

みなさまにより良いサービスをご提供するために

INDEX

1 日本郵政グループの業務について 34

1. グループの業務について	34
2. 日本郵政株式会社の業務について	35
3. 業務提携について	35

2 郵便局の業務について 36

1. 業務概要	36
1. 郵便局ネットワーク	36
2. 簡易郵便局の募集	37
3. 多様な店舗展開の取組	38
4. 地方公共団体事務の取扱状況	38
2. 商品・サービス	39
1. ふるさと小包事業からカタログ販売事業へ	39
2. フレーム切手で期間限定商品を発売	40
3. 「メジャーリーガー携帯ストラップ付きポストカード」を発売	40
3. トピックス	41
1. 「春のありがとうフェア」の実施	41
2. 年賀状印刷サービス	41
3. 映画「ポストマン」の特別鑑賞券の発売	41
4. 変額年金保険の販売開始(平成20年5月)	42
5. 広告ビジネスの展開	43
6. 郵便局への「飲料共通自動販売機」の展開	43
4. 「お客さまの声」を経営に活かす取組	44
1. 一人ひとりのお客さまの声から お客さま満足の向上へ	44
2. お客さま相談窓口	45

3 郵便事業の業務について 46

1. 業務概要	46
1. 1日当たり配達郵便物数・1日当たり配達か所数	46
2. 郵便サービス水準(送達日数)の調査結果	46
3. 受託業務の状況	47
4. 委託の状況	47
2. 各国の郵便利用状況	48
1. 各国の引受郵便物数(2006年)(上位20か国)	48
2. 各国の年間国民一人当たりの 差出郵便物数(2006年)(上位20か国)	48
3. 諸外国との郵便料金の比較	49
4. ダイレクトメールのメディア化・市場活性化活動	50
1. 変貌するマーケティング戦略を 目撃する、語る、手に入れる	50
2. DMというメディアの本当の素晴らしさを伝えたい	51
3. はがきから始まるクロスメディア	51
5. 手紙の振興	52
6. 商品・サービス	53
1. 切手・はがき等	53
2. 郵便物	53
3. ゆうパック・ゆうメール等	54
4. 主な付加サービス	54
5. 国際郵便	55
6. その他のサービス	55

7. トピックス	56
1. 日本通運株式会社との宅配便事業統合について	56
2. 「フレーム切手」に50円切手シートが仲間入り	56
3. 平成20年用お年玉付郵便はがき(年賀はがき)について	57
8. 品質の向上について	58
1. 品質の向上	58
2. 集荷・再配達受付コールセンター	58
9. 「お客さまの声」を経営に活かす取組	58

4 ゆうちょ銀行の業務について 59

1. 業務概要	59
1. 確実かつ円滑な民営化の実現	59
2. 内部管理態勢の早急な構築と 事務品質の一層の向上	59
3. リテール事業モデルの構築	59
4. 運用事業の強化	59
5. CSR活動の推進	60
2. 商品・サービス	60
1. 貯金	60
2. 国内送金	61
3. 国際送金	61
4. 個人向けローン	61
5. 資産運用商品	61
6. カードサービス	62
7. インターネットサービス	62
8. 各種サービス	62
3. トピックス	63
1. 各種キャンペーンの実施	63
2. お客さま利便性の向上	63
3. 「JP BANK カード」の発行開始(平成20年5月)	64
4. 個人向けローン媒介業務の開始(平成20年5月)	64
5. 変額年金保険の販売開始(平成20年5月)	65
4. 「お客さまの声」を経営に活かす取組	66
1. ゆうちょ銀行のCS推進活動	66
2. お客さまの声に耳を傾けます	66
3. お客さまの声から改善へ	67

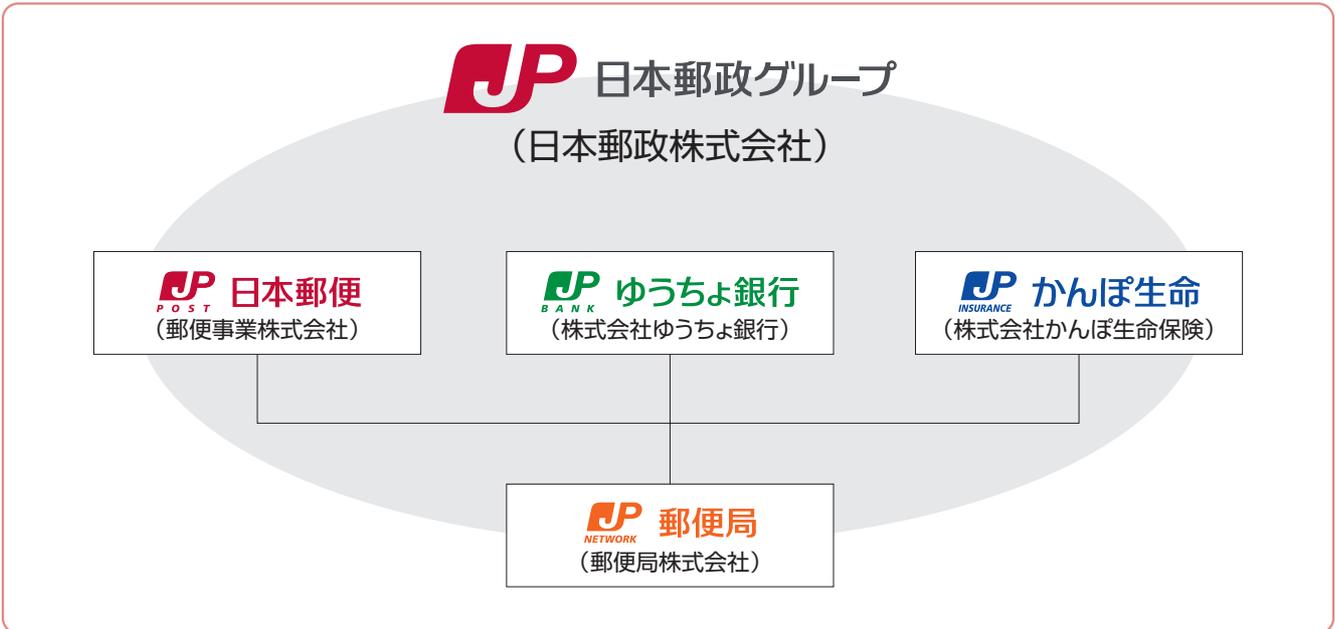
5 かんぽ生命の業務について 68

1. 業務概要	68
1. 事業運営の枠組み	68
2. 契約の状況	68
3. 引受・支払体制の強化	70
2. 商品・サービス	71
1. 保険種類一覧	71
2. 主な特約・特則一覧	72
3. トピックス	73
1. 新規業務への取組	73
2. 日本生命保険相互会社との一部業務の提携	73
3. 新規開発商品・サービスの状況	74
4. 「お客さまの声」を経営に活かす取組	75
1. 一人ひとりのお客さまの声から お客さま満足の向上へ	75
2. お客さまの声の集約	76
3. お客さま相談窓口	76

1. 日本郵政グループの業務について

1 グループの業務について

日本郵政グループは、日本全国の地域の皆さまに、生活に必要不可欠な「ユニバーサルサービス」を、全国の郵便局ネットワークを通して提供していきます。



郵便局

郵便局株式会社は、「郵便」「銀行」「保険」という異なる3つの事業を、ネットワークでつなぎ、日本の津々浦々へ安心・信頼できるサービスをお届けしていきます。

日本郵便

郵便事業株式会社は、人々が安心できるコミュニケーション、确实、迅速な物流機能の提供で「人、企業、社会を真心で結ぶネットワーク」の創出を目指します。

ゆうちょ銀行

株式会社ゆうちょ銀行は、お客さまの声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を目指します。

かんぽ生命

株式会社かんぽ生命保険は、お客さまとともに未来を見つめて「最も身近で、最も信頼される保険会社」を目指します。

2 日本郵政株式会社の業務について

日本郵政株式会社は、郵便局、郵便事業、ゆうちょ銀行、かんぽ生命の各社が民営化によって得られ高まった自由度を最大限活用するとともに、内部統制強化、法令遵守、効率化推進など民間企業としての厳しい規律を遵守できるように、必要な投資を行い、グループ全体としての価値を最大

化するよう、持株会社として、その実現を目指します。

また、グループ内の共通事務を集約し受託することにより、グループとしての効率的な経営を実現していきます。

さらに、企業立病院である逓信病院の運営、メルパルク、かんぽの宿などの宿泊施設等の運営も行っています。

3 業務提携について

日本郵政とローソンとの総合的提携

平成20年2月、日本郵政株式会社（日本郵政）と株式会社ローソン（ローソン）は、両社の総合的提携に合意しました。これまで、両社は、平成14年に業務提携を締結後、ローソンの全店舗内に郵便ポストを設置、また、郵便局舎等にローソン店舗（ポスタルローソン）を設置するなどの取組を進めてきました。

この総合的提携は、両社が、全国のお客さまの利便性向上と地域社会への貢献並びに両社の収益向上を目的として、ローソンと日本郵政グループの経営資源を効果的に活用した取組を推進するもので、具体的には以下のとおりです。

(1) 双方の社会インフラ及びネットワークインフラの相互利用によるお客さまの利便性向上と郵便局ネットワークの維持・増強に資するために、

- ① 郵便局内で商品・サービス等を提供する新しいモデルの構築
- ② ローソンからの物販・サービス、様々な機能等の提供による簡易郵便局を含めた郵便局業務のサポート
- ③ 双方が保有する不動産を活用した店舗出店、併設出店
- ④ 双方の商品・サービス等の提供、委託、共同開発の事項について検討を進めます。

(2) 両社の経営効率化のため、店舗運営、調達（ギフトをはじめとした商品及びサービスの共同仕入れ）、物流（共同配送）、金融、人材活用等の共同取組の可能性について検討を進めます。

(3) ゆうパックの品質向上及び取扱拡大に関するこれまでの実績を踏まえて、双方のサービスの品質向上及びゆうパック取扱増加のために両社で協力して必要な措置を講じていきます。



2. 郵便局の業務について

1 業務概要

1. 郵便局ネットワーク

郵便局は日本全国を24,540のネットワークで包み込んでいます。(平成20年3月31日現在、一時閉鎖中を含む) その姿をドットで示すと、それだけで日本全国の姿が浮かび上がってくるほどの、まさに全ての地域に密着したネットワークとして、皆さまに愛されてまいりました。

民営化後も、郵便局株式会社は郵便局株式会社法において、あまねく全国に利用されることを旨とし郵便局を設置しなければならないとされています。

そのため、関係法令を遵守し、郵便局ネットワークの水準を維持することは、私たち郵便局株式会社のもっとも大切な使命となっています。

今後も郵便局ネットワーク維持のために継続してたゆまぬ努力を行ない続けることで、今までと変わらず、地域の皆さまとともに歩んでいく郵便局でありつづけていきたいと考えています。

■全国の郵便局数

直営の郵便局(分室を含む)	20,243局
簡易郵便局	4,297局
合計	24,540局

※一時閉鎖中の郵便局9局、簡易郵便局438局が含まれています。

日本郵政

郵便局

郵便事業

ゆうちょ銀行

かんぽ生命



2.簡易郵便局の募集

郵便局には郵便局株式会社が直接運営している直営の郵便局と、委託により運営されている簡易郵便局があります。

簡易郵便局は地域の方々に郵便局株式会社と契約を交わしていただき、手紙を送る、お金を引き出す、保険に加入する、といったサービスを全国あまねく受けられるように設置・運営しています。

民営化以降、その簡易郵便局の中で、受託者の都合等によりサービスの提供が維持できなくなる場合があり、やむを得ず一時閉鎖となっている簡易郵便局があります。

郵便局株式会社では、このような場合においては、新たな受託者を確保するために、地域の皆さまへの働きかけを積極的に行う等、簡易郵便局の早期営業再開に努めています。

また、簡易郵便局の営業再開が早期に見込まれない場合には、その対応として、「渉外社員による出張サービス」、「移動郵便局」の取組を実施し、郵便局ネットワークの維持・充実に努めています。

1. 渉外社員による出張サービス

簡易郵便局が閉鎖中となっている地域の公共施設等に週2回、1回あたり半日程度、直営の郵便局の渉外社員を派遣してサービスの提供を実施しています。



●業務内容

- ・切手、はがきなどの販売
- ・貯金の預入及び払戻し、払込などの受付

2. 移動郵便局(ポスクール)

簡易郵便局が閉鎖中となっている地域に、専用車両による移動郵便局を派遣し、サービスの提供を実施しています。



●業務内容

- ・郵便窓口業務
(ただし、レタックスの引受けなど、一部取り扱わない業務があります。)
- ・ATMによる貯金の預入及び払戻し

3. 多様な店舗展開の取組

郵便局株式会社では、お客さまがより便利に郵便局をご利用いただけるよう、多様な店舗展開を進めています。

具体的には、郵便局をコンビニエンスストアに併設したり、ショッピングモール内に設置することにより、お買い物と郵便局のご利用を一か所で済ませることができるようにしている事例があります。また、自治体の支所等の施設に

郵便局を設置し、公共サービスと一緒に郵便局サービスをご提供できるようにするなどの事例もあります。

個々の地域の実情に応じて、お客さまの利便性が高い店舗施設を確保していくことにより、これからも使いやすい郵便局を目指していきます。



■小倉清水郵便局（コンビニエンスストアへの併設店舗：福岡県）



■琴南郵便局（町役場支所への併設店舗：香川県）

4. 地方公共団体事務の取扱状況

郵便局では、地域の皆さまの暮らしを支えるサービスの一環として、公的証明書交付事務、各種利用券の販売事務、利用申込取次ぎなど、地方公共団体の事務サービスを取り扱っています。

（平成20年3月31日 現在）

サービスメニュー	都道府県	市区町村	郵便局
1 証明書交付事務	0	145	551
2 受託窓口事務	1	119	3,534
(1) 受託販売事務	0	113	1,545
① バス回数券等の販売	0	28	269
② ごみ処理券の販売	0	34	781
③ し尿処理券の販売	0	7	32
④ 入場券の販売	0	25	224
⑤ 商品券の販売	0	0	0
⑥ ごみ袋の販売	0	54	388
(2) 受託交付事務（バス利用券等の交付）	0	10	1,753
(3) 利用申込取次事務	1	1	1,238
3 自動交付機の消耗品補充等事務	0	1	1
合 計	1	239	4,037

