

# 2

## 経営の取組

### CONTENTS

1. 中期経営目標・中期経営計画（郵便業務）	20
（1）中期経営目標	20
（2）中期経営計画	21
2. 16年度経営計画（郵便業務）	23
3. アクションプラン（郵便業務）	24
4. 経営基盤の強化	25
（1）コンプライアンス（法令等の遵守）の取組	25
（2）リスク管理の取組	27
（3）職員の能力開発	27
5. 経営の効率化・生産性の向上	28
（1）経費の削減	28
（2）JPSの取組	29
6. 民間事業者との提携	30
（1）コンビニエンスストアとの提携	30
（2）民間物流会社との提携先の拡大	30
7. 環境への取組	32
8. お客さま満足度の向上	34
9. 社会貢献活動	34
（1）福祉への貢献	34
（2）非常時の対応	36
（3）地域社会との交流	37
（4）地域社会への貢献	38
（5）国際社会への貢献	40
（6）国際交流	41
（7）手紙文化の振興	42
10. その他	44
窓口の取扱時間	44

# 1 中期経営目標・中期経営計画(郵便業務)

## 1 中期経営目標

平成15年度から平成18年度までの4年間における郵便業務の中期経営目標は、次のとおりです。

### 財務内容の健全性の確保

独立採算制の下で経営の健全性を確保するために、収益の確保と費用の抑制に努め、積立金(累積利益)を確保します。

数値目標等項目	目標値	目標設定の考え方
積立金	500億円以上 (期間終了時点の値)	事業環境の変化によって欠損が生じる可能性(損益変動リスク)への対応や公社発足時における資産・負債差額のマイナス状態(債務超過)の縮小を進めるため、利益を確保し、積立金を充実することが重要。

積立金：平成18年度郵便業務の区分に係る貸借対照表の内訳における利益剰余金の額(平成15年度から平成18年度までの累積利益)

### 業務運営の効率化

できるだけ安い料金で継続的に郵便サービスを提供していくため、郵便物処理の機械化の推進や非常勤職員の活用等を進め、業務運営の効率化を図ります。

数値目標等項目	目標値	目標設定の考え方
事業経費率	98.5%以下	今後、営業収益の減少が見込まれる中で業務運営の効率化を図り、営業原価、販売費及び一般管理費の抑制に努めることによりコスト競争力を確保していく。

事業経費率：(営業原価+販売費及び一般管理費)÷営業収益×100

### 郵便サービスの維持・向上

郵便物の確実な送達などサービス品質の維持・向上を図るとともに、郵便の受け取りやすさやお問い合わせへの対応の向上などによりお客さまの利便性の向上を図ります。

数値目標等項目	目標値	目標設定の考え方
送達日数達成率	全国平均 97.0%以上 (4年間の平均値)	郵便サービスの基本である郵便物の送達日数について、「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合を維持することにより、お客さま満足を向上。

送達日数達成率：「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合

### 経営管理の高度化

地域の事情を踏まえつつ費用対効果の向上を図るために、従来の収入目標、支出予算による管理に加え、損益目標に着目した管理を平成16年度から導入します。

この損益管理は、郵便事業がネットワーク事業であることを踏まえ、県等の一定の地域の郵便局をまとめた「エリア」単位で行います。

## 2 中期経営計画

### 事業計画

郵便業務の中期経営目標を達成するためにとるべき措置として計画している事項は、次のとおりです。

#### 1. 業務運営の効率化

- (1) 人件費：郵便物処理の機械化の推進及び非常勤職員の活用等による人件費抑制
- (2) 物件費：競争契約の拡大、契約内容の見直し及び郵便物輸送分野における情報システム管理業務の出資子会社への委託等のアウトソーシングの活用などによる物件費の抑制

#### 2. 郵便サービスの維持・向上

- (1) サービス品質の維持・向上：迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上  
送達日数達成率の維持
- (2) お客様の利便性の向上等：
  - 差し出しやすさの向上、手紙文化の振興
    - ア. 郵便局における封筒や便箋等の試行販売、写真付き切手の試行販売の実施
    - イ. 若年層の手紙離れを防止し、手紙文化の振興に努める
  - 受け取りやすさの向上
    - ア. 再配達を受付方法を多様化
    - イ. 再配達体制の見直し
    - ウ. 新集配システムによる配達体制の強化
  - その他お客様ニーズに対応したサービス改善
    - ア. 通常郵便物の締切時刻を繰り下げるとともに小包・通常郵便物の翌日配達エリアの拡大による郵便物の送達のスピードアップ
    - イ. インターネットによる配達完了通知サービスの提供、全郵便局における窓口での引受・受渡情報の即時入力
    - ウ. 国際スピード郵便(EMS)の品質向上、サービスの高度化
    - エ. お客様のニーズに対応したサービス改善、料金体系の見直し
- (3) 法人営業体制の強化：
  - マーケットサイズに応じた大口法人営業体制の強化、ビジネス地域等における集荷体制の強化
  - 民間企業との提携や出資制度の活用により、一連のサービスをトータルで提供する体制を整備

#### 3. 経営管理の高度化

- (1) 地域別損益管理の導入：県等の一定の地域の郵便局をまとめた「エリア」単位での損益管理を平成16年度に導入
- (2) 郵便業務に係るシステムの整備：データに基づく経営管理、郵便局の業務支援等に必要な情報システムを強化

## 収益及び費用の見通し

(平成15～18年度)

(単位:億円)

科目	15年度	16年度	17年度	18年度	合計
営業収益	20,300	20,306	20,238	20,185	81,030
営業原価	19,157	19,016	18,867	18,818	75,859
人件費	14,357	14,210	14,113	14,064	56,742
経費	4,800	4,807	4,754	4,755	19,116
営業総利益	1,143	1,290	1,371	1,367	5,171
販売費及び一般管理費	1,003	997	978	975	3,953
人件費	545	544	530	520	2,138
経費	459	453	448	455	1,814
営業利益	140	293	393	393	1,218
営業外収益	0	0	0	0	0
営業外費用	103	95	90	87	375
経常利益	37	198	304	306	844
特別利益	-	-	-	-	-
特別損失	63	80	95	81	320
当期利益	26	118	208	224	524

## 予算

(平成15～18年度)

(単位:億円)

科目	15年度	16年度	17年度	18年度	合計
(収入)					
業務収入	21,184	21,193	21,126	21,090	84,595
郵便収入	20,214	20,225	20,152	20,097	80,689
その他の業務収入	970	968	974	993	3,906
業務外収入	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
印紙収入	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
前期よりの繰入金から受入	5,756	-	-	-	5,756
資本収入	419	574	607	570	2,170
借入金	419	574	607	570	2,170
計	49,010	43,260	43,085	42,887	178,243
(支出)					
業務支出	20,192	20,075	19,932	20,070	80,269
人件費	15,057	14,892	14,781	14,933	59,664
経費	5,027	5,089	5,063	5,053	20,232
その他	108	94	88	84	373
施設整備費	766	947	978	1,137	3,827
業務外支出	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
印紙収入納付額	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
借入金償還	6,401	233	216	221	7,071
計	49,010	42,748	42,478	42,655	176,889

## 資産及び負債の見通し

(第1期中期経営計画期間終了時:平成19年3月31日)

(単位:億円)

科目	金額	科目	金額
(資産の部)		(負債の部)	
流動資産	2,828	流動負債	7,493
固定資産	22,050	営業未払金	158
有形固定資産	21,915	前受郵便料	536
無形固定資産	122	賞与引当金	682
投資その他の資産	12	その他の流動負債	6,116
繰延資産	-	固定負債	20,774
		日本郵政公社債券	-
		退職給付引当金	16,701
		その他の固定負債	4,073
		負債合計	28,266
		(資本の部)	
		設立時資産・負債差額	3,913
		利益剰余金	524
		資本合計	3,389
資産合計	24,878	負債資本合計	24,878

## 資金計画

(平成15～18年度)

(単位:億円)

科目	15年度	16年度	17年度	18年度	合計
資金支出	49,156	43,798	43,602	44,021	178,398
営業活動による支出	41,448	42,103	41,278	41,297	166,126
投資活動による支出	771	948	979	1,138	3,835
財務活動による支出	6,401	233	216	221	7,071
次期への繰越金	536	513	1,130	1,366	1,366
資金収入	49,156	43,798	43,602	44,021	178,398
営業活動による収入	42,835	42,686	42,475	42,296	170,292
郵便収入	20,217	20,227	20,156	20,100	80,699
印紙収入	21,651	21,493	21,352	21,227	85,722
手数料収入	737	732	727	722	2,918
その他の業務収入	231	235	240	247	953
投資活動による収入	2	2	7	24	35
有形固定資産の売却による収入	2	2	7	24	35
財務活動による収入	419	574	607	570	2,170
長期借入金による収入	419	574	607	570	2,170
前期よりの繰入金	5,900	536	513	1,130	5,900

