

【郵政事業の150年とこれから】

郵政事業の歴史は、明治以降に我が国が近代国家に生まれ変わっていく中で外国の制度の移植として始まった。

我が国の発展とともに郵政事業も発展したが、関東大震災や太平洋戦争による被災からの復興というマイナスとなったものを元に戻す努力、戦後の経済の高度経済成長で増え、郵便物の大型化や激化する労働運動のため、遅配等本来果たすべき役割が十分果たせないことを本来在るべきレベルのものとする努力が必要な時期があった。

高度経済成長期の業務運行の確保を中心とする努力がなお途上にある中で創業100年を迎えたが、『郵政百年史』は、巻末の「郵政の現状と課題」の冒頭で「いまや郵政事業は、大きな転機に立っている。その業務は質においても、量においても、かつては想像することもできなかったような飛躍を遂げつつある。しかも、わが国の経済成長、また国民生活の向上は、この後もますます郵政業務の拡大を求めるであろう。」としていた。

確かに我が国の経済が安定成長に移行しても郵政事業の規模はなお拡大した。しかし、年度又は年度末のものとしては郵便物数は2001(平成13)年度の267億2,541万通・個、郵便貯金の残高は1999年度の259兆9,702億円、簡易保険の資金は2001年度の124兆7,617億円をピークとしてその後は減少し、経済も長期的に停滞傾向であったとはいえ、創業150年目の2020(令和2)年度又は同年度末では郵便物及び荷物の数は196億3,414万通・個、貯金の残高は189兆5,934億円、かんぽ生命保険の資産は70兆1,738億円である。日本郵政グループの経営成績も、純利益は毎年度4,000億円以上を確保しているものの、2008年度に20兆円あった収益は一貫して減少を続け、2020年度は12兆円を切っている。

それでもそれぞれなお巨大であり、また、民営・分社化を経てもグループは郵便とともに貯蓄、送金、決済及び生命保険の基本的サービスを郵便局で一体的に提供するユニバーサルサービスの責務を負っている。とはいえ、民間企業であり、3社が株式を上場していることからしても、グループとして持続的に成長していくことも必要である。

その持続的成長とともに、グループがSDGs等の社会の課題の解決及び社会の持続的発展に貢献し続けていくためには、ユニバーサルサービスを含む郵便・物流事業、銀行業及び生命保険業というコアビジネスの充実及び強化と、新たなビジネスを展開して収益機会を確保できるようにビジネスポートフォリオを転換することが不可欠となっている。そこで、リアル郵便局ネットワークを基盤に、サービスをいつでもどこでもオンラインで提供する「デジタル郵

便局」を立ち上げて融合させ、グループ外の企業や地方公共団体等の地域コミュニティとコラボレーションすることで事業を転換させていくこととしている。この成長戦略がお客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」であり、2021年5月に公表した中期経営計画「JP ビジョン2025」の柱である。

新型コロナウイルス感染症については、感染力が強いデルタ株が猛威を振るった第5波を経て緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置が2021年9月末をもって全国的にいったん解除されたものの、更に感染力が強いとされるオミクロン株により第5波をはるかにしのぐ感染者の急拡大が生じ、2022年1月には多くの都道府県でまん延防止等重点措置を実施すべきとされるに至っている*。蔓延が収束する時期はなかなか見通せないが、収束しても元のままの社会に戻るわけではなく、この感染症の存在を前提とせざるを得ないであろう。

そのようないわゆるウィズ/アフターコロナ社会では、非接触/非対面のサービス、コミュニケーションのデジタル化等にとどまらず、ライフスタイル、働き方等社会の在り方そのものが大きく変わることが想定される。この点でも、グループ一体でのDXの推進は重要である。

かんぽ生命保険商品の不適正募集やゆうちょ銀行キャッシュレス決済サービスの不正利用で失ったお客さまの信頼の回復はなお途上である。それにもかかわらず、元郵便局長による10億円を超える巨額の現金詐取が発覚し、また、内部通報に関する不適切な取扱いや年末年始御挨拶用カレンダーの配布で会社として政治活動をしているかのような誤解を生じさせる不適切な事象があったことが判明した。引き続き、真にお客さま本位のサービスの提供、抜本的なガバナンスや組織風土の改革に取り組んでいかなければならない。

地域や生活に密着した企業グループとして、グループの全てのサービスは、全国のお客さまに喜んでいただき、満足していただくためにある。それは、これまで、これからも変わらない。日本郵政グループは、「共創プラットフォーム」として、ユニバーサルサービスとともに幅広い世代及び地域のお客さまに新しい価値を提供することを目指していく。

* この社史全体としては記述内容は2021年5月まで、計数は同年3月末を基本としているが、この「郵政事業の150年とこれから」の部分は、この後に言及する不祥事案を含め、2022年1月末現在で記述している。

