

2

トピックス

CONTENTS

1.サービス改善	24
(1) 「写真付き切手」作成サービスの実施	24
(2) 定形小包郵便物「EXPACK(エクスパック)500」の全国展開	24
(3) 翌日配達エリアの拡大	24
(4) 定形外郵便物の料金見直し	24
(5) 小包郵便物の大きさ及び重量の拡大等	25
(6) ゆうパックのお届け希望日配達サービスの実施	25
(7) ゆうパックの配達時間帯希望サービスの拡充	25
(8) 郵便局窓口における封筒の試行販売	25
(9) Pay-easy(ペイジー)サービスへの対応	25
(10) ATM等取扱時間の延長	26
(11) 終身保険(ながいきくん)の改善	27
(12) 特別養老保険の改善	27
2.民間事業者との提携・連携	28
(1) コンビニエンスストアとの提携	28
(2) 民間物流会社との提携先の拡大	28
(3) 家庭系パソコン回収システムにおける回収物のゆうパックとしての取扱い	28
(4) 株式会社オリエンタルランドとの提携	29
(5) ATM・CD提携サービス及び相互送金サービスの提携先拡大	29
3.郵便局の余裕スペースの活用	30
4.JPSの取組	31
(1) 郵便事業	31
(2) 郵便貯金事業	32
(3) 簡易保険事業	32
5.お客さま満足度の向上	32
6.コーポレート・ガバナンスについて	33
(1) 公社内部のガバナンス	33
(2) 公社外部のガバナンス	33

1 サービス改善

1 「写真付き切手」作成サービスの実施

「写真付き切手」は切手の下にお客さまからお預かりした写真を印刷した切手シートです。「自分だけのオリジナル切手がほしい」というお客さまのニーズにお応えするため15年4月19日から東京の一部で販売開始し、15年6月2日から全国の郵便局で通信販売の申込み受付を始めました。

また、発売当初は人物を被写体にしたものに限定していましたが、お客さまのご要望にお応えし、15年6月30日から自分のペットの写真などでも作成できるようになりました。さらに、15年9月1日から、バックシートデザインの変更及び切手部分の下に設けたタブ部分のデザイン変更の申込み受付を開始しました。

切手シートについても15年12月1日から新たに2種類のタイプの「シール式」切手シートを、また、16年1月23日からは50円、90円の「シール式」郵便切手を追加しました。「のり式」切手シートについては16年7月2日で受付終了いたしました。

2 定形小包郵便物「EXPACK500」の全国展開

日本郵政公社発足後の新たな郵便サービスの第一弾として、定形小包郵便物「EXPACK500」の試行サービスを、15年4月21日から東京都心3区(中央、千代田、港)15年6月2日から大阪市2区(北、中央)で開始しました。

また、15年10月14日からは全国でサービスを開始しました。



(大きさ：340mm×248mm)

3 翌日配達エリアの拡大

「小包」及び「通常(手紙・はがき)」を翌日にお届けできる地域を全国的に拡大しました。これにより、例えば東京都区で夕刻までにお預かりした小包をお届けできる地域は、北は岩手県(約600km圏内)、西は岡山県(約700km圏内)までとなっていましたが、約1,000km圏内まで拡げ、本州及び四国一円まで翌日に配達できるようになりました。

また、通常郵便物については、東京都区で午後3時までにお預かりした郵便物は、北は福島県、西は静岡県(約300km圏内)までとなっていましたが、午後5時までにお預かりしたものを北は宮城県(約400km圏内)、西は大阪市(600km圏内)まで翌日にお届けできるようになりました。

4 定形外郵便物の料金見直し

定形外郵便物について、重量区分を簡素化してお客さまに分かりやすくするとともに、料金を引き下げ、一層ご利用いただきやすくしました。

重量区分が12区分から8区分になり、例えば50gを超え100gまでのものは、これまで140円(50g超～75g)又は160円(75g超～100g)でしたが、一律140円になりました。また併せて割引制度も拡充いたしました。

