

2

経営の取組

CONTENTS

1 中期経営目標・中期経営計画（郵便業務）	22
1. 中期経営目標	22
2. 中期経営計画	23
2 平成17年度経営計画（郵便業務）	24
3 アクションプラン・フェーズ2	26
4 コンプライアンス（法令等の遵守）の取組	27
5 リスク管理への取組	29
6 個人情報保護の取組	30
7 お客さま満足度の向上	32
8 JPSの取組	34
9 手紙文化の振興	35
「手紙って、ドキドキする。」キャンペーンの展開	35
郵趣の普及と文通の振興	35
絵手紙教室・切手展	36
手紙作成サービス「レターなび」の提供	36
全日本DM大賞	36
手紙作文コンクール	37
全日本年賀状大賞コンクール	37
10 環境への取組	37
1. 郵政エコプラン（日本郵政公社環境中期計画）等	37
2. 低公害車の配備	39
3. 郵便はがきへの再生紙の使用	39
4. 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	40
11 社会貢献活動	41
1. 福祉への貢献	41
2. 非常時の対応	42
3. 地域社会との交流	43
4. 地域社会への貢献	44
5. 国際社会への貢献	46
6. 国際交流	47
12 民間物流会社との提携	48

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及び平成16年度の状況は、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	平成16年度末実績
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。	546億円

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

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	平成16年度末実績
事業経費率	98.5%以下 (4年間の平均値)	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。	97.7% (15、16年度平均)

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	平成16年度末実績
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。	97.4% (15、16年度平均)

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のうち、平成16年度までに実施した事項は、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) お客さまの利便性の向上等：
 - ① 差出しやすさの向上、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、お便りグッズシリーズの試行販売、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
 - ② 受取りやすさの向上
 - ア. 再配達の受付方法を多様化
 - 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
 - ③ その他お客さま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（EXPACK500の取扱いの実施、ゆうパックリニューアル等）
 - ④ お問合わせへの対応の向上
郵便サービス案内センター等におけるお客さまへの対応体制の整備による商品案内、追跡情報提供等の強化
- (3) 法人営業体制の強化：
 - ① 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
 - ② 民間企業との提携により、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：郵便局別、都道府県別、支社別の損益計算の試行実施
- (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

郵便業務の中期経営計画に定めた事項に関して平成17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 : 迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上
 - ア 送達日数達成率の向上
 - イ 接遇・マナーのレベルアップ
 - ウ 誤配達防止、配達希望日・配達希望時間の遵守、指標を用いた推進管理
- (2)お客さまの利便性の向上等 :
 - ① 差し出しやすさの向上、手紙文化の振興
 - ア おたよりグッズ、写真付き切手の販売促進
 - イ ハイブリッドめーるとコンピュータ郵便システムの統合
 - ウ ゆうパックの取扱所の拡大によるアクセスポイントの拡充
 - ② 受け取りやすさの向上
 - ア 指定場所への初回配達、配達ボックスの活用を推進
 - イ 書留郵便物、速達郵便物及び小包郵便物の配達体制の強化
 - ③ その他お客さまニーズに対応したサービス改善
 - ア 郵便物の送達の更なるスピードアップ
 - イ 国際スピード郵便(EMS)の品質向上、サービスの高度化
 - 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拡大
 - 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
 - ④ お問い合わせへの対応向上
 - 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
- (3)法人営業体制の強化 :
 - ア DM営業専門要員の育成、国際郵便営業センター要員の充実
 - イ 営業スキルのレベルアップのための各種研修の実施
 - ウ 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 : 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更に推進
- (2)郵便業務に係る情報システムの整備 :
 - ア 郵便情報システムの再構築
 - イ 郵便追跡・国際郵便情報システムの稼働
 - ウ 後納料金の集約事務の効率化等を推進

■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。

3

アクションプラン・フェーズ2

お客さま第一の視点による改革とCSの向上で、
事業の拡大再生産に向けた基盤づくり

《数値目標》積立金目標（18年度末） 1,000億円以上

参考：中期経営計画の524億円に476億円上乘せ

収益構造の改革 通常：小包・国際（18年度） 8：2

参考：15年度 9：1

I お客さま満足度の高いサービスの実現

～ファーストクラスのサービスの定着と更なる高度化～

- (1) CSの向上：接遇・マナーの向上、誤配達・誤送の防止と配達希望日・配達希望時間帯の遵守等の徹底、集荷・再配達受付コールセンターの拡大
- (2) 商品・サービスの改善：ゆうパック、企業郵便、DM、EMS、魅力ある切手・はがきの発行、トータルサービスの充実
《数値目標》ゆうパックの市場シェア（17年度）10% 参考：15年度 6.0%
- (3) 利便性の向上：郵便局の土・日営業、窓口時間の延伸の拡大、ゆうパックの取扱窓口の拡大などアクセスポイントの拡充、追跡システムの情報入力ポイント拡大

II 確実な黒字体質へ向けた構造改革

～生産性の向上と営業力の強化～

- (1) JPSの推進：15年度に越谷局でスタートし、16年度に全国に展開したJPSについて、定着と更なる高度化
《数値目標》JPSの推進（総作業時間）2年間で15%削減
- (2) オペレーション基盤の抜本改革：ダブルネットワーク化、地域区分局の統合等の郵便ネットワークの再構築、外務作業システムの見直し、内務事務のアウトソーシングの実施、調達コストの削減
《数値目標》調達コスト削減 2年間で10%削減
職員数11万4千人（H17.3）→10万9千人（H19.3）
- (3) 営業力のパワーアップ：法人営業担当職員、DM専門要員、中小口営業所対策、窓口における販売促進策、国際郵便営業センター要員の充実等
- (4) 情報システムの整備：郵便情報システムの再構築

