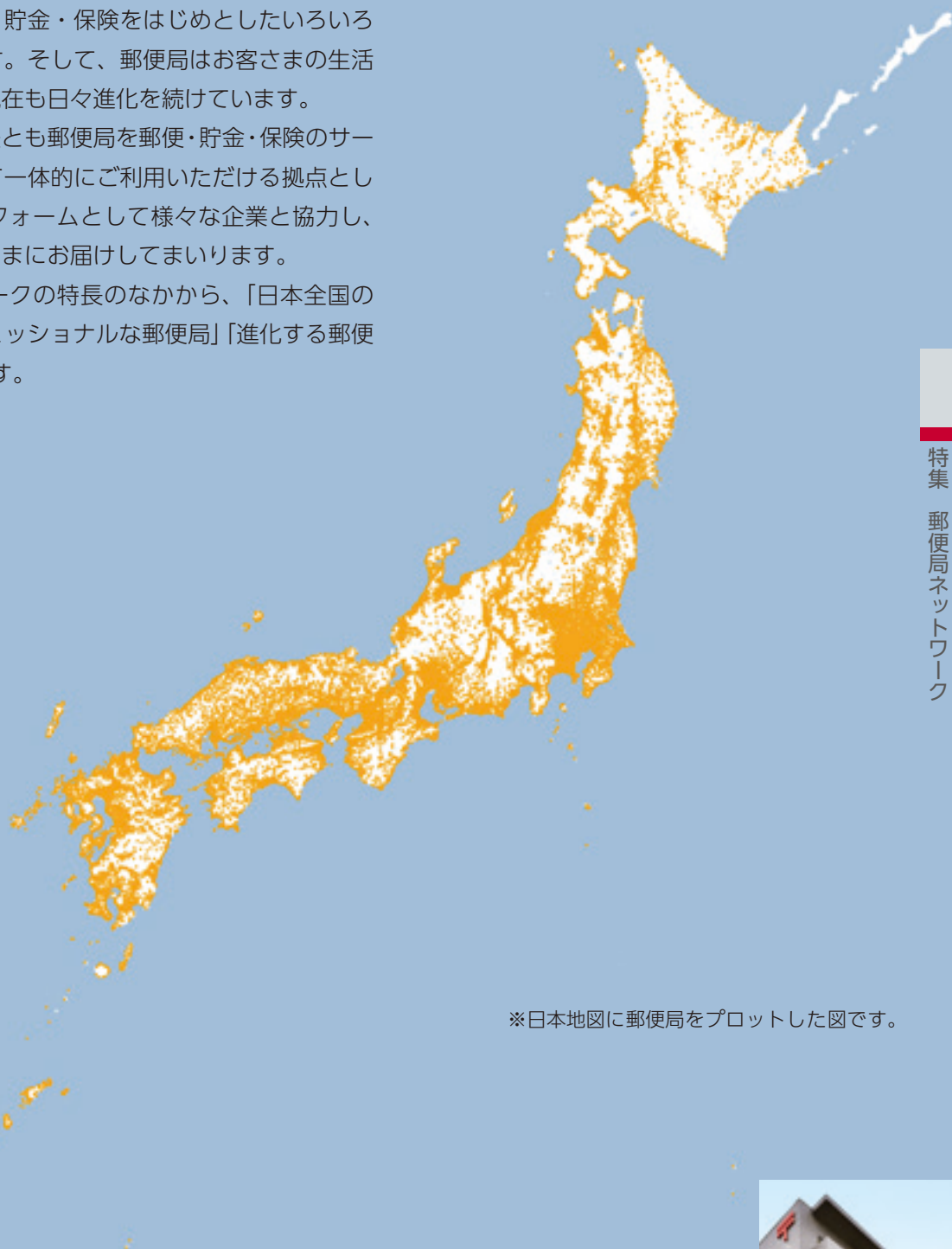


# 特集 郵便局ネットワーク

郵便局は、全国津々浦々に計24,395カ所（2018年3月末現在）あり、日本全国を網羅しています。これらの郵便局ネットワークには、金融の資格を有した社員等が多く勤務し、各郵便局において日本郵政グループの郵便・貯金・保険をはじめとしたいろいろなサービスを行っております。そして、郵便局はお客様の生活をお支えする拠点として、現在も日々進化を続けています。