5 小包郵便物の大きさ及び重量の拡大等

お客様の利便を向上させるため、小包郵便物の大きさ及び重量の最大限を拡大しました。また、着払小包郵便物の料金割引を新設しました。

- ・大きさ:長さ1m以内 廃止、長さ、幅及び厚さの合計1.5m以下 1.7m以下
- ・重量:20kg以下 30kg以下

6 ゆうパックのお届け希望日配達サービスの実施

ゆうパックの配達日を希望される場合、従来は配達日指定料金50円をいただいていたが、その料金をいただきず配達希望日にお届けすることとしました。

7 ゆうパックの配達時間帯希望サービスの拡充

ゆうパックの差出しの際に、差出人の方に配達時間帯を希望していただき、その時間帯(午前・午後・夕方・夜間)にお届けする、配達時間帯希望サービスを実施していますが、さらに、「午後」の配達時間帯を「午後(12時頃～14時頃)・午後(14時頃～17時頃)」に区分して、お客さまにさらにご利用しやすいサービスにしました。

8 郵便局窓口における封筒の試行販売

平成15年4月から、郵便物を差し出されるお客様の利便の向上を図ることを目的として、一部地域の郵便局窓口において封筒の試行販売を開始いたしました。

試行販売する封筒

(1)長形3号(120mm×235mm) (2)洋形2号(114mm×162mm)

(注) 郵便局によっては上記以外の封筒も販売することがあります。

9 Pay-easy(ペイジー)サービスへの対応

平成16年1月19日から、税金・各種料金の支払いをマルチペイメントネットワークを利用して電子的に行える「ゆうちょ Pay-easy(ペイジー)サービス」を提供しています。

平成16年1月には、「郵貯インターネットホームサービス」においてパソコンから対応し、同年5月には、さらに、「郵貯モバイルサービス」において、モバイルチャネル(iモード、EZweb、ポータフォンライブ!)及びLモードでも利用できるようになりました。

実施収納機関:16社・団体(平成16年5月末日現在)

支払える税金・各種料金の種類:国民年金保険料、労働保険料、申告所得税、放送受信料、携帯電話料金、クレジットカード代金、損害保険料など

10 ATM等取扱時間の延長

ATM等の24時間取扱い(試行)

郵便局のATMをご利用になるお客さまが、より便利にお使いいただけるよう、24時間取扱いサービスを全国17か所の郵便局等で実施しています。

■実施箇所

イオンワールドデスク内出張所(宮城県仙台市)
さいたま中央郵便局(埼玉県さいたま市)
若葉郵便局、美浜郵便局(千葉県千葉市)
横浜中央郵便局(神奈川県横浜市)
新宿郵便局、渋谷郵便局(東京都)
東京中央郵便局、立川郵便局(東京都)

名古屋中郵便局(愛知県名古屋市)
名古屋中央郵便局名古屋駅前分室(愛知県名古屋市)
京都中央郵便局(京都府京都市)
大阪中央郵便局(大阪府大阪市)
広島中央郵便局、広島東郵便局(広島県広島市)
福岡中央郵便局、博多郵便局(福岡県福岡市)

■取扱内容

通常貯金の預払い、定額・定期貯金の預け入れ、電信振替や通常払込み、ATM・CD提携サービスなどがご利用になれます。

なお、預け入れや現金による払込みの取扱いは、平日の午前7時から午後9時まで、土曜日と日曜日・休日の午前9時から午後5時までのご利用となります。

■取扱時間

月曜日	午前7時～午後11時55分
火～金曜日	午前0時5分～午後11時55分
土曜日	午前0時5分～午後11時55分
日曜日・休日	午前0時5分～午後8時

- (注1) 休翌日の場合は、午前7時からのご利用となります。
(注2) 連休の場合、連休2日目から最終日は、午前7時から午後8時までのご利用となります。
(注3) 1月1日から1月3日の間、12月31日午後8時から1月4日午前7時までの間は、お取扱いいたしません。

