

平成24事業年度

〔 自 平成24年4月1日  
至 平成25年3月31日 〕

第6期

事業計画

日本郵便株式会社

## はじめに

平成 24 年 4 月 27 日に「郵政民営化法等の一部を改正する等の法律」が成立したことを受け、同年 10 月 1 日に、郵便局株式会社と郵便事業株式会社が統合し、日本郵便株式会社が発足することとなりました。

また、これまでの郵便のユニバーサルサービスの提供を確実に実施することに加え、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」といいます。）及び株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」といいます。）から受託する銀行窓口業務及び保険窓口業務についても、ユニバーサルサービスとして、郵便局を通じて全国のお客さまに提供することとなりました。

今後、国民共有の財産である郵便局ネットワークの水準を維持するとともに、会社統合により、郵便局のサービスをさらに便利なものとし、地域のお客さまの生活を総合的にサポートできるよう取り組んでまいります。

## 第 1 業務運営の基本方針

今回の会社統合については、平成 24 年 4 月の法成立から、同年 10 月の日本郵便株式会社の発足まで、きわめて短期間で、統合作業を実施することとなったところです。

そのため、日本郵便株式会社の平成 24 年度の業務運営の基本方針については、統合によりお客さまサービスに支障をきたすことのないようにするとともに、分社化により低下したお客さまの利便性の回復・改善を早期に実現することを優先して取り組むこととしています。

そして、郵便のユニバーサルサービスに加え、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命から受託する銀行窓口業務及び保険窓口業務についても、ユニバーサルサービスとして、郵便局で一体的にかつあまねく全国において公平に利用できるように取り組むこととしています。

また、統合前の郵便局株式会社、郵便事業株式会社の業務運営の基本方針を承継することとし、郵便局事業（旧郵便局株式会社の業務をいいます。）郵便事業・物流業（旧郵便事業株式会社の業務をいいます。）について、それぞれ以下のとおり取り組むこととし、その遂行に当たっては経営環境の変化に即応しつつ弾力的に行います。

さらに、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災の復興支援についても引き続き取り組んでまいります。

### 1 統合に伴う取組

統合によりお客さまサービスに支障をきたすことのないようにするとともに、分社化により低下したお客さまの利便性の回復・改善を早期に実現するため、集配社員による貯金通帳預かり、郵便窓口とゆうゆう窓口の一体運営等に取り組むとともに、組織統合等の統合メリットの実現に向けた検討を行ってまいります。また、統合メリットを活かした新たなサービスについても検討してまいります。

## 2 郵便局事業の業務運営の基本方針

郵便物数の減少や保険保有件数の減少等が継続する状況の下、収益が年々減少する等、当社の事業環境は極めて厳しい状況にあります。今後も、お客さまにサービスを円滑かつ確実に提供していくためには、このような厳しい事業環境の中においても利益を上げられる経営体質へ転換することが、当社の急務の経営課題であると認識しています。

さらに、件数自体は減少傾向にあるものの、依然として、部内犯罪が発生している状況にあることから、この問題についてより強力に取り組む必要があります。平成24年度は、これまでの施策の実施にとどまらず、より本質的な問題として、会社の体質を改善することが重要と認識しています。

平成24年度の郵便局事業においては、当社を取り巻く事業環境の厳しさにかんがみ、経営トップの強い決意の下、「経営効率の向上」と「コンプライアンスの徹底」を基本方針として取り組みます。併せて、これらの基本方針を確実に実現していくため、平成23年度に導入した、個々の郵便局単位を中心としたマネジメントや郵便局を一定数まとめた部会単位のマネジメントを更に充実させ、「エリアマネジメントの深化」を推進していきます。

### (1) エリアマネジメントの深化

経営トップの強い決意の下、「個局単位で完結する郵便局運営体制」から、部会、地区連絡会等、「エリア全体での郵便局運営体制」へと転換させるため、「エリアマネジメントの深化」として、以下の各種施策を強力に推進していきます。

これにより、エリア単位で施策の進捗管理やエリア内での独自の創意工夫を活かし、経営資源が有効に活用され、各組織が自律して活動でき、また、各社員、各組織が、自ら考え・自らが行動し、横とのつながりを持ち、スピード感をもって活動していく、そのような体質に変えていくことができるものと考えています。すなわち、「エリアマネジメントの深化」は経営効率の向上及びコンプライアンスの徹底という平成24年度の基本方針を確実に達成するための基盤整備となる取組と位置づけています。