《競争力強化のための重点施策》

17・18年度の2年間合計で約2,600億円（損益ベースでは約1,000億円）の設備投資やサービス改善施策を実施

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。

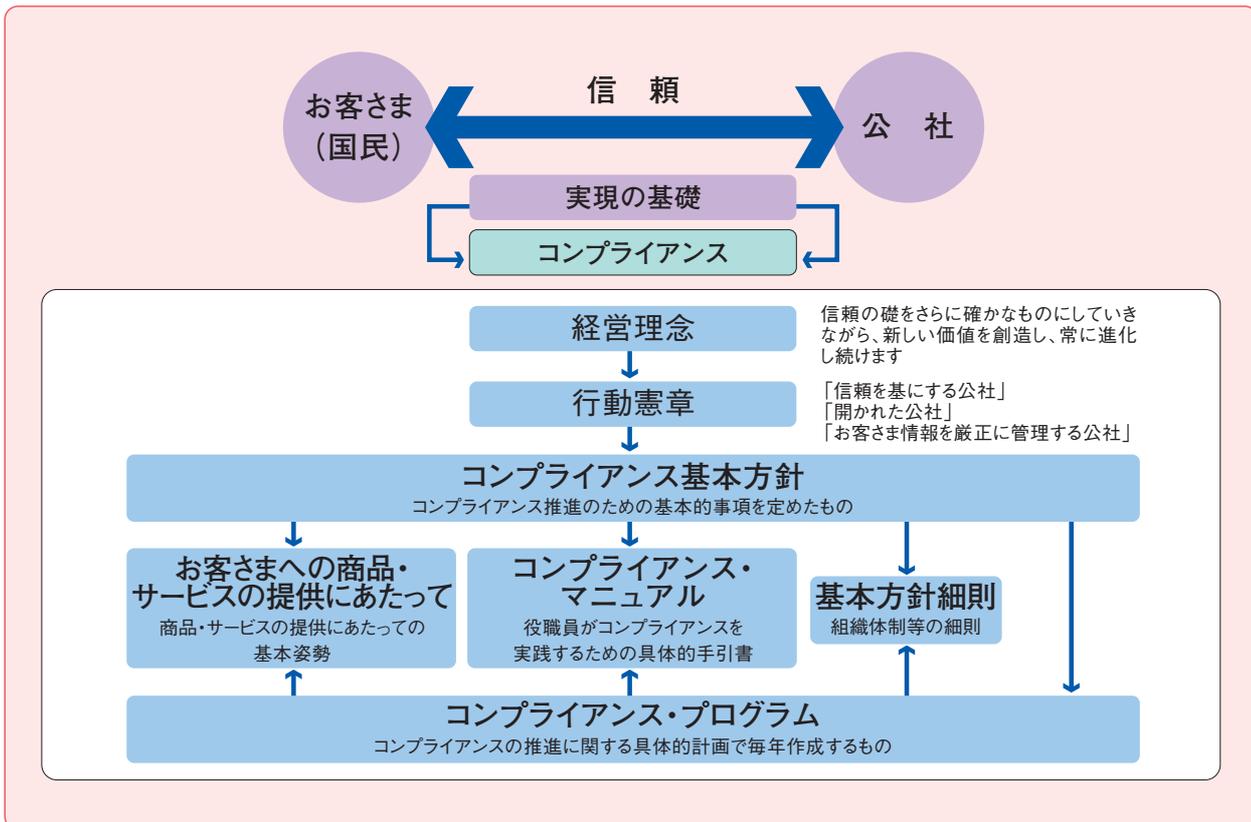
コンプライアンスに関する方針等を策定し、公社全体としてのコンプライアンスの推進体制を整備するとともに、各種会議・研修等を通じたコンプライアンス意識の浸透にも取り組んでいます。

