第３回日本郵政グループのサービスについてご意見を伺う会（豊橋）

次　　第

日時：平成 22 年 1 月 15 日（金）10：00～12：00

場所：ホテルアソシア豊橋　５階　ザ・ボールルーム

議題：１　曽野日本郵政株式会社取締役挨拶

２　神野日本郵政株式会社取締役挨拶

３　大塚内閣府副大臣（郵政改革担当副大臣）挨拶

４　意見交換

資料：１　「日本郵政グループの概要」（日本郵政株式会社）

２　「日本郵政グループ平成 22 年 3 月期中間決算の概要」
（平成 21 年 11 月 25 日、日本郵政株式会社）

３　「東海支社エリア内の概要」（郵便局株式会社東海支社）

４　「郵便事業株式会社の状況」（郵便事業株式会社）

５　「オピニオンリーダーに対するインタビュー結果」等
（第 51 回郵政民営化委員会（平成 20 年 12 月 25 日）資料）

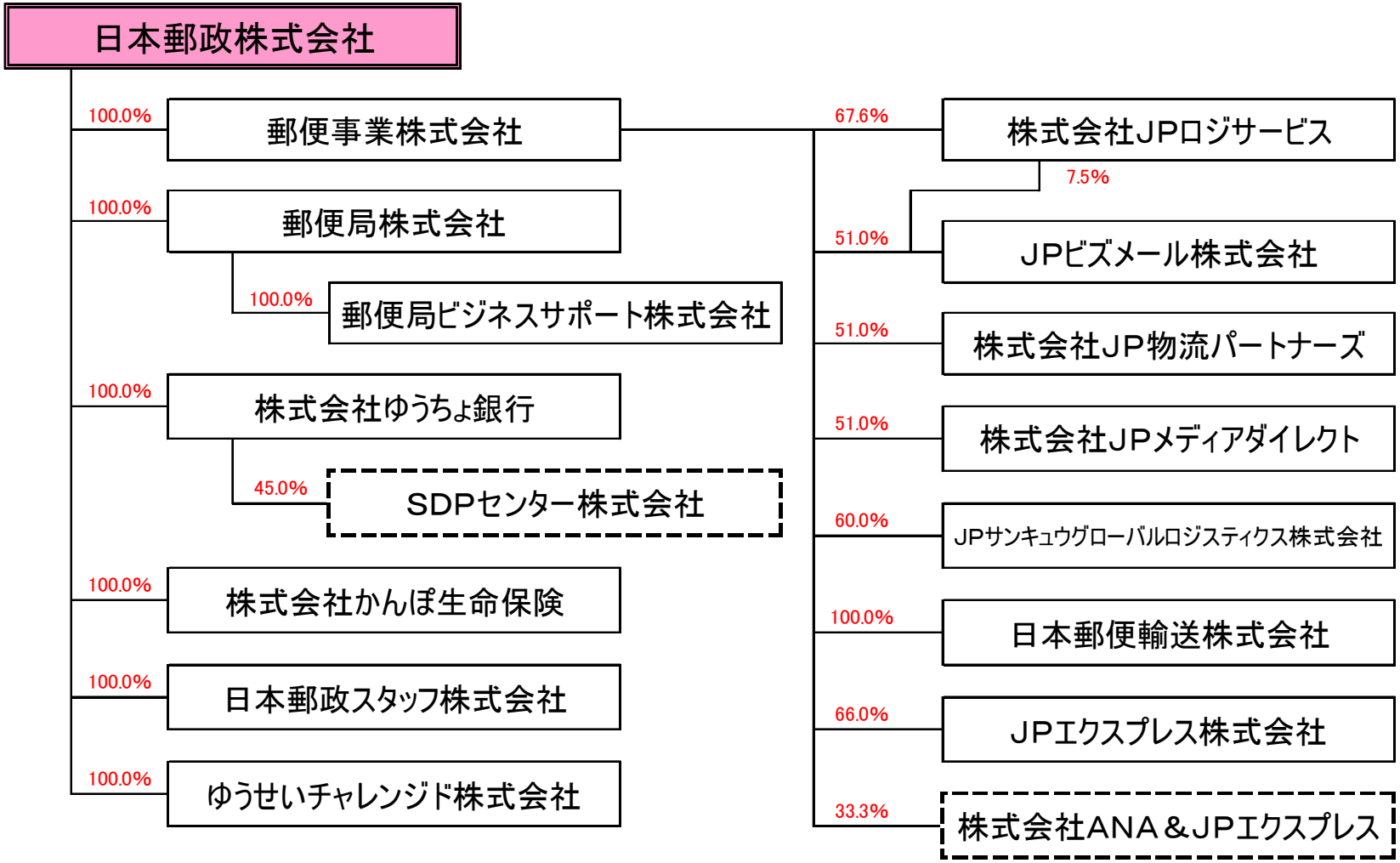
６　「郵政改革の基本方針」（平成 21 年 10 月 20 日閣議決定）

日本郵政グループの概要

日本郵政株式会社
平成22年1月15日

1　日本郵政グループの構成

日本郵政グループを構成する主な会社は、以下のとおりです。



注1：　%は議決権割合（2009 年（平成 21 年）9 月 30 日現在）

注2：　┆┆┆┆ は関連会社

２　主なグループ会社の概要

名称	日本郵政株式会社	郵便事業株式会社	郵便局株式会社	株式会社ゆうちょ銀行	株式会社かんぽ生命保険
会長	西岡　喬	北村　憲雄	古川　洽次	川　茂夫	進藤　丈介
社長	齋藤　次郎	鍋倉　眞一	永富　晶	井澤　吉幸	山下　泉
資本金	3 兆 5,000 億円	1,000 億円	1,000 億円	3 兆 5,000 億円	5,000 億円
株主	財務大臣 100%	日本郵政株式会社 100%			
従業員数	3,332 名	95,631 名	112,726 名	11,675 名	5,770 名
主な業務内容	グループ会社に対する経営管理	郵便・国内物流事業、国際物流事業、ロジスティクス事業	郵便やゆうパック等に関する窓口業務、印紙の売りさばき、銀行代理業、金融商品仲介業、生命保険・損害保険の募集業務、不動産業、物販業、地方公共団体からの受託業務	銀行業	生命保険業
主な事業所	人事・経理集約センター1、健康管理事務センター1、健康管理施設 48、ファシリティセンター7、病院 14、宿泊施設 71、郵政資料館 1	支社 13、支店 1,091、集配センター2,556、国際郵便決済センター1、郵便輸送センター2、物流センター4、お客さまサービス相談センター1（郵便ポスト 192,213）	支社 13、郵便局 24,176（直営の郵便局 20,237、簡易郵便局 3,939）、研修センター11、お客様サービス相談センター1	営業所 234（統括店 13、一般店 221）、地域センター49、貯金事務センター11、貯金事務計算センター2（ATM26,136）	直営店 80（統括支店 13、支店 67）、サービスセンター5、コールセンター1

注１：資本金、株主、従業員数、主な事業所は、2009 年（平成 21 年）3 月 31 日現在。
注２：連結ベースの従業員数は、229,134 名。

日本郵政グループ　平成22年3月期中間決算の概要

日本郵政グループ

日本郵政

- 純粋持株会社としての機能のほか、病院事業、宿泊事業及びグループ共通事務の受託等により、経常収益 2,031億円、経常利益 1,161億円、中間純利益 1,129億円を計上

日本郵便

- 総取扱物数は、101億1,890万通(個)(20/9比 ▲2.4%)、郵便物 88億991万通（同 ▲3.8%）、ゆうパック 1億2,916万個（同 ▲2.6%）、ゆうメール 11億7,984万個（同 ＋9.4%）
- 景気悪化の影響が継続する中、経常収益 8,331億円、経常損失 197億円、中間純損失 193億円と前中間期並みの損益を計上

郵便局

- 郵便局における営業活動の成果により、営業収益をほぼ前年水準で維持する一方、営業費用の伸びを抑えた結果、経常収益 6,443億円 、経常利益 365億円を計上
- 経常利益では、前中間期（20/9期）並みの水準を確保するも、税金（課税所得）計算上の影響により、中間純利益は 93億円

ゆうちょ銀行

- 積極的な営業展開により、貯金残高 176兆4,443億円（21/3末比　▲1.0兆円　減少幅は縮小）、貯金残高（未払利子込み） 177兆617億円（同▲0.9兆円）
- 経常収益　1兆1,296億円、経常利益 2,648億円、中間純利益 1,581億円
- 業務純益 2,526億円、自己資本比率（バーゼルII） 94.46%

かんぽ生命

- 郵便局会社との連携による営業推進態勢の強化により、個人保険の新契約件数は105万件(20/9比＋15万件)
- 経常収益 6兆9,124億円、経常利益 2,122億円、中間純利益 380億円
- 保険料等収入 3兆7,834億円、基礎利益 2,319億円、内部留保残高（価格変動準備金、危険準備金）3兆3,537億円、ソルベンシー・マージン比率　1,528.9%

日本郵政グループ

連結経常収益

8兆9,513億円

連結経常利益

5,050億円

連結中間純利益

2,009億円

連結総資産

303兆6,047億円

連結純資産

9兆3,514億円

Copyright (C) 2009 JAPAN POST HOLDINGS Co.,Ltd. All Rights Reserved.

日本郵政グループ　平成22年3月期中間決算の概要（資料）

当中間期の経営成績

（単位：億円）

	日本郵政グループ（連結）	日本郵政（単体）	郵便事業会社（単体）	郵便局会社（単体）	ゆうちょ銀行（単体）	かんぽ生命保険（単体）
経常収益	89,513	2,031	8,331	6,443	11,296	69,124
前年同期（20/9）比	▲5,355	+300	▲257	▲71	▲1,507	▲4,026
経常利益	5,050	1,161	▲197	365	2,648	2,122
前年同期（20/9）比	+825	+385	+7	▲15	+128	+1,059
中間純利益	2,009	1,129	▲193	93	1,581	380
前年同期（20/9）比	▲215	+349	▲3	▲115	+79	+133

通期見通し（平成22年3月期）

経常利益	9,400	1,360	430	590	4,600	3,500
前年（21/3）比	+1,094	+260	▲159	▲248	+747	+1,357
当期純利益	4,300	1,390	230	340	2,700	640
前年（21/3）比	+72	+299	▲68	▲68	+406	+256

（注1）億円未満の計数は切捨てております。また、連結合計値と、単体計数の合算値とは、他の連結処理のため、一致しません。

（注2）通期見通しにつきましては、経営環境に関する前提条件の変化等に伴い、予想と異なる可能性があります。

Copyright (C) 2009 JAPAN POST HOLDINGS Co.,Ltd. All Rights Reserved.