注：「2 受託窓口事務」欄、「2(1) 受託販売事務」欄、「合計」欄の計数は、重複を除く。

2 商品・サービス

1. ふるさと小包事業からカタログ販売事業へ

郵便局では、お客さまへの物品販売事業としての「ふるさと小包」事業を展開してまいりました。「ふるさと小包」事業はゆうパック拡販政策の一環という事業モデルとして

取り組んできましたが、これからはお客さまへより良い商品をご紹介しますという「消費者の視点」に立った、新たな事業モデルの転換に取り組んでいきます。

(1) ふるさと小包

日本全国各地の名産品を、産地から直接ゆうパックでお届けします。

ご贈答品やお土産などに最適です（ご希望により「お中元」や「お歳暮」などの、のし紙を指定できます）。

■郵便局でのお申し込み

郵便局に設置してあるカタログなどから、ご希望の商品をお申し込みください。

詳しくは最寄りの郵便局窓口または渉外員へお尋ねください。

■インターネットでのお申し込み

ふるさと小包のWebサイトから直接お申し込みいただけます。



(2) 郵便局のギフト

郵便局から、2つのギフト商品をご紹介します。

①「郵便局の選べるギフト」

カタログを贈られた方がお好みの商品を選べるカタログギフトです。

婚礼の引出物や内祝い、出産内祝い、快気祝い、香典返しや法要引出物、お中元やお歳暮など、さまざまなシーンでお使いいただけます。

■郵便局の選べるギフトの特徴

- ・お届け先さまの好みが変わらなくてもOK！
カタログの中から好きなものをお選びいただけます。食品はもとより小物や生活用品もご用意し、トータル2,400品目と充実の品揃えです。
- ・お客さまの目的に合った「のし紙」をご用意
結婚祝いのお返しや香典返しなど、お客さまのご用途に合わせた「のし紙」を各種ご用意しています。お名入れサービスも承ります。
- ・ご予算に合わせて6コースをご用意

お届け先さまに贈るカタログは、ご予算に合わせて6コースの中からお選びいただけます。また、お近くの郵便局で各カタログの実物をご覧いただけます。



②「郵便局の百貨店ギフト」

老舗百貨店「三越」の厳選された食品やリビング用品などのギフトを全国の郵便局で承ります。

高質なアイテムを三越の包装紙にお包みし、大切にお届けします。

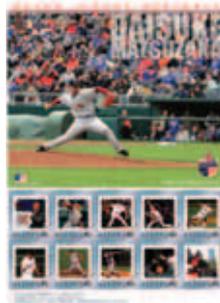
■郵便局の百貨店ギフトの特徴

- ・日本全国へ送料無料・ゆうパックでお届け
大切な方にふさわしい高質で安心、安全なお品物をゆうパックで、日本全国へお届けします。
- ・婚礼・出産・入学・快気などのお祝い系総合カタログです。
- ・郵便局でカタログをご覧いただけます
お近くの郵便局で、お申し込みカタログをお持ち帰りいただけます。その場でお申し込みも承ります。
- ・三越の包装紙でお包みします
お届けするお品物は、三越の包装紙でお包みしてお送りします。ギフト包装の形態については最寄りの郵便局窓口または渉外員へお尋ねください。



2. フレーム切手で期間限定商品を発売

「写真自体を切手に」というお客さまの声から販売を開始したフレーム切手では、期間限定の企画フレーム切手が好評です。今後も期間・地域限定のさまざまな企画フレーム切手を発売していきます。



「松坂大輔 MLBデビューイヤー&ワールドシリーズ制覇記念フレーム切手」



「You Say YAZAWA 矢沢永吉フレーム切手」

3. 「メジャーリーガー携帯ストラップ付きポストカード」を発売

2008年の大リーグ開幕戦が日本で開催されたことに合わせ、メジャーリーガーとして活躍している選手のユニフォームをかたどった携帯ストラップと、それぞれの選手の多数の写真から選び抜いた5枚のポストカードセットを、

全国の郵便局にて販売しました。

郵便局では、今後もお客さまのご要望にお応えし、多くのお客さまに喜んでいただける郵便局オリジナル商品を企画・販売していきます。



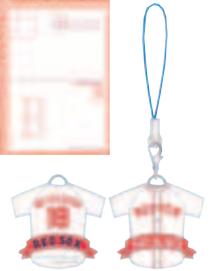
「イチロー選手セット」



「松井秀喜選手セット」



「松坂大輔選手セット」



3 トピックス

1. 「春のありがとうフェア」の実施

平成20年3月3日から3月31日まで、全国の郵便局及び各事業会社支店等で、対象商品・対象サービスをご利用の皆さまに抽せんで特選グルメやカタログギフトが当たる『春のありがとうフェア』を実施しました。

『春のありがとうフェア』では、日本郵政グループ各社が提供する「郵便」「銀行」「保険」の各サービスが、郵便局において一元的にご利用いただける利便性や、郵便局はあなたの「お店」になりたいという思いや、感謝の気持ちをお客さまにお伝えしました。郵便局内外の装飾や対面説明用のカウンターシートの用意など、ご案内方法にも工夫をし、期間中に総計約205万通のご応募をいただきました。



■フェアについて簡潔にわかりやすく表示したカウンターシート

■店頭や店内を楽しく装飾

2. 年賀状印刷サービス

平成19年10月15日よりカタログ販売による「年賀状印刷サービス」を開始し、郵便局で「年賀はがきのご購入」＋「名入れ印刷」＋「ご自宅へお届け」を一度にお申込みいただくことが可能となりました。

東海地区限定で受付を行った中日ドラゴンズの2007年日本シリーズ優勝を記念した絵柄も、お客さまにご好評をいただきました。

今後もお客さまに喜んでいただけるデザインを企画・提供していきます。



3. 映画「ポストマン」の特別鑑賞券の発売

郵便局では新しい試みとして、窓口での映画チケットの販売を行いました。平成20年3月22日より公開された映画「ポストマン」特別鑑賞券を全国の窓口にて、平成19年11

月19日より先行販売しました。



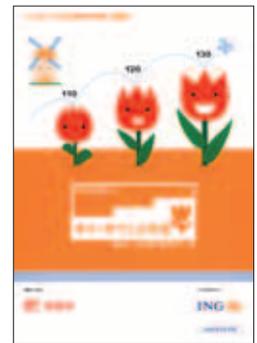
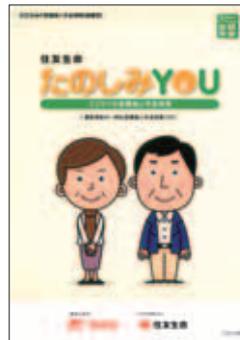
4. 変額年金保険の販売開始（平成20年5月）

全国79局において、変額年金保険の販売を開始しました。幅広い年代のお客さまに豊かなセカンドライフに備える方法を提案するため、それぞれの年代のニーズにお応えできる「シンプル」で「わかりやすい」商品ラインナップを取り揃えています。

【取扱商品】

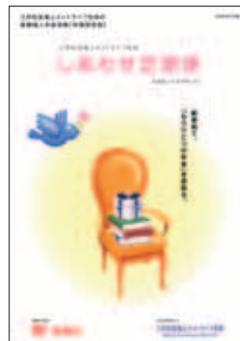
①据置型

- ・「たのしみYOU」（引受保険会社：住友生命）
据置期間（10年以上）中は、一時払保険料を特別勘定で運用し、据置期間満了後、年金（または一時金）でお受け取りいただくシンプルな商品です。
- ・「すーすてっぶ年金」（引受保険会社：アイエヌジー生命）
据置期間（10年以上）満了時の年金原資にステップアップ金額の最低保証があるなど、「ふやす」「まもる」「つかう」の3つの機能を兼ね備えた商品です。



②早期受取型

- ・「しあわせ定期便」（引受保険会社：三井住友海上メットライフ生命）
ご契約の1年後から、一生涯の年金をお受け取りいただけます。たとえ積立金がなくなっても、被保険者さまが生存中は一生涯に渡って年金をお受け取りいただけます。



③積立型

- ・「ゆうゆうつみたて年金」（引受保険会社：アリコジャパン）
“気軽にはじめる”をコンセプトとした積立タイプ（10年以上）で、なおかつ元本確保型の新しい商品です。



5. 広告ビジネスの展開

郵便局株式会社では、郵便局の店頭余裕スペースを有効活用して行う広告ビジネスを、平成20年4月から開始しました。郵便局の店頭に広告主のパンフレット等を掲出し広告収入を得ることにより、郵便局株式会社の収益源のひとつとしていきます。パンフレット類の掲出やイベントスペース広告などから始め、今後、広告ビジネスを本格化していく予定です。

(1) 郵便局窓口ロビーへの広告

現在、主に郵便局窓口ロビー内の余裕スペースに広告主のパンフレット類を掲出する取扱いを行っています。今後は、大規模な郵便局を中心に什器（パンフレットラックやポスターボード）を用意し、広告主のパンフレット類・ポスターを掲出できるようにする予定です。

(2) 試供品類の配布

広告主のご希望により、広告主の試供品類を郵便局の窓口でお渡しするサンプリングサービスを提供する予定です。

(3) 屋内外におけるメディア展開

郵便局外壁等にある既設の大型看板・懸垂幕の施設や局内・局前の余裕スペースを活用した屋外広告・イベントスペース広告のビジネスを実施しています。

また、歩行者や通行車両などへ訴求可能な外壁にパネル等を設置するなど、屋外広告ビジネスを展開していきます。

■ アサヒ飲料株式会社が郵便局を広告媒体としてフル活用

平成20年5月26日から5月28日まで、横浜中央郵便局において、アサヒ飲料株式会社による「三ツ矢サイダー」のプロモーションイベントが行われました。

窓口ロビーへのポスターの掲出に加え、屋外への大型懸垂幕の掲出、局前でのサンプリングイベントも行われるなど、郵便局内外をメディアとしてフルに活用した、郵便局株式会社の広告ビジネス展開の初の試みとなりました。

6. 郵便局への「飲料共通自動販売機」の展開

平成16年3月から、多くの飲料メーカーとの連携により、郵便局窓口ロビー等において「飲料共通自動販売機」が展開されています。

■ 「飲料共通自動販売機」の特徴

- ・特定のメーカーに偏らないミックス方式で、お客さまの多様なニーズに対応可能
- ・日本古来の伝統色をベースとしたオリジナルなカラーデザイン（5色）を採用
- ・環境に配慮する最新鋭の省エネ型の自動販売機を採用
- ・自動販売機前面パネルを利用し、郵便局からのお知らせや情報等を発信



4 「お客様の声」を経営に活かす取組

郵便局では、「お客様の声」は貴重な「経営資源」であり、お客様の声を基に日本郵政グループとしてサービスを日々見直し、お客様満足の上に取り組み続けることは、最も重要なことと認識しています。

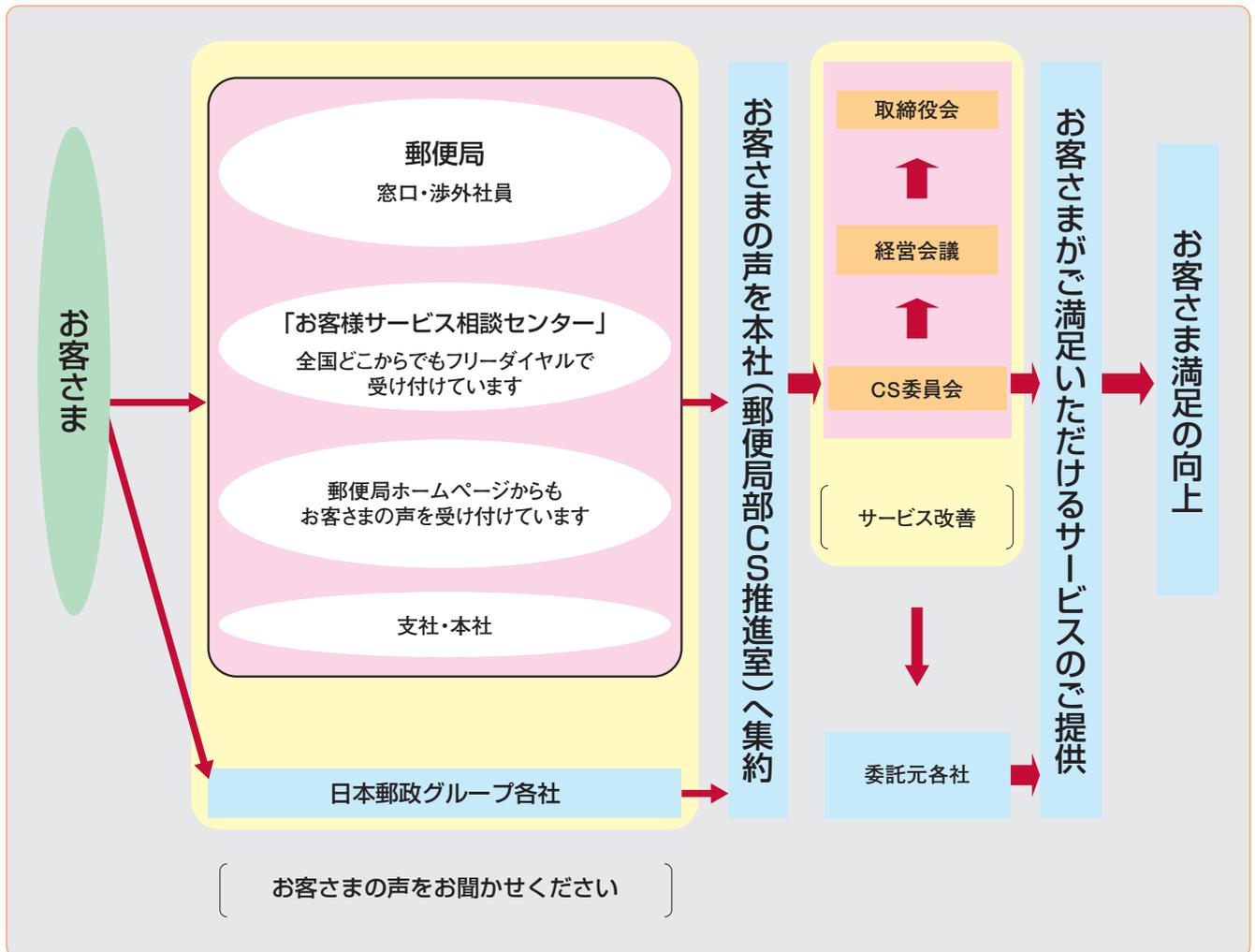
お客様の声を基にして商品・サービスの開発、改善を行うことはもとより、役員をはじめ社員一人ひとりがお客様の声を真摯に受け止め行動していくことにより、会社の健全かつ適正な経営を確保していきます。

1.一人ひとりのお客様の声からお客様満足の向上へ

お客様からお寄せいただいた声は、本社郵便局部CS推進室に集約され、一元管理のもとで分析し、課題を洗い出し、日本郵政グループとしてサービスの向上、商品開発

等につなげ、お客様がご満足いただけるサービスのご提供を目指します。

■ サービス改善等の取組体制



2.お客さま相談窓口

(1) お電話でのお問い合わせ

フリーダイヤルでお客様サービス相談センターにつながります。

(相談内容によっては、委託元会社のコールセンターに転送させていただきます。)

相談窓口名：お客様サービス相談センター (所在地：北海道札幌市)

電話番号：(フリーコール) 0120-23-28-86 (ふみにはハロー)

受付時間：平日8：00～22：00 土・日・祝日9：00～22：00

音声自動応答装置（IVR）の案内に従って操作いただきますと担当窓口につながります。

※携帯電話からご利用のお客さまはこちらの番号で受け付けしています。

電話番号 0570-046666 (通話料はお客さま負担となります。)

※For those who wish to use English, please dial the following number.