■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。

■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。

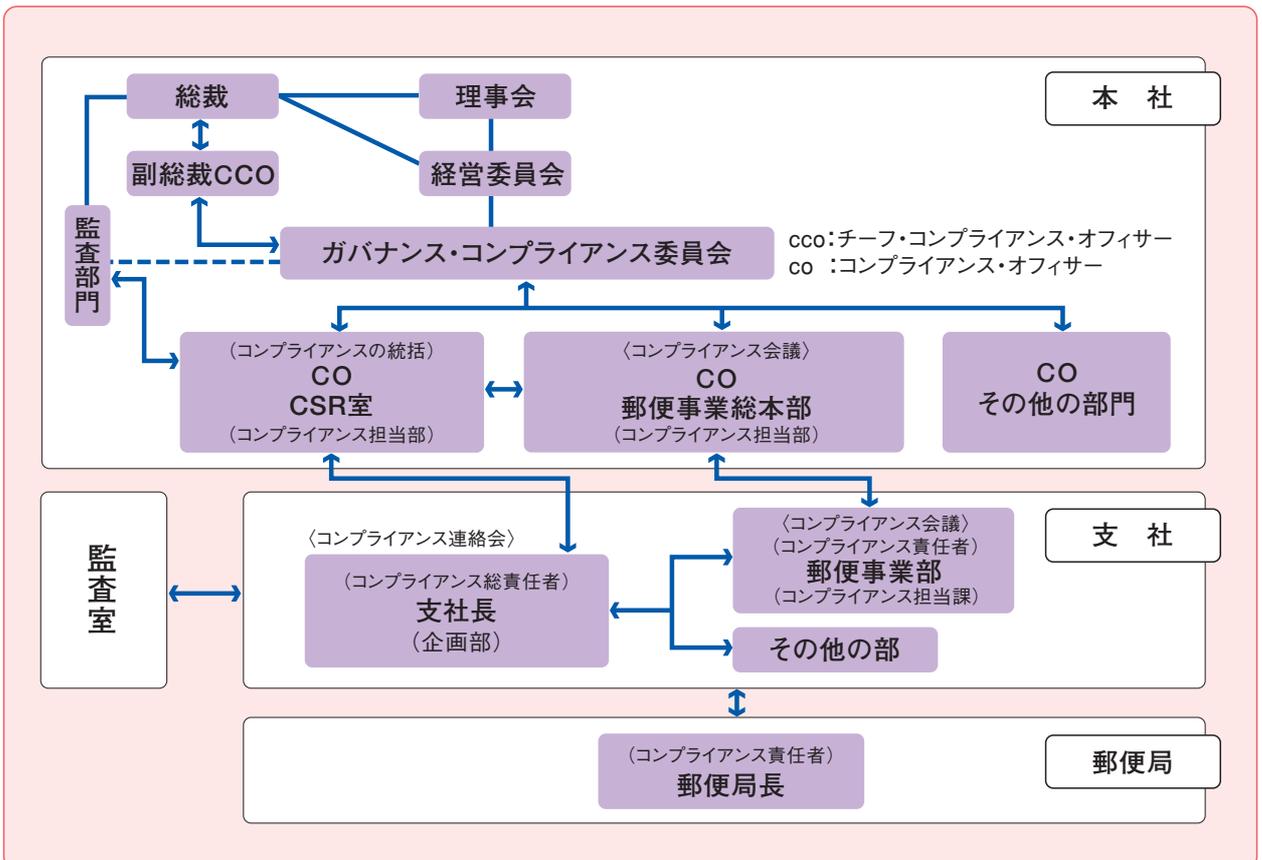
- 1 お客さまのニーズに応じ、適切な商品・サービスの提供に努めます。
- 2 お客さまご自身の判断でご利用していただくため、商品・サービスの内容を十分に理解していただくよう説明に努めます。
- 3 不確実な事項について断定的に説明したり、事実でない情報を提供するなど、お客さまの誤解を招くような説明は行いません。
- 4 商品・サービスの説明をさせていただく時間帯・場所等については、お客さまのご迷惑とならないよう努めます。
- 5 商品・サービスの提供に当たって知り得たお客さまに関する情報は、厳正に管理します。
- 6 適正な商品・サービスの提供が行えるように研修を充実させるとともに、一人ひと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



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認するとともに、各部及び各室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室は、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、各部及び各室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り損失を被るリスク
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

日本郵政公社における個人情報保護の取組を「個人情報の取扱いに関する基本方針」（プライバシーステートメント）として定め、この基本方針に基づき、お客さまの個人情報を厳正に管理しています。

また、郵便事業では「個人情報保護約款」により、お預かりした個人情報の取扱いを定めています。

なお、「個人情報の取扱いに関する基本方針」・「個人情報保護約款」とも日本郵政公社ホームページに掲載しています。

個人情報の取扱いに関する基本方針 （プライバシーステートメント）

日本郵政公社では、お客さまに対して満足度の高いサービスを提供していく上で個人情報の保護が重要なテーマであると認識し、個人情報保護に関する方針を定め、これを実行いたします。

1 個人情報の収集

お客さまとのお取引を安全かつ確実に進め、より良い商品・サービスを提供させていただくために、必要な範囲で適正かつ公正な方法により個人情報を収集いたします。

2 利用目的の明示

お客さまが公社のサービスをご利用いただくに当たり、公社は、お客さまの個人情報の提供を書面によりお願いする際は、その書面から利用目的が明らかに分かる場合を除き、利用目的を明示すると共に利用目的の範囲内で利用させていただきます。

3 個人情報の保護

公社では、郵便局、貯金事務センター、簡易保険事務センター及びその他すべての組織に責任者を置き、収集した個人情報への不正な侵入、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等に対して適切な安全対策を講じます。

4 正確性の確保

お客さまの個人情報を利用目的の範囲内で正確、かつ最新のものとするため適切な措置を講じると共に、お客さまの利益の保護のため、お客さまのお申し出により、公社に登録されているお客さまご自身の個人情報の開示、訂正などの請求があった場合は、誠実に対応いたします。

5 個人情報の外部への提供

公社の健全な運営等のため、次のいずれかに当たる場合は、個人情報を必要な範囲で外部に提供することがあります。

- ・お客さまご本人が同意されている場合
- ・法令の定めにより提供しなければならない場合
- ・秘密保持契約を締結した上で業務委託等を行う場合

6 法令等の遵守

公社は、個人情報を確実に保護するため、個人情報保護関連法令及び内部規程などを遵守し、個人情報の取扱いについて十分な注意を払ってまいります。

7 継続的改善

公社は、個人情報の適切な保護を維持・改善するため、内部規程を継続的に見直し、常に最良の状態を維持します。

郵便事業における個人情報保護約款

(約款の適用)

第1条 日本郵政公社（以下「公社」といいます。）は、個人情報取扱事業者が郵便の利用に当たって個人データの取扱いを公社に委託する場合、郵便法（昭和22年法律第165号）第9条の規定に基づき郵便物に関する秘密を確保するとともに、この郵便事業における個人情報保護約款（以下「本約款」といいます。）により、取扱いを委託された個人データの安全管理を図ります。

(定義)

第2条 本約款において使用する用語は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）において使用する用語の例によるほか、次の用語についてはそれぞれ次の意味で使用します。

区 別	意 味
委託個人情報取扱事業者	個人データの取扱いを公社に委託した個人情報取扱事業者
委託個人データ	委託個人情報取扱事業者が公社に取扱いを委託した個人データ

(個人情報保護責任者等)

第3条 公社は、個人情報保護責任者及び個人情報保護管理者を特定します。

(保管)

第4条 公社は、委託個人データを善良なる管理者の注意をもって保管し、委託個人情報取扱事業者の承諾なしに、第三者に開示又は提供しません。

(目的外利用)

第5条 公社は、委託個人データを委託された目的以外の目的に利用しません。

(複写)