郵便事業会社　平成22年3月期中間決算の概要

日本郵政グループ

日本郵便

■ 総取扱物数は、101億1,890万通(個)(20/9比 ▲2.4%)、郵便物 88億991万通（同 ▲3.8%）、 ゆうパック 1億2,916万個（同 ▲2.6%）、ゆうメール 11億7,984万個（同 +9.4%）

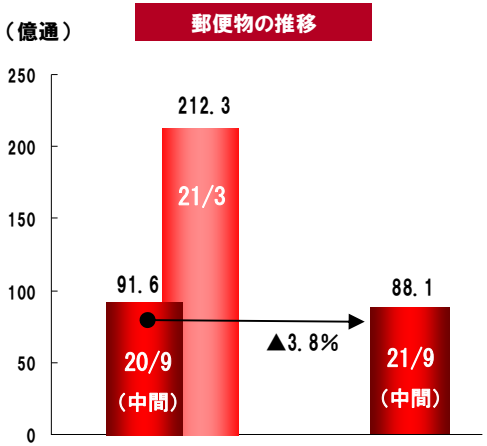
■ 景気悪化の影響が継続する中、経常収益 8,331億円、経常損失 197億円、中間純損失 193億円と前中間期並みの損益を計上（営業の形態として下期のウエイトが高く、利益が下期に偏る傾向にあるため、中間期においては、経常損失、中間純損失を計上）

（単位:億円）

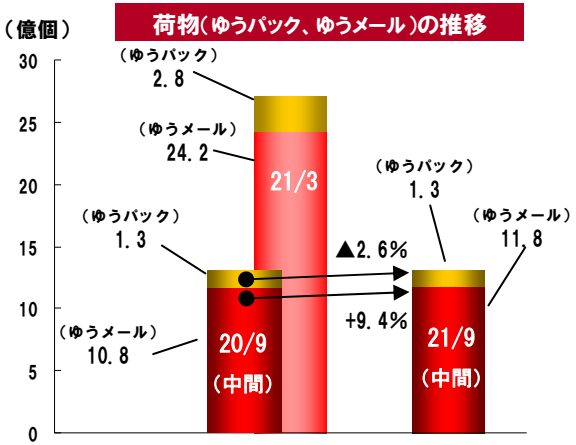
	①20/9中間期	②21/9中間期	増減(② － ①)	21/3期（通期実績）	22/3期（通期予想）
経常収益	8,588	8,331	▲257	18,874	18,370
経常利益	▲204	▲197	+7	589	430
中間（当期）純利益	▲189	▲193	▲3	298	230
《営業利益ﾍﾞｰｽ》					
営業収益	8,457	8,218	▲238	18,652	18,150
営業費用	8,755	8,488	▲267	18,203	17,870
営業利益	▲298	▲269	+28	448	280

	①20/9 中間期	②21/9 中間期	増減 (② － ①)	増減率 (%)
総取扱物数（通）	103億6,878万	101億1,890万	▲2億4,988万	▲2.4%
郵便物（通）	91億5,756万	88億991万	▲3億4,765万	▲3.8%
ゆうパック（個）	1億3,255万	1億2,916万	▲339万	▲2.6%
ゆうメール（個）	10億7,867万	11億7,984万	+1億117万	+9.4%

郵便物の推移



荷物(ゆうパック、ゆうメール)の推移



日本郵政グループ
Copyright (C) 2009 JAPAN POST HOLDINGS Co.,Ltd. All Rights Reserved.

郵便局会社　平成22年3月期中間決算の概要

郵便局

- 郵便局における営業活動の成果により、営業収益をほぼ前年水準で維持する一方、営業費用の伸びを抑えた結果、経常収益 6,443億円、経常利益 365億円を計上
- 経常利益では、前中間期（20/9期）並みの水準を確保するも、税金（課税所得）計算上の影響（注）により、中間純利益は 93億円

（単位:億円）

	①20/9中間期	②21/9中間期	増減(② － ①)	21/3期（通期実績）	22/3期（通期予想）
経常収益	6,515	6,443	▲71	13,261	13,150
経常利益	380	365	▲15	838	590
中間（当期）純利益	209	93	▲115	408	340

《営業利益ﾍﾞｰｽ》

営業収益	6,351	6,295	▲55	12,932	12,880
うち受託手数料	6,252	6,221	▲30	12,765	12,690
郵便窓口業務等手数料	996	958	▲37	2,132	2,200
銀行代理業務手数料	3,155	3,250	+94	6,481	6,390
生命保険代理業務手数料	2,099	2,011	▲87	4,152	4,100
営業費用	6,059	5,985	▲73	12,248	12,380
営業利益	292	310	+18	683	500

（注） 主として、上期に予定していた退職が下期にズレたことによる（退職金支払いは、税負担を軽減する効果がある）

Copyright (C) 2009 JAPAN POST HOLDINGS Co.,Ltd. All Rights Reserved.

ゆうちょ銀行　平成22年3月期中間決算の概要

日本郵政グループ

ゆうちょ銀行

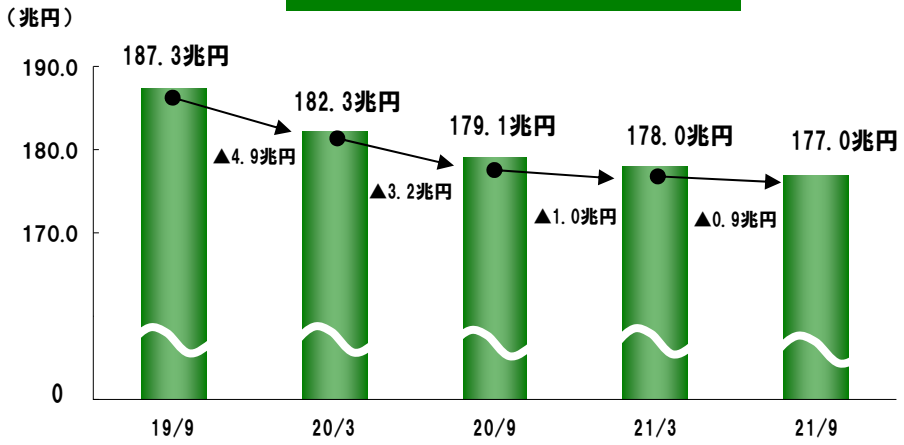
- 積極的な営業展開により、貯金残高 176兆4,443億円（21/3末比 ▲1.0兆円　減少幅は縮小）、貯金残高（未払利子込み） 177兆617億円（同 ▲0.9兆円）
- 経常収益 1兆1,296億円、経常利益 2,648億円、中間純利益 1,581億円
- 業務純益 2,526億円、自己資本比率（バーゼルII） 94.46%

（単位：億円）

	①20/9中間期	②21/9中間期	増減（② － ①）	21/3期（通期実績）	22/3期（通期予想）
経常収益	12,803	11,296	▲1,507	24,885	22,300
経常利益	2,520	2,648	+128	3,852	4,600
中間（当期）純利益	1,501	1,581	+79	2,293	2,700
業務純益	2,811	2,526	▲285	4,806	

	①21/3期	②21/9中間期	増減（② － ①）
自己資本比率	92.11%	94.46%	+2.35%
貯金残高	177兆4,798億円	176兆4,443億円	▲1兆354億円
貯金残高（未払利子込み）	178兆500億円	177兆617億円	▲9,882億円

貯金残高（未払利子込み）の推移



日本郵政グループ
Copyright (C) 2009 JAPAN POST HOLDINGS Co.,Ltd. All Rights Reserved.

かんぽ生命　平成22年3月期中間決算の概要

日本郵政グループ

かんぽ生命

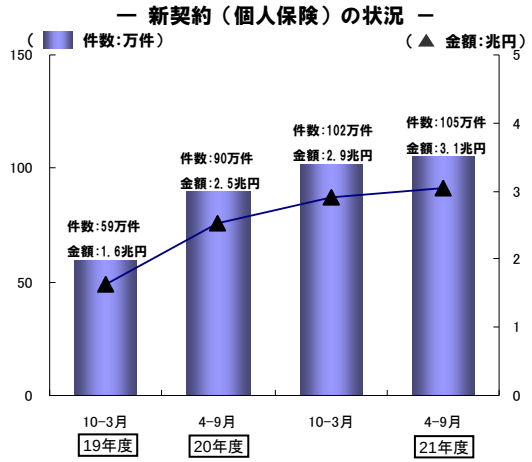
- 郵便局会社との連携による営業推進態勢の強化により、個人保険の新契約件数は105万件(20/9比＋15万件)
- 経常収益 6兆9,124億円、経常利益 2,122億円、中間純利益 380億円
- 保険料等収入 3兆7,834億円、基礎利益 2,319億円、内部留保残高（価格変動準備金、危険準備金）3兆3,537億円、ソルベンシー・マージン比率　1,528.9%

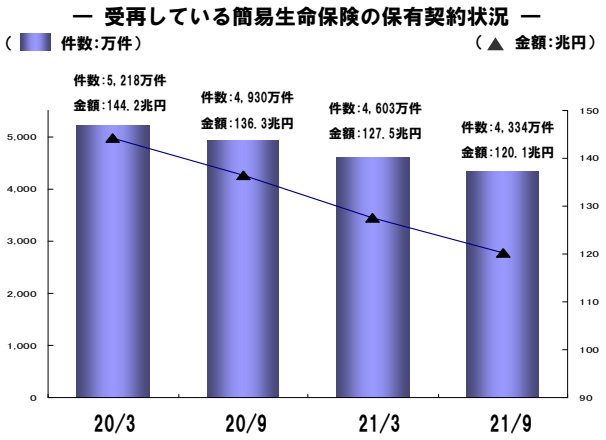
（単位:億円）

	①20/9中間期	②21/9中間期	増減(② － ①)	21/3期（通期実績）	22/3期（通期予想）
経常収益	73,151	69,124	▲4,026	155,337	147,400
経常利益	1,063	2,122	+1,059	2,142	3,500
中間（当期）純利益	247	380	+133	383	640
基礎利益	2,298	2,319	+21	4,324	
個人保険 新契約（件数）	900,444	1,053,825	+153,381	1,917,207	

	①21/3期	②21/9中間期	増減(② － ①)
ソルベンシー・マージン比率	1,429.7%	1,528.9%	+99.2%
内部留保残高	3兆3,328億円	3兆3,537億円	+209億円

契約状況の推移





日本郵政グループ
Copyright (C) 2009 JAPAN POST HOLDINGS Co.,Ltd. All Rights Reserved.