(注1) 計数はいずれも中期経営計画策定時における見通しの額です。  
(注2) 計数は表示単位未満を四捨五入しているため合計は一致しません。  
(注3) 「-」は計数が存在しないことを意味します。

郵便業務の中期経営計画に定めた事項に関して平成16年度に計画している事項は、次のとおりです。

### 1. 業務運営の効率化

- (1) 人件費：郵便物処理の機械化、非常勤職員の活用、JPSの推進等による生産性の向上による人件費の抑制
- (2) 物件費：競争契約の拡大、契約内容の見直しなどによる物件費の削減

### 2. 郵便サービスの維持・向上

- (1) サービス品質の維持・向上：
  - ア. 迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上
  - イ. 送達日数達成率の向上
  - ウ. 誤配達、誤転送、誤返還等の原因分析、防止策の迅速化
- (2) お客さまの利便性の向上等：
  - ア. 差し出しやすさの向上、手紙文化の振興
  - イ. 封筒の試行販売の拡大、写真付き切手の販売促進
  - ウ. コンピュータ郵便、ハイブリッドめーるの改善
  - エ. 集荷マニュアル活用による効果的な集荷体制の構築
  - オ. 受け取りやすさの向上
  - カ. 指定場所への初回配達、配達ボックスの活用を推進
  - キ. 新集配システムの推進
  - ク. その他お客さまニーズに対応したサービス改善
  - コ. ア. 郵便物の送達の更なるスピードアップ
  - ク. イ. 国際スピード郵便(EMS)の品質向上、サービスの高度化
  - ケ. ウ. 集荷依頼及び再配達依頼の電話受付を集約したコールセンターの設置(東京23区を対象に開始)
  - コ. エ. お客さまのニーズに対応したサービス改善、料金体系の見直し
  - ク. お問い合わせへの対応向上
  - ケ. 郵便サービス案内センター等のお客さま対応窓口の整理・統合について更に検討
- (3) 法人営業体制の強化：
  - ア. マーケットサイズに応じた大口法人営業体制の強化
  - イ. 外務職員等を中心とした中小口営業体制の強化
  - ウ. 営業スキルのレベルアップのための各種研修、環境整備の実施
  - エ. 民間企業との提携等により、一連のサービスをトータルで提供する体制を整備

### 3. 経営管理の高度化

- (1) 地域別損益管理の導入：
  - ア. 県等の一定の地域の郵便局をまとめた「エリア」単位での損益管理を平成16年度から実施
- (2) 郵便業務に係る情報システムの整備：
  - ア. 郵便局の窓口機器等から切手・はがきの種類別販売状況等を把握
  - イ. 次期郵便追跡・決済・経営系システムの開発
  - ウ. 郵便局LANを活用し効率的な計画事務を推進

## 3 アクションプラン(郵便業務)

ファーストクラス  
最高水準のサービスと品質で小包もDMも市場拡大  
～ 黒字体質への転換と事業の拡大再生産～

平成15・16年度合計

	アクションプラン	(中期経営計画)
収 益	3兆8,894億円	(4兆606億円)
費 用	3兆8,680億円	(4兆514億円)
利 益	214億円	( 92億円)

### 1. サービス品質の向上、お客さまニーズへの対応

商品・サービスの改善を図るとともに、営業体制の整備等により営業力の強化を図ります。

- (1)一般小包:スピードアップ、トータルサービスの提供、集配体制の整備、回収物流の開始等、サービスと品質の徹底的な改善により、3年後の平成17年度に小型物品市場におけるシェアを10%に拡大
- (2)ダイレクトメール・冊子小包:企画提案営業の推進、トータルサービスの提供、集荷体制の強化、サービス改善等による新たな需要創出
- (3)配達記録、EMS、ITを活用した郵便サービス(コンピュータ郵便、ハイブリッドめーる、レタックス等)

### 2. 効率化の推進、生産性の向上

2年間合計で中期経営計画に更に約2,420億円の経費削減を追加します。

- (人件費 約1,530億円、物件費 約890億円)
- (1)人件費:機械化・転力化、生産性向上等により抑制  
〔参考〕職員数 12万7千人(H15.4) 11万5千人(H17.3)  
中期経営計画策定時の想定: 11万9千人(H17.3)
  - (2)物件費:調達方法の見直し、車両・機器の仕様の見直し等

### 3. 競争力強化のための投資的施策

2年間合計で中期経営計画に更に約800億円の投資を追加します。

- (1)物流ネットワーク:スピードアップのための集配運送ネットワークの整備等
- (2)情報システム:郵便物追跡システムの拡充等
- (3)営業・集荷体制:営業職員1万人体制の整備等
- (4)その他:市場競争力ある料金水準への改定等

# 4 経営基盤の強化

## 1 コンプライアンス(法令等の遵守)の取組

日本郵政公社は、「コンプライアンス」を経営上の最重要事項の一つと位置付けて取り組むこととしています。日々の仕事の中でコンプライアンスを徹底実践し、お客さまの信頼(社会的な信頼)を確保することを目指しています。

「コンプライアンス」は単に法令、諸規則・各種規程類を守ることだけではありません。公社の役職員としてこれらを守ることは当然であり、これに加えて倫理、社会規範、モラル、マナーも遵守し、公正な行動をとることを目指しています。

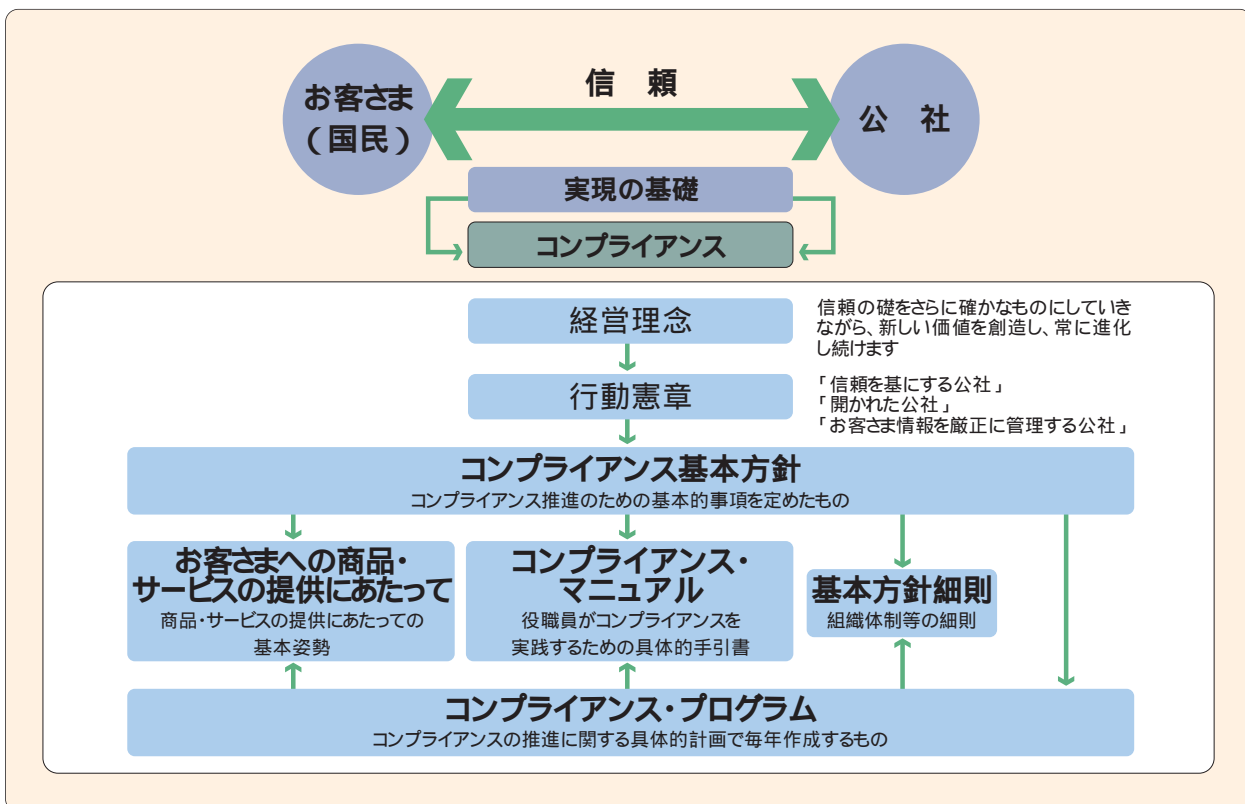
コンプライアンスに関する方針等を策定し、公社全体としてのコンプライアンスの推進体制を整備するとともに、各種会議・研修等を通じたコンプライアンス意識の浸透にも取り組んでいます。