第6条 公社は、委託された目的の遂行上必要な場合を除き、委託個人データを複写しません。

(返還等)

第7条 公社は、委託個人データ（郵便物の一部を構成するものを除きます。）の使用目的が終了したとき又は委託個人情報取扱事業者から返還を求められたときは、速やかに委託個人情報取扱事業者の指示に従い、委託個人データを返還又は安全な方法による廃棄処分若しくは消去（以下、「返還等」といいます。）をします。

(再委託)

第8条 公社は、委託個人データの取扱いに関する業務を第三者に再委託することがあります。この場合、公社は、当該第三者に対し、本約款により公社が負うのと同等の義務を負わせ、また、当該第三者の行為について責任を負います。

(守秘義務)

第9条 公社は、委託個人データの取扱いによって知り得た秘密を守ります。

(責任)

第10条 委託個人データ（郵便物の一部を構成するものを除きます。）に関し本約款に定める公社の責任は、公社が委託個人情報取扱事業者から委託個人データの引渡しを受けたときに開始し、第7条により委託個人データを委託個人情報取扱事業者に返還等したときに終了します。ただし、第9条に定める責任の終期についてはこの限りではありません。

プライバシーステートメント

<http://www.japanpost.jp/privacy/index.html>

個人情報保護約款

http://www.post.japanpost.jp/service/yakkan/privacy_yakkan.html

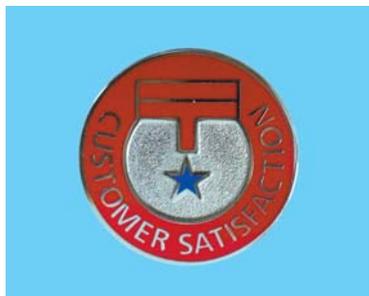
7 お客さま満足度の向上

郵便事業総本部では、お客さま満足度の向上を図るため、郵便事業における「接遇・マナーの向上」、「品質の向上」、「集荷・再配達受付コールセンターの設置」に積極的に取り組んでいます。

1. 接遇・マナーの向上

郵便業務に携わるすべての職員（非常勤職員・受託者を含みます。）の接遇・マナーの意識を高めるとともに、接遇・マナーのレベルアップを図るため、お客さまと直接接する職員に対しサービス業として必要とされる基本的な接遇・マナーレベルの評価・認定を平成16年9月から行い、お客さまに満足をいただける接遇・マナーの向上に取り組んできました。また、平成17年4月からは公社全体の接遇・マナーレベル認定制度（1～3つ星）の創設に伴い、改めてその制度における接遇・マナーレベルの評価・認定を行い、接遇・マナーの向上を図っています。

また、郵便局における接遇・マナー向上推進の中心となる接遇リーダーのレベルアップを図るため、部外専門講師による研修を行い、スキルアップを図っています。



接遇・マナーレベル「1つ星」バッジ



接遇リーダーのレベルアップ研修

2. 品質の向上

郵便サービスの品質維持・向上を図り、お客さまにお約束したサービスレベルを遵守するため、誤送・誤区分防止、配達希望日・時間帯遵守、誤配達防止等の取組みとして、作業開始時及び終了時に点検事項を声に出して読み上げるとともに、動作のポイントや対象物を指差し確認し、確実に実施されていることを確認する等の取組みを集配郵便局などで行っています。

3. 集荷・再配達受付コールセンターの設置

平成17年1月31日から、電話のつながりにくさの改善など、お客さま満足度の向上を図るため、東京23区内にお住まいのお客さまを対象として、フリーダイヤルにより、集荷及び再配達依頼の電話をまとめて受け付ける「集荷・再配達受付コールセンター」を設置しています。

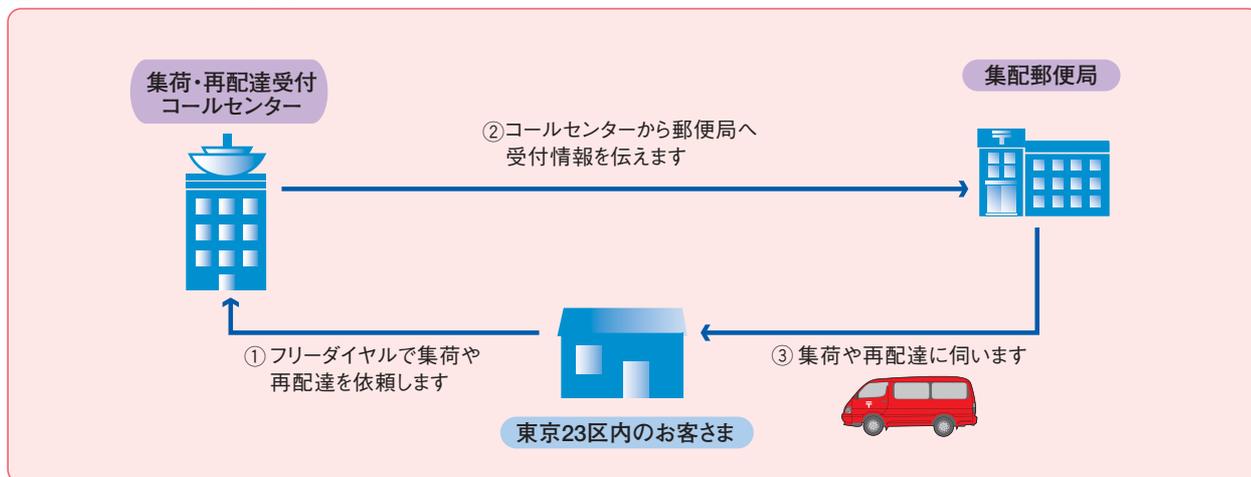
○集荷のご依頼（東京23区内）

（集荷に） 急行 ゆうパック
 **0120-950-489**
フリーダイヤル

（携帯電話・PHSからもつながります。）

※おかけ間違いのないようご注意ください。

■コールセンターの概要



1 ハイライト

2 経営の取組

3 郵便業務概要

4 資料編

5 ご案内

これまでの取組

「JPS」は郵便物の引受から配達までの全ての作業工程を見直し、作業のムダ・ムラ・ムリを取り除き、生産性・安全性の向上、お客さまに品質の高いサービスを提供することを目的に、平成15年1月から埼玉県越谷局で取組を始め、現在では、全国で集配事務を行っている郵便局、1,001局をA・B・Cグループに分けて、次の施策等に取り組んでいます。

