

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3事業年度が終了し、目標の仕上げの時期に入ったところです。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。

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、投資信託について18年度の販売体制の拡充に向け、取扱局の拡大、商品の追加等に取り組めます。

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度を高めるサービスの充実に努めます。

2 コンプライアンス等の徹底について

コンプライアンス等については、従来から取り組んできているところですが、特に部内者犯罪の撲滅、個人情報保護の取組、不適正営業事案の再発防止について体制の強化を図りつつ、推進することによりお客さまからの支持と信頼の確保に努めます。

郵便業務においては、料金不適正収納の防止、現金過不足事故の防止、個人情報保護等の取組により業務品質の向上に努めるとともに、早期に内部統制の確立を図ります。

郵便貯金業務においては、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、顧客情報の管理等、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、不適正営業の根絶、現金過不足事故防止の取組や顧客情報の適正管理等の取組により業務品質の向上に努めます。

3 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法人営業に携わる職員の育成、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、非常勤職員の活用などを行うとともに、JPSの取組を貯金事務センター及び郵便局で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、A L M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 J P S の推進などによる経費抑制、生産性向上に努めます。

17年10月に郵政民営化関連法が成立したことから、19年10月からの民営・分社化に向け、17年度において情報システムの構築・改修等の準備作業に取り組んでいます。