

## 公社が対処すべき課題

公社の第1期中期経営目標期間（平成15年度～平成18年度）における2事業年度が終了し、同期間の半ばを折り返したところです。引き続き、中期経営目標の確実な達成に向け、中期経営計画・年度経営計画の着実な実施に取り組みます。

### 1 サービス水準の維持・向上について

高度化・多様化するお客さまのニーズに的確に対応するとともに、CS（お客さま満足度）の向上への取組を推進し、より質の高い商品・サービスの提供に努めていきます。合わせて、コンプライアンスの徹底、特に個人情報保護の取組、部内者犯罪の撲滅を推進し、お客さまからの指示と信頼の確保に努めます。

郵便業務においては、一般小包郵便物、企業郵便・DM、国際スピード郵便（EMS）の更なる商品・サービス改善などによる利用拡大を図ります。また、接遇・マナーの向上、誤配達・誤送の防止などサービス品質の向上に努めます。

郵便貯金業務においては、投資信託販売の取扱開始に向けて必要な体制を整え、適正なセールス活動に努めます。また、現金過不足事故防止の取組などにより業務品質の向上に努めるとともに、金融サービス提供における適切なセキュリティー対策に努めます。

簡易生命保険業務においては、コールセンターの機能向上やお客さま相談体制の強化を図るとともに、職員のコンサルティング能力の充実を図るなどお客さま満足を高めるサービスの充実に努めます。また、コンプライアンスを徹底し、業務品質の向上に努めます。

### 2 財務内容の健全性の確保について

サービス改善や適切な資金運用による収益の確保を図るとともに、JPSの展開、調達コストの削減など業務の効率化の推進、生産性の向上による経費削減に努め、財務内容の健全性を確保します。

郵便業務においては、商品・サービスの改善とともに職員の営業スキルの向上を図るなど営業体制の強化に取り組むことにより、収益の確保に努めます。また、JPSの定着と高度化による一層の生産性向上に取り組むほか、郵便物処理の機械化、非常勤職員の活用、調達コストの削減などの取組により、費用の削減に努めます。

郵便貯金業務においては、ALMを適切に実施し、定額・定期新規預入額の計画的な推進を図り、長期・安定的な収益の確保に努めます。また、事務量の変化に応じ、外務職員の減員、内務職員の要員配置の適正化を行うとともに、JPSの取組を全郵便局に展開するなど経費抑制、生産性向上に努めます。

簡易生命保険業務においては、新契約の確保、失効解約の抑制により将来にわたる保険料収入を確保するとともに、ALMの充実、資金運用力の向上を図ります。また、集金事務の効率化による外務職員のスリム化、事務センターにおけるJPSの推進などによる経費抑制、生産性向上に努めます。