(英語での相談をご希望のお客さまはこちらの番号で受け付けしています。)

電話番号 0570-046111

Communications charge must be paid by the customer. (通話料はお客さま負担となります。)

※おかけ間違いのないようご注意ください。

※電話ではご本人様の確認等が困難なため、詳細なご回答ができない場合がございます。

※お客様サービス相談センターへのお電話は、サービス充実及び当社の業務運営管理の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

(2) インターネットでのお問い合わせ

郵便局株式会社ホームページ

<http://www.jp-network.japanpost.jp/>

○受付時間

ホームページでの受付は24時間行っています。ご回答は、原則平日8時30分から18時00分の時間帯に対応をさせていただきます。

※ご照会を受け付けた時間やご照会内容により、即日にご回答できない場合がございますので、あらかじめご了承ください。

※土曜日・日曜日・祝日にご照会された場合、ご回答は翌日以降（12月31日～1月3日にご照会された場合は1月4日以降）の平日になります。

3. 郵便事業の業務について

1 業務概要

通常郵便物の取扱物数の減少傾向、物流業界の競争激化の中、効率的な事業運営やお客さまの視点に立ったサービスの提供に取り組みました。

その結果、平成19年度（平成19年10月1日～平成20年3月31日）の総取扱物数は郵便が125億5,686万通、ゆうパックが1億3,807万個、ゆうメールが12億945万冊となりました。

郵便 125億5,686万通

ゆうパック 1億3,807万個

ゆうメール 12億945万冊

1. 1日当たり配達郵便物数・1日当たり配達か所数

1日当たり配達郵便物数	1日当たり配達か所数
約6,900万通	約3,000万か所

注：平成16年度データです。

2. 郵便サービス水準（送達日数）の調査結果

郵便サービス水準の正確な情報を公表するとともに郵便サービスの品質の一層の向上を図るため、郵便物の送達日数の達成割合を調査し、その調査結果を平成10年度から公表しています。

全国の支店等では「郵便日数表（サービスレベル一覧表）」

を掲示して、あて先に何日で郵便物が届くのかをお客さまに公表していますが、この調査結果は、「郵便日数表（サービスレベル一覧表）」に定める配達日数どおりに届いた郵便物数の割合を示したものです。

平成19年度の調査結果は下表のとおりです。

■ 全国の平均送達日数達成率

	平成19年度	昨年度との増減()内は昨年度達成率
全国平均	97.8%	0.5% (97.3%)
同一都道府県あての場合	98.3%	0.2% (98.1%)
隣接都道府県あての場合	97.0%	0.5% (96.5%)
その他の都道府県あての場合	97.4%	1.0% (96.4%)

3. 受託業務の状況

郵便事業においては、郵便の業務のほか、法律等に基づき、次の業務を行いました。

■ 印紙売りさばき状況

国から委託を受けて実施している印紙の売りさばき状況は、次のとおりです。

(単位:百万円)

区別	平成19年度
収入印紙	453,085
自動車重量税印紙	608,094
雇用保険印紙	266
健康保険印紙	1,325
特許印紙	76,048
登記印紙	38,559
合計	1,177,377

注1:上記の金額は、それぞれの印紙売りさばき額であり、この金額から取扱手数料(消費税等を含む。)を差し引いて、一般会計又はそれぞれの特別会計に納付しています。

なお、取扱手数料額は、雇用保険印紙及び健康保険印紙は売りさばき額の5.25%、その他の印紙は、3.15%です。(消費税相当分を含む。)

注2:平成19年10月1日から平成20年3月31日までの数値となります。

■ 放送受託業務の状況

日本放送協会から委託を受けて実施している放送受信契約料集金等の業務の取扱状況は次のとおりです。

区別	平成19年度
取扱支店数	393店
集配センター	1,539か所
手数料収入	881百万円

注:平成19年10月1日から平成20年3月31日までの数値となります。

4. 委託の状況

郵便事業においては、法律等に基づき、その業務の一部を外部へ委託しました。

■ 郵便物等の運送等の委託

郵便物運送委託法(昭和24年法律第284号)に基づくものその他郵便物等の取集、運送及び配達運送業者等への委託状況は、次のとおりです。

(単位:百万円)

区別	平成19年度
集配運送委託費	90,286

注1:集配運送委託費の金額には、郵便物等の取集、運送及び配達を運送業者等に委託する場合に支払う経費のほか、集配作業所の借入経費、有料道路の通行料など、郵便物等の取集、運送及び配達のためにかかる諸経費を含んでいます。

注2:平成19年10月1日から平成20年3月31日までの数値となります。

■ 郵便切手類の販売等の委託

郵便切手類販売所等に関する法律(昭和24年法律第91号)に基づくものその他郵便切手類の販売等の委託状況は、次のとおりです。

(単位:百万円)

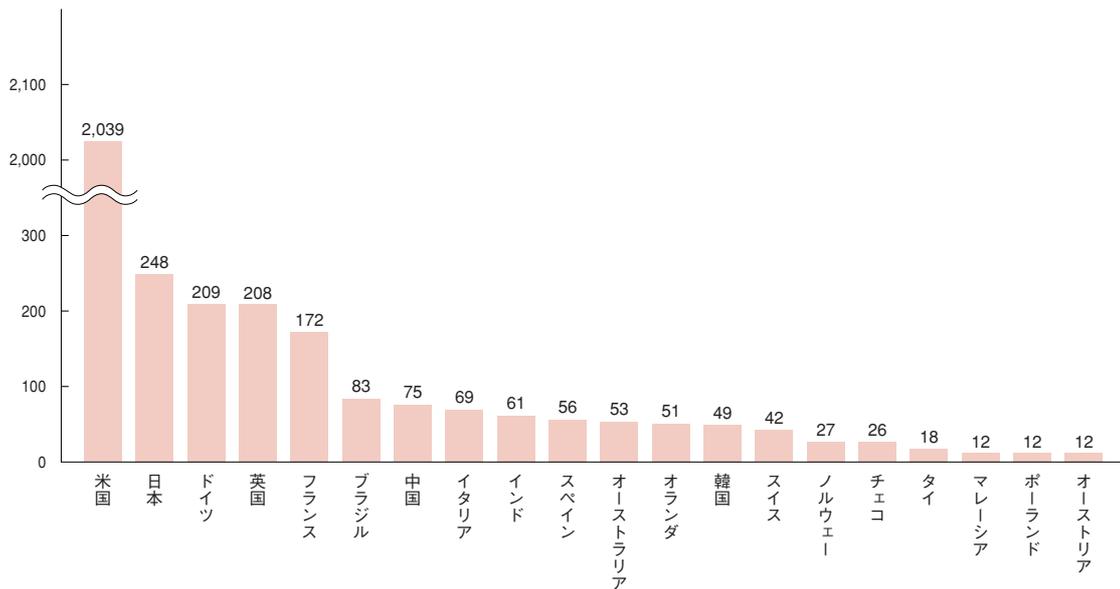
区別	平成19年度
郵便切手類販売所取扱手数料	13,667

注:平成19年10月1日から平成20年3月31日までの数値となります。

2 各国の郵便利用状況

1. 各国の引受郵便物数(2006年)(上位20か国)

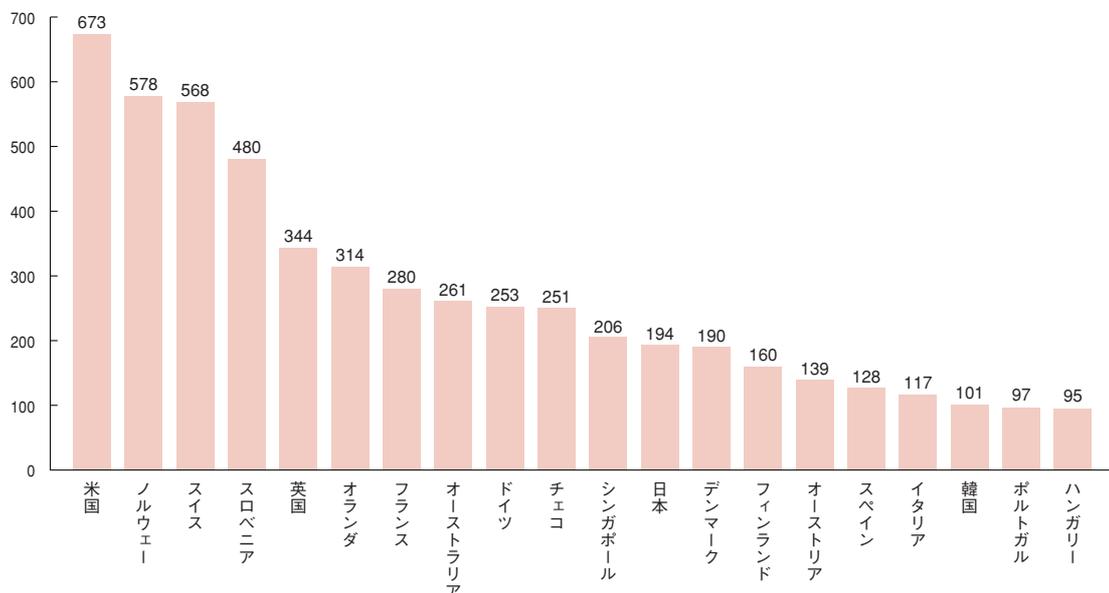
(単位:億通・個)



●UPU郵便業務統計(2006年)による。

2. 各国の年間国民一人当たりの差出郵便物数(2006年)(上位20か国)

(単位:通・個)



●UPU郵便業務統計(2006年)による。

3 諸外国との郵便料金の比較

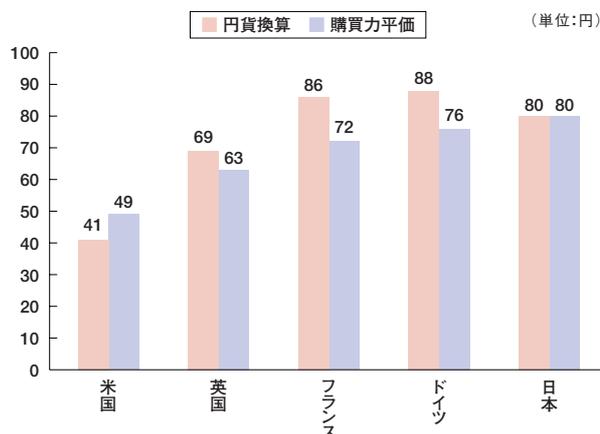
■ 内国郵便料金の比較

日本の内国郵便料金と諸外国の内国郵便料金の為替レートによる円貨換算での比較では、ヨーロッパ主要国（英国、フランス、ドイツ）とは、手紙についてはおおむね同水準となっていますが、はがきは割安となっています。

また、米国と比較すると、日本の方が手紙、はがきとも割高となっています。この背景には、日本と比べて、米国の郵便物数が約8倍、国民1人当たりでは約4倍となっており、米国の方が配達効率が良いことが挙げられます。また、米国では原則2～3日後配達であるのに対し、日本では原則1～2日の配達であり、スピードの面で異なるという事情もあります。

■ 主要国における手紙・はがき内国料金の比較

○ 手紙料金



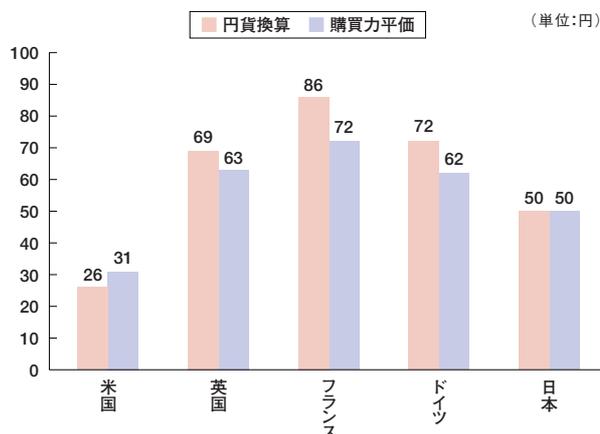
	米国	英国	フランス	ドイツ	日本
現地通貨	0.41ドル	0.34ポンド	0.54ユーロ	0.55ユーロ	80円
円貨換算	41円	69円	86円	88円	80円
購買力平価	49円	63円	72円	76円	80円

注1:日本の郵便料金のみ消費税が含まれている金額です。
注2:為替レートは、2008年(平成20年)3月末三菱東京UFJ銀行TTSレートです。

注3:購買力平価とは、日本と比較国との物価水準を等しくするよう為替レートのことです。

なお、計算に当たって、Purchasing Power Parities (2007年平均、OECD「Main Economic Indicators」)を使用しています。

○ はがき料金



	米国	英国	フランス	ドイツ	日本
現地通貨	0.26ドル	0.34ポンド	0.54ユーロ	0.45ユーロ	50円
円貨換算	26円	69円	86円	72円	50円
購買力平価	31円	63円	72円	62円	50円

	為替レート	購買力平価
1ドル=	101.19円	120.66円
1ポンド=	204.11円	184.00円
1ユーロ(フランス)=	159.69円	132.65円
1ユーロ(ドイツ)=	159.69円	137.82円

■ 国際(航空)郵便料金の比較

日本から米国、英国、フランス及びドイツあての郵便料金とそれら4か国発日本あての郵便料金は次のようになって

います。米国から日本あての航空書状(25g)を除き、日本から送る料金の方が安くなっています。

	航空書状(25g)		はがき	
	現地通貨	円貨換算	現地通貨	円貨換算
日本→4か国	—	110円	—	70円
米国→日本	0.90ドル	91円	0.90ドル	91円
英国→日本	1.24ポンド	253円	0.54ポンド	110円
フランス→日本	1.70ユーロ	271円	0.85ユーロ	136円
ドイツ→日本	2.00ユーロ	319円	1.00ユーロ	160円

注:為替レートは、2008年(平成20年)3月末三菱東京UFJ銀行TTSレートです。(上記参照)

