

日本郵政公社

日本郵政公社のディスクロージャー冊子

2004

日本郵政公社 2004

日本郵政公社のディスクロージャー冊子

トップメッセージ

1 業績・財務ハイライト

1.業務の状況	8
(1) 郵便業務の概況	8
(2) 郵便貯金業務の概況	10
(3) 簡易生命保険業務の概況	11
2.財務の状況	14
(1) 日本郵政公社	14
(2) 郵便業務	16
(3) 郵便貯金業務	17
(4) 簡易生命保険業務	19
3.資金運用の状況	21
(1) 郵便貯金業務	21
(2) 簡易生命保険業務	22

2 トピックス

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

3 経営の取組(推進状況)

1.経営の取組	36
(1) 経営理念	36
(2) 行動憲章	36
(3) 環境基本宣言	37
(4) 経営ビジョン	37
(5) 中期経営目標・中期経営計画	38
(6) 平成16年度経営計画	38
(7) アクションプラン	40
2.経営基盤の強化	44
(1) コンプライアンス(法令等の遵守)の取組	44
(2) リスク管理への取組	46
(3) 職員の能力開発	52
3.経営の効率化	53
(1) 経費の削減	53
(2) 貯金事務センターの再編	54
(3) 簡易保険事務センターの再編	55
4.地域との関わり	55
(1) ふるさと小包	55
(2) ふるさと物産展	56
(3) 住民票の写し等の郵送交付の取扱い	56
(4) 地方公共団体受託事務	56
(5) 高齢者への在宅福祉サービスの支援—ひまわりサービス	57
(6) 防災協定の締結	58
5.環境への取組	59
(1) 郵政エコプラン(日本郵政公社環境中期計画)等	59
(2) 環境施策トピックス	61
6.社会貢献活動	63
(1) 福祉への貢献	63
(2) 非常時の対応	66
(3) 地域社会との交流	68
(4) 健康増進活動	71
(5) 国際社会への貢献	71
(6) 国際交流	74

4 公社概要

1.組織の概要	76
(1) 組織図	76
(2) 種別郵便局数	77
(3) 職員の状況	77
(4) 郵便ポスト設置数	77
(5) ATM・CDの設置数	77

2.郵便局ネットワークの特徴	78
3.役員の氏名・役職	79
4.業務の内容	80
5.商品・サービスのラインアップ	81
(1) 郵便	81
(2) 郵便貯金	84
(3) 簡易保険	88
6.主な情報提供資料	90
(1) ディスクロージャー冊子	90
(2) ホームページ	91
7.本社及び支社・事務所の所在地	92
8.取扱時間・お問い合わせ	92
(1) 窓口の取扱時間	92
(2) ATM(現金自動預払機)等の取扱時間	93
(3) お問い合わせ	93
(4) 情報公開窓口	95
9.沿革	95
10.子会社等との関係	96

5 資料編

1.業績主要データ	98
(1) 業務の状況を示す指標	98
(2) 資産運用に関する指標	99
(3) 経理に関する指標	105
(4) 都道府県別郵便局数	105
2.財務主要データ	107
(1) 公社会計と業務区分別整理のあらまし	107
(2) 公社全体に係る財務諸表(単体)	109
(3) 郵便業務に係る財務諸表(単体)	117
(4) 郵便貯金業務に係る財務諸表(単体)	123
(5) 簡易生命保険業務に係る財務諸表(単体)	129
(6) 公社全体に係る財務諸表(連結)	136
(7) 郵便業務に係る財務諸表(連結)	144
(8) 監査報告書	150

索引	151
----	-----

トップメッセージ

日本郵政公社が昨年4月に発足して、早くも1年が経ちました。この間、お客さま第一の「真っ向サービス」をスローガンとして掲げ、職員が一丸となって、お客さまサービスの向上と新しい価値溢れる公社の創造に向けて努力を重ねてまいりました。おかげさまで、概ね順調なスタートを切ることができたものと考えております。皆さまの温かいご支援に厚くお礼申し上げます。

新しい価値溢れる公社の創造に挑戦、 経営改革を推進

私は公社の発足に当たり、①「真っ向サービスの徹底」、②「健全な経営基盤の確立」、③「明るい将来展望を持てる働きがいのある公社の創造」の3つを経営ビジョンとして掲げました。この3つの経営ビジョンの実現と、日本郵政公社法の枠組みの下で定められております中期経営目標(4年間)を達成するため、当初の2年間の具体的な行動計画であるアクションプランを策定し、経営改革を推進してきました。