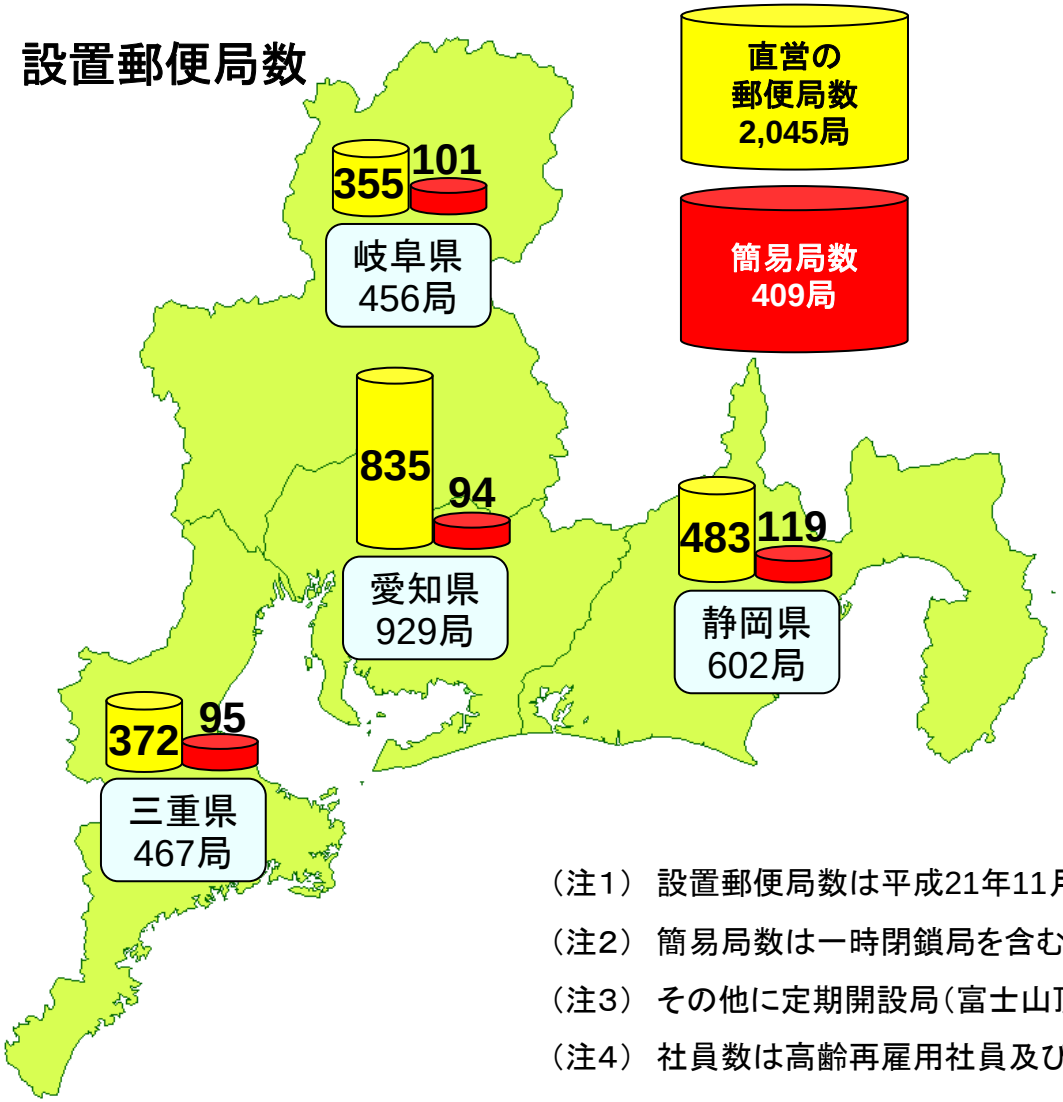
東海支社エリア内の概要

平成２２年１月１５日
郵便局株式会社　東海支社

東海支社エリア内の現況

郵便局

設置郵便局数



社　員　数　　平成21年11月1日　現在

東海4県	11，024人
岐阜県	1，773人
静岡県	2，630人
愛知県	4，955人
三重県	1，666人

（注1）　設置郵便局数は平成21年11月30日　現在。

（注2）　簡易局数は一時閉鎖局を含む。

（注3）　その他に定期開設局（富士山頂局、乗鞍簡易局）、分室（6局）がある。

（注4）　社員数は高齢再雇用社員及び契約社員を含む。

郵便局ネットワークの地域公共のための利用

郵便局

　地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律(平成十三年法律百二十号)に基づき地方公共団体と連携したサービスを行っています。
　平成21年12月末現在、全国で1県239市町村から地方公共団体事務を受託し、3，967局でサービスを提供しています。(東海:21市町418局)