- 4S（整理・整頓・清掃・清潔）の徹底
働きやすく安全で効率的な作業環境づくりの基礎である4Sを徹底して取り組んでいます。
- 作業量の見える化：原単位化
郵便物の区分作業などを一定の時間（例：15分）の作業量（原単位）に仕分けして、必要な作業時間を把握できるようにして、作業処理の平準化等を行っています。
- 作業締切時間、先後作業の明確化
郵便物輸送容器に作業締切時間を明確にしたフラッグ表示（写真）、原単位として仕分けして区分する郵便物へのプレート表示等を行い、時間内で間違いのない適正な作業を行うように取り組んでいます。

平成16年度目標「17年3月期10%の生産性向上（対前年同月作業時間の削減）」に対して、次の成果を得ました。

- 総体で9.1%の向上（越谷郵便局では10.4%（取組開始からの累計29.2%）となりました。（Aグループ：10.4%（取組開始後の累計21.2%）、Bグループ：10.7%、Cグループ：8.0%）
- サービス品質面では、輸送容器へのフラッグ表示等による小包区分作業時間の厳守、誤配達等をなくす取組を拡充し、誤配達等は、総体で前年比67.8%まで減少等の成果を上げました。

注：Aグループの郵便局は越谷局など30局、Bグループの郵便局は177局、Cグループの郵便局は794局

本年度の取組

平成17年度は一層のJPS推進のため、全国50地域で108局のコア局を選定して、近隣の郵便局も参加して集中改善に取り組み、参加して得たノウハウを基に各局で改善に取り組み、生産性向上、安全性向上、サービス品質向上の目標達成に取り組んでいます。

個別作業における改善例

- 写真①、②：区分する郵便物を1ケース15分単位に分け、必要な作業時間がわかるようにします。また作業順番を明確にするため、それぞれのケースに作業終了の時刻を表示したプレートを付けます。
- 写真③：郵便物区分の処理時刻を大きく書いたフラッグを輸送用の容器（パレット）に取り付けて、離れた所からでも遅れがないか判別できるようにしています。



写真①



写真②



写真③

「手紙って、ドキドキする。」キャンペーンの展開

統一スローガン「手紙って、ドキドキする。」の下に、広く「手紙の良さ」を知っていただくためのキャンペーンを展開します。お客様にとって魅力ある切手・葉書の発行、新商品の開発を始め、地域や学校・教育関連団体との連携を深め、郵便局をあげて取り組みます。また、統一スローガンを基調とし、「手紙の良さ」や郵便商品を、各種メディアを通じて広くお客様にご紹介していきます。



手紙って、
ドキドキする。

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	5,306
		中学生	349
		高校生	271
		小 計	5,926
	準会員	181	
学 校 グ ル ー プ	特別会員	345	
	シニア会員	125	
	合 計	6,577	
	小学校	205	
	中学校	37	
	高 校	44	
	合 計	286	

平成17年5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・準会員以外の青年会員（24歳以下）
シニア会員……正会員・準会員以外の大人の会員（25歳以上）

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・切手展

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」などを開催しています。

また、地元郵便会等と連携して切手展を開催しています。



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。

1 ハイライト

手紙作成サービス「レターナビ」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「レターナビ」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。



2 経営の取組

3 郵便業務概要

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19回目の同賞では、2,587点の応募があり、その中から、ドイツ連邦共和国大使館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月頃に公募しています。

4 資料編



日本郵政公社総裁賞
（全日本DM大賞）
『『日本におけるドイツ年2005/2006』プレス発表会案内状』
ドイツ連邦共和国大使館様



日本郵政公社
郵便事業総本部長賞
「中三受験講座 見本DM」
株式会社
ベネッセコーポレーション様

5 ご案内



日本DM協会会長賞
「一生いっしょの医療保険
EVER アフラックダックプレ
ゼント付DM」
アメリカンファミリー
生命保険会社様



審査委員長賞
「Links パッケージDM」
株式会社リンクス様

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てる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37回開催しています。

平成17年度には従来の「手紙作文部門」、「はがき作文部門」、「絵手紙部門」、「パソコン絵手紙部門」に加え「オリジナルグリーティングカード部門」を新設しました。

第37回コンクールでは141,896点のご応募をいただきました。

毎年7月から9月上旬にかけて募集しています。

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勧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」と名称を変更しました。

平成16年度の第2回コンクールでは53,436点のご応募をいただきました。

毎年12月頃に募集しています。

10 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、郵政公社発足時に「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（平成17年4月改訂）。

また、専門委員会の一つとして環境委員会を設け、「環境基本宣言」で明示した理念と方針の具体化として、郵政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。

1. 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、郵政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、17年度エコアクションプラン（正式名称は「平成17年度環境行動計画」）です。

これらの計画においては、郵政公社の事業活動に伴って発生するCO₂排出量を、H14年度比でそれぞれ2.2%削減（郵政エコプラン）、1.0%削減（17年度エコアクションプラン）する目標と施策のほか、電気使用量・コピー用紙使用量・上水道使用量削減等の数値目標と施策等を定めています。