### コンプライアンスに関する方針等の策定

日本郵政公社は、以下のとおりコンプライアンスに関する方針等を策定しています。

- (1)日本郵政公社コンプライアンス基本方針  
「経営理念」、「行動憲章」に基づき、コンプライアンス推進のための基本的事項を定めたもの。
- (2)お客さまへの商品・サービスの提供にあたって  
(1)に基づき、郵便局における商品・サービスの提供にあたっての基本姿勢を定めたもの。
- (3)日本郵政公社コンプライアンス・プログラム  
(1)に基づき、コンプライアンスの推進に関する具体的計画を定めたもので、毎年作成するもの。
- (4)コンプライアンス・マニュアル  
(1)に基づき、役職員がコンプライアンスを実践するための具体的な手引書として策定したもので、全役職員に配布したものの。

### コンプライアンスに関する方針等の体系



## お客さまへの商品・サービスの提供にあたって

わたしたちは、日本郵政公社「行動憲章」のもと、関係法令等を遵守し、以下のとおり商品・サービスの適切な提供に努めます。

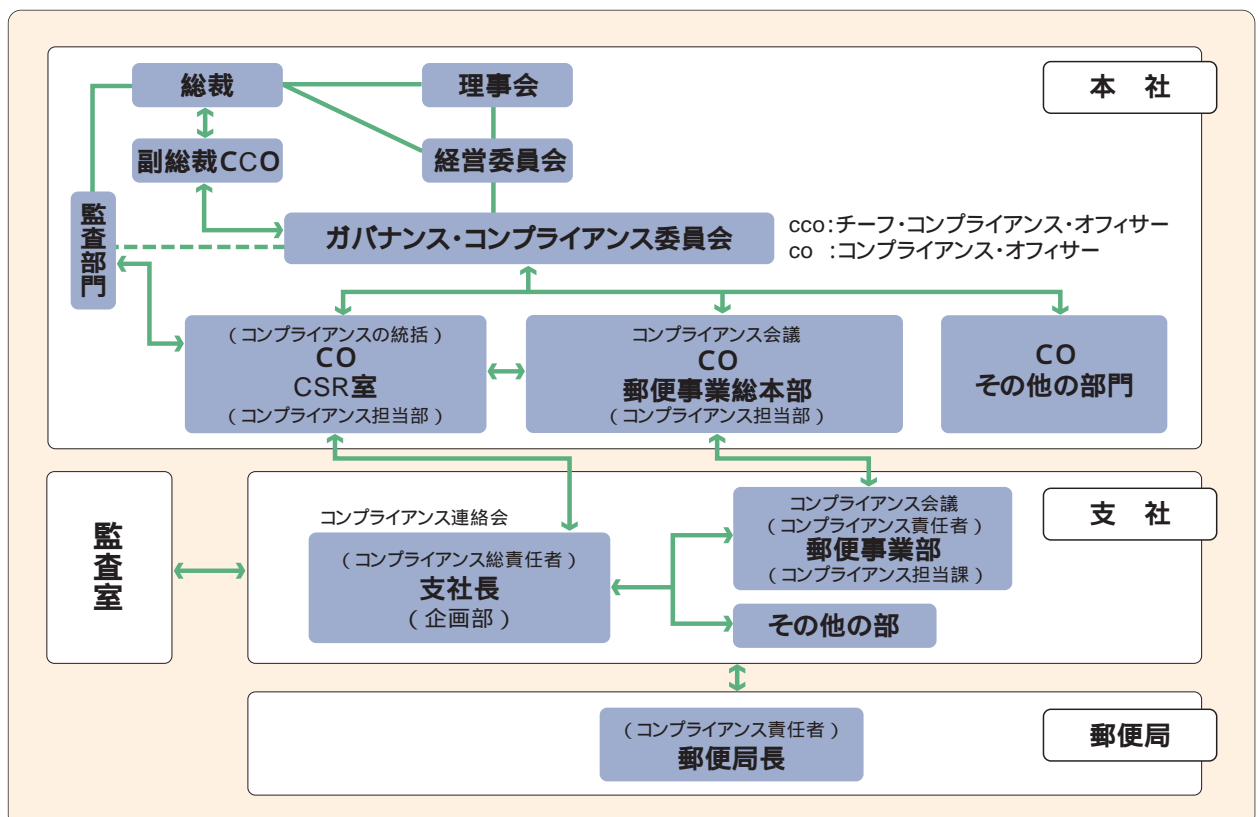
- 1 お客さまのニーズに応じ、適切な商品・サービスの提供に努めます。
- 2 お客さまご自身の判断でご利用していただくため、商品・サービスの内容を十分に理解していただくよう説明に努めます。
- 3 不確実な事項について断定的に説明したり、事実でない情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような説明は行いません。
- 4 商品・サービスの説明をさせていただく時間帯・場所等については、お客さまのご迷惑とならないよう努めます。
- 5 商品・サービスの提供に当たって知り得たお客さまに関する情報は、厳正に管理します。
- 6 適正な商品・サービスの提供が行えるように研修を充実させるとともに、一人ひとりが知識の習得に努めます。

## コンプライアンスの推進体制の整備

「日本郵政公社コンプライアンス基本方針」に基づく公社のコンプライアンス推進体制として、公社本社にガバナンス・コンプライアンス委員会を設置するとともに、公社全体のコンプライアンスの推進を統括する責任者として「チーフ・コンプライアンス・オフィサー（CCO）」を配置しています。

また、本社CSR室のほか、郵便事業総本部その他の事業本部にコンプライアンス推進を統括する責任者として「コンプライアンス・オフィサー（CO）」を設置するとともに、各機関にコンプライアンス責任者を配置しています。

### コンプライアンスの推進体制





## 2 リスク管理の取組

お客さまからお預かりした大切な郵便物を確実にお届けするため、郵便事業では、事故及び不正の予防に取り組みむほか、報告体制を整備し、万一事故等が発生した場合の迅速な対応に取り組んでいます。

### リスク管理体制

郵便事業総本部内において相互けん制機能を確保するとともに、各部及び各担当部において自ら担当する業務についてリスクの管理を行います。

リスク管理責任者(郵便事業総本部長が指定)は、郵便事業総本部におけるリスク管理状況の取りまとめ等リスクに関する総合調整を行います。

### リスク管理の方法

郵便事業総本部内の各部及び各担当部は、自ら担当する業務についてリスクを把握し、その評価を行い、評価を踏まえ、必要な対応策を講じています。

リスク管理責任者は、リスク管理の適切性及び有効性を確保するため、各部及び各担当部におけるリスク管理の状況について、定例及び随時に報告を求め、検証を行うとともに、必要に応じて、改善のための指導を行います。

### 郵便に係るリスクの管理区分

リスク	定義
事務リスク	事務処理が不適切、職員が正確な事務を怠る、又は事故、不正等を起こすことによる損失を被るリスク
システムリスク	情報システム障害及び不正使用等により損失を被るリスク

## 3 職員の能力開発

### 「郵便事業における接遇・マナー向上プログラム」の実施

平成16年度は、「真っ向サービス」を実践するため、「郵便事業における接遇・マナー向上プログラム」を展開しています。

具体的には、接遇・マナーに関する特別な研修を受けた「接遇リーダー」が、各郵便局の朝のミーティング等において「接遇マニュアル」や「接遇ビデオ」を使って、職員指導を継続的に実施しています。

また、各地域の拠点となる郵便局においては、直接部外の専門インストラクターによる研修も実施しています。



# 5 経営の効率化・生産性の向上

## 1 経費の削減

### 人件費の削減

郵便事業は、その事業特性ゆえに、業務の多くの部分を人的労働力に頼る必要があり、営業費用の7割以上を人件費が占めています。このため、事業を効率的に運営するため、人件費の削減に取り組んでいます。