4 ダイレクトメールのメディア化・市場活性化活動

ビジネスシーンにおける手紙・はがき、すなわち『ダイレクトメール（DM）』のメディア化・市場活性化を図る施策を実施しています。

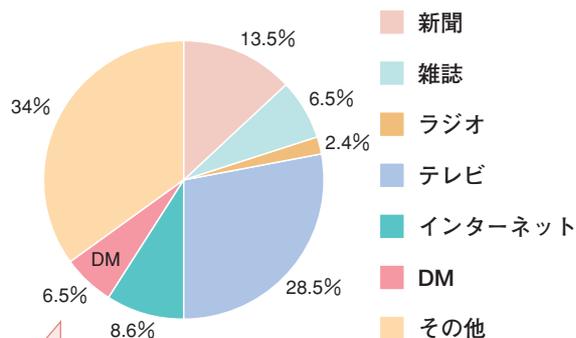
ダイレクトメール（DM）は差出人が送りたい「情報・メッセージ」を受取人に届ける広告媒体のひとつです。

新聞・雑誌・ラジオ・テレビなどのいわゆるマスメディアと比較した場合、DMは「情報を、届けたい相手だけに直接届ける」ことができるため、ダイレクトメディアと呼ばれています。

株式会社電通が発表している「2007年 日本の広告費」によれば、DMの広告費は4,537億円、総広告費（7兆191億円）に占める割合はおよそ6.5%です。

当社では、より効果的・効率的なDMの活用手法を発信し、また、情報交換を行う場を提供することでDMのメディアとしての価値を高め、当社、DMご利用企業さま、そして受取人さまの利益に資することを目指しています。

2007年 日本の広告費 媒体別シェア（株式会社電通調べ）



ダイレクトメールの活用手法等を情報発信し
広告費におけるシェア拡大を目指します

1. 変貌するマーケティング戦略を目撃する、語る、手に入れる

平成20年3月12日～14日の3日間、六本木ヒルズで『Think Direct』『変貌するマーケティング戦略を目撃する、語る、手に入れる。』をテーマに、ダイレクトマーケティングフォーラム2008を実施しました。

郵便媒体の振興を目的として昭和60年より実施していたポータルフォーラムをリニューアル（平成19年度）したものです。

郵便媒体を基軸に、Web、モバイル、テレマーケティングなど、他のダイレクトメディアを組み合わせた「ダイレクトマーケティングの振興」を目的とした参加学習型フォーラムとして実施しております。今回は、申込み開始後3週間でカンファレンスがほぼ満席になるなど注目を集め期

間中のべ2,200名以上の方にご来場いただき、盛況のうちに終了しました。

開催初日には郵便事業株式会社 北村CEOが、「日本郵便の届ける力」をテーマに当社の現状と今後について、基調講演を行いました。

また、最終日には、第22回全日本DM大賞（次ページ参照）受賞者への贈賞式を行いました。



■北村CEO基調講演の様相（平成20年3月12日）



■第22回全日本DM大賞受賞作品展示風景



■第22回全日本DM大賞贈賞式の様相（平成20年3月14日）

2. DMというメディアの本当の素晴らしさを伝えたい

「全日本DM大賞」は、過去一年間に企業から実際に発送されたダイレクトメール（DM）作品を全国から募り、審査・表彰するアワードです。

広告媒体としてのダイレクトメール（DM）の役割や効果を紹介し、また、DMの企画・表現技術の向上に資することを目的として昭和61年より毎年開催され、平成19年度で22回目の開催を迎えました。

今年も日本全国から、様々なデザイン・戦略を持った作

品が多数集まり、DM制作やマーケティングの専門家による厳正な審査を経て、グランプリ以下24点の受賞作品が決定しました。

受賞者に対してはダイレクトマーケティングフォーラム2008会場にて贈賞式を行いました。



■グランプリ・金賞受賞作品、ベネッセコーポレーション「入園準備おうえん企画のご案内」



■金賞・審査委員特別賞・戦略性部門受賞作品、ソフトバンクモバイル「お友達紹介キャンペーン」



■金賞・審査委員特別賞・クリエイティブ部門受賞作品、たまき「注文の多い料理店」



■金賞・審査委員特別賞・実施効果部門、クライスラー日本「ジープ・パトリオットDM」

3. はがきから始まるクロスメディア

はがきの裏面デザイン部分をフリースペース（広告媒体等）として広告主に提供します。

広告デザイン付のはがきを郵便局等で販売することでお客さまへのサービス向上などを図ったり、広告主がはがきを買い取って様々な用途（SPツール等）に利用することにより、はがきの利用拡大を促進します。



■e-センスCard見本券（出稿：アサヒ飲料株式会社）



■専門誌掲載記事（「販促会議」8月号、平成20年7月1日発行）
横浜中央郵便局での三ツ矢サイダープロモーション事例

5 手紙の振興

主な振興施策

振興施策	概要
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。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。
シニア郵便友の会	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ていくことを趣旨とし、文通活動のほか、定例会の開催、会報や文集の発行などの活動を行っています。
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、切手の基礎知識や集め方等についての「切手教室」を、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。
コンテスト、コンクールなどの開催	
全日本DM大賞	全日本DM大賞は、広告媒体としてのダイレクトメール（DM）の役割や効果を紹介し、DMの企画・表現技術の向上に資することを目的として、昭和61年度から毎年実施し、実際に発送されたDMの優れた作品を表彰しています。
ダイレクトマーケティングフォーラム	ダイレクトマーケティングの振興を目的に、郵便媒体を基軸にWeb、モバイル、テレマーケティングなどの他のダイレクトメディアを組合わせた、最新の事例・戦略を参加学習型フォーラムにより情報発信しています。
手紙作文コンクール	将来を担う子供達が手紙に親しみ、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年から平成19年までで40回開催しています。
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。
サービスの提供	
「レターなび」	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。

6 商品・サービス

1. 切手・はがき等

商品	概要／特徴
通常切手	郵便料金等の支払のため常時販売している切手です。現在は、27種類販売しています。
特殊切手	国家的・国民的に重要な記念行事や国内外の重要な意義を持つキャンペーンなど特別の目的を持って発行しています。
ふるさと切手	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発行しています。
寄附金付お年玉付郵便切手	封書や私製はがきで年賀状を出される方にも、くじを楽しんでいただくため、くじ付切手として、現在、封書用、はがき用の2種類を発行しています。
フレーム切手	フレーム切手とは、切手内側のタブ部分に写真などを印刷するオリジナル切手です。インターネットからの申込みと、郵便窓口での申込みの2つの申込方法があります。
グリーティング郵便切手	様々な行事、お祝いなどのあいさつ状などにご利用いただけるようにデザインして発行している切手です。
通常はがき	用途によって選べる2つの料額印面のはがきがあります。
年賀はがき (お年玉付郵便はがき)	年賀はがきには、寄附金なし(無地)と寄附金付の2種類があります。
夏のおたより郵便はがき (かもめ～)	夏のおたより郵便はがき(かもめ～)には、無地と絵入りがあります。
e-センスCard	はがきの裏面を広告媒体として企業などに提供し、イラストや絵などを入れたファッションブルな絵入りはがきを50円でご利用いただける商品です。
エコーはがき	はがきの一部を広告媒体として企業などに提供し、その広告料で1枚当たり5円安い45円の低価格で販売するはがきです。
インクジェット紙通常はがき	紙の表面にインクジェットプリンタの水溶性インキが小さなドットですぐ乾く性質を持った特殊なコートがなされており、写真画質・鮮やかな色彩印刷が可能なはがきです。
折らない往復はがき	中央を折っていない往復はがきです。そのまま印刷やコピーにかけられるので、パーティや販売会、展示会などの案内状を大量に印刷するのに便利な商品です。
四面連刷はがき	はがき4枚を田型に連刷したもので、大量にはがきを印刷する場合に便利な商品です。
くぼみ入りはがき	目の不自由な方が使いやすいように、はがきの表面左下部に半円形のくぼみを入れ、上下・表裏がすぐ分かるようにしたはがきです。
絵入りはがき	絵入りはがきは、各地の美しい風景、名所などをデザインした絵はがきです。
国際郵便はがき	エアメール(航空便)専用の国際郵便はがきで、世界各国へ均一料金で送ることができます。
ミニレター(郵便書簡)	はがきの3倍のスペースを持った封筒兼用の便せんです。表面には、はがきと同じように料額印面が印刷してあります。重さが25gを超えない範囲で写真やメモも同封することができます。
航空書簡	ミニレターの国際版で、郵便料金を表す料額印面が印刷してある封筒兼用の便せんです。25gを超えない範囲で、写真や紙片等の薄い物品を入れることができます。書くスペースは、はがきの3倍もあり、割安な料金(世界均一90円)で世界各国へ航空便で差し出せます。
お便りセット	利用頻度の高い切手やはがきを組み合わせて、ケースに納めた商品です。

2. 郵便物

商品	概要／特徴
第一種郵便物	お客さまがよく利用される「手紙」のことです。一定の重量及び大きさの定形郵便物とそれ以外の定形外郵便物に分かれます。また、郵便書簡(ミニレター)も含まれます。
第二種郵便物	「はがき」のことです。通常はがき及び往復はがきの2種類があります。
第三種郵便物	新聞、雑誌など年4回以上定期的に発行する刊行物で、当社の承認を受けたものを内容とするものです。
第四種郵便物	公共の福祉の増進を目的として、郵便料金を低料又は無料としているものです。通信教育用郵便物、点字郵便物、特定録音物等郵便物、植物種子等郵便物、学術刊行物郵便物があります。

3. ゆうパック・ゆうメール等

商品	概要／特徴
ゆうパック	持込割引などの各種割引や10個以上差し出される場合の数量割引、不在時の転送サービス、お届け済通知サービス、当日中の再配達、配達時間帯希望サービスなど、お得・便利を満載した商品です。
チルドゆうパック	生鮮食品のみずみずしさをしっかりキープし、安全・確実にお届けするサービスです。
空港ゆうパック	旅行かばんなどを内容とするものをご出発の前日までに空港にお届けし、搭乗日に空港内にある指定カウンターでお渡しするサービスです。往復ともご利用いただくことで割安となります。
ゴルフ・スキーゆうパック	ゴルフ用具を内容とするもの又はスキー用具を内容とするものをご使用日の前日までにゴルフ場やスキー場のホテルなどへお届けするサービスです。往復ともご利用いただくことで割安となります。
EXPACK(エクスパック) 500	専用封筒に入る大きさであれば全国一律500円です。複雑な運賃計算が不要で、ポスト投函も可能です。
ポストケット	小型で軽量の物品の送付に便利なサービスで全国均一運賃(基本運賃は400円)です。追跡サービスで配達状況を確認できます。ポスト投函も可能です。
ゆうメール	冊子とした印刷物などを、ゆうパックよりも安い運賃でお届けするサービスです。事前手続は不要で、ポスト投函も可能です。
タウンプラス (配達地域指定ゆうメール)	あて名の記載を省略したゆうメールを、一定のエリア(町丁目単位)内のすべての世帯・事業所などに配達するサービスです。
心身障害者用ゆうメール	身体に重度の障がいがある方及び知的障がいの程度が重い方と一定の図書館との間で発受されるゆうメールです。
点字ゆうパック	点字のみを掲げたものを内容とするゆうパックです。
聴覚障害者用ゆうパック	聴覚障がい者用のビデオテープを内容とし、当社が指定する施設と聴覚障がい者との間で発受されるゆうパックです。

4. 主な付加サービス

サービス	概要／特徴
速達	最も速やかな運送便で運送し、同種類の他の郵便物・荷物に優先してお届けするサービスです。
モーニング10 (翌朝10時郵便)	郵便物を差出日の翌日の午前10時までにお届けするサービスです。郵便追跡システムによる配達状況の確認もできます。
新特急郵便	おおむね午前中に差し出された郵便物をお引き受けした当日のおおむね午後5時頃までにお届けするサービスです。
書留	引受けから配達までの郵便物・荷物の送達過程を記録し、万一郵便物・荷物が壊れたり届かなかったりした場合に、差出しの際お申出のあった損害要償額の範囲内で実損額を賠償するサービスです。「現金書留」「一般書留」と料金が割安の「簡易書留」の3種類があります。
配達記録	郵便物・荷物の引受けと配達を記録するサービスです。郵便追跡システムで、引受け後の配達状況をリアルタイムでご確認いただけます。
本人限定受取	郵便物・荷物に記載された名あて人本人又は差出人が指定した代人(自然人1人)に限り、郵便物・荷物をお渡しするサービスです。
代金引換	配達の際、郵便物・荷物と引換えに差出人が指定された額の代金を受取人からお預かりし、ゆうちょ銀行が提供する振替又は普通為替で差出人に送金するサービスです。
配達日指定	差出人が指定された日に、郵便物・荷物(一部を除きます。)をお届けするサービスです。
レタックス	引受事業所と配達事業所の間でファクシミリを利用し、手書き文字やイラストなどをスピーディにお届けするサービスです。
コンピュータ郵便	受取人の住所、氏名、通信文などを記録したデータを差出人からお預かりし、印字から封かんまでを行い、普通郵便物として全国へお届けするサービスです。
ハイブリッドめーる	手軽に送れる封筒・便せん・切手不要の郵便です。パソコンで作成した通信文をインターネットを介して引き受け、専用封筒に入れてお届けするサービスです。
e内容証明	内容証明郵便をインターネットで手軽にお送りいただけるサービスです。24時間いつでもご利用いただけます。
各種証明制度	引受時刻証明は書留とした郵便物・荷物を引き受けた時刻を証明します。配達証明は書留とした郵便物・荷物を配達したことを証明します。内容証明は○年○月○日に誰から誰あてに、どのような内容の文書が差し出されたかを謄本によって当社が証明します。(郵便認証司による認証を受けます。)

5. 国際郵便

商品	概要／特徴
EMS (国際スピード郵便)	書類や物品をお預かりからお届けまで最優先でお取扱いする国際郵便サービスです。荷物の配達状況の確認もできません。(注)
EMS配達時間保証 (タイムサーテン) サービス	東京・大阪から世界5か国・地域との間で、EMSを配達保証時間までに配達するサービスです。 (中国、香港、シンガポール、韓国、台湾)
国際小包	速さ重視の航空小包、コスト重視の船便小包、両者の良さをミックスしたエコノミー航空 (SAL) 小包の3種類があります。
印刷物	定期刊行物、書籍、カタログ、DM、業務用書類などの印刷物に適用されるお得な国際郵便です。航空便扱い、船便扱い、エコノミー航空 (SAL) 便扱いの3種類があります。
小形包装物	重量2kgまでの小型の品物を海外へ送るサービスです。EMSや国際小包郵便物よりも料金が割安です。航空便扱い、船便扱い、エコノミー航空 (SAL) 便扱いの3種類があります。
Dメール・Pメール	同一差出人から指定を受けた事業所に印刷物を同時に500通以上区分して差し出す場合、特別料金が適用されます。
国際郵便料金受取人払 (IBRS)	海外から日本への国際郵便物の郵便料金を差出人に負担させず、国内の受取人にご負担いただくサービスです。