日本郵政グループは、今後とも郵便局を郵便・貯金・保険のサービスがあまねく全国において一体的にご利用いただける拠点としながら、オープンプラットフォームとして様々な企業と協力し、便利なサービスを地域の皆さまにお届けしてまいります。

今回は、郵便局ネットワークの特長のなかから、「日本全国の身近にある郵便局」「プロフェッショナルな郵便局」「進化する郵便局」についてご紹介いたします。



※日本地図に郵便局をプロットした図です。



特集  
郵便局ネットワーク

## 日本全国の「身近に」ある郵便局

1875年に「郵便役所」、「郵便取扱所」を「郵便局」に改称してから郵便局は143年を迎えます。

長きにわたり郵便局はネットワークを広げ、そして、お客さまの生活に支障がないようにその水準を維持し、日本全国のお客さまのそばに存在し続けています。これからも、日本全国のお客さまの身近で、生活をお支えるインフラとして、郵便局は存在していきます。

### Close up 下大野郵便局(愛媛県北宇和郡鬼北町下大野1932)

下大野郵便局 局長

浦瀬 孝之

歴史を紐解くと、当局は百数十年この地にあるかと思えます。長きに渡って当たり前のように存在し、地域の方にご利用いただいていたと思います。日頃より、「郵便局は空気のような存在でいい」と考えています。しかしそれが無くなった時、地域住民はいかに不便を感じるのでしょうか。

当局のある愛媛県三島地区において若年層は年々減少し、現在の利用者は高齢の方がほとんどです。また統廃合や撤退により近隣の金融機関の数も減っており、将来的にこの地域に残る金融機関は郵便局のみとなるでしょう。そういう意味でも、当局の存在意義は非常に大きいと言えます。

郵便局の存在意義を考えるうえで印象的な出来事があります。地域の方から「日吉(現・鬼北町地区)の方が固定資産税を払う際、これまでは農協を利用していたが、統合により日吉地区から無くなってしまった。高齢の方々は遠方の役場まで足を運ぶことが大



変だし、何とか郵便局で納税できるようにならないだろうか」とのご要望がありました。地域の方々の不便さを解消するため日本郵便(株)四国支社、(株)ゆうちょ銀行など各方面との調整を図り、短期間で郵便局での納税手続きを実現させるに至りました。

郵便局は、ただ通常業務を行うだけでなく、地域住民の安心・安全をサポートするという意味にもつながるかもしれませんが、「お客さまが困った時にすぐ手助けができる存在であること」。これもわれわれの大切な使命です。

たったひとつの小さな声でも、お客さまが困っていることであれば解決していく努力を続けていきたい。郵便局ネットワークの将来像は、過疎地域の郵便局をいかに運営していくかに懸かっていると言っても過言ではないでしょう。「この地域に郵便局があるから安心」と思っていただけのように、郵便・貯金・保険の3事業を通して何ができるかを常に考えながら邁進していく所存です。



## お客さまの声



### 富田 正美さん

貯金、保険、年金受給、お中元やお歳暮の小包発送など、とにかく何でも利用させていただいています。郵便局の皆さんは本当にいつも良くしてくださるんですよ。たまに印鑑や保険証を忘れてしまったりしても親切に教えてくださるし、私が大きな荷物を出しに来るのが見えたら、すぐに中から出てきて手伝ってくれる(笑)。郵便局に来るとホッとするし、何より安心。いつまでもここにあって欲しい。それが一番の願いです。