#### エリアでの効率的・効果的な要員活用

人材資源の有効活用の観点から、部会を単位とした郵便局間の要員配置の適正化を進めることとします。併せて、より柔軟な要員活用を図る観点から、複数の業務を取り扱うことができる社員の育成を進め、郵便局間の共助共援が円滑にできる体制の確立を目指します。

#### 地域の実状に合わせた郵便局運営

経営資源の有効活用の観点から、販売量が僅少等業務量の極端に少ない小規模の郵便局については、窓口機能を維持するため、お客さまニーズに対応したサービス水準を考慮しつつ、ミニマムコストで維持する郵便局モデルの検討を開始することとします。

また、お客さまの利便性を著しく低下させない範囲で、お客さまの利

用動向を勘案した窓口営業時間の見直しに取り組みます。

#### 営業損益を中心としたマネジメントの強化

コスト意識及び損益意識の下、これまでの営業目標項目別の推進管理から営業損益を中心としたマネジメントへの移行を目指して、新たな支社別損益を実施します。

また、マネジメントの単位である部会等における営業活動の取組強化を図る観点からも、地区連絡会・部会別損益を提供し、部会単位等における損益意識の醸成を図ります。

### (2) 各基本方針の取組

上記(1)の「エリアマネジメントの深化」によるマネジメント基盤の整備を図り、これを郵便局事業運営管理の基盤とし、以下の取組を基本方針とします。

#### 経営効率向上に向けた取組

収益の拡大と業務の効率化の双方を行っていくため、以下の取組を推進することにより、経営効率の向上を図ります。

#### ア 増収に向けた取組

渉外局の生産性向上のほか、新規のお客さまの拡大及び既存のお客さまとの取引関係の深化・拡大等の増収に向けた取組を推進します。

#### イ 業務効率の向上

既存の経営資源の有効活用や業務の簡素化により、効率的な業務処理を実現し、業務品質の向上を図る一方、営業余力の創出に向けての取組を強化することにより、経営効率の向上を目指します。

#### コンプライアンスの徹底に向けた取組

「エリアマネジメントの深化」を基盤に、平成 22 年 1 月に総務大臣及び関東財務局長に提出した業務改善計画をはじめこれまで取り組んできた各種施策を継続して実施することにより、部内犯罪の根絶等を図ります。

さらに、仮に、犯罪等が発覚した場合には、徹底した原因究明を行うとともに、判明した原因を分析し防止策の見直しを行います。

#### ア 部内犯罪の根絶

部内犯罪の根絶に向け、業務改善計画等を中心に防犯施策を着実に実施します。特に、e ラーニング等の研修や各種指導を充実させつつ、防犯基本動作、防犯重点ルール等の徹底に取り組みます。

#### イ 個人情報保護の徹底

大量の個人情報紛失事故の防止及び局外漏えい防止のため、各種研

修等により、繰り返し個人情報保護の基本動作を指導し、その徹底に取り組みます。

#### ウ 不公正営業の抑止

重要事項の不告知や、告知妨害等の不公正募集の抑止のため、必要書類の確実な交付、重要事項等の適切な説明等、公正営業のための基本動作が確実に実施されるよう取り組みます。

#### エ コンプライアンス意識の浸透

コンプライアンスは、事業を行う上で、全てに優先することを、各種機会を通じて訴え、その浸透を図ります。

### (3) 効率的・効果的な人材育成

提供するサービスが人力によるところの大きい当社にとって、人材は最も重要な経営資源との認識に立ち、その強化・有効活用の観点から、計画的な人材育成を推進するとともに、研修の効率化を行います。

#### 郵便局社員の計画的な人材育成の推進

研修体系に基づく研修実施により実践的なスキル付与を行うとともに、県単位研修施設の設置等により現地性の高い研修を効率的に行います。

#### 本社、支社、地区連絡会等における研修の効率的実施

研修の負担感の軽減及び必要十分な研修の実現のため、研修方法等を改善し、研修を計画的かつ効率的に行います。

### 3 郵便事業・物流業の業務運営の基本方針

郵便事業を取り巻く環境としては、我が国経済における景気は、東日本大震災の影響により依然として厳しい状況にある中で、企業等による通信費や販促費の削減等の動きが続いており、厳しさが続くものと考えております。