注:取扱最大サイズ・重量、追跡の可否は国によって異なります。

6. その他のサービス

サービス	概要／特徴
転居先への転送サービス	お引越の際には、転居届を出しておくだけで、1年間、旧住所あての郵便物・荷物を新住所に無料で転送します。
あて名変更・取戻し請求	郵便物・荷物を差し出したあとで、あて名の間違いや、内容の入れ違いに気付いたら、あて名変更や取戻し請求ができます(手数料が必要になる場合もあります。)
切手やはがきの交換	ご不要になった郵便切手、書き損じたはがきなどは、所定の手数料をお支払いいただき、新しい通常切手や通常はがきと交換いたします。なお、汚染、き損した郵便切手、郵便はがきや郵便書簡の料金を表す部分(料額印面)が汚染、き損している場合は交換できませんので、ご注意ください。
くじ引番号付郵便はがき等の 無料交換	近親者のご不幸による服喪のため、ご利用いただけなくなったお年玉付郵便はがき・寄附金付お年玉付郵便切手については、無料で通常切手類と交換いたします。また、誤って購入されたくじ引番号付郵便はがきのうち、再販売可能なものを手数料無料で同年用の他の種類のくじ引番号付郵便はがきと交換いたします。

7 トピックス

1. 日本通運株式会社との宅配便事業統合について

平成19年10月5日、日本郵政株式会社と日本通運株式会社の間で、両グループ間の包括的・戦略的業務提携について、基本合意書を締結しました。

■ 基本合意のポイント

- ① 日本郵政株式会社と日本通運株式会社は、これまで培ってきたブランド、顧客基盤、ネットワーク、ノウハウ等を最大限に活用し、競争力のある商品・サービスの開発及びお客さまへの提供を行うべく、両社の共存共栄を図るという基本理念のもとに、日本郵政グループと日本通運グループとの包括的かつ戦略的な業務上の提携関係の構築について、積極的に検討し、推進することとしました。
- ② 両社は、日本郵政の子会社である郵便事業株式会社との宅配便事業と日本通運の宅配便事業を事業統合することに合意しました。
- ③ 宅配便事業以外の分野における提携は、両社の共存共栄を図るという基本理念に合致するものとして合意に達した場合に、適時実施されることとなっています。

基本合意書に基づき、平成20年4月25日に統合基本合意書を締結しました。

■ 統合基本合意のポイント

- ① 統合基本合意書に基づき、平成20年6月2日にJPエクスプレス株式会社を設立しました。
- ② 平成21年4月に両社の統合対象事業を新会社に承継することにより宅配便事業の統合を行います。



2. 「フレーム切手」に50円切手シートが仲間入り

お客さまだけのオリジナル切手が作成できることで、ご好評いただいております「フレーム切手」に皆さまからご要望の多かった50円切手シートが加わりました。

様々なイベントに、あなただけの記念切手はいかがですか。

■ 「フレーム切手」とは

フレーム状の切手の内側にミシン目で仕切った空白のタブ部分を設け、そこにお客さまがご用意したお写真等を印刷する「写真自身が切手」になったように見えるお客さまだけのオリジナル切手です。



3. 平成20年用お年玉付郵便はがき（年賀はがき）について

■平成20年用年賀キャンペーン「年賀状は、贈り物だと思う。」

平成20年用年賀キャンペーンとして、「年賀状は、贈り物だと思う。」をコンセプトにプロモーションを展開。CMには学者、俳優、お笑いタレント、音楽家など、幅広い世代へ人気のある著名人を起用しました。

また、贈る人の心を豊かにする、贈る人が楽しくなっていたり取組として、総計1万名様に「ご当地グルメ食材」などが当たる、ご購入者キャンペーンを実施しました。

■「年賀状贈ろうweek」

年末の多忙な時期が訪れる前に年賀状の作成を終えていただき、年末をゆったりと過ごしていただくよう、12月の第2週を「年賀状贈ろうweek」と名付け、年賀状を書いて年末をゆったり過ごすことを皆さまにお勧めしました。

イベントのひとつとして真っ赤な巨大ポストを装飾した屋外広告と「年賀状カフェ “cafe de nenga”」を六本木ヒルズ内にオープンし、年賀状をイメージした特別メニューのご提供や、年賀状ギャラリーの開設などを実施しました。

■贈る人が、もっとうれしくなる、もっと楽しくなる年賀はがきを発行

贈る方が年賀はがきを受取る相手を想い、楽しんでいただける商品をラインナップしました。

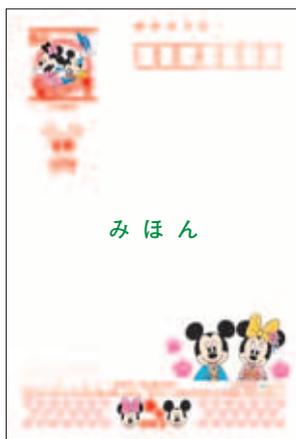
【新商品1】カーボンオフセット年賀

地球温暖化防止に貢献する寄附金の付いた年賀はがきです。寄附金は、地球温暖化防止を推進するプロジェクトを支援し、京都議定書で定められた日本の温室効果ガス排出削減目標であるマイナス6%の達成に貢献します。



【新商品2】「ディズニーキャラクター 年賀」

ミッキーマウスやミニーマウスなど、ディズニーキャラクターをデザインした年賀はがきです。



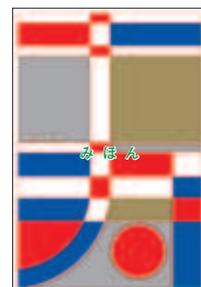
©Disney



©Disney

【新商品3】「デザイン年賀」

アートディレクターの佐藤可士和氏が年賀はがきをデザイン。「松・竹・梅・春・曙」や「かわいいお正月」など7つのモチーフごと5種、計35種（裏面）のデザイン年賀はがきを郵便局を限定して販売しました。



8 品質の向上について

1. 品質の向上

すべての支店で安定した郵便サービスをお客さまに提供することを目的に、郵便物の取扱などを示した職員向けの各種マニュアルを作成しています。すべての職員が、この

マニュアルに基づき基本的な動作を徹底することにより、郵便サービスの品質維持・向上に努めています。

2. 集荷・再配達受付コールセンター

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、お客さま満足度向上を図るため、東京23区内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**

（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。

9 「お客さまの声」を経営に活かす取組

郵便事業株式会社では、お客さまの声を広く収集し、全社員で共有して、サービス・業務改善等に取り組むことは、経営の基本であると考えています。

「お客さまの声」は、CS推進部に集約され、一元管理の

もとで分析及び対応策等の検討を行い、サービス・業務改善に反映させるなど、CS（お客さま満足）の向上のための業務改善施策を推進し、お客さまがご満足いただけるサービスのご提供を目指してまいります。

■ お客様サービス相談センター

電話番号：（フリーコール）0120-23-28-86（ふみにはハロー）

受付時間：平日8：00～22：00 土・日・休日9：00～22：00

音声自動応答装置（IVR）の案内に従って操作いただきますと担当窓口につながります。

※携帯電話からご利用のお客さまはこちらの番号で受け付けしています。

電話番号 0570-046666（通話料はお客さま負担）

※For those who wish to use English, please dial the following number.

（英語での相談をご希望のお客さまはこちらの番号で受け付けしています。）

電話番号 0570-046111

Communications charge must be paid by the customer.（通話料はお客さま負担）

※おかけ間違いのないようご注意ください。

※電話ではご本人様の確認等が困難なため、詳細なご回答ができない場合がございます。

※お客様サービス相談センターへのお電話は、サービス充実及び当社の業務運営管理の観点から録音させていただきますので、あらかじめご了承ください。

4. ゆうちよ銀行の業務について

1 業務概要

1. 確実かつ円滑な民営化の実現

平成19年10月の民営化に際し、システム面や人材面において諸準備を重ねた結果、お客さまへのサービスに大きな混乱を生ずることなくスタートを切ることができました。

また、民営化の成果をお客さまにご提供する取組の一環

として、民営化記念宝くじキャンペーン（平成19年10月から同年11月まで）や当行初の金利優遇キャンペーン（平成19年12月）を行ったほか、ATMによる当行口座間送金の無料化を実施しています。

2. 内部管理態勢の早急な構築と事務品質の一層の向上

「内部統制の強化・経営の透明性の向上」、「意思決定の迅速化」の実現を目指し、「監督」と「業務執行」を分離する委員会設置会社としての体制を整備しました。

また、コンプライアンスは全てに優先するとの経営方針のもと、次の取組を行い、コンプライアンスの強化を図るとともに、事務品質の向上を通じて、より質の高いサービスをお客さまにご提供すべく努めました。

- (1)経営トップ自らがコンプライアンスの重要性を強調し、体制面では各拠点にコンプライアンス推進を担うコンプライアンス・オフィサーを配置、全社員にコンプライアンス研修を実施するなど内容の周知徹底に努めました。
- (2)お客さまの声を業務改善につなげる仕組みを整備し、ゆうちょコールセンターの平日受付時間の延長や土曜

- 日・日曜日・休日の受付開始、携帯電話等からのフリーダイヤルでの受付開始など具体的な改善を行いました。
- (3)事務品質の一層の向上を図る観点から、全店舗へのオートキャッシャーの配備等を行うとともに、直営店・代理店への事務指導態勢の整備を行いました。
 - (4)投資信託等の適正な販売のため、特別検査・特別点検を実施し、内部管理態勢の強化を図りました。
 - (5)お客さまの個人情報の保護を一層徹底するため、部外講師による情報セキュリティ研修等を実施しました。
 - (6)財務報告の信頼性の確保に向け、内部統制の評価・報告体制の整備など日本版SOXへの対応準備を行いました。
 - (7)監査要員の増員など内部監査態勢の強化に努めました。

3. リテール事業モデルの構築

リテールバンクとしての品揃えを強化する観点から、お客さまのニーズの強いクレジットカード業務、変額個人年金保険等の生命保険募集業務、個人向けローンの媒介業務について、新規業務の認可申請を行いました。

金利優遇キャンペーンや退職金キャンペーン（平成20年2月から同年5月まで）などの各種キャンペーンを実施し、

新たなお客さまのご利用をお勧めするとともに、既にお取引いただいているお客さまに更にご利用いただけるように努めました。

また、投資信託などの実績配当商品については、商品性などのご理解を深めていただく機会として、お客さまを対象としたセミナーを各拠点において開催しました。

4. 運用事業の強化

運用対象の拡大による収益源の多様化に努めました。具体的には、運用態勢の整備を図るとともに、シンジケートローン、信託受益権、貸出債権などの運用が可能となるよう認可申請を行い、平成19年12月に認可を受けて取引を開

始しました。

併せて、銀行としてのリスク管理態勢の定着を図るとともに、リスク計測の高度化に向けた取組を実施しました。

5. CSR活動の推進

「最も身近で信頼される銀行」として、CSR活動を積極的に推進しています。

社会貢献活動として、高齢者や障がい者の方等の支援のための、年金配達サービス、点字による各種サービスの取扱いのほか、災害復旧支援につながる災害義援金の送金を無料とする取扱い等を行っています。

さらに、地球の自然と環境を守り、かけがえのない地球環境を子どもたちに伝えていくため、「環境方針」を定め、日本郵政公社が取得したISO14001の認証の承継や環境省が主導する「チーム・マイナス6%」への参加など、環境保全活動にも積極的に取り組んでいます。

2 商品・サービス

(平成20年7月1日 現在)

1.貯金

商品・サービス名	内容	期間・預入単位等
通常貯金	キャッシュカード、公共料金などの自動払込み、給与預入、年金恩給の振替預入などの便利なサービスが利用できます。	出し入れ自由 1円以上、1円単位
通常貯蓄貯金	10万円以上の残高があれば、通常貯金よりお得な利率となります。	出し入れ自由 1円以上、1円単位
定額貯金	預入後6か月経過後はいつでも払戻しができ、最長10年まで預けることのできる半年複利の貯金で、預入時の利率が払戻し時まで適用されます。	据置期間:6か月(以降払戻し自由) 1,000円以上、1,000円単位 (1口の預入金額は1,000円、5,000円、1万円、5万円、10万円、50万円、100万円、300万円の8種類)
定期貯金	短・中期の資金計画や生活設計に合わせて、期間を選択することができます。また、自動継続を利用すれば、再預入の手続きが省略でき、忙しい方にも大変便利です。	預入期間:1か月、3か月、6か月、1年、2年、3年、4年 (担保定期は3か月、6か月、1年、2年、3年、4年、5年) 1,000円以上、1,000円単位
自動積立定額・定期貯金	毎月一定額又は通常貯金の残高に応じた額を、通常貯金から定額貯金又は定期貯金に振り替えて積み立てる貯金です。年6回以内の特別月を設定してその月のみ積み立てることもできるほか、一般月と特別月を合わせて積み立てることもできます。	積立期間:6年以下 1,000円以上、1,000円単位
満期一括受取型定期貯金	毎月一定額又は通常貯金の残高に応じた額を、通常貯金から定期貯金に振り替え、あらかじめ指定した日(満期一括受取日)に、積立金を通常貯金へ振り替える貯金です。将来の目的に合わせて計画的に積み立てることができます。	積立期間:1年以上3年以下 1,000円以上、1,000円単位
財産形成定額貯金	お勤めの方が財産づくりのために、給料やボーナスから天引きで3年以上継続して積み立てる定額貯金です。	継続期間:3年以上 1,000円以上、1,000円単位
財産形成年金定額貯金	お勤めの方の豊かな老後のために、給料やボーナスから天引きで5年以上継続して積み立てる定額貯金で、利子は非課税、60歳以後に年金方式で受け取れます。	継続期間:5年以上 1,000円以上、1,000円単位
財産形成住宅定額貯金	お勤めの方が住宅の建築・購入・改良の資金づくりのために、給料やボーナスから天引きで5年以上継続して積み立てる定額貯金で、利子は非課税です。	継続期間:5年以上 1,000円以上、1,000円単位
ニュー福祉定期貯金	障がい者や遺族の方々に支給される公的年金等を受給されている方が利用できる利率を優遇した1年定期貯金で、300万円まで預け入れできます。	預入期間:1年 1,000円以上300万円以下、 1,000円単位(1口の預入金額は1,000円、5,000円、1万円、5万円、10万円、50万円、100万円、300万円の8種類)