(1) 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		17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 ₂ 排出量をH14年度比2.2%削減	CO ₂ 排出量をH14年度比1.0%削減

(2) 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		17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	<p>電気、ガス等の施設の省エネルギー</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>紙、水等の省資源</p> <ul style="list-style-type: none"> コピー用紙使用量(職員一人あたり)25%削減 上水道使用量の5%削減 	<ul style="list-style-type: none"> 電気使用量の5%削減(H14年度比(以下同じ)) 燃料使用量の6%削減 省エネ診断実施済683施設の省エネの着実な実施 コピー用紙使用量(職員一人あたり)12.5%削減 上水道使用量の5%削減
2.局舎整備	<p>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CO₂排出量)</p> <ul style="list-style-type: none"> 新增築時13%削減 大規模改修時6%削減 	<p>(床面積あたりのCO₂排出量)</p> <ul style="list-style-type: none"> 新增築時13%削減 大規模改修時6%削減
3.物品調達	<p>グリーン購入法(注)の特定調達物品等の調達目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 全ての物品等において100% <p>注：国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律</p>	<p>特定調達物品等の調達目標100% (ただし、自動車については、貨物自動車1t車、保冷車及び適合車種が販売されていない場合を除く。)</p>
4.物流	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 郵便物1tあたりのCO₂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(NOx)の総排出量6.3%削減 	<ul style="list-style-type: none"> 集荷用軽自動四輪車(保冷車を除く)について、低燃費かつ超一低排出ガス(☆☆☆)車両を100%導入 貨物自動車2t車(保冷車を除く)について、ハイブリッド車を100%導入 貨物自動車1t車について、自動車NOx法・PM法、首都圏ディーゼル車規制に100%対応
5.廃棄物削減	3R(リデュース「発生抑制」・リユース「再使用」・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

(3) 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		17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	<p>本社、支社、郵便局など各施設において、環境施策の定着・向上のため、定期的に環境パトロール及び自己チェックを実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 環境施策推進責任者及び環境施策推進担当者の指定 各職場において、定期的に環境パトロールを100%実施(年4回) 環境パトロールの全チェック項目数の70%以上の項目を確実に実施する。 各職員が、定期的に自己チェックシートによる自己チェックを実施(年2回) 自己チェックに80%以上参画する。
	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> モデル局において取得したISO14001の認証を拡大展開、全国の郵便局(パイロット局25局)においてISO14001の認証を取得する。 モデル局で構築した環境マネジメントシステムを参考に簡易版マニュアルを全国の郵便局に展開、その浸透・定着を図る。
2.教育・啓発	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各種研修における環境教育の実施 雑誌「郵政」に環境関係記事を掲載(月1回) 「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)
3.広報	<p>環境報告書やホームページを通じて、公社としての環境取組を積極的に対外発信</p>	<ul style="list-style-type: none"> 環境社会報告書(仮称)作成 環境ホームページ、イントラネットの逐次充実 環境会計の導入に向けた手法の研究及び一部導入 ハイブリッド車両の車体に「ハイブリッド車」表示、お客さまロビー等に「エコポストオフィス」の表示等、効果的なPR方法の検討
4.環境負荷状況の把握	<p>環境負荷データを集計する仕組みを構築 公社全体の環境負荷発生状況を定量的に把握</p>	<ul style="list-style-type: none"> 本社、支社、郵便局等をつなぐ公社全体としての環境負荷データ集計体制を構築し、環境負荷データを全社的に把握(各郵便局等でデータ入力)

注：郵政エコプラン及び17年度エコアクションプランの詳細については、日本郵政公社のホームページをご覧ください。(http://www.japanpost.jp)

2.低公害車の配備

日本郵政公社では、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(いわゆる『グリーン購入法』)」に沿うように、環境負荷の低い車両の導入を推進しています。

平成16年度は、郵便事業用車両について、軽自動四輪車(優一低排出ガス車(☆☆))を2,364両、2t車(1都3県の環境条例にも適合したディーゼルの低排出ガス車)を32両配備しています。

3.郵便はがきへの再生紙の使用

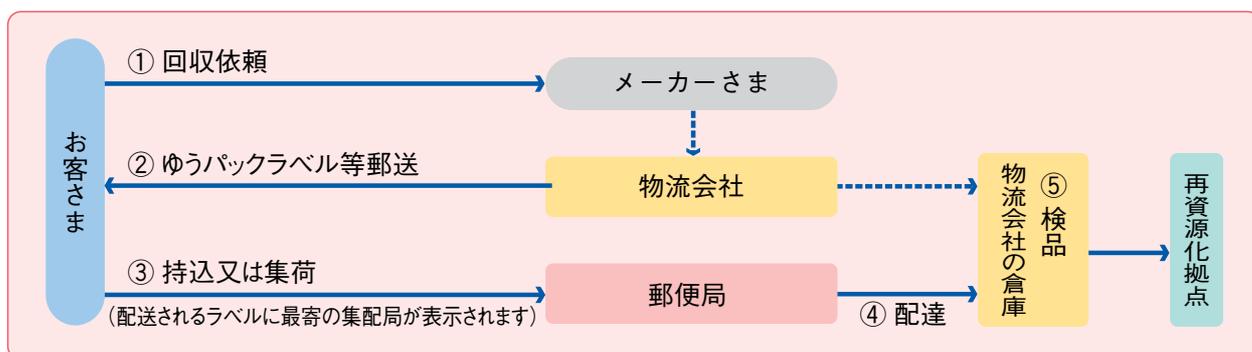
森林資源の保護・地球環境保全を目的として、暑中見舞用はがきは平成5年用から、年賀はがきは平成8年用から、通常及び往復はがきについては平成15年度から、再生紙を使用した郵便はがきを発行しています。

4.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、個人ユーザーが家庭から排出する廃棄パソコンについて、民間物流会社と協力し「ゆうパック」としての取扱いを開始しました。