郵便物の取扱物数について、平成13年度の262億通をピークとして、毎年減少してきておりますが、今後もインターネットの普及に加え、企業による通信費や販促費の削減等の動きが続いているほか、特に企業差出しの各種請求書等のWeb化が進展しつつある等、今後、郵便物数の減少傾向が加速していくおそれがあると考えています。

宅配便等の小型物品の配送市場は、引き続き成長が期待できる分野と考えておりますが、各社が顧客ニーズに応じたサービスの向上に努める等、厳しい競争下にあります。

なお、物流に関する顧客ニーズについては、スピードや正確性等が強く求められる等より高度化しており、アジア地域との国際物流や、ファイナンス等の付加的機能、3PLへのニーズ等が高まり、グローバル化・多様化が進んでおります。

平成23年度においては、平成24年度の単年度営業黒字の確保を目指して、

収支改善の取組を確実なものとするための組織として郵便再生本部を設置する等、体制の強化を図り、業務量に応じた要員適正配置や集配委託契約の見直し等、オペレーション費用の徹底的な削減のほか、ゆうパックのサービス水準変更による運送便の見直しを実施する等、会社を挙げて収支改善施策に取り組んできたところです。

また、郵便物数の減少による収益の減少という構造的な問題に対応することが、中長期的に最も重要な課題であると考えており、このような課題に対し、郵便等及びゆうパックともに、更なる生産性の向上と収益の増加に向けた取組に努め、会社全体としての健全経営を維持することができるよう、会社を挙げて取り組んでおります。特に、ゆうパック事業については、ゆうメール事業と並ぶ郵便のユニバーサルサービスを支える収益源となるよう、当社の強みを活かしたサービスを収益性や成長性の高い市場に集中的に投入する等、戦略的な展開を図りながら、収支改善に取り組み、平成27年度における単年度黒字化を目指しております。

上記のような当社の置かれている事業環境や経営課題等に対応するため、当社の平成24年度の郵便事業・物流業の業務運営の基本方針は以下のとおりとします。

#### (1) 収支改善の取組

ユニバーサルサービスとしての郵便サービスについて、今後とも、健全な経営の下で、その安定的な提供を確保するため、平成24年度において、単年度営業黒字を確保するため、以下のとおり収支改善に取り組んでまいります。

平成23年度に引き続き、業務量に応じた要員の適正配置や集配委託契約の見直し、積載率向上等による運送便の見直し等、オペレーション費用の削減に徹底的に取り組むとともに、採算性の観点から必要なお客さまとの取引条件の見直しや中小口のお客さまに対する営業の強化等の取組を行ってまいります。

また、当社の経営管理態勢が脆弱であるという組織上の問題に対応するとともに、収支改善施策の確実な実施を確保するため、引き続き、郵便局レベルでの損益管理を含め、経営管理の仕組みの高度化を進めるとともに、事業の根幹である人材育成のため、訓練・研修の充実を図ります。風通しの良い職場作りについても、引き続き、支社・郵便局等への権限委譲、本社のスリム化や支社機能の強化等に取り組めます。

なお、更なる生産性向上と収益の増加に向けて取り組むため、平成25年に次世代システムの先行稼働を予定しており、その円滑な導入のための研修やお客さま対応等の準備を進めます。

#### (2) 経営資源の積極的活用

国内物流分野においては、荷主企業に対し、効率的な物流業務の改善に関する提案を行うとともに、荷物の輸送、保管、荷さばき等の一連の物流業務を一括して受託するロジスティクス事業を提供してまいります。

また、国際物流分野においては、当社の関係会社であるＪＰサンキュウグローバルロジスティクス株式会社を活用し、日本と中国等アジアを中心に、小口から大口の貨物まで幅広いサービスの展開を図ります。

さらに、郵便事業等の適正な業務運営の確保を前提とし、経営資源の積極的活用の観点から、新たな業務への進出も検討することにより、当社全体の収益構造の多角化・強化を図ります。