2. 国内送金

商品・サービス名	内容
為替	全国各地へ簡便な手続とお手頃な料金で送金する方法です。 為替には、普通為替・定額小為替の2種類の方法があります。
普通為替	現金と引換えに普通為替証書をお渡ししますので、これを受取人さまに送付していただき、受取人さまがお近くのゆうちょ銀行・郵便局で証書と引換えに現金を受け取る送金方法です。
定額小為替	仕組みは普通為替と同様ですが、少額の送金の場合には、定額小為替の方が低料金で便利です。 定額小為替証書の金種は、50円・100円・200円・300円・400円・500円・1,000円の7種類があります。
振替	振替口座による手軽で確実な送金の方法です。 払込みと払出しには、通常扱いとお急ぎの場合の電信扱いがあります。
払込み	振替口座をお持ちでない方が、振替口座をお持ちの方（加入者さま）の振替口座へ入金することができます。
電信振替	振替口座をお持ちの方（加入者さま）同士で、振替口座の預り金を先方の振替口座に振り替えることができます。
払出し	振替口座をお持ちの方（加入者さま）が、振替口座をお持ちでない方に送金できます。

3. 国際送金

商品・サービス名	内容
住所あて送金	現金でお申込みいただき、外国の受取人さまに為替証書等をお届けし、現地の郵便局等で為替証書等と引換えに送金資金をお受け取りいただけます。なお、米国あてについては、差出人さまご自身が受取人さまあてに為替証書を送付していただけます。
口座あて送金	現金でお申込みいただき、外国の受取人さまの銀行口座又は郵便振替口座に入金します。
口座間送金	差出人さまの振替口座から送金資金・手数料を払い出し、外国の受取人さまの銀行口座又は郵便振替口座に入金します。

4. 個人向けローン

商品・サービス名	内容
個人向けローンの媒介	スルガ銀行との業務提携により、当行が代理店としてスルガ銀行の住宅ローン・目的別ローン・カードローン商品の契約の媒介を行っています。当行の取扱店舗の窓口やお電話・インターネット等で、各種ローンのお申込みができます。

5. 資産運用商品

商品・サービス名	内容
国債の販売及び担保貸付け等	長期利付国債（10年）、中期利付国債（2年、5年）、個人のみを購入対象とした個人向け国債（固定・5年、変動・10年）の販売・買取り及び国債を担保にした貸付け等を行っています。
投資信託の販売等	ゆうちょ銀行・郵便局において募集の取扱い等を行う証券投資信託の販売、買取り、収益分配金・満期償還金・解約金の支払いに係る業務の代理等を行っています。
変額年金保険	生命保険会社の募集代理店として、変額年金保険契約の締結の媒介（保険募集）を行っています。

6. カードサービス

商品・サービス名	内容
クレジットカード (JP BANK カード)	キャッシュカードとクレジットカードが一体になった「JP BANK カード」を発行しています。(JCBは平成20年中の取扱開始予定。キャッシュカード機能のない単体カードもあります。) また、追加で家族カード・ETCカード・PiTaPaカード・iD(ケータイ)を発行可能です。直営店及び郵便局に設置した「JP BANK カードご入会申込書」にご記入いただき郵送でお申込みいただくことができます。
デビットカードサービス	デパート・スーパーなどの店頭設置等の専用端末でゆうちょキャッシュカードを利用して貯金口座の残高を引き当てに買物代金を即時にキャッシュレスで決済するサービスです。

7. インターネットサービス

商品・サービス名	内容
ゆうちょダイレクト (インターネットサービス、モバイルサービス、テレホンサービス)	電信振替(口座間送金)や口座の現在高照会等を、電話・FAX、パソコン、携帯電話等で利用できるサービスです。
ゆうちょPay-easy(ペイジー)サービス	ATM・ゆうちょダイレクト(インターネットサービス、モバイルサービス)で、税金・各種料金の払込みができ、即時に収納済みデータを収納機関に通知するサービスです。
投信ダイレクト	インターネット(パソコン)による投資信託の販売等を行っています。

8. 各種サービス

商品・サービス名	内容
ATM・CD提携サービス	提携金融機関のキャッシュカード等でゆうちょATMを、ゆうちょキャッシュカード等で提携金融機関のATM・CDを利用できるサービスです。
相互送金サービス	ゆうちょ銀行の総合口座(振替口座)と提携金融機関の預貯金口座との間で相互に送金を行うサービスです。
外国通貨の両替	米ドル、中国元、カナダドル、英ポンド、韓国ウォン、オーストラリアドル、スイスフラン及びユーロの8通貨(中国元は中国元取扱店(局)に限ります)を取り扱っています。
旅行小切手の売買	米ドル、カナダドル、英ポンド、オーストラリアドル、スイスフラン、ユーロ及び日本円の7通貨建てを取り扱っています。
各種年金等の支払い(注1)	年金恩給、老齢福祉年金・国民年金・厚生年金・船員保険年金等、労災保険年金等、援護年金、児童扶養手当、特別児童扶養手当、共済年金、記名国債、歳出金(国税還付金等)等を取り扱っています。
各種納付金・公共料金等の受入れ(注2)	国税(所得税・法人税等)、地方税(都道府県民税・住民税・固定資産税等)、各種年金、保険の保険料(国民健康保険、厚生年金等)、公営住宅の使用料、電気・ガス・水道・NHKなどの公共料金、交通反則金、電波利用料等を取り扱っています。

注1:各種年金等は、お客様の通常貯金に自動的に預入れすることによる支払いを行っています。

注2:各種納付金・公共料金等の一部は、通常貯金からの「自動払込み」ができます。

3 トピックス

1. 各種キャンペーンの実施

各種キャンペーンを実施（一部継続実施中）し、いずれもご好評をいただいております。

（1）郵政民営化記念キャンペーン

- ① 宝くじキャンペーン（平成19年10月～同年11月）
対象貯金に100万円以上お預け入れいただいた方に、宝くじをプレゼントしました。
- ② ATM送金料金の無料化
ATMを利用した当行口座間の送金について、平成20年7月現在、無料をご利用可能です。

（2）金利優遇キャンペーン（平成19年12月、平成20年6月2日～同年8月1日）

平成19年12月に、初の金利優遇キャンペーンを実施しました。

新たにお預けいただく資金を原資に、対象貯金に50万円以上お預け入れいただいた方に、優遇金利を適用します。

（3）退職金キャンペーン（平成20年2月～同年5月）

平成19年1月1日以降にお受取りになられた退職金を原資に、対象貯金に100万円以上お預け入れいただいた方に、優

遇金利を適用しました。

（4）JP BANKカードご入会キャンペーン（平成20年5月～同年6月）

JP BANKカード取扱開始を記念して、キャンペーン期間中にご入会いただいたお客さまにJPバンクカードポイント100ポイントを、その後、対象となる公共料金などのお支払いをJP BANK カード払いにすると、さらに100ポイントをプレゼントします。第一弾は平成20年5月、第二弾は平成20年6月に実施しました。

（5）定額貯金のキャンペーン（平成20年5月12日～同年12月30日）

定額貯金のご利用に対する感謝の意を込めて、キャンペーン期間中に10年満期を迎えた定額貯金の満期金を原資に、対象貯金に100万円以上お預け入れいただいた方の中から、抽選で合計8,000名様に最高50,000円相当のギフトカードをプレゼントします。

2. お客さま利便性の向上

正月三が日のATM稼働により、お客さま利便性の向上を図りました。

これまで、正月三が日はATMを休止させていただいていましたが、平成20年は初めて、日曜・休日に稼働しているATM（ホリデーサービス実施ATM：約8,400か所・約12,000台）を稼働しました。（平成20年1月）

3. 「JP BANK カード」の発行開始（平成20年5月）

キャッシュカードとクレジットカード。ふたつの便利が一枚になった「JP BANK カード」の発行を、全国の直営店（233店舗）及び郵便局（約2万局）において開始しました。

「JP BANK カード」は、日々のお買い物や対象となる公共料金等のお支払いにご利用いただくことにより、年会費や、ショッピングのリボルビング手数料率が優遇されるなど、様々なメリットが得られる特長を持っており、皆さまのメインカードとしてお使いいただけるカードです。

キャッシュカード機能ありのカードには、電子マネーの「Edy」、キャッシュカード機能なしのカードには、非接触型のクレジットカード「iD」をそれぞれ搭載しています。

また、追加で右記のカードを発行することもできます。



- ・ 家族カード
- ・ JP BANK カード ETC
- ・ JP BANK カード P i T a P a
- ・ JP BANK カード iD（ケータイ）

4. 個人向けローン媒介業務の開始（平成20年5月）

スルガ銀行との業務提携により、ゆうちょ銀行がスルガ銀行の代理店として、首都圏・中部圏・関西圏の50店舗において同行の住宅ローン等の媒介を開始しました。

両行は、この提携を通じて、個人のお客さまの生活設計・資産形成ニーズに多面的・積極的にお応えし、お一人おひとりの夢の実現をお手伝いします。



【取扱商品】

①住宅ローン「ホームローン“夢舞台”」

お一人おひとりの応援型住宅ローンを目指し、15商品をラインナップ。

個人事業主、中小企業オーナー・ビジネスマン、働く女性、アクティブシニア等、それぞれのマイホームの夢の舞台を力強く応援していきます。

②目的別ローン「フリーローン“夢航路”」

お客さまの夢の実現へ、確かな出発を応援する2商品（目的型・親孝行型）をラインナップ。

スキルアップのために積極的に自己投資したい、大切なご家族への想いをカタチにしたい、そうしたお一人おひとりの願いをかなえるフリーローンで、快適な人生の旅を応援していきます。

③カードローン「“したく”」

人生いかなる場合も支度をしっかりと。“したく”という名のカードローンが、頑張るあなたの夢実現のための支度を応援していきます。

5. 変額年金保険の販売開始（平成20年5月）

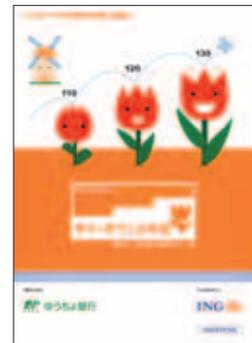
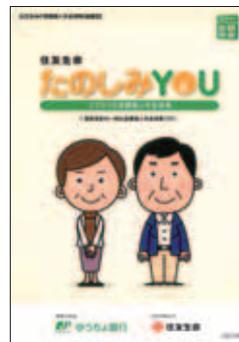
全国82店舗において、変額年金保険の販売を開始しました。（平成21年1月までに全国233店舗にてお取扱いする予定。）

幅広い年代のお客さまに豊かなセカンドライフに備える方法を提案するため、それぞれの年代のニーズにお応えできる「シンプル」で「わかりやすい」商品ラインナップを取り揃えています。

【取扱商品】

①据置型

- ・「たのしみYOU」（引受保険会社：住友生命）
据置期間（10年以上）中は、一時払保険料を特別勘定で運用し、据置期間満了後、年金（または一時金）でお受け取りいただくシンプルな商品です。
- ・「すりーすてっぷ年金」（引受保険会社：アイエヌジー生命）
据置期間（10年以上）満了時の年金原資にステップアップ金額の最低保証があるなど、「ふやす」「まもる」「つかう」の3つの機能を兼ね備えた商品です。



②早期受取型

- ・「しあわせ定期便」（引受保険会社：三井住友海上メットライフ生命）
ご契約の1年後から、一生涯の年金をお受け取りいただけます。たとえ積立金がなくなっても、被保険者さまが生存中は一生涯に渡って年金をお受け取りいただけます。



③積立型

- ・「ゆうゆうつみたて年金」（引受保険会社：アリコジャパン）
“気軽にはじめる”をコンセプトとした積立タイプ（10年以上）で、なおかつ元本確保型の新しい商品です。



4 「お客さまの声」を経営に活かす取組

1. ゆうちょ銀行のCS推進活動

ゆうちょ銀行は、法令等を遵守し、お客さまを始め、市場、株主、社員との信頼、社会への貢献を大切にするとともに、お客さまの声・環境の変化に応じ、経営・業務の変革に真摯に取り組んでいます。

また、経営理念で掲げている「最も身近で信頼される銀行」を目指し、お客さまからお寄せいただいた声を真摯に受け止め、日々、サービス改善や充実を図り、お客さま満足（CS）の向上に取り組んでいます。

2. お客さまの声に耳を傾けます

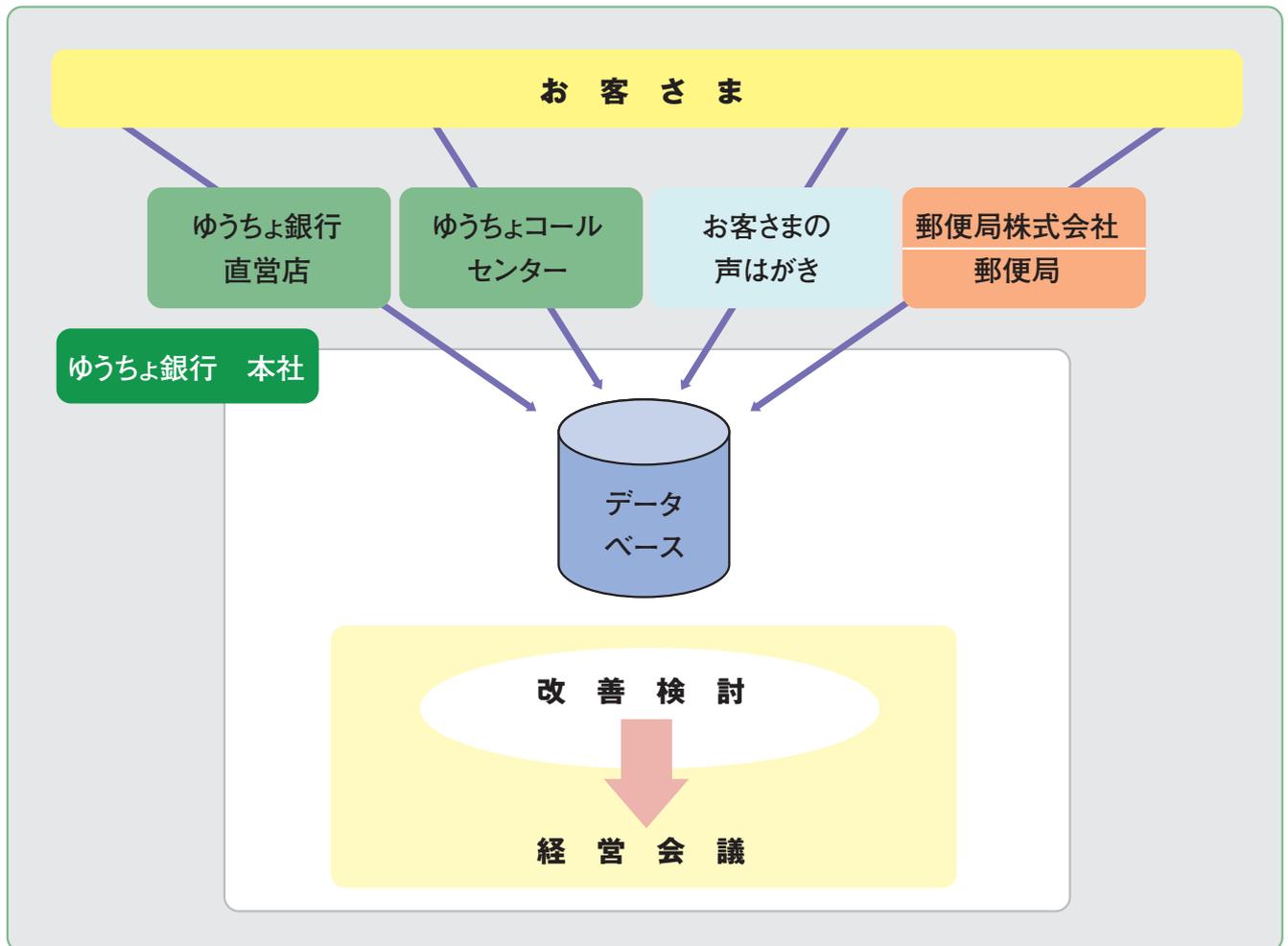
ゆうちょ銀行では、店舗やコールセンター等にお寄せいただいたお客さまの声をシステムで一元管理することにより、全社的な共有化を実現するとともに、お客さまの声を分析し、必要な改善を実施しています。