具体的には、経営体制の整備・基礎固めとして、従来の行政型官庁組織を改め、効率的で活力ある「マーケット指向の企業型組織」を目指す本社・支社組織改革を実施しました。また、トヨタ自動車(株)のご協力を得て立ち上げた生産性向上の取組をJPS(Japan Post System)と命名し、全社を挙げて推進しています。郵便では、最初に取り組んだ越谷局(埼玉県)において21%、全国展開のために指定した14モデル局においても12%の生産性向上を達成しました(16年3月期)。郵便貯金・簡易保険の事務センターや郵便局の現場でも、同様の取組を推進しております。調達コストについては、2年間で20%削減(14年度実績比)を目標に掲げ、調達プロセスの競争性・透明性・公正性を確保する聖域なき見直しを進め、15年度は13.7%の削減を達成しました。

サービス面では、EXPACK500(エクスパック500)や終身保険「ながいきくん(ばらんす型)」などの新商品を販売、ATMの利便性を高めるなどお客さまのニーズにお応えするべく、様々なサービスの改善に努めて

います。また、新しい価値溢れる公社を創造するため、コンビニエンスストアとの提携による郵便ポストの設置やふるさと小包の受付、あるいは物流事業者と総合的な協力関係を構築するなど、民間事業者との提携・協業を進めています。

IT化の影響、民間事業者との競争激化、低金利の長期化など厳しい経済環境の中、これら経営改革の推進と収益確保等の努力により、公社初年度の15年度は全体で約2兆3千億円の黒字を達成しました。特に懸案としていた郵便業務は、引受郵便物数が前年比2.3%減、収益も639億円減少する中、効率化、生産性向上、調達コストの削減等に取り組み、263億円の黒字へ転換(14年度の225億円の赤字から488億円改善)しましたが、依然として厳しい経営状況が続いております。郵便貯金業務・簡易生命保険業務についても、郵便貯金残高、簡易保険の資金量がそれぞれ約6兆円減少する中、コスト削減等に取り組み、郵便貯金業務は2兆2,755億円の利益を上げ、簡易生命保険業務は内部留保(価格変動準備金)41億円の積増しができました。

日本郵政公社 総裁

生田正治



16年度は真っ向勝負の年、 アクションプランを貫徹

16年度は、2年間のアクションプランの最終年度であり、「真っ向勝負の年」と位置付け、アクションプランの貫徹に全力を挙げます。

郵便では、「ターゲット10」(一般小包の17年度シェア目標10%)のスローガンの下、品質・サービスレベルを向上させ、ファーストクラスのサービスを目指します。また、JPSは全国約1千局で10%の生産性向上を目指して取り組んでいるほか、オペレーション基盤の抜本的な改革を進めています。

郵便貯金・簡易保険は、コンサルティング能力を高めるなど営業力を強化しつつ、ご家庭の金融に関わることを気軽にご相談いただける「ファミリーバンク」を目指して、サービス・業務品質の向上に取り組んでいます。

公社全体としては、「真っ向サービス」を実践するため、引き続き、お客さま満足度(CS)の向上に注力すると同時に、お客さま満足度向上のためにも従業員満足度(ES)の向上に取り組めます。また、郵便局の組織・運営を見直し、お客さまサービスのフロントラインとしての機能を向上させます。さらには、JPSを全社へ展開し浸透させるとともに、調達コストの削減についても目標の20%を必ず達成いたします。

以上の取組を成功させるため、仕事のやり方や流れをドラスティックに変え、しなやかで自由闊達な職場を創る「文化の改革」を推進しています。意思決定や情報流通の仕組みを改め、PDCAサイクルを確立し実践することを、本社から始めて支社・郵便局へ展開して行きます。

経営ビジョンの実現に向けて、 更なる改革を推進

公社は、企業としての価値を最大限高めるため、常に進化し、新しい価値の創造に邁進してまいります。お客さまに喜ばれ、信頼され、愛される「真っ向サービス」を提供することにより、「健全な経営基盤」を確立し、「明るい将来展望を持てる働きがいのある公社」を創る、つまり3つの経営ビジョンの実現が改革の目指すところ です。

さらには、新しい価値の創造を目指して、国際ビジネスを強化したり、民間事業者や地方自治体との連携を深め窓口サービスを充実する「ワンストップ・コンビニエンス・オフィス構想」の実現に向けて、取組を始めています。

このたび、公社の取組を皆さまにご理解いただけるよう、本冊子を作成いたしました。ご活用いただければ幸いです。

今後とも、全職員一丸となって「真っ向サービス」の提供に一層努力してまいりますので、引き続きのご支援、ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

平成16年9月

本冊子内の表中の数値及びパーセント表示は、端数処理により合計数字が合わない場合があります。