平成15年度においては、郵便物処理の機械化、非常勤職員の活用などにより、6,720人の職員数の削減を実施しました。

なお、平成16年度においても、郵便物処理の生産性向上などにより、人件費の抑制に努めることとしています。

### 経費の削減

経費（営業費用のうち人件費以外の費用をいいます。）についても、競争契約の拡大及び契約内容の見直しなどによりコスト削減を進めています。

平成15年度においては、運送委託費について年度内額で約60億円を削減したほか、各種調達コストの削減に努めました。

なお、平成16年度においては、競争力強化のための投資を行うほか、新たな税負担の増加（約130億円）もあります。引き続き経費全般にわたって削減に努めることとしています。

### 営業費用の内訳

平成15年度における営業費用の内訳は、次のとおりです。

（単位：億円）

区 別	平成15年度
人 件 費	14,029
役 員 報 酬	0
給 与 手 当	10,082
基 本 給 当	7,224
諸 手 当	622
うち郵便販売促進手当	32
超 過 勤 務 手 当	777
賞 与	1,442
そ の 他 の 給 与 手 当	16
賞 与 引 当 金 繰 入 額	726
退 職 給 付 費 用	1,041
役 員 退 職 慰 労 引 当 金 繰 入 額	0
法 定 福 利 費	2,092
そ の 他 の 人 件 費	84
経 費	5,032
業 務 委 託 費	2,180
集 配 運 送 委 託 費	1,845
取 扱 手 数 料	335
業 務 委 託 費 以 外 の 経 費	2,851
燃 料 費	59
車 両 修 繕 費	56
切 手 ・ は が き 類 購 買 経 費	143
減 価 償 却 費	973
広 告 宣 伝 費	90
施 設 使 用 料	335
租 税 公 課	9
貸 倒 引 当 金 繰 入 額	8
貸 倒 損 失	5
そ の 他 の 経 費	1,168
営業費用合計（人件費＋経費）	19,061

（注1） 営業費用は、営業原価と、販売費及び一般管理費の合計です。

（注2） 上記金額には、消費税等を含んでおりません。

## 2 JPSの取組

### 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、モデル郵便局でも平均12%向上し、一方サービス品質でも、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。

#### JPSとは

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上げているトヨタ生産方式を参考・応用することにより、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・ムラ・ムリを徹底的に排除して、生産性の向上を図る取り組み。

### 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】



## 6 民間事業者との提携

### 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の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

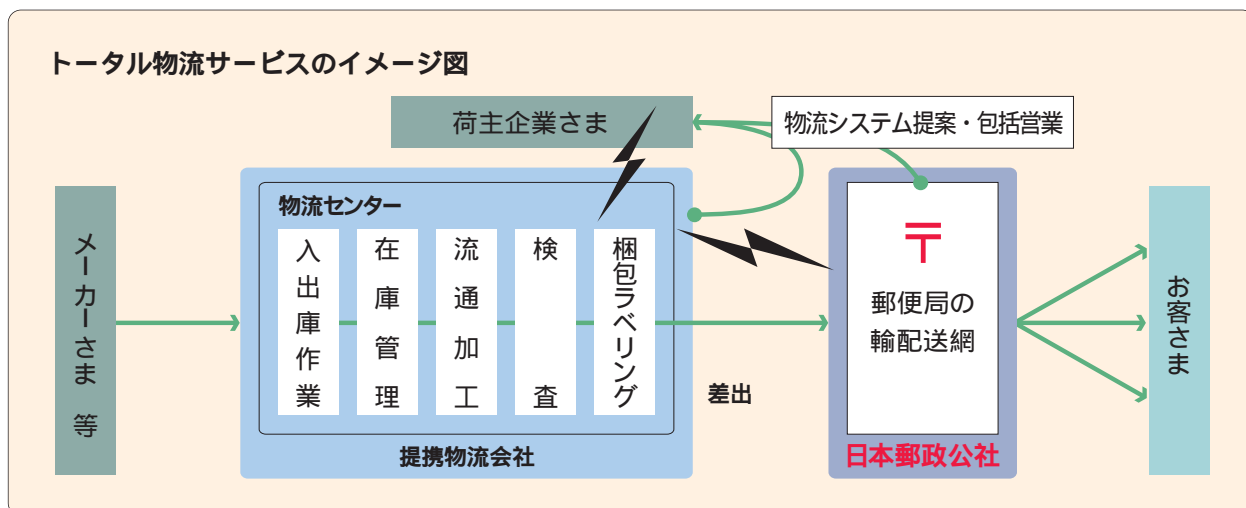
### 2 民間物流会社との提携先の拡大

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次のとおりです。

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

#### トータル物流サービスのイメージ図

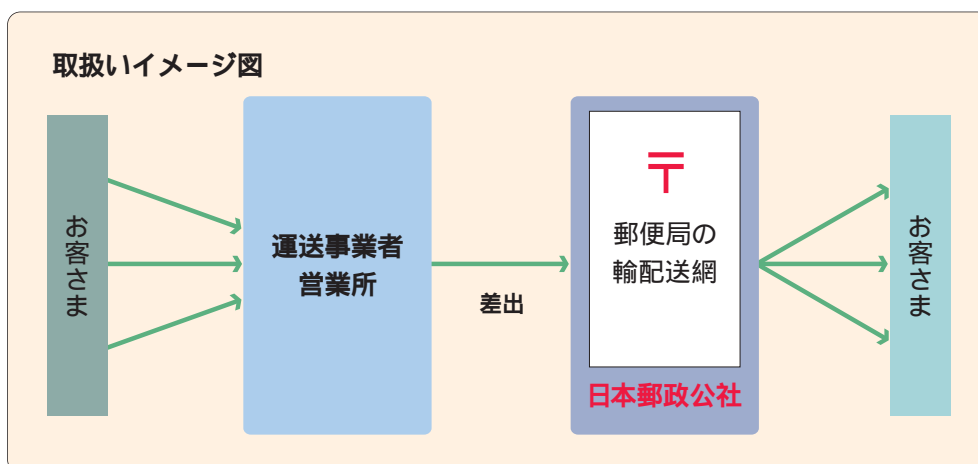


参考

国民共有の生活インフラである郵便局ネットワークを活用し、民間運送会社がお客さまからお預かりした保冷荷物等を全国にお届けする取り扱いを実施しています。

会社名	引受地域(配達地域は全国)
西濃運輸(株)(グループ会社を含む。)	全国
トナミ運輸(株)*	茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、東京都、新潟県、長野県、富山県、石川県、福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、岡山県、広島県、山口県
名鉄運輸	北海道、宮城県、山形県、岐阜県、愛知県、三重県、福岡県
信州名鉄運輸(株)	新潟県、長野県
第一貨物(株)	青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県
岡山県貨物運送(株)*	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県
宇和島自動車運送(株)*	愛媛県
(資)琉球通運航空*	沖縄県
松岡満運輸(株)*	北海道
西武運輸(株)*	北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、東京都、新潟県、長野県、石川県、福井県、静岡県、愛知県、滋賀県、大阪府、岡山県、広島県、徳島県、福岡県、鹿児島県
九州西武運輸(株)	広島県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県
西鉄運輸(株)*	岡山県、広島県、山口県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県
(株)エスラインギフ*	北海道、埼玉県、千葉県、神奈川県、東京都、岐阜県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、岡山県、広島県、福岡県
札幌通運(株)*	北海道、宮城県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、神奈川県、山梨県、東京都、静岡県、滋賀県、大阪府
(株)近鉄エクスプレス北海道*	北海道
(株)近鉄ロジスティクス・システムズ*	全国

(注) \*の会社は保冷扱いとしない一般小包も取り扱いします。  
(西濃運輸(株)のグループ会社のうち北海道西濃運輸(株)及び沖縄西濃運輸(株)は、一般小包も取り扱いします。)



## 7 環境への取組

日本郵政公社は、全国に郵便局ネットワークを展開する大きな事業体であり、その事業活動には大きな環境負荷を伴っています。

そこで、公社発足時に「環境基本宣言」を制定し、環境に配慮した経営を行っていくこととしたところです。また、関係役員7名から構成する環境委員会を設け、「環境基本宣言」で明示した理念と方針の具体化として、公社の環境に関する計画や具体的施策を検討し、順次、実践に移しています。

### 郵政エコプラン(日本郵政公社環境中期計画)等

郵政エコプラン(正式名称は「日本郵政公社環境中期計画」)は、平成16～18年度の3か年を対象として、公社の環境施策の目標及び取組を盛り込んだ中期計画です。

また、郵政エコプランの達成に向け、年度ごとの目標及び具体的施策を盛り込んだ年度計画が、16年度エコアクションプラン(正式名称は「平成16年度環境行動計画」)です。