１　証明書交付事務（平成２１年１２月末現在）

岐阜県

９市町　１８局
飛騨市、本巣市、郡上市、下呂市、揖斐川町、大野町、川辺町、恵那市、高山市

静岡県

３市町　５局
伊豆市、函南町、浜松市

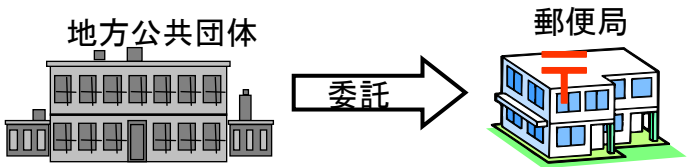
愛知県

２市町　１０局
豊川市、美浜町

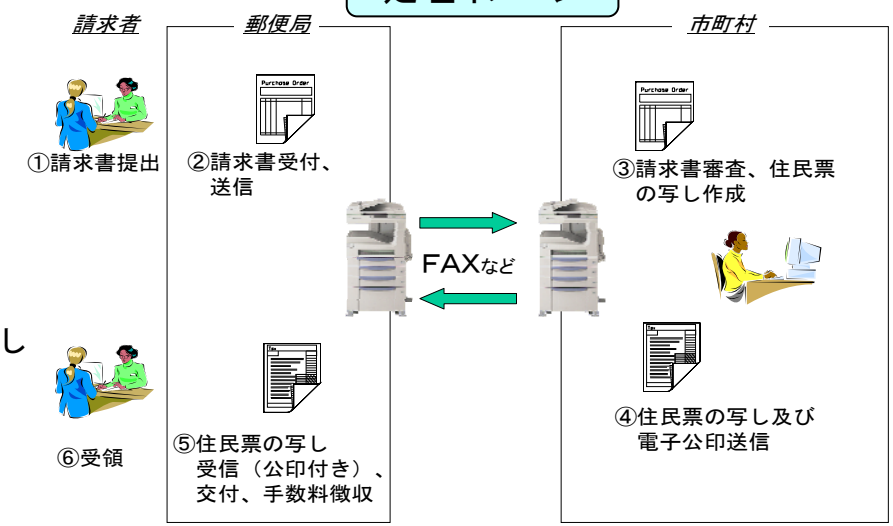
三重県

３市町　１１局
大紀町、度会町、紀宝町

証明書等
- 戸籍の謄本、抄本
- 納税証明書
- 外国人登録原票の写し
- 住民票の写し
- 戸籍の附票の写し
- 印鑑登録証明書　等



処理イメージ



郵便局ネットワークの地域公共のための利用

郵便局

２　地方公共団体からのその他受託事務

証明書交付事務のほかに、地方公共団体からの委託を受け、郵便局の窓口を通じて、受託販売事務、受託交付事務を提供しています。

岐阜県

・ごみ処理券販売事務　（１町　　１局）
・入場券販売事務　（１市　１０局）
・ごみ袋販売事務　（２市町１２局）

静岡県

現在、販売・交付事務を受託している郵便局はありません。

愛知県

・ごみ処理券販売事務　（１市　　７局）
・ごみ袋販売事務　（１市　　７局）
・福祉バス券等交付事務（２市３４８局）

三重県

現在、販売・交付事務を受託している郵便局はありません。

３　民間企業からの業務委託

地方公共団体事務のノウハウを活用して、民間企業が運行する地域コミュニティバスの回数券などの販売を行い、今後も生活インフラとして地域との共生を図っていきます。

平成21年12月末日現在、全国で3社から販売事務を受託し、37局でサービスを提供しています。

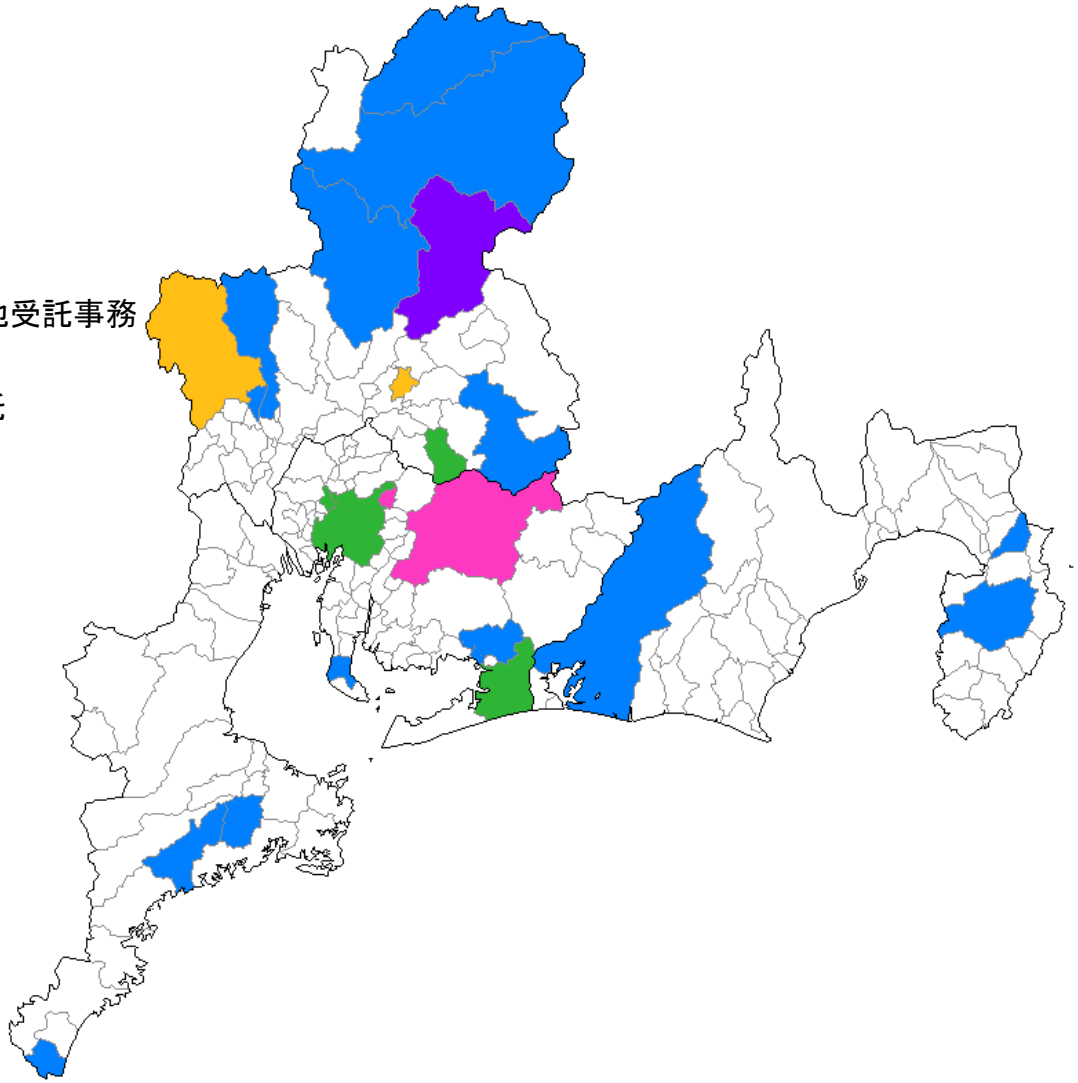
東海支社エリア内

濃飛乗合自動車株式会社 バス回数券販売事務（岐阜県下呂市内　2局）
豊栄交通株式会社 バス回数券販売事務（愛知県豊田市内　6局、愛知県尾張旭市内　5局）

郵便局ネットワークの地域公共のための利用

郵便局

- 証明書交付事務
- 地方公共団体からのその他受託事務
- 民間企業からの業務委託
- 証明書交付事務＋地方公共団体からのその他受託事務
- 証明書交付事務　＋　民間企業からの業務委託



カタログ販売事業（東海地方の特産品）

チラシなどにより、地元企業や農協などと協力して、地域の特産品の拡販に貢献して参ります。
平成20年度　約56億円の販売実績がありました。

季節によりさまざまな地域の特産品を扱っています。
各商品好評をいただいております。

愛知県　焼のり等

岐阜県　富有柿

三重県　松阪肉

愛知県　五平餅

静岡県　うなぎ

郵便局の新しいサービス（文具類の販売）

お客さまの利便性向上を図るため、封筒、便せん、筆記用具等のオリジナルの郵便関連商品（「ポスタコレクト」）が郵便局でお買い求めいただけるようになりました。

レターセット

封筒

ポスト型はがき

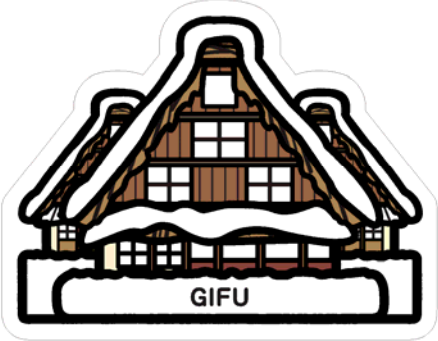
筆ペン

これ以外にも
いろいろ
取り揃えております。

ご当地フォルムカード

各都道府県を代表する食べ物や名所をかたどったポストカードで、絵柄とフォルムごとにその都道府県の郵便局限定で販売しております。

※120円切手で送ることができます。



白川郷（岐阜県）

茶（静岡県）

鯱（愛知県）

伊勢海老（三重県）

JAPAN POST NETWORK Co., Ltd.

オリジナルフレーム切手の販売

販売価格：1シート　1，200円

フレーム切手とは、台紙（フレーム）に地元の四季折々の風景や、イベント、まつりなどを切手の題材に印刷した切手であり、地域のPR・振興に一役買っています。「地方色豊かな風物・産物・催事」を題材としたフレーム切手をこれからも発行していきます。

愛知県

『路面電車の走る街・豊橋』
H21.10.1販売

『鳳来寺山散策』
H21.11.10販売

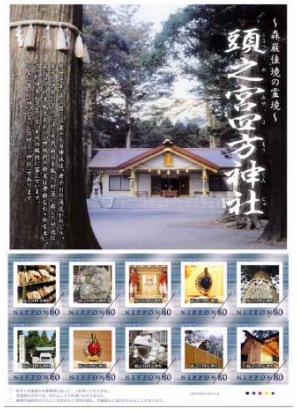
岐阜県

『秋の高山祭』
H21.10.9販売

静岡県

『浜名湖立体花博』
H21.11.13販売

三重県



『頭之宮四方神社』
H21.12.21販売

JAPAN POST NETWORK Co.,Ltd.

オリジナルフレーム切手の販売

郵便局

平成21年度東海エリアのフレーム切手販売一覧

県別	名　称	販売期間
岐阜県	春の高山まつり	H21.4.10 ～ H21.7.10
	飛騨一之宮 臥龍桜	H21.4.10 ～ H21.7.10
	中山道　馬籠宿	H21.4.20 ～ H21.10.20
	ひだ・荘川桜まつり	H21.4.24 ～ H21.7.24
	下呂市　小坂の滝めぐり	H21.4.28 ～ H21.8.31
	郡上おどり	H21.7.10 ～ H21.9.30
	2012　ぎふ清流国体	H21.8.10 ～ H22.1.29
	伝承、関	H21.9.7 ～ H22.6.30
	和紙とうだつの光るまち　美濃和紙あかりアート展	H21.9.7 ～ H22.6.30
	GIFU AIR FESTIVAL 2009	H21.9.28 ～ H21.12.30
	笠松町生誕120年	H21.10.1 ～ H21.12.30
	秋の高山祭	H21.10.9 ～ H21.12.31
静岡県	大井川　蓬莱橋	H21.5.15 ～ H21.11.16
	富士山静岡空港開港記念	H21.5.21 ～ H21.11.17
	Izu Spring 伊豆の夏	H21.6.1 ～ H21.8.31
	駿河の国～清水から見た富士山～	H21.7.1 ～ H21.12.31
	陸上自衛隊　富士学校　開設55周年	H21.7.10 ～ H21.12.30
	富士総合火力演習　陸上自衛隊　富士学校	H21.7.10 ～ H21.12.30
	富士山頂郵便局開局100周年記念	H21.7.10 ～ H21.8.20
	富士十景2009	H21.7.10 ～ H22.1.29
	「歴史と水の都」三島	H21.8.10 ～ H21.11.9
	浜松モザイカルチャー世界博2009	H21.8.24 ～ H21.12.30
	Izu Autmun 伊豆の秋	H21.9.1 ～ H21.11.30
	第24回国民文化祭・しずおか2009	H21.9.24 ～ H21.12.30
	浜名湖立体花博	H21.11.13 ～ H21.12.30

県別	名　称	販売期間
愛知県	絞りの里　有松	H21.6.1 ～ H21.11.30
	瀬戸へ行かんでどこへ行く	H21.8.3 ～ H22.1.29
	渥美半島の四季・夏	H21.8.6 ～ H21.9.30
	常滑やきもの散歩道	H21.8.20 ～ H21.11.20
	三谷祭	H21.9.1 ～ H21.11.30
	名古屋まつり	H21.9.7 ～ H21.11.30
	武将都市ナゴヤ	H21.9.15 ～ H21.11.30
	東海道五十三次二川宿「本陣」	H21.9.15 ～ H21.12.14
	水・歴史・人　織りなす都市　清須	H21.10.1 ～ H22.1.29
	熱田神宮	H21.10.1 ～ H22.1.29
	路面電車の走る街・豊橋	H21.10.1 ～ H22.3.31
	書のまち春日井　道風くん	H21.10.13 ～ H22.1.13
	渥美半島の四季・秋	H21.10.16 ～ H21.12.30
	家康公と三河武士のふるさと 岡崎	H21.10.19 ～ H22.1.18
	四季桜の里 おばら	H21.10.20 ～ H22.1.19
	オアシスタウンあぐい	H21.10.26 ～ H22.4.26
	東栄　花祭り	H21.10.26 ～ H22.1.25
	紅葉の名所　香嵐渓	H21.10.26 ～ H22.1.26
	洋ランのまち　東海市	H21.11.10 ～ H22.2.10
	鳳来寺山散策	H21.11.10 ～ H22.1.29
	尾張津島～四季の風景～	H21.11.11 ～ H22.5.31
三重県	伊賀流忍者	H21.4.24 ～ H21.10.23
	御食つ国　志摩	H21.6.1 ～ H21.9.30
	夢のあるまち　よっかいち	H21.7.1 ～ H21.9.30
	モータースポーツのまち鈴鹿	H21.9.18 ～ H22.3.17
	我が町の風景　菰野町	H21.9.18 ～ H22.3.17
	東海道五十三次宿場の息づくまち亀山	H21.10.8 ～ H22.1.7
	水郷のまち　桑名	H21.11.12 ～ H22.2.12
	頭之宮四方神社	H21.12.21 ～ H22.3.31