ATM等の取扱時間の延長

郵便局のATMをご利用になるお客さまが、より便利にお使いいただけるようATMの取扱時間を延長しています。平成16年3月末の取扱終了時刻と延長実施か所数は次のとおりです。

平日		土曜日		日曜日・休日	
午後6時～午後11時	4,631	午後5時～午後9時	1,304	午後5時～午後7時	1,213

(注) 個別のATM等の取扱時間については、各ATMに備え付けの案内表示又は郵便局ホームページの「郵便局・ATMのご案内」(http://www.yuubinkyoku.com/office_search/)によりご確認ください。

11 終身保険(ながいきくん)の改善

ライフサイクルに合わせた必要な保障を提供することができるようにするため、老年期の保険金額を低く設定した終身保険を設けました。

保険金の支払は次のとおりです。

被保険者が保険料払込期間の満了前に死亡したときは、死亡保険金(基準保険金額)を支払います。

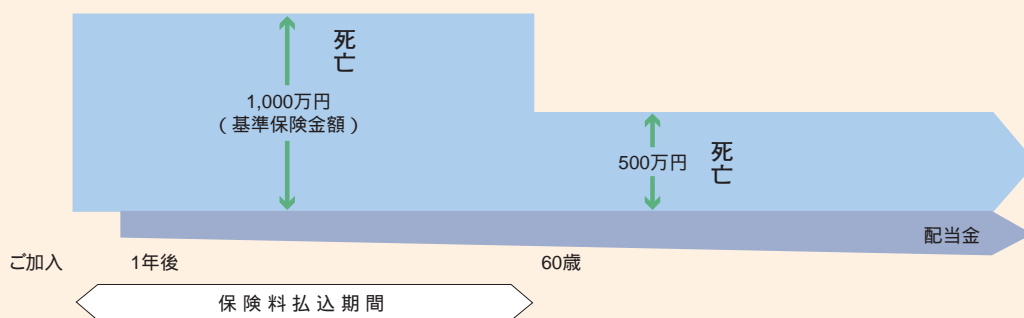
被保険者が保険料払込期間の満了後に死亡したときは、次の死亡保険金を支払います。

2倍型終身保険 基準保険金額の50%に相当する金額

(注) 普通終身保険の契約種類として2倍型終身保険及び5倍型終身保険を設けたことに伴い、従前の死亡保険金の額を一定額とするものを定額型終身保険としました。

5倍型終身保険 基準保険金額の20%に相当する金額

60歳払込済2倍型終身保険(基準保険金額1,000万円)にご加入の場合



12 特別養老保険の改善

2倍型特別養老保険について、保険期間満了年齢を71歳から75歳までの各年齢とする契約種類を設けました。

新設した契約種類は、次のとおりです。

契約種類	保険期間満了年齢	加入年齢範囲
全期間払込71歳満期2倍型特別養老保険	71歳	年齢51歳以上61歳以下
全期間払込72歳満期2倍型特別養老保険	72歳	年齢52歳以上62歳以下
全期間払込73歳満期2倍型特別養老保険	73歳	年齢53歳以上63歳以下
全期間払込74歳満期2倍型特別養老保険	74歳	年齢54歳以上64歳以下
全期間払込75歳満期2倍型特別養老保険	75歳	年齢55歳以上65歳以下

2 民間事業者との提携・連携

1 コンビニエンスストアとの提携

コンビニエンスストアとの提携を行い、コンビニ店舗内へ郵便ポストを設置して郵便物の取り集めや、コンビニ店舗内でのゆうパックの引受けを開始しました。

提携一覧



実施時期	取組概要	提携先
平成15年 1月	全国のローソン店舗(約7,700店)内に郵便ポストを設置	(株)ローソン
平成15年12月	全国のローソン全店舗にてマルチメディア端末「ロッピー」による「ふるさと小包」の注文受付を開始	(株)ローソン
平成15年12月	愛知県、岐阜県、静岡県、三重県のサークルK及びサンクスの店舗(1,394店)内に郵便ポストを設置	(株)シーアンドエス (サークルケイ・ジャパン(株)) (株)サンクスアンドアソシエイツ)
平成16年 4月	愛知県、岐阜県、静岡県、三重県以外の地域に所在するサークルK及びサンクスの店舗(3,308店)内に郵便ポストを設置	(株)シーアンドエス (サークルケイ・ジャパン(株)) (株)サンクスアンドアソシエイツ)
平成16年 6月	・am/pmの一部直営店舗(10店)及びデイリーヤマザキの一部直営店舗(16店)にてゆうパックの引受けを試行実施 ・上記店舗内にポストを設置	(株)エーエム・ピーエム・ジャパン (株)デイリーヤマザキ