これらの計画の概要は、以下の表のとおりです。

#### 環境負荷の削減(全体)

郵政エコプラン(対象期間: H16～18年度)の概要		16年度エコアクションプランの概要
分野	目標(3年間の到達点)	到達目標
(全体)	H18年度のCO <sub>2</sub> 排出量をH14年度比2.2%削減	CO <sub>2</sub> 排出量をH14年度比1.0%削減

#### 環境負荷削減への取組

郵政エコプラン(対象期間: H16～18年度)の概要		16年度エコアクションプランの概要
分野	目標(3年間の到達点)	到達目標
1.省エネ・省資源	電気、ガス等の施設の省エネルギー ・電気使用量の6%削減(H14年度比(以下同じ)) ・燃料使用量の8%削減  紙、水等の省資源 ・コピー用紙使用量(職員一人あたり)の25%削減 ・上水道使用量の5%削減	・電気使用量の3%削減(H14年度比(以下同じ)) ・燃料使用量の4%削減 ・省エネ診断実施数300箇所  ・コピー用紙使用量(職員一人あたり)の12.5%削減 ・上水道使用量の3%削減
2.局舎整備	環境に配慮した局舎(エコポストオフィス)整備 (床面積あたりのCO <sub>2</sub> 排出量) ・新増築時13%削減 ・大規模改修時6%削減	(床面積あたりのCO <sub>2</sub> 排出量) ・新増築時13%削減 ・大規模改修時6%削減
3.物品等調達	グリーン購入法の特定期間内での特定調達物品等の調達目標 ・全ての物品等において100% ( ) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律	特定調達物品等の調達目標 ・自動車(一般公用車を除く)及び印刷90% ・上記以外の物品等100%
4.物流	低公害車導入、物流システム転換等による物流面での環境配慮の推進 ・郵便物1tあたりのCO <sub>2</sub> 排出量4.1%削減 ・公社所有の軽四輪車両における窒素酸化物(NO <sub>x</sub> )の総排出量6.3%削減	・軽自動四輪車(優・低排出ガス) 車以上の仕様として調達予定) 増備 1,874両 更改 519両 ・2t車(ディーゼルの低排出ガス車、1都3県の環境条例にも適合) 更改 33両
5.廃棄物削減	3R「リデュース」発生抑制、「リユース」再利用、「リサイクル」再生利用」を推進し廃棄物を削減	3Rを推進
6.環境分野における社会貢献活動	地域社会における環境保護活動を推進	環境社会貢献活動の促進

## 環境施策推進の基盤整備

郵政エコプラン（対象期間：H16～18年度）の概要		16年度エコアクションプランの概要
分野	目標（3年間の到達点）	到達目標
1. 推進体制	自立的、継続的に環境施策に取り組むため、環境マネジメントシステムの構築・運用 ・モデル郵便局（野田郵便局（千葉県）、枚方東郵便局（大阪府））においてISO14001の認証取得 ・モデル郵便局で構築した環境マネジメントシステムを参考にマニュアルを作成し、各郵便局へ展開	・モデル郵便局（野田郵便局（千葉県）、枚方東郵便局（大阪府））におけるISO14001の認証を第2四半期中に取得 ・モデル郵便局で構築した環境マネジメントシステムを参考に自社独自システムのマニュアルを年度内に作成
2. 教育・啓発	環境に関する職員への研修や職場における環境啓発の推進	・各種研修内容への環境教育の追加 ・日本郵政公社「環境大賞」による郵便局等の推奨と優秀事例の紹介 ・環境月間行事の実施（6月）

（注）郵政エコプラン及び16年度エコアクションプランの詳細については、日本郵政公社ホームページをご覧ください。（<http://www.japanpost.jp>）

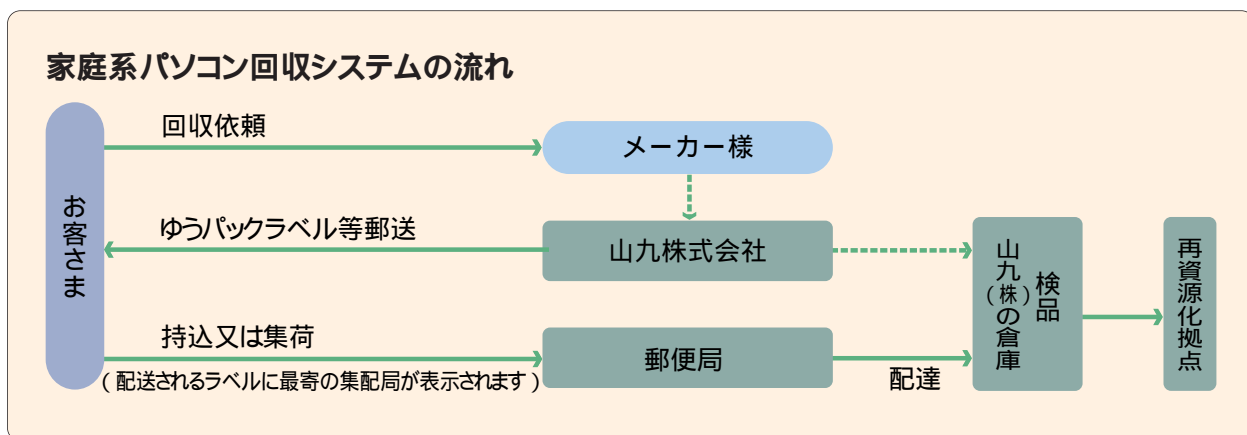
### 郵便はがきへの再生紙の使用

森林資源の保護・地球環境保全を目的として、暑中見舞用はがきは平成5年用から、年賀はがきは平成8年用から、通常及び往復はがきについては平成15年度から、再生紙を使用した郵便はがきを発行しています。

### 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7万9,300台となっています（社）電子情報技術産業協会発表）。



## 8 お客さま満足度の向上

### 郵便業務の取組

日本郵政公社では、総裁直轄の組織「CS推進室」を平成15年10月に本社内に設置いたしました。これは、郵便、郵便貯金、簡易保険という各種サービスを通じて、お客さまが感じる、思うことの一つひとつの声を大切にしながらサービス改善を実践し、お客さま満足度の向上を図るために設置したものです。

お客さまの声については、本社内に「CS推進委員会」、郵便事業総本部内に「郵便事業総本部CS推進委員会」を設置し、協議をしています。その結果サービス改善が必要と認められる内容については、実行に向けてスピーディーに行動を起こしています。

今後ともお客さまからの声に積極的に耳を傾け、ファーストクラスのサービスを目指してまいります。

### 「お客さまの声」を把握するためのチャネル

お客さまからのご意見・ご要望等を把握するため、以下のチャネルを活用しています。

- ・郵便局の窓口、電話
- ・お客さま相談窓口(日本郵政公社本社・支社、郵便サービス案内センター)
- ・ゆうびんホームページ

## 9 社会貢献活動

### 1 福祉への貢献

#### 社会福祉の増進に寄与する郵便サービスの実施

##### 障害のある方のための郵便料金の軽減

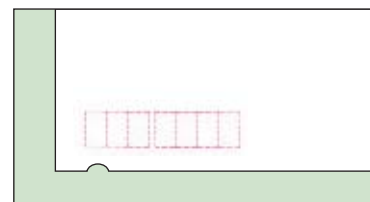
障害のある方の福祉の増進を図るために、次のように郵便物の料金を軽減しています。

1. 点字のみを内容とする通常郵便物及び公社が指定する施設において発受する盲人用録音物又は点字用紙を内容とする通常郵便物の料金を無料にしています。
2. 心身障害者団体が発行する定期刊行物を内容とする第三種郵便物、図書館と身体に重度の障害がある方又は知的障害の程度が重い方との間で発受される印刷物を内容とする小包郵便物、大型の点字図書等を内容とする小包郵便物及び公社が指定する施設と聴覚障害者との間で発受されるビデオテープを内容とする小包郵便物の料金を安くしています。

##### 目の不自由な方のための郵便はがき(くぼみ入りはがき)

目の不自由な方々が点字ワープロを使用してお便りを書く際に、表裏・上下が分かるよう、通常はがき・年賀はがき・暑中見舞はがきの一部分に半円形のくぼみを入れて発行しています。

また、身体障害者及び知的障害者の福祉の増進を図るため、重度の身体障害者(1級及び2級)、重度の知的障害者(療育手帳に「A」又は1度・2度)と表記されている方で希望する方には、お一人につき、くぼみ入り通常郵便はがき20枚を、青い鳥をデザインしたオリジナル封筒に入れて贈呈しています(毎年4月、5月)。