## VOICE

### 株式会社宮崎銀行との連携 上椎葉郵便局内に宮崎銀行様のATMを設置



弊行椎葉出張所の移転に際し、お客さまの利便性維持について検討を行うなか、村民の皆さまからの強い要望を受け、上椎葉郵便局内に弊行ATMを設置させていただきました。

この機会を起点として、日本郵便さまと地域経済の活性化について協議を始め、2018年2月に「地

方創生及び女性活躍推進に関する協定書」を締結しました。人的・物的資源やネットワークを最大限に活用させていただき、地元ブランドの販売拡大を目的とした地域振興物産展等を企画しております。また、地域の課題に対し大胆な提案を行うべく、女性の異業種交流会を開催してまいります。

引き続き、連携を強化していくことで、地方創生の実現に取り組んでまいります。

株式会社宮崎銀行  
取締役経営企画部長

日高 啓司

## VOICE

### 日本ATM株式会社との連携 新宿郵便局内に日本ATM様の「銀行手続の窓口」を設置

2017年9月に新宿郵便局1階に「銀行手続の窓口」新宿駅店を開設しました。当窓口は、転居等で首都圏にお住まいの地域銀行のお客さまに対して、住所変更やキャッシュカード再発行などの取次業務を提供するサービスです。2015年4月に東京駅



店を開設し、新宿駅店が2号店になります。

2号店の設置場所を首都圏主要ターミナル駅の近

隣で探していましたが、郵便局は主要駅の近隣に店舗を構えるなど、生活インフラとしてお客さまにとって便利にご利用いただける場所であり、今回新宿郵便局へ出店させていただきました。

当社は首都圏に加え、人口減少地域においても銀行手続のサービス維持・拡大を目指しています。全国のあらゆる地域に店舗を構えている郵便局は非常に魅力的なパートナーであり、今後も郵便局への出店を積極的に検討してまいります。

日本ATM株式会社  
地域創生本部  
共同窓口推進室 室長

佐沢 耕平



## 「プロフェッショナル」な郵便局

全国に広がるネットワークの各郵便局には、郵便・貯金・保険をはじめとした各業務に精通した「プロフェッショナル」な社員が多く勤務しています。より安全に、より便利にお客さまにご満足いただけるよう、各郵便局の社員は日々研鑽を積んでいます。

日本郵便の資格保有者数(2018年3月末現在)

証券外務員資格保有者数	保険募集人資格保有者数	ファイナンシャルプランナー資格保有者数
115,014人	109,811人	68,526人

※期間雇用者、出向者含む

### Close up 手稲駅前郵便局(北海道札幌市手稲区前田一条12-1-1)

手稲駅前郵便局 局長  
佐々木 靖

役所や総合病院などが複数存在し、利用者の多い交通拠点である手稲駅。当局はその駅前という利便性の高さも奏功し、近隣住民の方を中心とした幅広い層にご利用いただいております。

金融業務において、「営業」と「業務」は車の両輪でなくてはなりません。営業実績を優先にすれば、リスク面の説明を簡素化する場合があるかもしれません。一方で、お客さまが求めているものを提供するだけでは、良い商品を展開できないことがあるでしょう。多様な商品に関して熟知し、その方に本当に必要なものを見極められてこそ、人生100年といわれる現代にマッチしたご提案が可能となります。

社員はこうした意識を常に持ち、商品に関しての



勉強はもちろん、スキルアップのために学ぶことを厭いません。当局では全社員がファイナンシャルプランナー3級を所持し、2級を所持している社員もおります。これは会社に言われたからではなく自主的に取得しています。また、窓口業務終了後、スキルアップのために社員同士で保険営業の勉強会を実施しております。その結果、お客さまに喜んでいただければ励みになります。当局の年間売上目標が例年、達成率100%以上をキープできているのも、こうした努力の賜物です。

