輸送、保管、荷さばき等の物流業務を一括して受託する業務

等お客さまの利便の向上、法人営業体制の強化、ゆうパック取扱所等のアクセスポイントの機能を活性化するための営業支援の充実等をする。

経営管理体制の構築：採算性及び効率性の観点を重視した経営管理をする。

#### ○ 経営体質の強化

人件費の見直し：業務量に応じた労働力の配置が適切に反映されるような仕組みづくり、JPS活動の積極的展開及び機械化、システム化等の効率化に取り組む。

物件費の見直し：全国の運送網を再構築し、一元的な運行管理体制による効率的な輸送ネットワークを構築することで運送費の削減等を図る。

人事・給与制度の改革：能力及び業績を適正に評価できる人事・給与制度の構築等に取り組む。

#### ○ 新規成長分野への進出

国内物流分野：市場規模が1兆円を超えるとされ、年々成長が見込まれている3PL市場に進出する。

国際物流分野：近年成長が著しいアジア地域を中心とした国際エクスプレス事業への進出及び国際ロジスティクス事業の展開を図る。

#### ○ 経営の信頼性・透明性の確保

CSRを推進する。

CS活動を充実する。

内部統制を強化する（日本郵政の100%子会社として、グループ内3社の株式上場の審査に適合できる、金融商品取引法（昭23法律25）に対応した財務報告に係るものを含む。）。

情報セキュリティ及び個人情報保護に取り組む。

## 第2節 郵便事業(株)の取組

### 1 宅配便事業の統合

#### [日本通運との合意・JPエクスプレスの設立]

民営・分社化後間もない2007(平成19)年10月5日、日本郵政及び日本通運(株)は、①日本郵政グループ及び日本通運グループが包括的かつ戦略的な業務上の提携関係の構築について積極的に検討し、推進すること並びに②郵便事業(株)及び日本通運の宅配便事業を統合すること、で合意し、基本合意書を締結した。