また、お客さまがゆうちょ銀行へご意見・ご要望をお寄

せいただくツールとして、直営店のお客さまロビーに新たに「お客さまの声はがき」を設置しました。

お客さまからいただきました「お客さまの声はがき」は、各店舗はもちろんゆうちょ銀行全体のCS向上に役立ててまいりますので、ぜひご利用ください。

■ サービス改善等の取組体制



3. お客様の声から改善へ

お客様の声により、改善を行った一部をご紹介します。
たくさんのご意見ありがとうございます。今後とも改善

を行った内容を、ゆうちょ銀行Webサイトで順次ご紹介してまいります。

お客様の声	改善しました
<p>ゆうちょ銀行の商品・サービスに関して、平日の18時以降及び土・日・休日でも電話で問い合わせをしたい。</p> <p>また、携帯電話やPHS等でかけた場合の通話料も無料にしてほしい。</p>	<p>これまで、ゆうちょコールセンターでは、平日の8:30～18:00まで電話（携帯電話・PHS等は通話料は有料）によるお問い合わせの受付を行っていましたが、平成20年6月23日から、下記のとおり、平日の受付時間延長、土曜日、日曜日、休日の受付開始及び携帯電話・PHS等からのフリーダイヤルでの受付を開始しました。</p> <p>◆ゆうちょコールセンターの受付時間 平日 8:30～21:00 土・日・休日 9:00～17:00 （12月31日～1月3日は、9:00～17:00）</p> <p>※IP電話等一部ご利用いただけない場合があります。</p>
<p>ゆうちょ銀行が郵政省だったときに発行された定額・定期貯金証書を、解約後も記念として手元に残したい。</p>	<p>これまで、定額・定期貯金のご解約の際に、お客さまから証書返却のお申し出をいただいた場合は、記念証書に限り、返却していましたが、今後は、通常の定額・定期貯金証書についても、お申し出をいただければ、返却させていただくことにしました。</p> <p>※解約手続の前に窓口でお申し出ください。</p>

5. かんぽ生命の業務について

1 業務概要

1. 事業運営の枠組み

株式会社かんぽ生命保険は、全国津々浦々に設置されている郵便局を商品ご提供や各種手続きサービスの拠点として、お客さまに喜んでいただけるサービスを提供していきます。

■ かんぽ生命商品・サービスのご提供の拠点

当社は、代理店チャンネル（事業パートナーである郵便局株式会社（郵便局）、簡易郵便局）及び直営店チャンネルを販売チャンネルとして事業展開を図っています。

(1) 代理店チャンネル

① 郵便局（郵便局株式会社）

郵便局株式会社は、全国津々浦々に設置されていた郵便局を承継しています。郵便局においては、住域・個人マーケットを中心にシンプルで分かりやすい商品（小口・簡易）やサービスを全国の郵便局ネットワークを活かしてご提供します。

また、当社の特長を活かしつつお客さまニーズに対応した商品開発、マーケット／チャンネル開拓、営業プロセスの高度化を郵便局株式会社とともに一体となって推進していきます。

なお、平成20年3月31日現在の生命保険募集を行う郵便局数は20,203局です。

② 簡易郵便局（郵便窓口業務等受託者）

簡易郵便局においては、郵便局チャンネルと同様にシンプルで分かりやすい商品・サービスをご提供します。

なお、平成20年3月31日現在の生命保険募集委託契約を締結している簡易郵便局数は860店です。

※このほか、郵便局に対してお客さまを紹介する業務を行う簡易郵便局があります。

(2) 直営店チャンネル

直営店の法人営業部は、全国の主要都市80か所に設置しており、中小企業を中心とする法人・職域マーケットを主力に商品やサービスをご提供します。

直営店チャンネルにおいては、マーケット動向の把握や販売ノウハウ等の蓄積に加えて、営業体制の整備により、お客さまの多様なニーズに応えていきます。

■ 各種手続きの拠点

当社とのご契約（かんぽ生命保険契約）について、保険料の収納や保険金のお支払いなど各種手続きについては全国津々浦々に設置されている郵便局においてサービスを提供しています。

民営化に伴い、日本郵政公社から簡易生命保険契約の管理業務を承継した「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構」（以下「機構」という。）から、業務を受託しています。機構から受託した業務のうち、保険料の収納や保険金のお支払いなど受託業務の一部を郵便局株式会社へ再委託を行うことにより、民営化前と変わりなく郵便局でサービスを提供しています。

2. 契約の状況

当事業年度における契約の状況につきましては、次のとおりです。

平成19年度（平成19年10月1日～平成20年3月31日）の新契約は、個人保険の件数が59万2千件、金額が1兆6,350億円となり、個人年金保険の件数が6万2千件、金額が2,173億円となりました。

平成19年度末保有契約は、個人保険の件数が58万9千件、金額が1兆6,270億円となり、個人年金保険の件数が6万2千件、金額が2,160億円となりました。

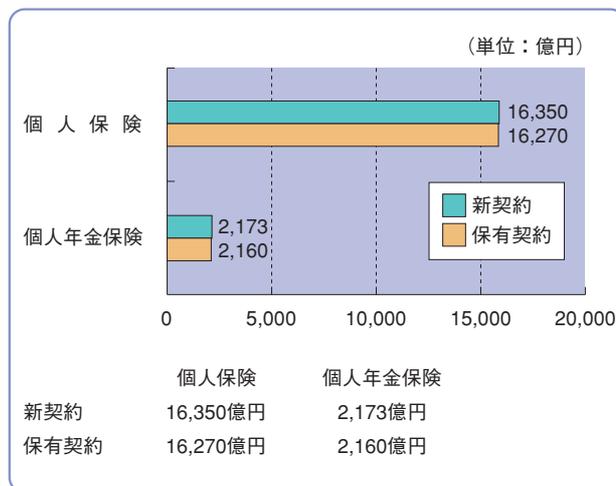
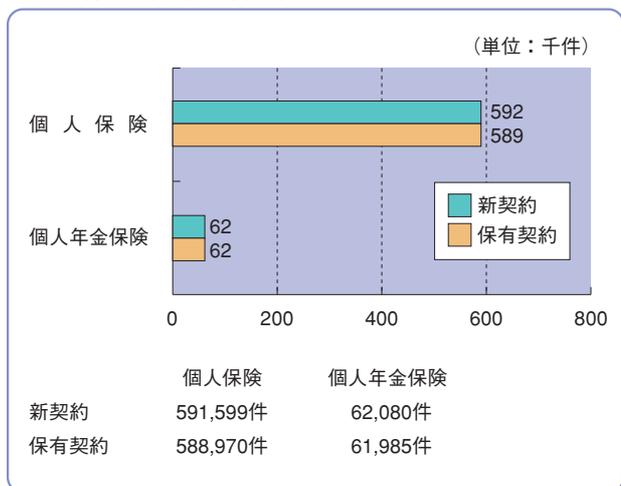
平成19年度の解約失効は、個人保険の件数が2,588件、金

額80億円となり、個人年金保険の件数が88件、金額が3億円となりました。

なお、当社は民営化時に「機構」が承継した簡易生命保険契約を再保険として受再しています。

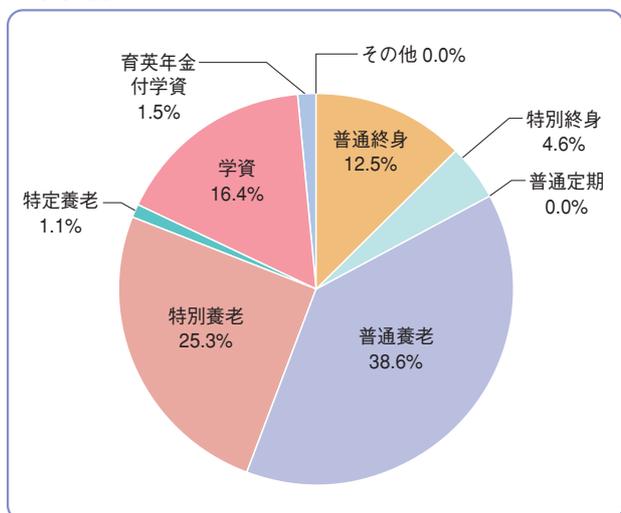
※受再保険は、平成20年3月31日現在、保険件数52,180千件、金額1,441,564億円、年金保険件数6,298千件、金額23,102億円となっています。

■ 新契約及び保有契約状況

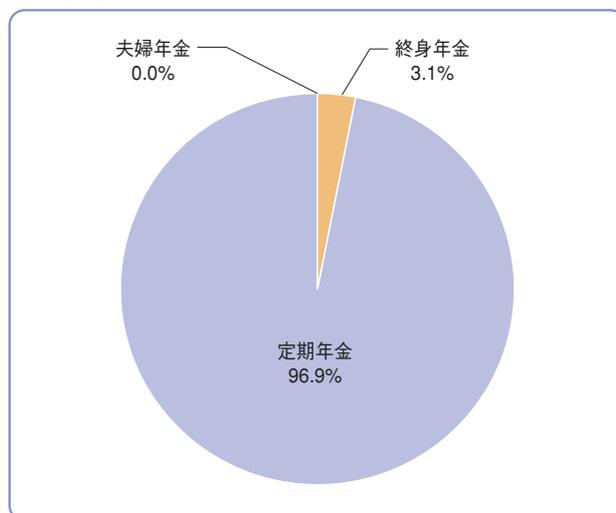


■ 商品別新契約状況 (件数割合)

(1) 個人保険



(2) 個人年金保険



日本郵政

郵便局

郵便事業

ゆうちょ銀行

かんぽ生命

3. 引受・支払体制の強化

■ 引受査定担当者の指導・教育

新商品や新制度の創設時に行う制度改正講習会、医的査定基準の改正時などに行う業務研究会等を実施するとともに、医的査定標準の遵守に係る自主点検を継続的に行い、引受査定担当者の審査能力向上に努めています。

■ ご契約をお引受けする際の査定

被保険者さまの健康状態等に基づき査定を行っています。当社では、ご契約者さま間の公平性を保つため、保険金のお支払いの発生率に応じたお引受けを行っております。傷病歴などを告知された場合、告知された傷病歴などの内容によっては、ご契約又は特約をお断りすることもございます。

なお、傷病歴などを告知された場合は、支店（かんぽ生命）又は郵便局（郵便局株式会社）の担当者から、ご契約のお申込み後に告知内容についてご確認させていただく場合があります。

■ 支払査定担当者の教育・研修

当社の支払査定担当者に対する教育として、新商品・新サービスの創設時に行う制度改正講習会に加え、定期的な審査能力向上訓練等を実施しているほか、一定の要件を満たした社員を対象に、平成20年度より、生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」の資格取得を推進し、支払査定能力の更なる向上を図ります。

■ 保険金支払拒絶契約に対する弁護士審査の実施

「被保険者さまの重過失又は酒に酔っている間に生じた事故により倍額保険金の支払を拒絶する保険契約」、「被保険者さまの自殺又はご契約者さま等の故殺により基本契約に係る死亡保険金の支払を拒絶する保険契約」については、客観的・中立的な視点で審査結果を確認するため、サービスセンターの審査とは別に弁護士の審査を受けることとしています。弁護士により不十分と判断された案件については、再調査等を行ったうえ、改めて審査を行い、弁護士の再審査を受けることとしており、お客さまからの保険金請求に対して客観性・中立性の高い審査を行っています。

■ 支払管理態勢の検証・見直し

お客さまの目線での各種サービス向上を目指すため、保険金支払業務プロセスの全般的な総点検を行い、迅速かつ適正な支払業務を実現すべく組織、規程、事務取扱及びシステムの改善に取り組んでまいります。

また、支払査定業務の品質向上と安定的なサービス提供を図るため、支払査定業務の経験や専門性を要する人材の育成に中長期的に取り組むとともに、支払査定業務の中心的な役割を担うサービスセンターの業務改革を推進してまいります。

■ 「査定審査会」の設置

お客さま相談窓口等の説明ではどうしてもご納得いただかず、第三者的な立場での審査をご要望されるなど、お客さま相談対応の中でその解決を図ることが困難となった場合（紛争が生じた場合）は、ご契約者さま等からの審査の請求に基づき、社外の弁護士等により構成される「査定審査会」において、中立かつ公平な審査を行い、査定業務の適正な執行の維持を図るとともに、ご契約者さま等の正当な利益の保護を図ることとしています。

(1) 審査の対象

保険金のお支払いなど、契約上の権利義務に関する事項に係る紛争について、当社が行った査定の妥当性の審査を行います。（損害賠償請求等は審査の対象外となります。）

(2) 審査手続の流れ

ご契約者さま等から提出していただいた審査請求書と当社の査定担当部署から提出された査定資料の写しに基づき審査を行い（書面審理）、審査結果がでた場合は、審査結果通知書を送付します。