2 民間物流会社との提携先の拡大

平成15年5月に株式会社日立物流との提携を開始し、お客さまの物流業務(物流システム構築、在庫管理、流通加工等から輸配送等)に関する一括アウトソーシングニーズに対応するトータル物流サービスを提供しています。

公社とトータル物流サービスの提携関係にある民間物流会社は右のとおりです。

会社名	実施時期
山九株式会社	平成13年4月
三井倉庫株式会社	平成15年2月
株式会社日立物流	平成15年5月

3 家庭系パソコン回収システムにおける回収物のゆうパックとしての取扱い

平成15年10月1日から、各メーカー様による資源有効利用促進法に基づく家庭系パソコンの自主回収について、「ゆうパック」としての取扱いを開始しました。

平成15年度においては、約7万9千300台となっています(社)電子情報技術産業協会発表)

4 株式会社オリエンタルランドとの提携

平成15年12月に(株)オリエンタルランドとの提携を行い、次の取組みを実施しました。

平成16年3月15日から(株)オリエンタルランドの通販カタログ「many many」を全国の郵便局において展開。

平成16年5月5日に(株)オリエンタルランドが「こどもPOST HOUSE」を開設し、切手・はがきの販売、ゆうパックの引受、こども向けオリジナル商品の販売等の開始。



5 ATM・CD提携サービス及び相互送金サービスの提携先拡大

公社設立以降、下表の金融機関と提携を開始しました。

ATM・CD提携サービス

提携開始日	提携先
平成15年 5月19日	アイワイバンク銀行、広島銀行、水戸信用金庫(茨城県)、新潟県信用組合、福島県信用農業協同組合連合会・福島県内の農業協同組合、長野県信用農業協同組合連合会・長野県内の農業協同組合、富山県信用農業協同組合連合会・富山県内の農業協同組合、みずほインベスターズ証券、ジーシー、エージーカード
平成15年 7月 7日	三井住友銀行
平成15年 7月22日	イーバンク銀行
平成15年 10月20日	東邦銀行(福島県)
平成16年 1月19日	沖縄県信用農業協同組合連合会・沖縄県農業協同組合
平成16年 5月17日	群馬銀行、千葉銀行、山陰合同銀行、警視庁職員信用組合(東京都)、ハナ信用組合(東京都)、京滋信用組合(京都府)、近畿産業信用組合(大阪府)、ミレ信用組合(大阪府)、兵庫ひまわり信用組合(兵庫県)、佐賀西信用組合(佐賀県)、茨城県信用農業協同組合連合会・茨城県内の農業協同組合、東武カードビジネス、山形信販

(注) 平成16年6月1日現在、1,870社と提携しています。

なお、アイワイバンク銀行、三井住友銀行との提携により、全国のセブン・イレブン、am/pm、ローソン、ファミリーマートなどのコンビニエンスストアに設置されているATMで、郵便貯金の入出金が可能となりました。