また金融業務を行ううえで重要なことは「信頼」です。コンプライアンスは当然意識しておりますが、そのうえで、社員にもっとも意識させているのは「商品について深く理解すること」にほかなりません。高齢のお客さまにご説明する際は特に要点を反復し、細部まで丁寧に伝えることが重要です。お客さまとの関係性が深まれば、不明点・懸念点があった



時にすぐお尋ねいただけると考えています。

加えて、昔も今も変わることなく、「気軽に・便利に」ご利用いただくのが郵便局のあるべき姿。そのために社員に徹底させていることは、何よりCS（顧客満足度）の追求です。『あなたのところに来たよ』『あなたに相談があるんだけど』というお声をいただける環境づくりに注力しています。

当局では毎日の開店時、社員は起立してお客さまをお出迎えすることで、より心地よくご利用いただけるよう努めています。お客さまからは『いつ来ても気持ち良い』といったうれしいお声を多数いただき、現在では当局だけでなく周辺局へも伝播しております。地域の顔であり、信頼できる存在。ご利用いた

だく皆さまにそう思っただけでこそその郵便局なのです。



## VOICE

### アフラック生命保険株式会社との連携 全国2万局でアフラック様のがん保険を取扱い

私が郵便局の皆さまにお会いして感じるのは、お客さまを大切にしている姿勢です。お客さまに最適な金融商品を提案するため、研修を通じて、がん保険の商品内容はもちろんのこと、



がんという病気についても熱心に学ぶ姿から、「プロフェッショナル」としての真摯な姿勢を感じます。

「お客さまや地域社会に寄り添い、生活をサポートする」という日本郵政グループの考えは、アフラッ

クの“お客様第一”の企業理念とも重なります。志を共有するかけがえのないパートナーとして、今後もがん保険を通じてお客さまに安心を提供し、ともに社会のお役に立っていきたくと考えています。



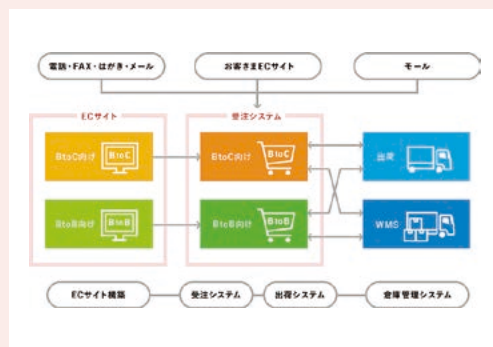
アフラック生命保険株式会社  
執行役員

堀内 正紀

## TOPIC 物流ソリューション

日本郵便（株）では、商品の保管・管理も含めて、お客さまに商品をお届けする物流業務をワンストップで提供しています。

全国の物流拠点と物流を支える日本郵便のネットワークに加え、日本郵便（株）独自の「通販クラウドシステム」「倉庫管理システム（WMS）」等を活用し、ECサイト構築から、受注、出荷までをトータルでサポートしています。



## 「進化」する郵便局

郵便局は技術の進歩に合わせて、また、お客さまのライフスタイルの変化に合わせて、着実に「進化」し続けています。これからもお客さまの生活インフラとして、便利であり続けるために、郵便局は「進化」し続けていきます。

コンビニエンスストアと郵便局の併設	ショッピングセンター内への郵便局出店	自治体施設への郵便局出店
82局	27局	15局

※民営化以降に実施し、2018年3月末現在営業中の局数

### Close up イオンモール幕張新都心内郵便局(千葉県千葉市美浜区豊砂1-1)

イオンモール幕張新都心内郵便局 局長

#### 田中 義明

商業施設内という立地特性から、当局のご利用者層は20代後半から40代半ばまでの方がメイン。固定のお客さまばかりでなく、新規のお客さまが非常に多いのが特徴的です。

当局ではまず、「郵便局は年配者が集まる場所」というイメージを払拭したいと考え、特にお子さま連れのお客さまに入りやすい、安らげる雰囲気づくりを心がけて参りました。気軽にお立ち寄りいただき、遊べる・楽しめる場となるよう、局舎内の空間づくりを工夫しています。