郵便事業株式会社の状況

平成２２年１月１５日

郵便事業株式会社

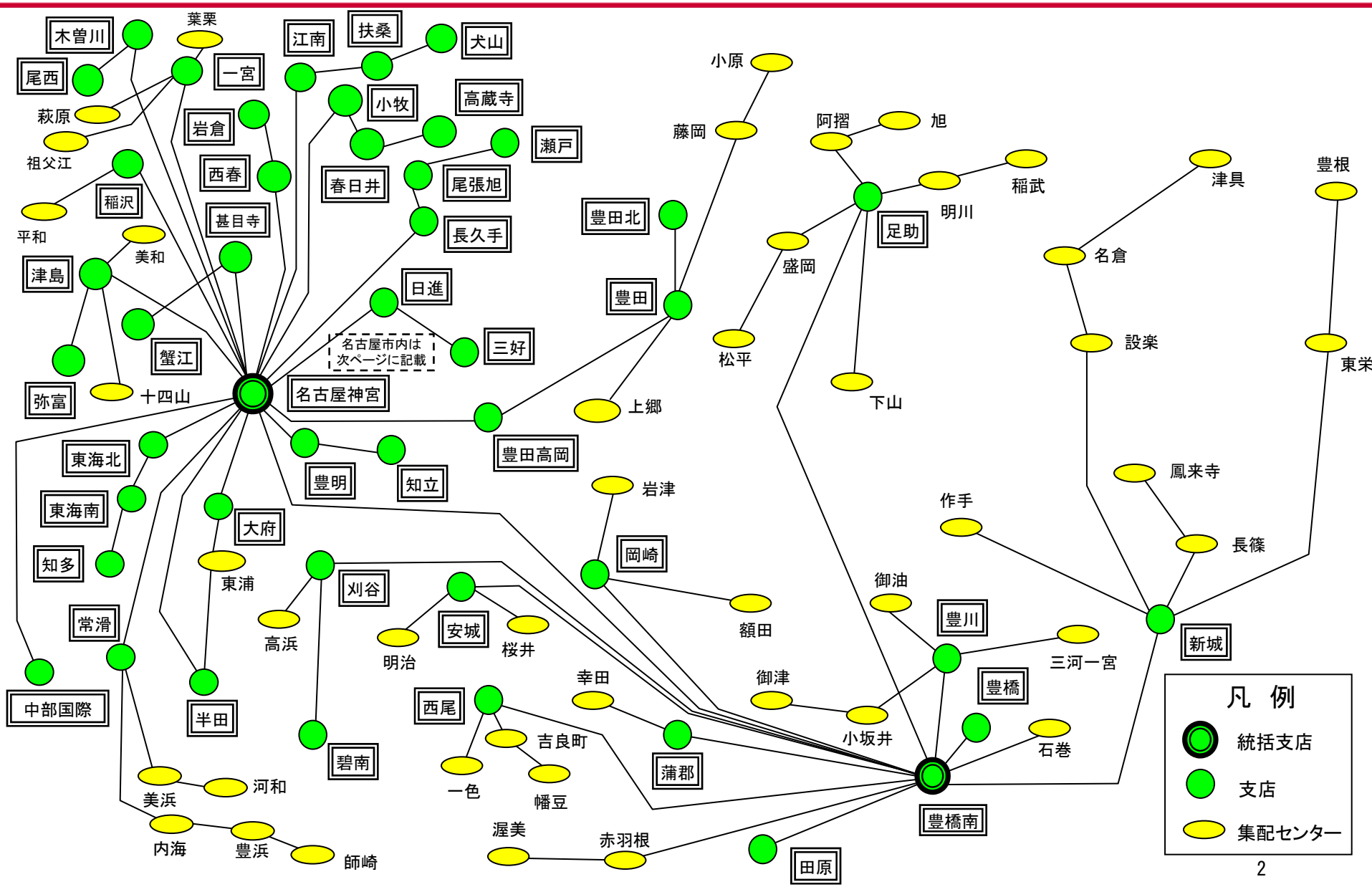
① 郵便事業会社の拠点

○ 全国2万4千の郵便局のほか、以下のアクセスポイントにより郵便ネットワークを構成。

	全国	愛知県	（全国に占める割合）	東海（※1）	（全国に占める割合）
支店（※2）	1,091	62	5.7%	128	11.7%
集配センター（※2）	2,544	46	1.8%	250	9.8%
郵便切手類販売所等（※3）	144,481	7,198	5.0%	17,917	12.4%
郵便ポスト（※4）	192,213	8,744	4.5%	23,250	12.1%
合　計	340,329	16,050	4.7%	41,545	12.2%

※1 「東海」は、愛知県、三重県、静岡県及び岐阜県。以下、本資料において同じ。
※2 平成21年11月30日現在
※3 平成21年 3月31日現在
※4 「全国」欄は平成21年3月31日現在、「愛知県」及び「東海」欄は平成19年3月31日現在

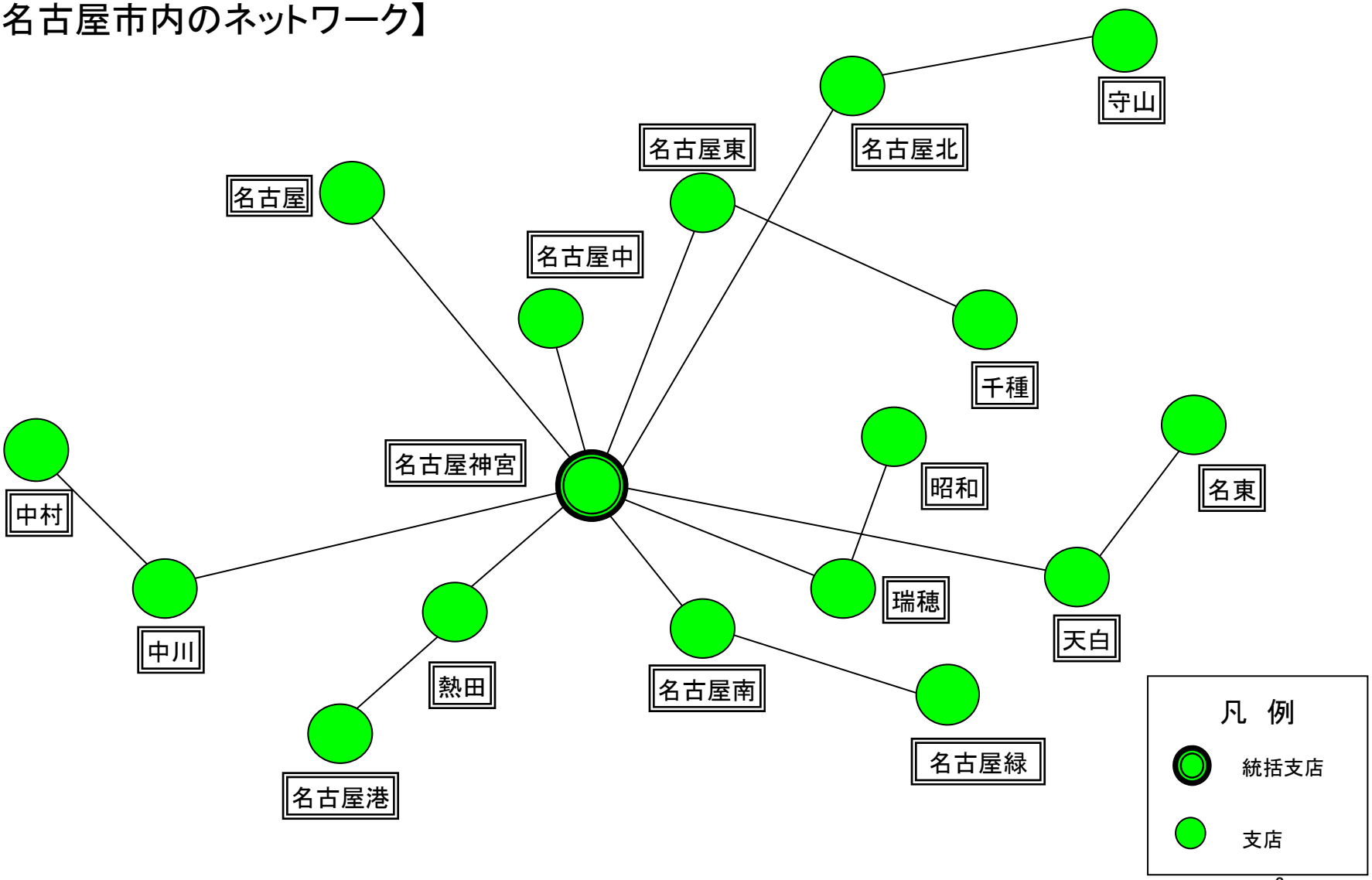
② 郵便事業株式会社のネットワーク （1）愛知県



日本郵便

② 郵便事業株式会社のネットワーク （2）名古屋市内

【名古屋市内のネットワーク】



③ 郵便物等の引受状況（平成20年度）

種類別	全国（単位：千通）	愛知県（単位：千通）	（全国に占める割合）	県民一人当たりの差出物数（※）（単位：通）	東海（単位：千通）	（全国に占める割合）
総計	23,929,935	1,252,007	5.23%	169.1	2,229,839	9.32%
郵便物	21,227,985	1,112,892	5.24%	150.3	2,008,422	9.46%
内国	21,158,740	1,111,186	5.25%	150.1	2,005,156	9.48%
普通	20,587,495	1,081,008	5.25%	146.0	1,957,192	9.51%
第一種	10,332,283	537,193	5.20%	72.6	963,695	9.33%
第二種	6,867,688	368,110	5.36%	49.7	623,464	9.08%
第三種	449,705	11,512	2.56%	1.6	21,322	4.74%
第四種	25,785	523	2.03%	0.1	1,041	4.04%
年賀	2,900,641	163,336	5.63%	22.1	346,240	11.94%
選挙	11,393	335	2.94%	0.0	1,429	12.54%
特殊	571,245	30,178	5.28%	4.1	47,964	8.40%
国際	69,245	1,705	2.46%	0.2	3,266	4.72%
通常	57,835	1,013	1.75%	0.1	2,013	3.48%
小包	1,567	119	7.62%	0.0	238	15.20%
ＥＭＳ（国際スピード郵便）	9,843	573	5.82%	0.1	1,015	10.31%
荷物	2,701,950	139,115	5.15%	18.8	221,417	8.19%
ゆうパック	277,057	14,185	5.12%	1.9	26,715	9.64%
ゆうメール	2,424,893	124,930	5.15%	16.9	194,701	8.03%