このほか、平成16年12月を目途に、東京三菱銀行と提携を開始することとしました。

相互送金サービス

提携開始日	提携先
平成16年 5月17日	鳥取銀行

(注) 平成16年5月末現在、30社と提携しています。

3 郵便局の余裕スペースの活用

日本郵政公社の営業資産をより一層効果的に活用し、郵便局をご利用されるお客さまの利便向上等を目的として、郵便局の余裕スペースの貸付等を実施しています。

郵便局余裕スペースの民間事業者等への貸付け

郵便局余裕スペースの民間事業者等への貸付け事例

貸付時期	貸付内容	貸付実施郵便局
平成15年 4月	フラワーショップ	山鼻郵便局
平成15年 5月	ギャラリー、コンサート会場	下関南部町郵便局
平成15年 6月	お中元商品の販売コーナー	名古屋中郵便局 千種郵便局 春日井郵便局
平成15年 8月	ポスタルローソン (封筒、便箋、生活雑貨等の販売等)	代々木郵便局 青葉台郵便局
平成15年10月	観光特産品の販売コーナー	角館郵便局
"	文房具類の販売コーナー	仙台中央郵便局
平成15年11月	文房具類の販売コーナー	長野中央郵便局
"	和菓子の販売コーナー	松任郵便局
"	お歳暮商品の販売コーナー	本郷郵便局 浅草郵便局 足立北郵便局
"	ふるさと産品の販売コーナー	広島東郵便局



郵便局への「飲料共通自動販売機」の展開

平成16年3月から、多くの飲料メーカーとの連携により、郵便局窓口ロビー等において「飲料共通自動販売機」が展開されています。

自動販売機の特徴

特定のメーカーに偏らないミックス方式で、お客さまの多様なニーズに対応可能

日本古来の伝統色をベースとしたオリジナルなカラーデザイン(5色)を採用

環境に配慮する最新鋭の省エネ型の自動販売機を採用

自動販売機の前面パネルを利用し、郵便局からのお知らせ情報等を発信



4 JPSの取組

JPS（JAPAN POST SYSTEM）とは、お客さまに、より良いサービスをより効率的に提供していくため、作業の標準化等に関して多くの民間企業で成果を挙げているトヨタ生産方式を参考・応用することにより、例えば郵便物の引受・取集から運送、配達までの全作業工程を見直し、郵便物が水のようによどみなく流れる仕組みを作り、その中で、ムダ・ムリを徹底的に排除して、生産性の向上を図る取り組みです。

1 郵便事業

これまでの取組

平成15年1月から越谷郵便局において、トヨタ生産方式を郵便事業に応用することにより、生産性、サービス品質、安全性を向上させることを目的として、郵便物の引受から配達までの全作業工程の見直しを行いました。その具体的内容は、窓口での郵便物の分類徹底など個々の作業性の改善、運送便・取集便の設定時間の見直しなどによる作業の平準化、表・グラフを活用する目に見える化の導入など業務進捗管理の改善などです。そして、越谷郵便局において開発した改善手法を全国14のモデル郵便局に展開しました。

その結果、平成16年3月期において生産性は、越谷郵便局では21%向上、モデル郵便局では平均12%向上し、またサービス品質は、越谷郵便局、モデル郵便局ともに誤配達等の発生件数をほぼ半減するなどの成果を上げることができました。

（注）モデル郵便局とは次の郵便局です。

札幌中央局、新仙台局、三郷局、川崎港局、芝局、世田谷局、長野東局、新金沢局、岐阜中央局、神戸中央局、広島中央局、松山西局、熊本東局、那覇中央局

全国展開に向けて

平成16年度は、平成15年度の取組成果を踏まえ、全国約1,000局の郵便局にJPSによる改善を導入・定着していくこととしており、数値による進捗管理を行います。各郵便局は生産性の向上、サービス品質の向上、安全性の向上について数値目標を定め、目標達成に向けて取り組んでいくこととしています。

個別作業におけるムダとりの例

従来は窓口の引受時には、異なる郵便物を一つの箱に入れ、別の場所で再度分類していましたが、引受段階で分類することにより、再度分類のムダを省くことができました。

改善前



改善後



2 郵便貯金事業

郵便局及び貯金事務センターの職員が、それぞれの職場における事務処理の実態や業務環境を点検し、自らの創意と工夫により業務改善に継続的に取り組み、お客さまサービス・業務品質の向上及び生産性の向上を図ることを目的とし、平成15年7月から東京貯金事務センターに、また、平成15年9月から郵便貯金埼玉センターにそれぞれプロジェクトチームを設置し、貯金事務センター及び郵便局の貯金窓口におけるJPS（トヨタ生産方式を応用した生産性向上の取組）の試行を実施してきました。