### 点字表示と点字不在配達通知カード

目の不自由な方々に、容易に郵便をご利用いただけるよう、ポストの取集時刻等の点字表示を行っています。また、郵便切手・はがき発売機の操作面に現金投入口・販売品目・購入枚数等を点字表示したテープをちょう付しています。さらに、受取人がご不在のため配達ができなかった郵便物をいったん郵便局に持ち戻る際には、保管している旨と連絡先を点字で表示した点字不在配達通知カードをお配りしています。

## 社会福祉事業のための寄附金を内容とする現金書留通常郵便物の料金免除

社会福祉の増進を目的とする事業を行う共同募金会、共同募金会連合会、日本赤十字社等の法人又は団体にあてた寄附金を内容とする現金書留通常郵便物の料金（特殊取扱の料金を含みます。）を免除しています。

## 寄附金付お年玉付郵便はがき等の発行

### 寄附金付お年玉付郵便はがき等の発行

平成16年用のお年玉付郵便はがき等については、寄附金付お年玉付郵便はがきを4億3,500万枚（寄附金の付いていないものは40億1,280万枚）発行したほか、寄附金付お年玉付郵便切手は、定価53円のを1,500万枚、定価83円のを350万枚発行しました。

### 寄附金付お年玉付郵便はがき等に付加された寄附金の配分

寄附金付お年玉付郵便はがき等に付加された寄附金は、社会福祉の増進を目的とする事業をはじめ、青少年の健全な育成のための社会教育を行う事業等、10の事業を行う団体を配分対象としています。

平成16年用寄附金付お年玉付郵便はがき及び寄附金付お年玉付郵便切手に付加された寄附金（約10億8,300万円）は340団体に配分しました。

### 寄附金配分状況（平成16年用寄附金付お年玉付郵便はがき及び寄附金付お年玉付郵便切手）（単位：千円）

配分対象団体が行う事業	配分団体数	配分額
社会福祉の増進を目的とする事業	291	834,688
風水害、震災等非常災害による被災者の救助又はこれらの災害の予防を行う事業	1	1,800
がん、結核、小児まひその他特殊な疾病の学術的研究、治療又は予防を行う事業	25	140,822
原子爆弾の被爆者に対する治療その他の援助を行う事業	2	11,463
交通事故の発生若しくは水難に際しての人命の応急的な救助又は交通事故の発生若しくは水難の防止を行う事業	2	15,138
文化財の保護を行う事業	2	6,198
青少年の健全な育成のための社会教育を行う事業	10	44,291
健康の保持増進を図るためにするスポーツの振興のための事業	1	5,292
開発途上にある海外の地域からの留学生又は研修生の援護を行う事業	1	8,996
地球環境の保全 <sup>注</sup> を図るために行う事業	5	14,517
合計	340	1,083,205

（注）本邦と本邦以外の地域にまたがって広範かつ大規模に生ずる環境の変化に係る環境の保全をいいます。

## 2 非常時の対応

### 被災者の皆さまへの支援策

天災その他非常の災害があった場合、次のような支援策を講じて被災者の皆さまへの援助を行っています。

- 1.被災者への郵便はがき等の無償交付（被災者1世帯につき郵便はがき5枚、郵便書簡1枚以内）
- 2.被災者が差し出す通常郵便物の料金（特殊取扱の料金を含みます。）免除
- 3.当該災害地の被災者の救助を行う地方公共団体等にあてた救援用物資を内容とする郵便物（現金書留及び小包）の料金免除

この他にも、避難所への移動郵便局（スペースポスト号）の派遣や、避難生活を余儀なくされている方々への郵便物の確実な配達及び激励訪問といったきめ細かい郵便サービスを提供しています。

### 被災者の皆さまの救助を目的とする寄附金付郵便切手の発行

風水害、震災等非常災害による被災者の救助又はこれらの災害の予防を行う事業を行う団体への寄附を目的とした寄附金付郵便切手の発行も次のとおり行ってきました。

- 1.阪神・淡路大震災 「切手趣味週間・『阪神・淡路大震災』寄附金付郵便切手
- 2.有珠山噴火災害 「北の大地 ・『有珠山噴火災害』寄附金付郵便切手
- 3.三宅島噴火等災害 「東京グリーティング・『三宅島噴火等災害』寄附金付郵便切手



### 3 地域社会との交流

#### 地域行事への参加

地域社会とのふれあいを大切に、日本全国各地の様々な行事に参加しています。

#### 「にっぽんど真ん中祭り」愛知県名古屋市

名古屋の晩夏の風物として新しく生まれた「にっぽんど真ん中祭り」。地元では「どまつり」と呼ばれ、全員が踊り手であることを目指し、市民が共に作る祭りです。開催期間中は約150万人もの熱気で名古屋の街は祭り一色になります。

郵便局からは名古屋市内の特定郵便局から若手職員が中心となって参加し、「どまつり」を大いに盛り上げています。どまつりの踊りは「曲の中に地元の民謡の一節を取り入れて、必ず手に鳴子を持って踊る」ことがルール。15年度は134名もの有志が集まり「郵便局チーム・真(まこと)」として、素晴らしい踊りを披露し、沿道のお客さまから大きな拍手をいただきました。ハッピーのデザインも踊りの振り付けも職員が考え、何度も練習を繰り返して当日に臨みました。

また、会場内の3カ所に臨時出張所を開設し、どまつりのレターセットや絵入り葉書を販売。どまつりのPRにも一役買うことができ、好評を博しました。



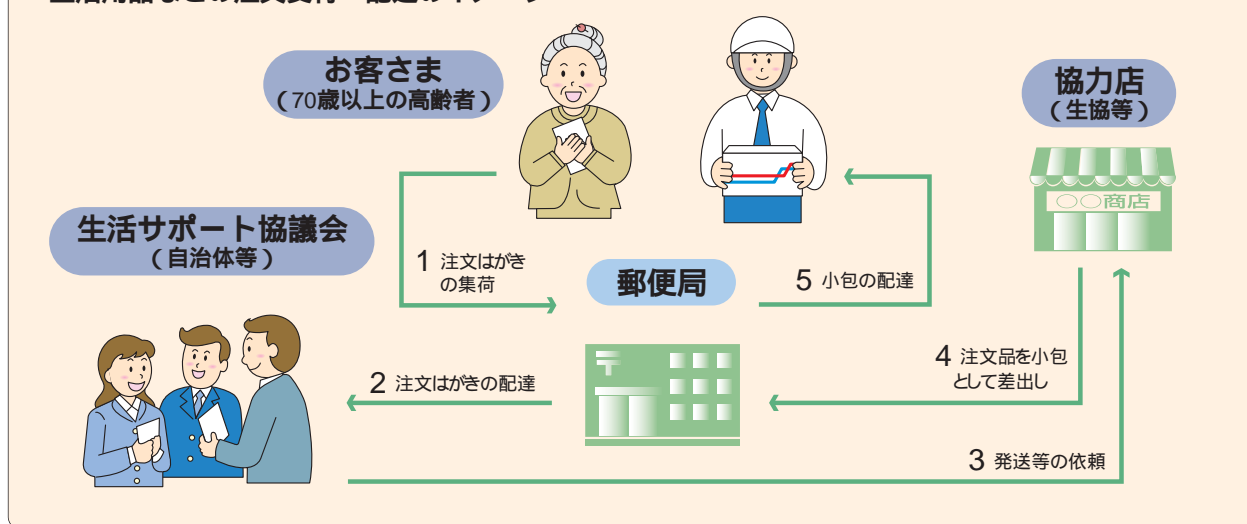
## 4 地域社会への貢献

### 高齢者への在宅福祉サービスの支援 ひまわりサービス

過疎地域において高齢者が安心して暮らせる地域社会づくりをめざして、郵便局、地方自治体、社会福祉協議会等が協力して生活サポートシステムを構築し、在宅福祉サービスを支援する「ひまわりサービス」を推進しています。

内容は、生活用品などの注文受付・配達、小学生等からの定期的な励ましのメッセージのお届け、外務職員による励ましの声かけ及び郵便物の集荷サービスで、対象となるのは、原則として70歳以上の一人暮らしの高齢者及び高齢者夫婦世帯です。平成9年8月から開始し、平成16年3月末日現在で210の市町村で実施しています。