お買い物途中、荷物を載せたカートのままでも入りやすいよう、アプローチ幅は広く。お子さまを連れてゆっくり歩いても目に留まり、手に取りやすい壁面の商品パンフレットの設置。天井高を活かし、季節感を意識した装飾。週末には風船を配ったりすることもありました。開局当初は少し戸惑いを見せていた社員たちも、今では自主的に「次は何をしよう？」と楽しそうに考えてくれるようになりました。

日頃から社員に伝えているのは、会話の大切さです。一般的な郵便局でもお客さまとの会話はありますが、その多くはカウンター越しの会話。しかし当局では、できる限りカウンターの外に出てお客さまとの自然な会話を持つように指導しています。セールス優先ではなく、コミュニケーションとしての会話です。

当局ではお子さま連れのお客さまのためお絵描き用のテーブルやプロジェクターを設置したキッズスペースをご用意しておりますが、お子さまを遊ばせるため





だけに立ち寄ってくださっても構わないと思います。

お子さまが遊んでいる間、保護者の方は腰掛けて休憩をしていただき、その目線の先にある保険のパンフレットを何げなく眺めている時に様子を見てお声をかけてみる。そんな時間から新規ご契約に結びついたり、郵便局へ再訪問できるきっかけができるものです。

お買い物の延長線上にある郵便局は、お客さまにとってこうしたコミュニケーションを受け入れていただける土壌にあるということなのです。

年配層の固定客をがっちりと掴むことも重要です。しかし今だけを見るのではなく、5年先・10年先を見据えた業務を遂行することが、これからの郵便局のあるべき姿だと考えます。商業施設を普段ご利用いただく若年層にも郵便局のファンになっていただき、長いお付き合いをしていただけるように。そして地道なお声掛けからかもしれませんが、このような展開を継続することが郵便局の未来への礎になると確信しています。

## VOICE

### ecbo株式会社との連携

ecbo様で運営する荷物一時預かりサービス「ecbocloak」<sup>※</sup>と連携し、郵便局での荷物一時預りを試行

郵便局は、全国に約24,000局と店舗数が多く、日本の皆さまにとって、最も身近で、安心・信用できるスペースであるということで、協業を決定しました。実際、郵便局にecbo cloakの荷物預かりサービス導入後、ユーザーさまからも高い評価をいただき、需要の高さを実感しています。郵便局は世界でも認知されており、海外からのお客さまにも身近で安心な店舗としてご利用いただいています。今回のecbo cloakの荷物預かりサービス導入もスピード感を持って進めることができましたし、各郵便局で

も積極的にサービス向上に取り組んでいただき大変感謝しています。今後、需要のあるエリアへと規模を拡大することを検討していきたいです。

<sup>※</sup> ecbo cloakとは「荷物を預けたい人」と「荷物を預かるスペースを持つお店」をつなぐシェアリングサービスです。



ecbo株式会社  
代表取締役社長

工藤慎一

## TOPIC ドローン及び自動運転実証実験

少子高齢化、生産年齢人口比率の低下という状況のなかで、今後も安定的で持続可能な郵便・物流事業の提供を実現するため、ドローン、配送ロボット、自動運転など新技術を活用した取り組みを行っています。ドローンについては、2016年度及び2017年度に実証実験を実施しました。また、配送ロボットの实証実験を、2017年12月に福島



ドローン



配送ロボット実証実験



自動運転実証実験

県南相馬市で実施したほか、自動運転については、2018年3月に本社ビル～銀座郵便局間で実証実験を実施しました。実際の配送業務に取り入れるには、技術的な問題や法制度の整備、社会の理解など様々な課題があると考えられますが、引き続き、実用化を目指して取り組んでまいります。