平成16年度においては、この試行で得られた改善手法に基づき、「郵便貯金版JPS」の全国展開を図り、一層のサービスの向上等に努めていくこととしています。

3 簡易保険事業

簡易保険事務センターの業務において、JPS（トヨタ生産方式を応用した生産性向上の取組）で得られた改善視点、改善方法等を応用するとともに、自ら創意・工夫し、一層の業務改善、生産性向上に資するため、平成15年7月から東京簡易保険事務センターにプロジェクトチームを設置し、改善に向けて取り組んできました。

平成16年度にあつては、東京簡易保険事務センターでの取組を全国の簡易保険事務センターに展開していくこととし、一層の業務改善、生産性向上に努めることとしています。

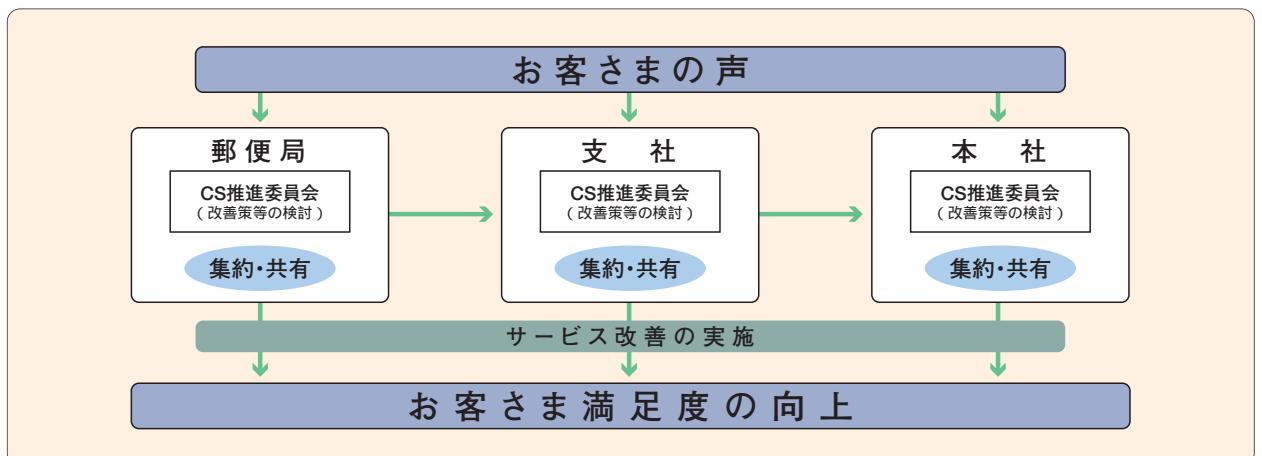
また、郵便局の保険課においても、郵便貯金事業と合同で窓口業務改善に取り組むほか、職場における実態や業務環境を点検した上、自らの創意と工夫により業務改善に取り組むこととし、平成16年度にあつては一部の郵便局において試行を実施します。

5 お客さま満足度の向上

日本郵政公社では、公社経営上の最重要課題の一つとして、お客さまやお客さまと直接接する職員の様々なご意見・ご提言等を経営サイドが迅速に取り入れ、速やかにサービス・業務改善等に反映できるよう取り組んでいます。

このような取組を推進していくため、郵便局・支社・本社のそれぞれにCS推進委員会を設置しており、平成15年10月には、公社全体のCS推進活動が円滑に推進できるよう総裁直轄のCS推進室を設置しました。

お客さまのご意見・ご要望等については、直接郵便局がお伺いするほか、日本郵政公社お客さま相談センターをはじめ郵便・貯金・保険のそれぞれにご案内・ご相談の窓口をご用意しています。基本的にはそれぞれの機関においてお客さまにお答えすることを基本としていますが、各機関で解決できない事項については、各支社そして本社がCS推進委員会等において検討・審議し、積極的、かつ、迅速なお客さまサービス向上に努めているところです。今後とも、お客さま等の声に積極的に耳を傾け、「プロフェッショナル」として卓越したサービスを提供することをめざします。