#### 生活用品などの注文受付・配達のイメージ



#### ひまわりサービス実施自治体(平成16年3月末日現在)

支社等	都道府県	実施自治体
北海道(12)	北海道	忠類村 標茶町 黒松内町 朝日町 大滝村 浜益村 南茅部町 幌加内町 沼田町 奥尻町 泊村 美深町
東北(25)	宮城	一迫町
	秋田	二ツ井町 峰浜村 小坂町 八森町 雄物川町 阿仁町
	福島	大越町 熱塩加納村 田島町 会津高田町
	青森	田子町 三厩村 碓ヶ関村 市浦村 平館村 小泊村 十和田湖町
関東(15)	岩手	花泉町 山形村 大東町 葛巻町 藤沢町
	山形	平田町 温海町
	埼玉	両神村 大滝村 神泉村
	茨城	里美村 七会村 山方町 緒川村
南関東(6)	群馬	倉渕村 小野上村 利根村
	栃木	八坂村 白浜町 富浦町 足尾町 馬頭町
南関東(6)	山梨	三富村 早川町 芦川村 上九一色村 大和村 丹波山村
東京(2)	東京	青ヶ島村 三宅村
信越(20)	新潟	松之山町 安塚町 能生町 川口町 入広瀬村 山古志村 栃尾市 守門村 佐渡市
	長野	和田村 生坂村 榑川村 中川村 上村 栄村 八坂村 天龍村 小海町 上松町 長谷村
北陸(7)	富山	平村
	石川	中島町 能登島町 門前町 柳田村
東海(23)	福井	名田庄村 河野村
	岐阜	高根村 坂内村 洞戸村 春日村 上之保村 板取村 丹生川村 上宝村 久瀬村 藤橋村
	静岡	中川根町 龍山村 本川根町 由比町 佐久間町
	愛知	下山村 旭町 足助町
三重	南勢町 南島町 紀和町 飯高町 宮川村	

支社等	都道府県	実施自治体
近畿(17)	滋賀	朽木村
	京都	美山町
	兵庫	温泉町 竹野町 村岡町 千種町
	奈良	曽爾村 西吉野村 室生村
	和歌山	美山村 すさみ町 北山村 本宮町 花園村 金屋町 清水町 日置川町
中国(14)	鳥取	智頭町 江府町
	島根	佐田町 匹見町 石見町 金城町 頼原町
	岡山	美星町 中央町 勝山町 作東町
	広島	大朝町 作木村
四国(20)	山口	豊田町
	高知	本川村 大正町 大川村 十和村 三原村 仁淀村 物部村
	徳島	上勝町 木屋平村 由岐町 佐那河内村 木沢村
	愛媛	内海村 関前村 面河村 美川村 肱川町 瀬戸町 中山町 城川町
九州(46)	福岡	上陽町 黒木町 矢部村 星野村 庄内町
	佐賀	脊振村 有明町 多久市 呼子町
	長崎	奈良尾町 北有馬町 南有馬町 崎戸町 千々石町 新魚目町
	熊本	水上村 砥用町 中央町 産山村 天草町 五和町 小国町 球磨村 栖本町
		大分
	宮崎	綾町 五ヶ瀬町 東郷町
	鹿児島	福山町 坊津町 宇検村 笠沙町 大浦町 鶴田町 龍郷町 東町 上甑村 霧島町 大崎町 徳之島町
		沖縄(3)
合計		210市町村

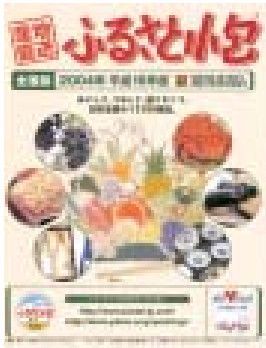
## ふるさと物産展

地方自治体と郵便局が連携し、都市部の主要郵便局において、「ふるさと物産展」を開催しています。ふるさと物産展では、地域の特産品の展示、観光案内のほか、地方色豊かなふるさと切手、絵入りはがき、ふるさと小包やお便りセットの販売を行っています。



## ふるさと小包

ふるさと小包は、郵便局にあるカタログ・チラシにより全国各地の特産品・名産品をお申し込みいただき、直接、ゆうパック(郵便小包)でお届けするサービスです。ご家庭に居ながらにしてふるさとの味を楽しめるサービスとして好評です。郵便局の窓口の他にインターネットでもお申し込みいただけます。



## 住民票の写し等の郵送交付の取扱い

### 住民票の写し等

郵便局に備え付けの「申込用紙」の郵送又は郵便局に設置された専用ファクシミリによる送信により、住民票の写し等や登記簿謄抄本の郵送交付の請求ができるサービスを提供しています。

また、郵便局の窓口において住民票の写し等の即時交付を実施しています。

### 政府刊行物ブックポスト

郵便局に「財務省印刷局刊行物目録」を配備し、現金書留、郵便振替又は郵便為替によってお客さまが申し込まれた政府刊行物を冊子小包により配達するサービスです。

## 防災協定の締結

日本郵政公社は、災害対策基本法に基づく指定公共機関として、都道府県、市町村に協力することとしています。そのため、日本郵政公社防災業務計画では、公社の各機関が地方公共団体との協力関係を確立し、事態に応じて相互に密接な連絡・協力を行うことを定めています。

具体的には、郵便局が地方公共団体との間で防災協定を締結(平成15年度末現在、2,480市町村と締結)、災害が発生した場合、必要に応じて相互に協力を要請し、応急復旧対策等に取り組むことを確認しています。

## 地方公共団体受託事務

郵便局の窓口において住民票の写し等の証明書交付事務やバス回数券等の販売を実施しています。また、郵便外務員による廃棄物等の不法投棄に関する情報提供等を実施しています。

なお、事務の実施については、市町村に需要がある場合、市町村と郵便局が協議を行い、郵便局の対応能力を踏まえて、受託して行うこととしています。

平成16年3月末現在の実施市町村数及び郵便局数は次のとおりです。

項番	サービスメニュー	市町村	郵便局
1	証明書交付事務	88	315
2	受託窓口事務	157	1,309
(1)	受託販売事務(バス回数券等の販売)	154	912
(2)	受託交付事務(バス利用券等の交付)	3	456
(3)	利用申込取次事務	1	2
3	自動交付機の消耗品補充等事務	1	1
4	郵便外務員を活用したサービス	26	37
(1)	高齢者等への生活状況確認	21	31
(2)	日用品の注文・図書の貸出し等受付・配送	0	0
(3)	廃棄物等の不法投棄に関する情報提供	6	9
	合計	259	1,634

(注1) 高齢者等への生活状況確認(無料)、廃棄物等の不法投棄に関する情報提供(無料)及び日用品の注文・図書の貸出し等受付・配送(郵便葉書による注文サービス)については除く。

(注2) 「2 受託窓口事務」欄、「2-1 受託販売事務」欄、「4 郵便外務員を活用したサービス」欄、「合計」欄の計数は、重複を除く。

## 5 国際社会への貢献

### 世界を結ぶ郵便ネットワーク

郵便は日本国内あまねく提供されるだけでなく、世界のあらゆる地域の人々を結ぶ基本的かつ重要な通信連絡手段としての役割を果たしています。日本は、世界中の国・地域と国際郵便物を交換しており、各国の郵政庁と協力しながら、安定した国際郵便物の送達のために取り組んでいます。

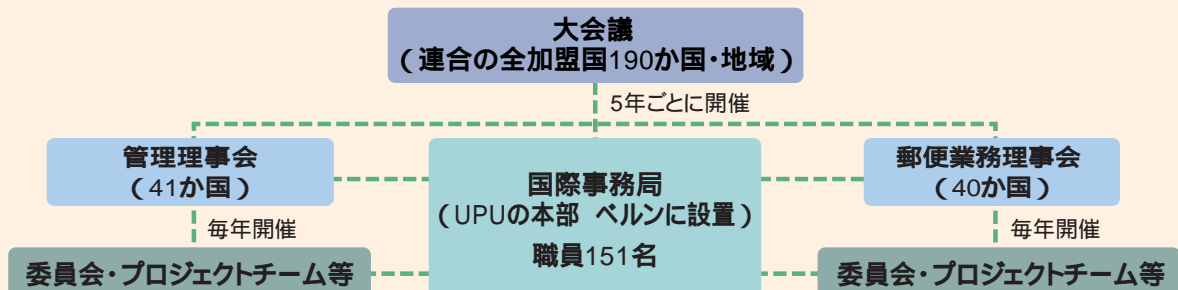
### 万国郵便連合(UPU)等への貢献

#### 万国郵便連合の役割

UPUは、1874年(明治7年)に設立された機関であり、現在は国連の専門機関の一つです。日本は1877年(明治10年)にUPUに加盟しました。

UPUの最高機関である第22回万国郵便大会議(1999年(平成11年)8・9月中国北京市で開催)において、日本は管理理事会及び郵便業務理事会双方の理事国に選出され、連合の様々な委員会、プロジェクトチーム等の活動に積極的に貢献しています。また、国際事務局へ職員及び長期専門家の派遣も行っています。