当社は、審査結果を尊重するものとしています。

なお、審査の請求に係る紛争について、民事調停や民事訴訟が終了し又は係属中である場合等は、審査を行わないこととしています。

(3) 委員の構成

7人以内。弁護士、医師及び消費者問題に見識のある者のうちから委嘱することとしています。

2 商品・サービス

1. 保険種類一覧

ご契約の目的	保険種類	愛称・加入年齢範囲									
		0歳	10歳	20歳	30歳	40歳	50歳	60歳	70歳	80歳	
生涯保障をお考えの方へ	定額型終身保険										
生涯保障のバランスをお考えの方へ	2倍型終身保険										
	5倍型終身保険										
生涯保障に「楽しみ」をプラスしたい方へ	特別終身保険										
老後の不安解消に一役	介護保険金付終身保険										
少ない負担で保障は大きく	普通定期保険										
保障と満期のお楽しみをお考えの方に	普通養老保険										
充実した保障と満期の楽しみをお考えの方に	2倍型特別養老保険										
	5倍型特別養老保険										
	10倍型特別養老保険										
病気と一緒にがんばる方へ	特定養老保険										
教育資金の準備をお考えの方へ	学資保険										
教育資金の準備にさらに安心をプラスしたい方へ	育英年金付学資保険										
生涯の保障と年金がセットに	終身年金保険付終身保険										
生涯のゆとりある老後をお考えの方へ	定額型終身年金保険										
長生きのパートナーに	通増型終身年金保険										
要介護の状態をサポート	介護割増年金付終身年金保険										
ゆとりある老後をお考えの方へ	定期年金保険										
勤労者の財産形成に	財形積立貯蓄保険										
	財形住宅貯蓄保険										
	財形終身年金保険										

※学資保険及び育英年金付学資保険の加入年齢は、 が被保険者、 が保険契約者です。

日本郵政

郵便局

郵便事業

ゆうちょ銀行

かんぽ生命

2. 主な特約・特則一覧

(平成20年7月2日 現在)

特約・特則の名称	特約の概要
災害特約	不慮の事故による死亡や身体障がい備える特約です。
介護特約	不慮の事故による死亡、身体障がい、病気又は不慮の事故による特定要介護状態に備える特約です。
無配当傷害入院特約	不慮の事故による所定の入院、手術、長期入院に備える特約です。
無配当疾病傷害入院特約	病気又は不慮の事故による所定の入院、手術、長期入院に備える特約です。
指定代理請求特則	保険金等の受取人(被保険者)ご本人が保険金等を請求できない特別な事情があるとき、ご本人に代わって指定代理請求人(ご家族など)が保険金等を請求できます。

注：特約保険金のお支払事由やお支払の制限事項など、各事項についての詳細は「ご契約のしおり・約款」でお確かめください。

3 トピックス

1. 新規業務への取組

■ 法人向け商品の受託販売及び入院特約の見直しを内容とする新規業務

金融庁長官及び総務大臣に対し、新規業務について平成19年11月26日に認可申請を行い、平成20年4月18日に認可されました。

これらの業務を実施することにより、お客さまの利便性向上や当社の経営の安定のために大きく資するものと考えています。

■ 運用対象の自由化 (含むデリバティブ取引)

金融庁長官及び総務大臣に対し、運用対象の自由化について平成19年10月4日に認可申請を行い、シンジケートローン（参加型）、信託受益権の取得等の業務が同年12月19日に認可されました。

運用対象の自由化は、かんぽ生命の経営の安定のために大きく資するものと考えています。

2. 日本生命保険相互会社との一部業務の提携

かんぽ生命と日本生命は、「郵政民営化の趣旨を踏まえ、両社が適切な競争関係を保ちながら、相互に協力して多様な良質なサービスを提供し、お客さまの利便性を高めるとともに、企業価値を向上させることにより、生命保険市場の発展に寄与していくことが必要である」との認識に至り、平成20年2月22日、一部業務の提携を行うことに合意しました。

今後、両社において、かんぽ生命の商品開発、事務・システムの構築等について、両社を取り巻く競争環境にも留意しつつ、具体的な協力施策を検討していきます。

業務提携の内容は、以下のとおりです。

(1) 商品開発

かんぽ生命と日本生命は、お客さまの利便性向上や生命保険市場の発展の観点から、適切な競争関係を保ちつつ、相互に協力して、今後、かんぽ生命のメインチャネルであ

る郵便局を通じて提供する商品・サービスを検討し、両社が合意した保険商品に関し、日本生命は、かんぽ生命が行う商品開発に必要なデータ・ノウハウを提供します。

(2) 事務・システムの構築

かんぽ生命がお客さま保護に資する引受・支払管理態勢を実現するための事務・システムを構築するに当たって、日本生命は、必要なデータ・ノウハウを提供し、これをサポートします。

(3) リスク管理上の方策等

(1) 及び (2) を通じて開発した商品に関して、リスク管理上の方策や、販売量拡大のためのマーケティング方策についても、両社で検討していきます。

以上の合意を実現するために、必要な人材交流を両社で協議・検討していきます。

3. 新規開発商品・サービスの状況

お客さまにとって「分かりやすく、利便性の高い商品」開発の第1弾として、お客さまからのご要望が多かった入院特約の内容を見直すとともに、保険金等の請求における利

便性の向上を図るため、「指定代理請求特則」の取扱いを開始しました。また、法人向け商品の受託販売も始めています。

(1) 無配当傷害入院特約、無配当疾病傷害入院特約

「その日から」(平成20年7月)

入院特約「その日から」は、1日以上入院を支払対象とするとともに、従来の手術保険金の支払対象を公的医療保険制度に連動させ大幅に拡大するなど、基本的な保障をシ

ンプルで分かりやすくご提供する商品として平成20年7月に販売を開始しました。

■「その日から」の保障内容(無配当疾病傷害入院特約、入院保険金日額15,000円(特約保険金額1,000万円)の場合)

●病気・ケガで入院したとき【入院保険金】

・1日以上入院(日帰り入院(注1)を含みます)についてお支払い

15,000円×入院日数

(入院保険金日額)(120日限度)

●病気・ケガで手術を受けたとき【手術保険金】

・入院を伴う手術(注2)についてお支払い

手術の種類により

15,000円×5倍、10倍、20倍、40倍

(入院保険金日額)

●病気・ケガで長期入院したとき【長期入院一時保険金】

・入院日数が継続して120日になった場合についてお支払い

30万円

(特約保険金額の3%)

注1:日帰り入院とは、入院日と退院日が同一である場合をいい、入院基本料の支払の有無などを参考にして判断します。

注2:入院を伴うへんとう腺切除術など、所定の公的医療保険制度対象の手術を手術保険金のお支払対象に拡大しました。

注3:特約保険金のお支払事由やお支払の制限事項等各事項についての詳細は、「ご契約のしおり・約款」でお確かめください。

(2) 「指定代理請求特則」の取扱い(平成20年7月)

指定代理請求特則をご利用いただきますと、重い病気を患ったため意思表示ができなくなり被保険者ご本人が受取人である保険金等のご請求ができないような場合に、あらかじめ指定した指定代理請求人からご請求いただけます。

4 「お客さまの声」を経営に活かす取組

かんぽ生命は、「お客さまの声」は貴重な「財産」であると認識をしており、「お客さまの声」をもとにサービスを日々見直し、お客さま満足の向上に取り組み続けることは、経営改善の基本と考えています。

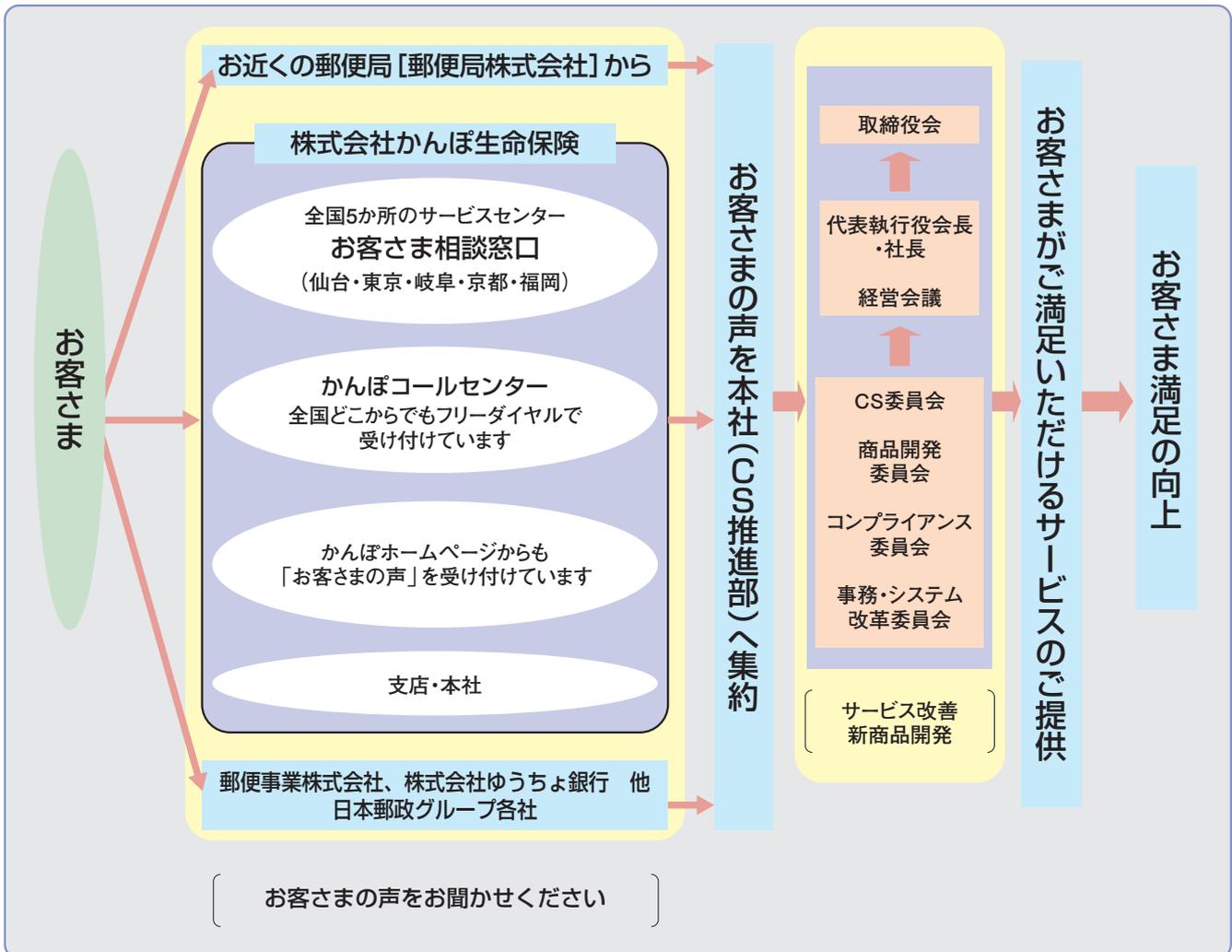
お客さまの声をもとに、商品・サービスの開発、改善を行うことはもとより、お客さまの声を役員をはじめ、社員一人ひとりが真摯に受け止め、行動していくことにより、会社の健全かつ適正な経営を確保していきます。

1. 一人ひとりのお客さまの声からお客さま満足の向上へ

お客さまからお寄せいただいた声を集約、分析し、経営課題として抽出します。そして、その対応策等を検討して

サービスの向上、商品開発等につなげ、お客さまがご満足いただけるサービスのご提供を目指します。

■ 「お客さまの声」を経営改善に活かす取組



なお、かんぽ生命では、現在のところ契約者懇談会は開催しておりません。

日本郵政

郵便局

郵便事業

ゆうちょ銀行

かんぽ生命

2. お客さまの声の集約

平成19年10月1日から平成20年3月31日までの間にお客さまから寄せられた、かんぽ生命に関する「お客さまの声（苦情）」の件数は次のとおりです。

内容	平成19年10月～平成20年3月	
	件数	占率
保険契約へのご加入に関するもの	5,684件	7.7%
保険料のお払込み等に関するもの	5,084件	6.9%
ご契約後のお手続き・配当金等に関するもの	8,713件	11.9%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	24,381件	33.2%
払込証明書に関するもの	23,625件	32.2%
その他	5,988件	8.1%
合計	73,475件	100.0%

※かんぽ生命では、「お客さまからの不満足の本明」を「苦情」と定義させていただいています。

3. お客さま相談窓口

(1) お電話でのお問い合わせ

フリーダイヤルでかんぽコールセンター又はサービスセンターお客さま相談窓口につながります（相談内容によっては、かんぽコールセンターからサービスセンターに転送することがあります）。

相談窓口名	所在地		電話番号
かんぽコールセンター	〒905-0017	沖縄県名護市大中1-19-24	0120-552950
仙台サービスセンター	〒980-8792	宮城県仙台市青葉区上杉3-2-7	
東京サービスセンター	〒109-8792	東京都港区三田1-4-60	
岐阜サービスセンター	〒502-8792	岐阜県岐阜市鷺山1769-3	
京都サービスセンター	〒606-8792	京都府京都市左京区松ヶ崎横縄手町8	
福岡サービスセンター	〒812-8792	福岡県福岡市中央区大濠公園1-1	

●受付時間

①かんぽコールセンター：平日/9:00～21:00 土・日・休日/9:00～17:00（1月1日～3日を除く。）

かんぽコールセンターでは、保険商品、保険料のご案内など一般的なご相談にお答えしています。

なお、各種保険金請求後の支払状況についての確認など個別の契約に関する事などは、サービスセンターお客さま相談窓口からお答えします。

②サービスセンターお客さま相談窓口：平日/9:00～17:00

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

※おかけ間違いのないようご注意ください。

※個別の契約に関するお問い合わせの際は、保険証券（保険証書）番号をあらかじめお確かめのうえ、おかけください。

※ご契約者ご本人さまもしくは正当な請求権者以外の方からのお問い合わせ・お申し出につきましては、ご回答できない場合があります。

※かんぽコールセンター及びサービスセンターへのお電話は、電話応対品質の向上、お客さまとの通話内容確認のため録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

(2) インターネットでのお問い合わせ

かんぽホームページ

http://www.jp-life.japanpost.jp/contact/cnt_index.html

●受付時間

ホームページでの受付は24時間行っています。ご回答は、原則営業日の9:00～17:00の間の対応とさせていただきます。

※ご回答については、電話か電子メールのうち、ご希望の方法をお選びください。

※かんぽネットクラブに関するお問い合わせには、電子メールでご回答させていただきます。

※ご照会を受け付けた時間やご照会内容により、即日にご回答できない場合がございますので、あらかじめご了承ください。

※土・日・休日にご照会された場合は、ご回答は翌日以降（12月31日～1月3日にご照会された場合は1月4日以降）の営業日になります。