6 コーポレート・ガバナンスについて

1 公社内部のガバナンス

公社は、総裁、副総裁及び理事によって構成される「理事会」を設け、最高意思決定機関として経営方針、予算、決算等公社経営の重要事項についての審議・決定を行っています。理事会には社外理事(4名、7月現在)が参加しています。

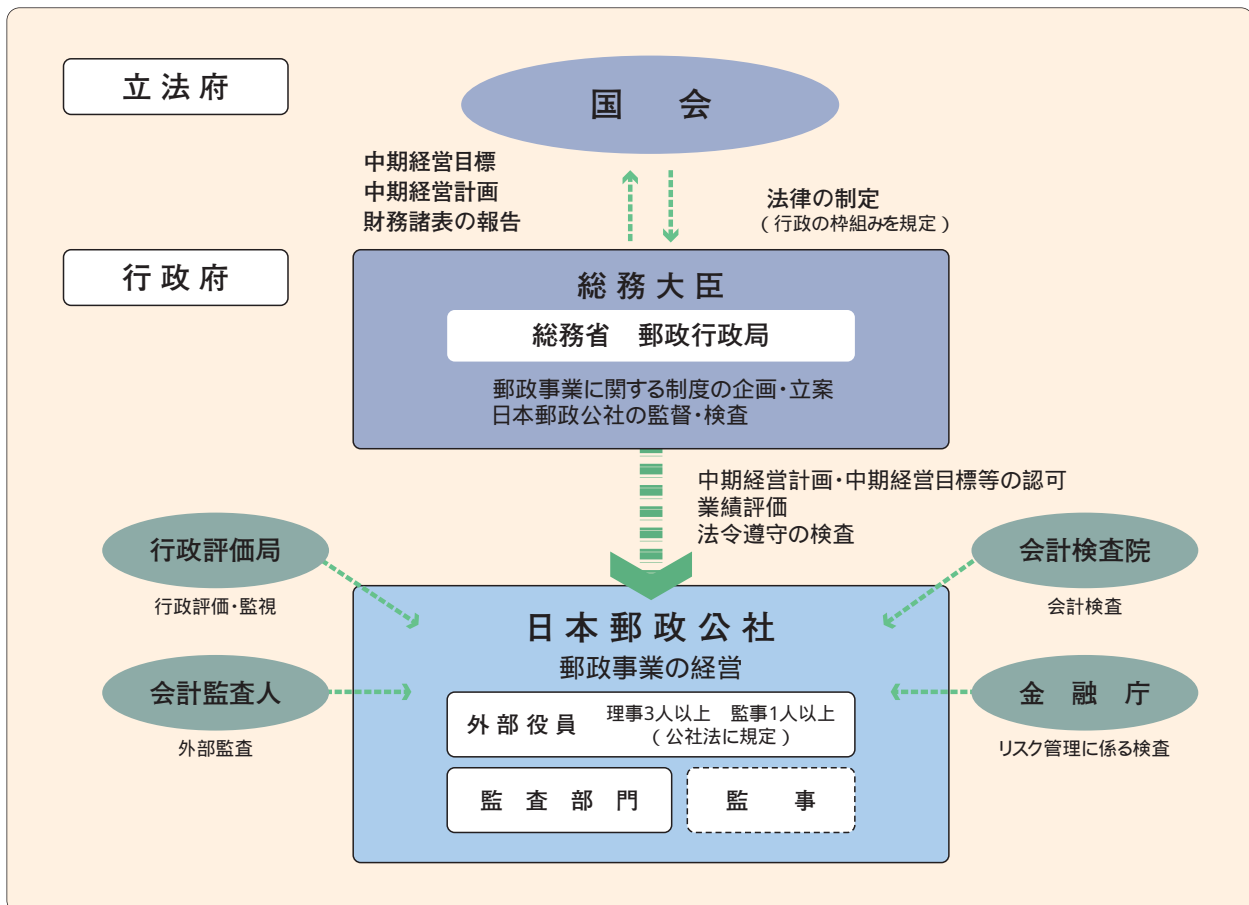
また、公社の経営又は業務執行に関する重要事項を討議する「経営戦略委員会」(役付執行役員により構成)及び総裁が決定する重要な事項を審議する「経営委員会」(全執行役員により構成)を設置しています。