### (3) お客様の視点に立ったサービスの提供

個人のお客様、法人のお客様、それぞれのニーズを的確にとらえ、心から満足していただけるサービスを提供できるよう、研修・教育の実施等により誤配達を防止する等、品質の向上に努めるとともに、既存サービスの内容・価格の見直しや、改善・拡充、新規サービスの開発を行ってまいります。

なお、平成24年度には、後納取扱の簡素化の取組の拡大や、オークション利用者向け小型物品配送サービスの導入等に取り組めます。

お客様のニーズを踏まえた魅力ある切手・葉書を発行してまいります。年賀郵便については、引き続き、年賀郵便の利用の増加を図るとともに、一通でも多くの年賀状を元旦にお届けできるよう取り組めます。

ゆうパックについては、郵便の集配ネットワークの特性を活用した当日配達サービスや、成長性や収益性の高い分野であるオークション対応商品の拡大を図ります。

ダイレクトメール市場の活性化等のため、広告業務を行う関係会社である株式会社ＪＰメディアダイレクトを活用し、お客様の多様なニーズに対応します。

国際郵便については、引き続き、品質向上、スピードアップに取り組むほか、認知度の向上を図ります。

引き続き、2万4,000の郵便局窓口を通じた、お客様への商品・サービスの提供の維持、向上に取り組むとともに、集配拠点の再編の実施に伴うサービス水準の低下が生じないようにする等、現行サービス水準の維持を図ります。

### (4) 経営の信頼性・透明性の確保

郵便事業がこれまで築いてきた「信頼」を今後も確保していくため、コンプライアンスの徹底と内部統制の強化を推進してまいります。

コンプライアンスについては、コンプライアンス・プログラムを作成するとともに、モニタリングを通じた郵便局における管理態勢の強化等によりその推進を徹底してまいります。具体的には、コンプライアンス違反事案等の撲滅に向けた取組をアクションプランとして取りまとめ、研修の強化による社員のコンプライアンス意識の確立、業務フローの改善等の施策を推進してきたところであり、コンプライアンス違反事案等の撲滅に向け、引き続き、これらの取組を強化してまいります。また、部内犯罪を防止するため、発生した犯罪の分析、問題点の洗い出しを行い、改善策を講じる

ほか、防犯研修・指導を強化します。さらに、郵便収入の適正管理を徹底するため、モニタリング等を引き続き実施します。

また、輸送の安全の確保のため、輸送の安全に関する方針・計画等の確実な実施、研修の充実等を行います。

郵便物等の放棄・隠匿事案の増加や管理者による同事案の隠蔽等の発生については、郵便事業に対する「信頼」を著しく失墜させるものであり、極めて重大な事態であるとの考えから、班活動を中核とした事業運営体制の確立、社員に対する更なる研修の強化、防犯点検の見直し・システム改修、管理者に対する意識付けの強化等により再発防止に取り組んでまいります。

#### (5) 社会・地域への貢献

C S R (Corporate Social Responsibility) を経営上の重要課題として捉え、企業としての社会的責任を果たしていきます。

引き続き、障害者に対する政策的低料金でのサービスの提供や、「ひまわりサービス」の提供等により、社会や地域に貢献してまいります。

また、エコドライブ等の推進により、CO<sub>2</sub>・NO<sub>x</sub>等の排出量の削減等の大気汚染防止対策、地球温暖化防止対策に積極的に取り組み、環境に配慮した経営を行ってまいります。

### 4 東日本大震災からの復興支援

東日本大震災の復興支援において、郵便・貯金・保険の郵便局サービスは、被災された方々の日常生活維持にとって必要不可欠なサービスであり、一日も早いサービスの正常化に向けて取り組んでまいりました。平成24年度においても、引き続き、日本郵政グループ各社との連携を密にし、被災された方々の日常生活支援等に貢献してまいります。

#### (1) 利用者ニーズに基づく生活支援への貢献

被災された方々のニーズに応じたサービス提供が重要課題との観点から、日本郵政グループが平成23年度に実施した被災地域へのアンケート調査結果や渉外社員等の仮設住宅への訪問活動等によって把握した被災地域のニーズ等に応じて、渉外社員による訪問サービスの充実、A T Mを搭載した車両型郵便局の派遣、郵便局の再開等を行い、被災地域の復興を支援します。