具体的には回収主体である各メーカーが、配送手段として「ゆうパック」を利用する旨の回収事業計画を環境省に提出し認定されたもので、郵便局（公社）は廃棄物処理法に定める「一般廃棄収集運搬業者」にあたります。

平成16年度においては、約23万台の取扱いでした。（有限責任中間法人パソコン3R推進センター発表）



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

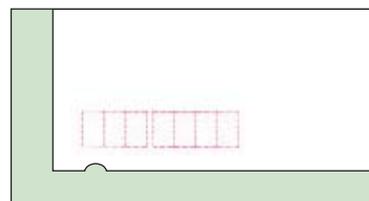
障害のある方の福祉の増進を図るために、次のように郵便物の料金を軽減しています。

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冊子小包郵便物、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20日前後～5月末まで）



■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17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3億3,160万枚（寄附金の付いていないものは40億3,614万枚）発行したほか、寄附金付お年玉付郵便切手は、定価53円のもの5,000万枚、定価83円のもの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17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8億7,732万円）は427団体に配分しました。

■寄附金配分状況（平成17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：万円）

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	388	77,725
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	109
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	8	3,619
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	1	87
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	1,400
文化財の保護を行う事業	2	415
青少年の健全な育成のための社会教育を行う事業	14	2,430
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	2	246
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	80
地球環境の保全 ^(注1) を図るために行う事業	8	1,620
合計 ^(注2)	427	87,732

注1：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。

注2：各項目の数値は四捨五入したものであるため、各項目の合計値と一致しません。

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免除（特殊取扱の料金を含みます。）
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Ⅱ・『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、日本全国各地域の様々な行事に参加しています。

「川越百万灯夏まつり」埼玉県川越市

「時の鐘」や「菓子屋横丁」で有名な小江戸川越の夏の風物詩として市民に親しまれている「川越百万灯夏まつり」。開催期間中（平成16年は7月24日～25日）の観客動員数は約16万人。川越市内は百万灯夏まつり一色となります。中でも地元企業や団体が手作り神輿を担いでメイン通りを練り歩くイベントは、観光客・担ぎ手が一体となって最高潮となります。

第23回（平成16年）の「川越百万灯夏まつり」には市内全郵便局（全27局）の有志115名が手作り神輿を担いで参加しました。職員は揃いのハッピーに身を包み、夏まつりを大いに盛り上げました。

職員が作成した手作り神輿は、市内全郵便局の提灯をかかげ、神輿上部には、丸型ポストを設置しました。

夏まつりを見に来ていた多くの観光客からは「郵便局はすごく元気だね。」「丸いポストだ、なつかしい。」と声をかけていただき、職員にとっても大変充実した夏まつりになりました。

また、会場内に臨時出張所を開設し、お祭りにちなんだレターセットや暑中見舞用郵便はがきを販売し好評を博しました。



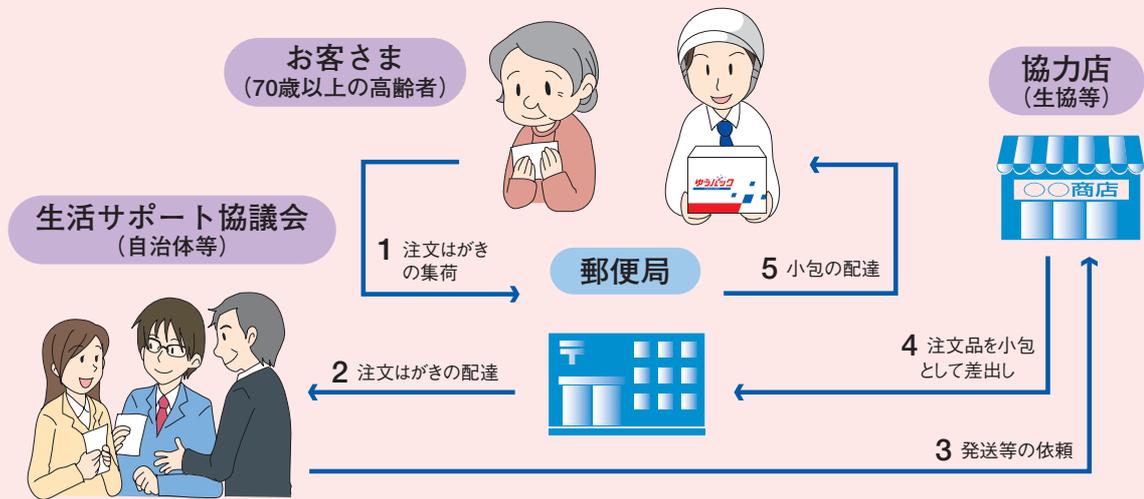
4. 地域社会への貢献

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17年3月末日現在で194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17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 函館市 幌加内町 沼田町 奥尻町 泊村 美深町
		二ツ井町 峰浜村 小坂町 八森町 雄物川町 北秋田市
東北 (21)	福島 青森	田村市 熱塩加納村 田島町 会津高田町 田子町 外ヶ浜町 碓ヶ関村 中泊町 十和田市
		岩手 山形 埼玉
関東 (14)	茨城 群馬 千葉 栃木	城里町 常陸大宮市 沼田市 神流町 上野村 倉渕村 小野上村 和田町 白浜町 富浦町 丸山町 足尾町 馬頭町
		山梨
南関東 (6)	新潟	上越市 川口町 魚沼市 長岡市 栃尾市 佐渡市 和田村 生坂村 八坂村 塩尻市 中川村 上村 栄村 天龍村 小海町 上松町 長谷村
		長野
北陸 (7)	富山 石川 福井	南砺市 七尾市 門前町 宝達志水町 能登町 南越前町 名田庄村 高山市 揖斐川町 関市
		岐阜
東海 (16)	静岡 愛知 三重	中川根町 龍山村 本川根町 由比町 佐久間町 下山村 旭町 足助町 南勢町 南島町 紀和町 松阪市 宮川村