さらに、経営委員会の下部組織として、IT戦略委員会、ガバナンス/コンプライアンス委員会、投資委員会等、9つの専門委員会を置き、経営又は業務執行に関する専門の事項について審議し、経営委員会の機能を補完しています。

なお、平成16年4月より公社の経営改革として、社外理事を増員してガバナンスの強化を図るとともに、執行役員制度を導入し経営力の強化を図ったところです。

2 公社外部のガバナンス

公社は、公共性の高いサービスを提供する国営公社として、総務大臣による中期経営目標、中期経営計画の認可、業績評価等の仕組みを通じて、国の一定の関与の下、自律的・弾力的な経営を行うこととされています。また、民間企業と同様に会計監査人による外部監査、金融庁によるリスク管理に係る検査を受け、業務の適正な執行を確保する仕組みとなっています。公社は、このような公社外部のガバナンスにより、健全な経営を確立し、お客さまの皆さまに、品質の高いサービスを安定して提供する責任を果たしてまいります。



参考1 執行役員体制

平成16年7月1日からの執行役員の体制

役 職	氏 名	担 当 業 務
総裁執行役員	生田 正治	公社を代表し、業務を総理
副総裁執行役員	高橋 俊裕	郵便事業総本部、調達部門及び施設部門の業務に関する事項
	團 宏明	金融総本部、人事部門、経理部門及び関連事業部門の業務に関する事項
専務執行役員	山下 泉	経営企画部門及びコーポレートIT部門の業務に関する事項
常務執行役員	本保 芳明	経営企画部門事業開発部、国際室及び中国室の業務に関する事項並びに郵便事業総本部国際本部及び情報システム部の業務に関する事項
	西村 清司	CS推進室及び郵便局ネットワーク部門の業務に関する事項
	広瀬 俊一郎	秘書室及び人事部門の業務に関する事項
	稲村 公望	広報部門及び関連事業部門の業務に関する事項
	小野 俊郎	調達部門及び施設部門の業務に関する事項
	岡田 克行	郵便事業総本部営業本部の業務に関する事項
	斎尾 親徳	郵便貯金事業本部の業務に関する事項
執行役員	高橋 守和	CSR室及び経理部門の業務に関する事項
	伊藤 高夫	簡易保険事業本部の業務に関する事項
	佐々木 英治	西日本の郵便営業に関する事項及び近畿支社の業務に関する事項
	南方 敏尚	経営企画部門経営企画部の業務に関する事項
	塚田 為康	郵便事業総本部オペレーション本部の業務に関する事項
	間瀬 朝久	コーポレートIT部門情報システム部及びIT企画部並びに金融総本部情報システム本部の業務に関する事項
	元女 久光	東北支社の業務に関する事項
	森 隆政	東京支社の業務に関する事項

参考2 専門委員会

委員会名	審議事項
IT戦略委員会	公社全体のITの効率化、効果的な活用
ガバナンス/コンプライアンス委員会	ガバナンス機能の強化、コンプライアンスの推進
投資委員会	高額な支出等の適正化
地域/ネットワーク戦略委員会	地域関連施策、社会貢献施策の推進、郵便局ネットワークの活用
環境委員会	環境施策の推進
広報委員会	広報、広告宣伝、ディスクロージャーの戦略展開
ヒューマンリソース/ES委員会	職員の潜在能力の開発・活用、従業員満足度の向上等
調達委員会	コスト削減、調達活動の適正化・効率化
CS推進委員会	お客さま等の声を分析し、サービス改善等を推進