※ 愛知県の人口は、7，403千人（総務省統計局人口推計：平成20年10月1日現在推計人口）

④ 愛知県を中心とした郵便物等の流れ

○ 愛知県で配達する郵便物等の引受場所

		都道府県	割合
郵便物（第一種定形・第二種のみ）	1	愛知県	67.6%
	2	東京都	14.7%
	3	大阪府	3.8%
	4	神奈川県	1.4%
	5	埼玉県	1.4%
	6	三重県	1.2%
	7	岐阜県	1.2%
	8	静岡県	1.0%
	9	兵庫県	0.7%
	10	京都府	0.7%

		都道府県	割合
荷物（一般ゆうパックのみ）	1	愛知県	40.6%
	2	東京都	8.4%
	3	大阪府	6.8%
	4	岐阜県	3.8%
	5	静岡県	3.4%
	6	神奈川県	3.2%
	7	兵庫県	2.4%
	8	北海道	2.3%
	9	栃木県	2.2%
	10	岡山県	2.0%

※三重県は1.8%

○ 愛知県で引き受けた郵便物等のあて先

		都道府県	割合
郵便物（第一種定形・第二種のみ）	1	愛知県	67.3%
	2	東京都	7.5%
	3	岐阜県	3.3%
	4	大阪府	2.6%
	5	静岡県	2.4%
	6	三重県	2.2%
	7	神奈川県	1.4%
	8	長野県	1.2%
	9	埼玉県	1.0%
	10	兵庫県	0.9%

		都道府県	割合
荷物（一般ゆうパックのみ）	1	愛知県	35.2%
	2	東京都	8.9%
	3	神奈川県	4.9%
	4	静岡県	4.8%
	5	岐阜県	4.0%
	6	大阪府	3.9%
	7	千葉県	3.7%
	8	三重県	3.0%
	9	埼玉県	2.8%
	10	兵庫県	2.6%

※データはいずれも平成18年度6月期に実施した 調査の結果に基づく推計値。

⑤ ふるさと切手の発行（1）

○ 地方色豊かな風物などを題材とする郵便切手を介してふるさとを全国に紹介し、地域社会の振興に貢献することを目的として「ふるさと切手」を発行しています。

○ 民営化以降発行したふるさと切手のうち、東海に関連するものは以下のとおりです。

	名称	発売日	種類	概要
1	名古屋港	平成19年11月5日	80円切手	2007年11月に開港100周年を迎えた「名古屋港」を記念し、5市区村（名古屋市港区、知多市、飛島村、弥富市、東海市）が指定する花と名古屋港の名所等を組み合わせて描いたふるさと切手。
2	ふるさと心の風景 第1集	平成20年5月2日	80円切手	画家原田泰治が描いた昔懐かしい全国各地のふるさとの風景やポストのある風景などを題材とした「ふるさと心の風景」シリーズの第1集。東海では「岐阜県郡上市」及び「三重県伊勢市」が題材。
3	ふるさと心の風景 第4集	平成21年3月2日	80円切手	「ふるさと心の風景」シリーズの第4集。東海では「静岡県沼津市」が題材。
4	ふるさとの祭 第2集	平成21年8月10日	50円切手	全国各地で開催されるふるさとを感じる祭や夏のイベントを題材とした「ふるさとの祭」シリーズの第2集。東海では岐阜県の「郡上おどり」が題材。
5	ふるさとの祭 第3集	平成21年10月1日	50円切手	「ふるさとの祭」シリーズの第3集。東海では岐阜県の「高山祭」が題材。
6	ふるさと心の風景 第6集	平成21年10月8日	80円切手	「ふるさと心の風景」シリーズの第6集。東海では愛知県岩倉市の「こいのぼり」が題材。

⑤ ふるさと切手の発行（2）

1 名古屋港

（愛知県）

2 ふるさと心の風景 第1集

（岐阜県）

（三重県）

3 ふるさと心の風景 第4集

（静岡県）

6 ふるさと心の風景 第6集

（愛知県）

4 ふるさとの祭 第2集

（岐阜県）

5 ふるさとの祭 第3集

（岐阜県）

⑥ 社会、地域社会への貢献の推進（ひまわりサービス等）

○ 地方自治体、社会福祉協議会などと協力して、過疎地域の高齢者の方を対象に、「ひまわりサービス」として外務社員による励ましの声かけ、定期的な励ましメッセージのお届け及び生活用品などの注文受付・配達等を行っています。

東海エリアにおける実施状況は下表のとおりです（10自治体・9支店）。

県名	実施自治体（平成２１年３月末現在）
岐阜県	揖斐川町、関市、白川村、郡上市、高山市、飛騨市、恵那市、白川町
静岡県	浜松市
三重県	熊野市

<参考>：全国における実施自治体数は、118自治体・97支店（平成21年3月末現在）。

○ 地方公共団体からの要望などにより道路損傷状況の情報提供を実施しています。
東海エリアにおける実施状況は下表のとおりです（146自治体・125支店）。

（平成20年3月末）	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	（参考）全国計
実施自治体数 （支店数）	32 (19)	34 (31)	55 (59)	25 (16)	1,122 (857)

○ 地域の安全のため、こども１１０番の取組みにも参加しています。
東海エリアにおける実施状況は下表のとおりです（70自治体・79支店）。

（平成20年3月末）	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	（参考）全国計
実施自治体数 （支店数）	17 (14)	13 (17)	25 (37)	15 (11)	960 (738)

資料３－１

オピニオンリーダーに対するインタビュー結果　【暫定版】

※　資料３－１～３－３は、第51回郵政民営化委員会（平成20年12月25日）配布資料。

各社の経営の自主性・創造性・効率性

（◎は主な意見、○はその他の意見。以下同じ）

◎　民営化後１年で評価をするのは時期尚早、現時点では判断・評価できない
○　民営化により郵政グループ各社の自主性等が高まった、又は高まりつつある
○　分社化の影響により合理的な経営が行われるのか疑問である

（回答要旨（抄））

- 民営化後、まだ１年を経過したばかりであり、「民営化の匂い」を感じさせるものも散見されるが、現在はそれらの実効性を検証できるタイミングではない。
- 民営化の結果が良いか悪いかは、まだ判断できない。一般論として民営化はよいが、高齢者や地方の利便性等を考慮すると、経済的な評価だけで判断することは難しい。
- 分社化により意思決定のスピードアップ等が進められ、自主性・効率性が高まっていると考える。また、他社との協働も含めた新規業務を開始する等創造性も高まっている。
- 郵政事業における郵便局ネットワークは「大動脈」とも言うべきもので、これを他の会社からなる「肉体」から切り離して進められている現在の民営化では、合理的で一貫した意思決定や経営行動が可能なのか疑問である。

国民利便の向上

◎　郵便の遅配、誤配が目立つ、分社化による各社の連携が悪い
◎　民営化に伴い開始されたサービスが少なく、特に利便が向上したといった実感がない
○　郵便局の職員の接遇態度が向上した

（回答要旨（抄））

- 郵便の遅配・誤配が多少増えた気がする。特に年賀状のときは顕著だった。
- 郵便配達職員に預金通帳を預けられなくなったのは利用者にとって非効率である。このような取扱いは特に地方の過疎地で行われていたであろうから、地域のためにも検討すべきではないか。
- 民営化して目に見えてよくなったものはないように思われる。分社化により各会社の連携が取れておらず、既存のサービスの廃止や簡易局の一時閉鎖により、利便性は低下しているのではないか。
- 郵政民営化はサービス向上が目的だったはずだが、まだ、向上したとは言えない。窓口の待ち時間が長くなった。
- 民営化後１年で利便性が向上したかを判断することは困難。数年の経過を見て判断すべきではないか。今後の地道な努力を期待。

適正な競争の促進

◎　民間企業から市場に新たなサービスの提供が生じており、郵政民営化が市場に良い刺激を与え経済の活性化に寄与している

◎　民間企業とのイコールフッティングを確保しながら競争を促進するよう期待

○　郵政民営化により経済が活性化されたかどうかはまだ判断できる段階ではない

（回答要旨（抄））

- 現在のところ、巨大な日本郵政グループによる民業圧迫という状況は見られず、むしろ民営化前後において、民間の運輸会社等によるサービス向上・利用促進等の営業が活発化された。ある程度の自由競争の促進に繋がっていると思う。
- 日本郵政グループの動きに刺激され、宅配業・銀行業等の競合各社で新規事業や業務提携が進み、業界全体に良い影響と緊張感を与え始めていると思われる。
- 日本郵政グループと他の民間企業との間のイコールフッティングを図りつつ自由競争に進むことが望ましい。
- まだ実質的に競合するサービスは提供されていない。実際の業務範囲が拡大された時点の変化を見なければ判断できない。

官から民への資金の流れによる経済の活性化

◎　民営化に伴う経済の活性化が生じているのか不明、今後の経済の活性化に期待

◎　民営化後の金融二社の資金運用の手段の拡大を好感

○　国債の保有率は依然高く民間への資金提供は全く不足、経済の活性化は図られていない

（回答要旨（抄））

- 資金の流れの変化が市場で確認できるわけではないが、他の民間企業と同一の競争条件となったという意味で、経済の活性化が図られつつあるのではないか。
- 巨大な資金が市場に流れ経済を活性化しているとまでは言えず、資金運用の変化で経済が活性化されたのかは不明。
- 金融二社の運用方法の自由化は良かった。ゆうちょ銀行には、運用力強化を進めることでグローバルな機関投資家としての役割を期待する。
- 金融二社は依然として多額の国債を保有しており、資金の流れにおいては民営化の効果は表れているとは言えない。

地域社会の健全な発展

◎　商工会議所、商工会を始めとする地域のネットワークへ加入を要望
◎　グループ全体が地域貢献に対する高い意識を有し、これまで果たしてきた重要な役割を引き続き果たし、地域の基盤、拠点となることを期待
○　民営化により地域社会への貢献度が低下した