#### (2) サービス提供基盤整備の促進

一日も早いサービスの正常化に向けて、被災地域における郵便局を早期に設置・再開させていくことが必要となります。

このため、被災地域における復興計画と併せた郵便局の設置・再開が可能となるよう地方自治体との連携を図り、早期の復興に取り組めます。



## 第2 日本郵便株式会社法第4条第1項から第3項までに規定する業務に関する計画

日本郵便株式会社法(平成17年法律第100号)第4条第1項に規定する郵便の業務、銀行窓口業務、保険窓口業務等の業務を確実に実施するとともに、第2項及び第3項の規定により営む業務について、主な内容は以下のとおりです。

なお、日本郵便株式会社法第4条第2項第3号及び第3項に規定する業務等に関しては、改正後の郵政民営化法(平成17年法律第97号)第92条の規定により、同種の業務を営む事業者の利益を不当に害することのないよう特に配慮しなければならないとされていることを踏まえた計画としています。

(注)以下、計画値については、旧郵便局株式会社、旧郵便事業株式会社における平成24年度当初の年度計画の数値を記載しています。

### 1 郵便の業務

郵便法(昭和22年法律第165号)の規定により行う郵便の業務及び郵便物の作成及び差出しに関する業務その他の附帯する業務を行います。

なお、郵便物の作成及び差出しに関する業務については、当社本体のほか、関係会社である株式会社J P ビズメール等が行います。

項目	計画値(引受物数)	対前年見込み比
内国郵便物	18,242 百万通	( 3.7%)
第一種	8,276 百万通	( 6.4%)
第二種	9,248 百万通	( 1.1%)
第三種	248 百万通	( 8.9%)
第四種	23 百万通	( 2.1%)
特殊取扱	447 百万通	( 2.1%)
国際郵便物	44 百万通	( 9.6%)

### 2 銀行窓口業務等

ゆうちょ銀行の委託又は再委託を受け、日本郵便株式会社法第4条第1項第2号に規定する銀行窓口業務、同項第3号に規定する業務及び同法附則第2条第1項第1号に規定する業務を行います。

また、ゆうちょ銀行の委託を受け、上記銀行窓口業務以外の銀行代理業を行います。

さらに、ゆうちょ銀行の委託を受け、金融商品仲介業として国債及び投資信託の販売を行います。販売に当たっては、適切な販売活動ができるよう、お客さまニーズに基づき、取扱局・取次局の見直しを行います。

項目	計画値
定額・定期貯金新規預入額	18.8 兆円
年金自動受取り申込件数	92 万件

### 3 保険窓口業務等

かんぽ生命の委託又は再委託を受け、日本郵便株式会社法第4条第1項第4号に規定する保険窓口業務、同項第5号に規定する業務及び同法附則第2条第1項第2号に規定する業務を行います。

また、かんぽ生命の委託を受け、上記保険窓口業務以外の保険募集及び事務の代行を行います。

さらに、かんぽ生命以外の生命保険会社を所属保険会社等として行う保険募集及び事務の代行について、少子高齢化の進展や公的年金制度改革等の環境変化による生存保障ニーズの高まりや長期資産形成ニーズ等に対応して、変額年金保険、法人(経営者)向け生保商品及び第三分野商品を取扱います。

加えて、損害保険会社又は外国損害保険会社等を所属保険会社等として行う保険募集及びこれに付随する業務として自動車保険を取扱います。

項目	計画値
生命保険新契約保険料(かんぽ生命分)	360 億円
年金保険新契約保険料(かんぽ生命分)	50 億円

### 4 印紙の売りさばき

国の委託を受けて、収入印紙、雇用保険印紙、健康保険印紙、自動車重量税印紙、特許印紙の売りさばき及びこれらに附帯する業務を行います。

項目	計画値(売りさばき額)	対前年見込み比
収入印紙	7,515 億円	( 2.6%)
雇用保険印紙	5 億円	( +3.2%)
健康保険印紙	32 億円	(0%)
自動車重量税印紙	6,222 億円	( 20.3%)
特許印紙	905 億円	( 6.2%)