#### 万国郵便連合(UPU)の機構



### 日本の積極的な貢献

EMS追跡システムをはじめとする国際郵便分野の情報化を促進するため、日本はUPUに対し、システム開発、アジア・太平洋地域への機器配備等のための資金拠出を行うとともに、開発途上国支援のための専門家を派遣するなど積極的な貢献を行っています。

また、日本、米国及び英国の提唱により、EMSの世界的な品質向上に関する活動を強化するためのEMS協力機構がUPUに設置されていますが、日本は人的にも財政的にも積極的に貢献しています。

### アジア = 太平洋郵便連合 ( APPU ) への貢献

APPUは、1962年(昭和37年)に設立されたUPU憲章に基づく限定連合で現在29か国が加盟しています。日本は1968年(昭和43年)に加盟し、1993年(平成5年)執行理事会の開催やAPPUの組織の再編成等で中心的役割を果たしています。また、APPUに対し資金を拠出するとともに、研修コンサルタントとしての専門家を派遣するなど人的にも貢献しています。

## 6 国際交流

### 国際協力の推進

#### 政府開発援助(ODA)ベースでの協力

ODAの研修事業の一環として郵便事業経営セミナーを毎年1回開催し、各国郵政庁の幹部を招き、各国の抱える問題点等について討論を行っています。また、各国郵政庁において、急送郵便業務分野に対する訓練ニーズが高まっていることを受けて、平成10年度から毎年1回、急送郵便業務コースを開催しています。



#### 外国郵政庁職員の受入れ

APPUの職員交換計画により、職員を受入れ、各国の郵便業務の経営・運営・機械化等について研修・情報交換を行って、相互のレベルアップを図っています。そのほか、日本の郵便事業の経営管理や機械化・情報化の現状等に関する意見交換及び視察を目的として、先進国、開発途上国を問わず郵政庁幹部等が来日しています。



## 7 手紙文化の振興

### 郵趣の普及と文通の振興

#### 青少年ペンフレンドクラブ

「青少年ペンフレンドクラブ」は、小・中・高校生を中心とした青少年団体です。平和・友愛・教養という三つの信条を掲げ、国内・外の文通活動を通じて、お互いの親睦を深め、文通の楽しさやグループ活動について学んでいます。

また、青少年ペンフレンドクラブ活動の指導や援助を行う財団法人日本青少年ペンフレンドクラブ協会では、国際文通週間 10月9日の世界郵便デーを含む1週間となっており、日本の場合は10月6日から10月12日）において国際文通を広めるための様々な活動を行っています。

#### 青少年ペンフレンドクラブの現状

(単位:人、校)

会 員 数	正会員	小学生	6,907
		中学生	523
		高校生	403
		小 計	7,833
	準会員	303	
学 校 グ ル ー プ	特別会員	463	
	合 計	8,599	
	小学校	256	
	中学校	52	
	高 校	61	
	合 計	369	

平成16年4月末現在

(注) 正会員.....小・中・高校生で、一つの学校の中で5人以上集まってグループを作り、顧問の先生の指導の下に活動する会員  
準会員.....小・中・高校生で、一つの学校の中で5人以上集まらないため、個人で活動する会員  
特別会員...正会員及び準会員以外の大学生や社会人などの個人会員

#### シニア郵便友の会

本格的な高齢化社会の到来を迎えて、手紙を書くことを通じて高齢者の方々が文化活動に参加し、心豊かで張りのある生活を送ることができるようにとの趣旨で結成されています。活動内容としては、文通活動のほか、定例会の開催、会報や文集の発行など多岐にわたっています。

#### 切手教室の開催

切手収集の楽しさを知ってもらうために、切手の基礎知識や切手の集め方等についての「切手教室」を、実技指導を交えながら、地元郵趣会等と連携して、全国各地で開催しています。

#### 絵手紙教室

多くの方々に、手紙の良さ、手紙を書く楽しさを体験していただくために、全国各地の郵便局で「手紙教室」、「絵手紙教室」及び「国際文通教室」などを開催しています。



親子で参加できる絵手紙教室が各地の郵便局で開催されています。

#### 手紙作成サービス「レターなび」の提供

手軽で心温まる通信手段としての手紙の良さを広くPRし、より楽しく手紙を書くことに親しんでいただけるよう、インターネットを通じて簡単に手紙が作成できる手紙作成サービス「レターなび」を、ゆうびんホームページ (<http://www.post.japanpost.jp>) 上で提供しています。

「冠婚葬祭」、「季節のあいさつ」など用意された文例(296点)を選べるほか、イラストや背景の柄(173点)も選択でき、はがきや便せんに印刷すれば手紙が手軽に完成します。また、季節のあいさつ用語や英文レターの書き方など手紙を書くに当たっての豆知識も紹介しており、利用料金は無料です。





## 切手展の開催

郵便局等において地元郵趣会等と連携して切手展を開催しています。また、日本郵政公社においても、4月の切手趣味週間にちなみ「全日本切手展」を開催しています。

## 全日本DM大賞

全日本DM大賞は、実際に使用 郵送 されたDMを公募し、審査の上、優秀作品を表彰するコンテストとして、日本郵政公社と社 日本ダイレクト・メール協会の共催により、毎年開催しています。第18回目の同賞では、3,534点の応募があり、その中から、株式会社トコロ様の作品が日本郵政公社総裁賞 全日本DM大賞 に選ばれました。

なお、作品は毎年9月に公募しています。



日本郵政公社総裁賞  
(全日本DM大賞)  
「紙道楽」  
株式会社トコロ様



日本郵政公社  
郵便事業本部長賞  
「ランチョンマット提案  
シリーズ」  
平和紙業株式会社様



日本DM協会会長賞  
「日産ティアナ新規顧客  
獲得キャンペーン」  
日産自動車株式会社  
マーケティング本部様



審査委員長賞  
「秋・時」  
海・空・風  
シーサイドギャラリー様

## 手紙作文コンクール

将来を担う子供達が手紙に親しみ、手紙を書くことを通じて意思表示する能力を向上させ、手紙文化の振興を図るとともに、文章表現によるコミュニケーションを通じて心豊かな子供達を育むことを主な目的としたコンクールで、昭和43年から昨年度まで36回開催しています。

平成15年度からは従来の「手紙作文部門」、「はがき作文部門」、「絵手紙部門」に加え、新たに「パソコン絵手紙部門」を追加し、募集を行いました。

第36回コンクールでは140,879点のご応募をいただきました。

毎年7月頃に募集しています。

## 全日本年賀状大賞コンクール

楽しく個性豊かな年賀状づくりの勸奨と年賀状の交換による心の交流のより一層の広がりを図ることを目的としたコンクールです。

平成14年度までは「全日本年賀状版画・絵手紙コンクール」として計52回開催してまいりましたが、平成15年度からは従来の「版画部門」、「絵手紙部門」に加え、新たに「パソコン絵手紙部門」を追加し、「第1回全日本年賀状大賞コンクール」と名称を変更して実施しました。

第1回コンクールでは41,065点のご応募をいただきました。

毎年11月頃に募集しています。

# 10 その他

## 窓口の取扱時間

### 郵便窓口営業時間

	配達を行う郵便局	配達を行わない郵便局
月曜日～金曜日	9:00～19:00 (一部の郵便局は9:00～17:00)	9:00～17:00
土曜日	休ませていただきます (一部の郵便局は9:00～17:00、9:00～15:00)	休ませていただきます
日曜日・休日	休ませていただきます (一部の郵便局は9:00～12:30)	休ませていただきます

### 土・日・休日開設の郵便窓口サービス

朝夕に人出の多い駅前等に所在する一部の郵便局では、郵便窓口営業時間を30分～1時間延伸したり、土・日・休日に人出の多いデパート、駅構内、観光地等に所在する一部の郵便局では閉庁日である土・日・休日に郵便窓口を開設するなど、地域特性に応じた弾力的な郵便窓口営業時間を設定しています(土曜日のみ開設274局、土・日・休日開設159局)

### ゆうゆう窓口

配達を行う郵便局では、郵便窓口の営業時間外でも「ゆうゆう窓口(時間外窓口)」を開設しています。

また、全国337(平成16年4月現在)の大規模郵便局の「ゆうゆう窓口」では、24時間、郵便物の引受け及び不在保管郵便物のお渡し、切手・印紙等の販売を行っています。