支社等	都道府県	実施自治体
近畿 (18)	滋賀 京都 兵庫 奈良 和歌山	高島市 美山町 温泉町 豊岡市 香美町 宍粟市 菅爾村 西吉野村 室生村 日高川町 すさみ町 北山村 田辺市 花園村 清水町 日置川町 金屋町 古座川町
		鳥取 島根 岡山 広島 山口
中国 (14)	高知 徳島 愛媛 福岡	いの町 大正町 大川村 十和村 三原村 仁淀村 物部村 上勝町 美馬市 由岐町 佐那河内村 那賀町 伊方町 西予市 愛南町 今治市 久万高原町 大洲市 上陽町 黒木町 山田市 矢部村 星野村 赤池町 庄内町
		佐賀 長崎
九州 (48)	熊本 大分	水上村 美里町 産山村 天草町 五和町 小国町 球磨村 栖本町 武蔵町 中津市 竹田市 日田市 豊後高田市 豊後大野市 宇佐市
		宮崎 鹿児島
沖縄 (3)	沖縄	大宜味村 与那国町 多良間村
合計		194市町村

1 ハイライト

2 経営の取組

3 郵便業務概要

4 資料編

5 ご案内

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等の取扱い

■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。

地方公共団体事務

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。

注：平成17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。

平成17年3月末現在

項番	サービスメニュー	市町村	郵便局
1	証明書交付事務	110	396
2	受託窓口事務	132	2,070
(1)	受託販売事務(バス回数券等の販売)	127	1,012
(2)	受託交付事務(バス利用券の交付)	7	1,215
(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	30	53
(1)	高齢者等への生活状況確認	23	34
(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	9	24
合計		253	2,479

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。

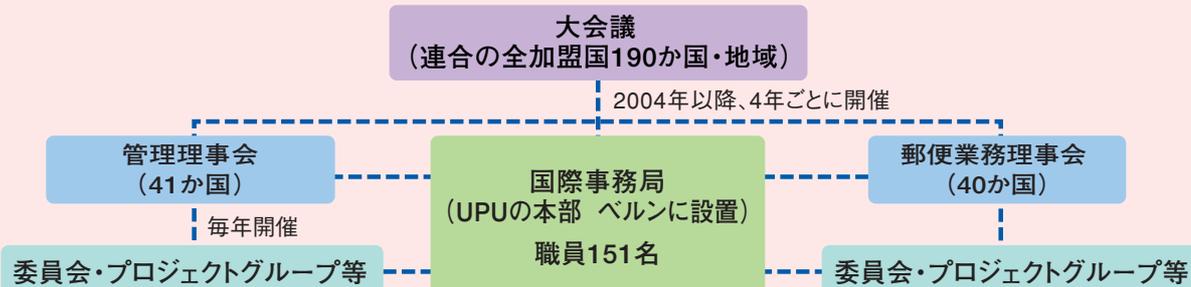
万国郵便連合（UPU）等への貢献

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。

2004年（平成16年）9・10月にルーマニア（ブカレスト）で開催されたUPUの最高機関である第23回万国郵便大会議において、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、プロジェクトグループ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、各国の郵便事業が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、職員を受け入れ、各国の郵便事業の経営、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郵便施設の視察を目的として、先進国、開発途上国を問わず郵政庁職員が来日しています。



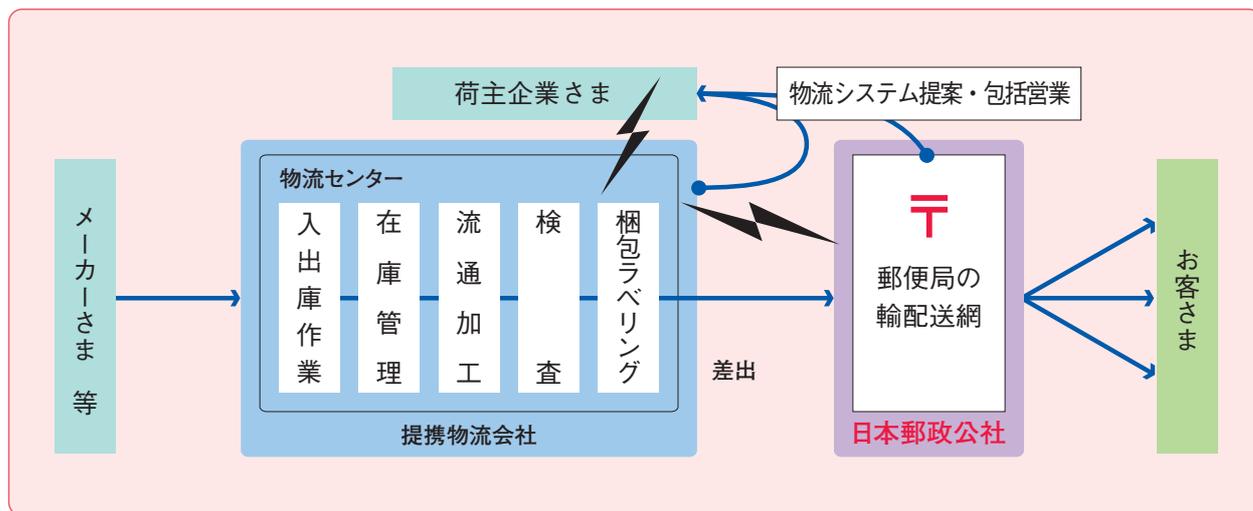
12 民間物流会社との提携

民間の物流会社と提携し、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) <small>(グループ会社を含む)</small>	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。)

■取扱いイメージ図