（回答要旨（抄））
- まちづくりや農業支援等地域振興は商工会なしには行えないのが現状。郵便局は是非商工会に加入し地域経済のネットワークに参加してもらいたい。
- これまで郵便局は地域コミュニティの拠点であった。長い歴史を有する組織として、旧来のアドバンテージをどのように活かすかに注目したい。
- 我が県の３分の２の旧町村では、郵便局以外に金融機関はない。コミュニティの最低限のインフラとして、郵便局は存続してもらいたい。
- 離島や過疎地での不在郵便物の引き取りが不便になる等の声も聞かれ、郵便サービスの低下等により地域社会の健全な発展に寄与しているのかは疑問である。

株式の上場・処分

◎　郵政民営化の実現のため進めるべき
◎　上場・処分のタイミングは、現在の市況を踏まえ、また収益力等を見極めた上で慎重に検討すべき
○　上場・処分は予定通り進めるべき

（回答要旨（抄））
- 民営化という方向性は後戻りすべきではない。株式を処分しイコールフッティングを確保しつつ利便性向上のため金融二社の業容を拡大すべき。市場や株主によるガバナンスも確保される。
- 国が株主として存在することによる暗黙の信用の排除が必要であり、民間とのイコールフッティングを考えれば、金融二社の株式の早期の上場・完全処分を進めることが基本である。
- 日本のマクロ経済が好転する気配はないため、株式売却についてはリスケジュールを含め再調整の検討をする必要が生じるのではないか。
- 民営化を進める上で、株式は早期に売却すべき。遅らせてもメリットはない。

その他

経営形態等の見直し、暗黙の政府保証、職員のモラルの維持・向上、積極的な情報開示・ＰＲの必要性　等

資料３－２

郵政民営化に関する意見募集の実施結果　【暫定版】

寄せられた意見の数

（◎は主な意見、○はその他の意見。以下同じ）

個人　1,091 件　、団体　28 件　、合計　1,119 件

（エリアごとの内訳）※「不明」は住所未記入のもの

北海道	東北	関東	東京	信越	北陸	東海	近畿	中国	四国	九州	不明	計
51	202	183	135	68	14	198	49	79	23	114	3	1119

意見の傾向と主な意見（要旨）

１、これまでの郵政民営化に対する評価

◎　民営化により不便になった。特に分社化による弊害が大きい。

○　民営化前と変わらない。

（具体的意見（抄））

- 安心・安全・利便性という信頼感がなくなり、中途半端な民間企業になった。会社が違うという言い訳が多いので、細かく分け過ぎた。民営化は拙速だった。このままでは失敗と言える。
- サービス現場での質の低下がある。例えば、ふるさと小包の代金をゆうちょ銀行の窓口で払込みをしようとすると「会社が違うから郵便局会社に行け」とか、予約した年賀ハガキを郵便局会社の窓口に受取りに行くと「郵便会社の窓口へ行け」といったことがある。 郵便・貯金・保険の三事業一体で運営していたころのほうが良い。
- 郵便局会社（旧集配郵便局）の時間外窓口がなくなり、小包や書留の引受時間が以前と比べて短くなった。特に土日、祝日は郵便事業会社の支店しか引受をせず、近くの郵便局（旧集配郵便局）で差出できたものが、郵便事業会社の支店まで行かなくてはならなくなった。また、不在郵便物等窓口交付は原則できず、再配達を基本としたため、差出と同様の状況になった。
- 当初心配していた不安が、民営化により現実のものとなった。単一業務従事のため外務員による他の事業への取扱いが出来なくなり不便になった。
- 分社化のためか、以前は弔電（レタックス）と一緒に香典を為替で送ることが出来たのに、民営化後は現金書留で送金しなければならず不便になった。為替の料金もものすごく高くなった。
- サービスが良くなったとも感じない、悪くなったとも思わない、以前と変わっていないと感じる。窓口で待ち時間が増えた理由は、少人数しかいない郵便局に対して銀行並みの手続きを導入したことにより、待ち時間が増えたことによるものであり、民営化とは関係ない。
- 民営化については大賛成。内容については、まだ何ともいえない。

２、今後の郵政民営化への期待

◎　民営化は止むを得ないとしてもせめて三事業一体的な経営とするよう期待。
◎　民営化前の形態に戻すべき。
◎　金融二社について、株式処分を慎重に行うよう期待。

（具体的意見（抄））

- 民営化になってしまって今、元のように国営にすることは無理かも知れないが、三事業一体で仕事ができるようにすること。郵便、貯金、保険の仕事を社員が協調して仕事ができる体制にすることが大事だ。
- 三事業一体経営が良いが、仮に分社化を維持するならば、せめて郵便事業会社と郵便局会社は合併し、郵便局は貯金又は保険会社の業務の委託を受けた郵便事業会社の店舗として運営するようにする。その上で、郵便局は窓口でのコンビニもよいが、地域社会の安心安全に積極的に貢献できるサービスの拡大に努めるべきと考える。
- 国営のころの安心感を継承しつつ、民間企業の柔軟さを取り入れ、時代を先導できるような企業になるように期待する。
- できれば元の状態に戻して欲しい。国営の公社の制度に戻されることを願う。
- 分社化には矛盾がある。規模が大きいのであれば、ＪＲのように地域ごとに分社化すべきである。
- ゆうちょ銀行やかんぽ生命保険の株式をすべて売却するということですが、外国の資本に買い取られてしまうことになりませんか？不安です。郵政事業は、国民の財産だと思う。株式の保有問題については見直してもらいたい。
- 金融二社（ゆうちょ銀行、かんぽ生命）の政府保有株を完全売却した場合、将来に渡り、郵便局会社に業務委託する保障は全くなく、経営基盤そのものを失う可能性もある。大きな不安要素である。

３、その他

（具体的意見（抄）

- 「国民のための郵便局」が私の主張である。民営化されたといえ、郵便局のネットワークは国民のものであり、便利な郵便局が廃局になることは問題。
- 旧普通郵便局において外観はサイン等に変化が見られるが、建物の中に入ると郵便局会社の窓口と郵便事業会社のゆうゆう窓口が並んでいる。利用頻度の少ない消費者には非常に分かりづらい。旧普通郵便局に限っては、郵便窓口の営業は郵便事業会社で出来るのではないか。
- 信書便の集荷・配達を民間に開放する事。
- 郵政民営化論議が政局になってはいけない。将来の事業展望をしっかりふまえ、郵政民営化委員会の英知でいい結論を見出すことを期待する。

資料３－３

郵政民営化に関する各種調査結果の概要

1　「郵便局等の顧客満足度調査」（平成20年8月18日　日本郵政株式会社）

〔○調査対象：インテージ・ネットモニター（Yahoo!リサーチモニター）によるインターネット調査、○回答数：4,307（男性1,758、女性2,549）、
○調査期間：平成20年5月22日～27日、○調査方法：郵便局（ATM含む）の利用頻度が月1回以上等の条件に該当する者に対してインターネット調査〕

○　あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応について、民営化する前と比べて全体的に良くなったと思いますか。悪くなったと思いますか。（択一）
非常に良くなった（1.9%）/良くなった（12.0%）/やや良くなった（25.2%）/どちらともいえない・変わらない(53.3%)/やや悪くなった(4.9%)
悪くなった(2.2%)/非常に悪くなった(0.6%)

（個別事項別）　注：よくなった：「非常に良くなった」、「良くなった」、「やや良くなった」の合計。わるくなった：「やや悪くなった」、「悪くなった」、「非常に悪くなった」の合計。

【よくなったとする回答が多いもの】		【わるくなったとする回答が多いもの】	
・「いらっしゃいませ」などのあいさつ	：よくなった（44.5%）/わるくなった(1.3%)	・待ち時間が短い（迅速に処理してくれる）	：よくなった(21.1%)/わるくなった(10.4%)
・礼儀正しくキビキビした応対	：よくなった（40.1%）/わるくなった(2.1%)	・営業時間が長い	：よくなった（15.4%）/わるくなった(5.6%)
・笑顔で親しみやすい応対	：よくなった（38.4%）/わるくなった(2.3%)	・頼んだことにすぐ対応してくれる	：よくなった（25.9%）/わるくなった(5.1%)

2　「民営化後の郵便局の実態　郵便局長へのアンケート」（平成20年4月　全国郵便局長会）

〔○調査対象：郵便局長、○回収数：18,253件（全体の約92%）、○調査期間：平成20年2月～3月〕

○　お客様が民営化後の郵便局のサービスをどのようにとらえていると思いますか。（択一）
悪くなった（73.8%）/あまり変わらない（14.6%）/以前と変わらない（7.4%）

○　郵政民営化後、お客さまから寄せられる苦情や不満はどういう内容ですか。（複数回答）
求められる証明（本人確認等）や書類等が煩雑（92.2%）/　待ち時間が長くなった(83.3%)/各種手数料の値上げ（62.8%）

3　「民営化半年後の“郵便局”に関する生活者意識調査」（平成20年5月　郵便局ファンの会）

〔○調査対象：サンケイリビング読者、○調査地域：24都道府県、○集計数：3,000件（男女比は4対6、年代比は29歳以下(5.0%)、30～50歳(89.3%)、60歳以上(5.7%)）、
○調査期間：平成20年4月、○調査方法：Webアンケート及びＦＡＸによる留置調査の併用〕

○　最近の郵便局についての評価をお聞かせ下さい（社員の仕事ぶり）。（択一）
良くなった（22.9%）/変わらない(70.9%)/悪くなった(6.2%)

○　今後の郵便局サービスに不安がありますか？（択一）
はい（52.7%）/いいえ(47.3%)

↳ **その具体的な内容（複数回答）**
各種料金・取扱手数料の引き上げ（72.0%）/過疎地や不採算地域における郵便局の廃止(50.4%)/郵便配達の遅れや集荷サービスの低下(38.8%)
職員の減員や機械化によるサービス水準の低下(35.4%)/社会福祉や地域貢献サービスの低下(11.5%)/その他(6.0%)

4　「市区町村と郵便局の連携に関するアンケート調査」（平成20年9月　ＪＰ総合研究所・全国郵便局長会）

〇調査対象：全国の市区町村首長(1,810人)、〇回収数:1,318件（回収率72.8%)、〇調査期間:平成20年8月下旬～平成20年9月中旬、
〇調査方法：アンケート用紙を郵送、返信用封筒・ＦＡＸで回収

〇　民営・分社化後の郵便局サービスの満足度について(択一)

・窓口業務（貯金・送金・保険等）
良くなった(2.6%)/どちらかといえば良くなった(15.0%)/変わらない(62.7%)/どちらかといえば悪くなった(14.6%)/悪くなった(4.1%)
無回答(1.1%)

・郵便業務（引受・配達・集荷等）
良くなった(2.6%)/どちらかといえば良くなった(13.7%)/変わらない(45.2%)/どちらかといえば悪くなった(29.7%)/悪くなった(8.5%)
無回答(0.3%)

・自治体との協力・連携関係
良くなった(1.2%)/どちらかといえば良くなった(7.5%)/変わらない(71.2%)/どちらかといえば悪くなった(15.8%)/悪くなった(3.7%)
無回答(0.6%)

〇　民営・分社化後の郵便局の見通しについて(択一)
大いに不安(9.9%)/どちらかといえば不安(46.2%)/どちらともいえない(24.5%)/あまり不安を感じていない(17.8%)
/全く不安を感じていない（1.1%)/無回答(0.5%)

→ **今後の郵便局に不安を感じる理由（複数回答）**
不採算の郵便局の統廃合（78.3%）/郵便配達時間の遅れや集荷サービスの低下(57.4%)/ 各種料金・取扱手数料の引き上げ(55.2%)/
窓口サービスの低下(38.3%)/社会福祉や地域貢献サービスの低下(27.6%)/その他(5.1%)/無回答(0.1%)

〇　今後の郵便局サービスに対する期待（複数回答）
全国どこでも均一な窓口サービスの提供（68.5%）/窓口取扱時間の延長などサービス改善（50.3%）
地域に密着した生活関連サービスの提供（48.3%)/各種申請や公的手続のワンストップサービス(35.4%)
地方債の引受、自治体への融資拡大（21.3%)/他の民間企業との提携による商品の多角化（9.9%)/物品販売などのコンビニショップ化(3.7%)
その他(3.0%)/無回答(1.2%)

郵政改革の基本方針

（平成 21 年 10 月 20 日
閣　議　決　定）

郵政事業の抜本的見直し（郵政改革）については、国民生活の確保及び地域社会の活性化等のため、日本郵政グループ各社等のサービスと経営の実態を精査するほか、以下によるものとして検討を進め、その具体的な内容をまとめた「郵政改革法案」（仮称）を次期通常国会に提出し、その確実な成立を図るものとする。

１．郵政事業に関する国民の権利として、国民共有の財産である郵便局ネットワークを活用し、郵便、郵便貯金、簡易生命保険の基本的なサービスを全国あまねく公平にかつ利用者本位の簡便な方法により、郵便局で一体的に利用できるようにする。

２．このため、郵便局ネットワークを、地域や生活弱者の権利を保障し格差を是正するための拠点として位置付けるとともに、地域のワンストップ行政の拠点としても活用することとする。

３．また、郵便貯金・簡易生命保険の基本的なサービスについてのユニバーサルサービスを法的に担保できる措置を講じるほか、銀行法、保険業法等に代わる新たな規制を検討する。加えて、国民利用者の視点、地域金融や中小企業金融にとっての役割に配慮する。

４．これらの方策を着実に実現するため、現在の持株会社・４分社化体制を見直し、経営形態を再編成する。この場合、郵政事業の機動的経営を確保するため、株式会社形態とする。

５．なお、再編成後の日本郵政グループに対しては、更なる情報開示と説明責任の徹底を義務付けることとする。

６．上記措置に伴い、郵政民営化法の廃止を含め、所要の法律上の措置を講じる。

ご発言内容のポイント（案）

ご参考までに事務局で作成致しました。勿論これに限定するものではありませんので、ご自由にご発言ください。

（地元関係者、利用者の方々）

○　現在の郵便局サービス（郵便、貯金、保険サービス等）にご不満な点はございますか。

　商品・サービスの品揃え、料金・手数料、貯金や保険の限度額、窓口の接遇や営業時間は、いかがでしょうか。

○　民営化（平成 19 年 10 月）前と比較して、郵便局サービスは良くなったとお考えですか、それとも、悪くなったとお考えですか。

　新商品・サービスは、期待通りでしょうか。窓口の接遇や待ち時間は改善されたでしょうか。

○　地方公共団体等との連携など、地域における郵便局の役割として、どのようなことを期待されていますか。

　ワンストップ・サービス（住民票の写し等の交付サービス）の拡充や地域への資金還元について、いかがお考えでしょうか。

○　商品･サービスの充実､地域経済の活性化への貢献など、今後、どのようなことを日本郵政グループに対して期待されていますか。

（郵便局長、郵便局員の方々）

○　民営化後、郵便局のお客様の反応は、よくなったでしょうか、それとも悪くなったでしょうか。
　お客様から、どのような苦情や不満を受けることが多いでしょうか。

○　民営化に伴う業務手続き等の変更について、どのようにお考えでしょうか。

○　分社化の業務への影響については、いかがでしょうか。窓口業務の委託元会社との連携の状況は、いかがでしょうか。

○　地域における郵便局の役割について、どのようにお考えでしょうか。
　ワンストップ・サービス（住民票の写し等の交付サービス）の拡充等については、いかがでしょうか。

○　どのような新商品・サービスがあればよい、とお考えでしょうか。
　お客様から、どのような商品・サービスの要望を受けることが多いでしょうか。

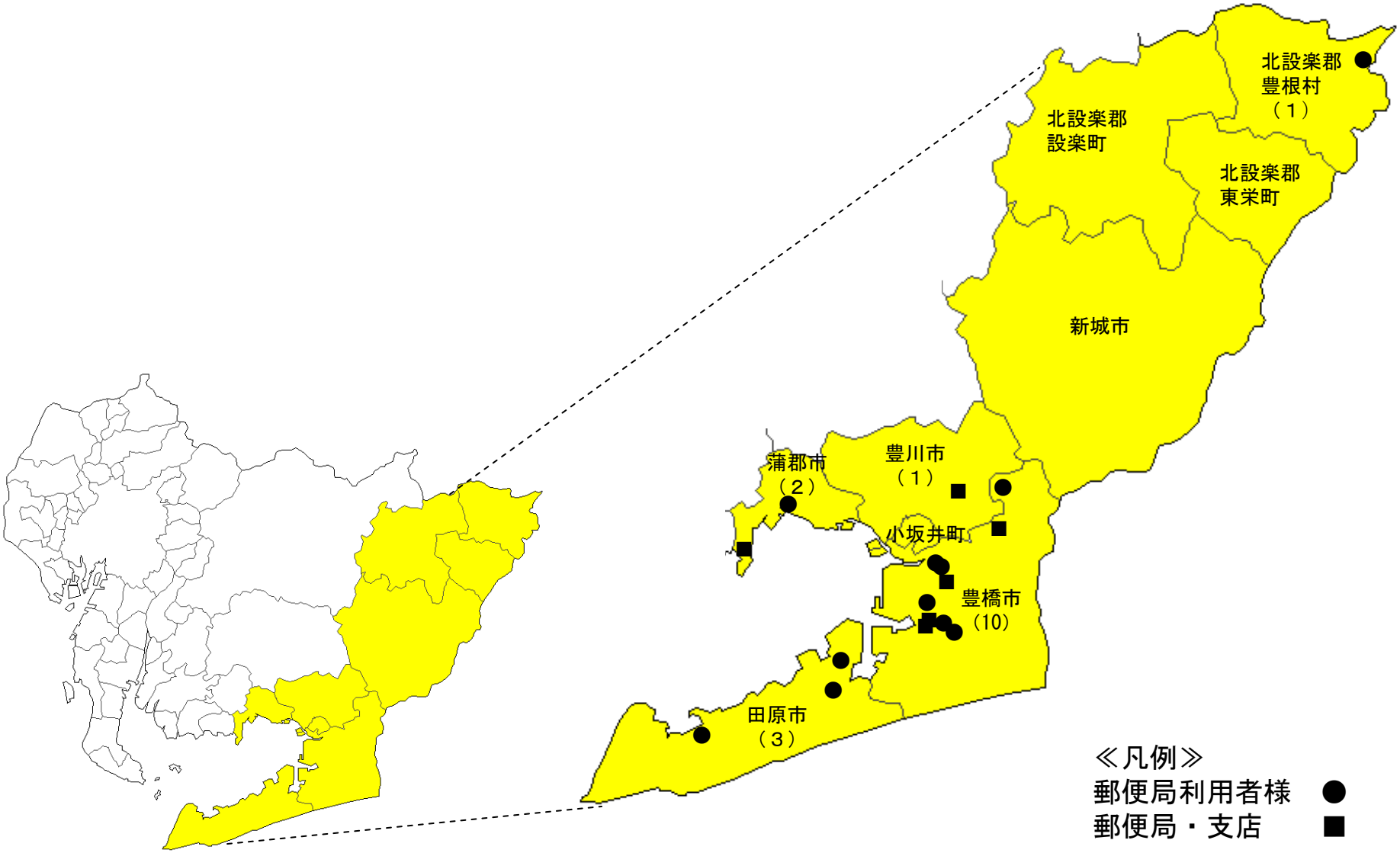
（郵便事業株式会社の方々）

○　民営化後、お客様の反応は、よくなったでしょうか、それとも悪くなったでしょうか。
　お客様から、どのような苦情や不満を受けることが多いでしょうか。

○　分社化の業務への影響については、いかがでしょうか。郵便窓口業務を委託している郵便局株式会社との連携の状況は、いかがでしょうか。

○　今年の年賀葉書の販売、集配の状況はいかがだったでしょうか。来年に向けての反省点や課題はございますか。

○　ひまわりサービスや高齢者への声かけなど、郵便集配ネットワークを活かした地域貢献活動について、どのようにお考えでしょうか。

○　どのような新商品・サービスがあればよい、とお考えでしょうか。
　お客様から、どのような商品・サービスの要望を受けることが多いでしょうか。

第３回日本郵政グループのサービスについてご意見を伺う会　ご出席の状況