### 5 お年玉付郵便葉書等の発行

お年玉付郵便葉書等(お年玉付郵便葉書等に関する法律(昭和24年法律第224号)第1条第1項に規定するお年玉付郵便葉書等をいう。)及び寄附金付郵便葉書等(同法第5条第1項に規定する寄附金付郵便葉書等をいう。)の発行並びにこれらに附帯する業務を行います。

### 6 地方公共団体からの委託事務等

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13年法律第120号)第3条第1項第1号に規定する郵便局取扱事務(証明書交付事務)に係る業務を実施します。

また、これ以外の受託窓口事務について、ごみ処理券等の販売やバス利用券等の交付等の業務を実施します。

さらに、外務員を活用した業務として、いわゆる「ひまわりサービス」のほか、地方公共団体からの委託により、高齢者等の生活状況の確認等を行い

ます。

- 7 カタログ等を利用した商品の販売等及び販売等に係る契約の取次ぎ等  
カタログ等を利用して行う商品又は権利の販売並びに商品の販売又は役務の提供に係る契約の取次ぎ及び当該契約に係る代金回収を行う業務等として、生産地特選品販売、年賀状印刷サービス、フレーム切手販売、文房具等の郵便等関連商品の陳列販売及び取次ぎサービスを行うとともに、販売チャネルとして、窓口、渉外社員に加え、インターネット販売及びDM販売を行います。

項目	計画値
販売額	1,060億円

#### 8 国内物流業務

国内貨物運送に関する貨物自動車運送事業及び貨物利用運送事業に係る業務並びにこれらに附帯する業務であって、宅配便及びメール便の業務に相当する業務を行います。

また、上記の業務に関連して行うゆうパック包装用品等の販売、代金引換サービスにおける商品代金の回収並びにゆうパック等の作成及び差出しに関する業務その他の附帯業務を行います。

そのほか、ゆうパック等の作成及び差出しに関する業務を、当社の関係会社である株式会社J Pロジサービス等が、また、郵便物等の規格を超える貨物の運送を、日本郵便輸送株式会社が行います。

項目	計画値（引受物数）	対前年見込み比
ゆうパック	390 百万通	(+1.5%)
ゆうメール	3,026 百万通	(+7.8%)

#### 9 国際貨物運送に関する国際物流業務

当社の関係会社であるJ Pサンキュウグローバルロジスティクス株式会社等が、荷主の依頼を受けて、実運送事業者の行う運送を利用して行う貨物利用運送事業その他国際貨物運送に関する業務及び附帯する事業を行います。

#### 10 ロジスティクス事業

ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険から委託を受けて、日本郵政グループ内の物流業務を一括して受託する、いわゆるロジスティクス事業に係る業務を行います。

また、他の荷主企業の物流業務について、当該荷主企業からの委託を受けて、物流業務の改善に係るコンサルティングを行うとともに、その企業に最適な物流業務フローを設計・構築し、当該荷主企業における輸送、保管、荷さばき等の物流業務を一括して受託するロジスティクス事業に係る業務を行います。

## 11 広告業

当社の関係会社等において、郵便等を利用した広告媒体を開発し、クライアントからの広告プロモーションを受注する広告業務を実施するとともに、広告プロモーションの改善等に係るコンサルティング等を行います。

また、郵便局において、店頭スペース等の活用、窓口ロビーへのパンフレット掲出等の広告業務を行います。

## 12 不動産業務（不動産賃貸業・管理業及び建物売買業、土地売買業に限る。）

高度商業地域に位置する旧大阪中央郵便局敷地、名古屋中央郵便局駅前分室等の事業化に向けて、設計、関係者との協議、施工、開業前の諸準備等を進めます。

なお、平成24年5月に竣工し賃貸等を開始したJPタワー（旧東京中央郵便局敷地）については、平成25年春の商業施設等のグランドオープンに向けた諸準備等を進めます。

また、マンション建設に適した用地については、分譲事業としての開発に向け、関係者との協議等を行います。

低・未利用資産については、駐車場等賃貸をはじめ、引き続き有効活用を図っていきます。

## 第3 日本郵便株式会社法第6条第2項の規定による届出の対象となる郵便局及び会社の営業所の設置及び廃止に関する基本的な計画

### 1 郵便局等の設置について

郵便局等の設置に関しては、日本郵便株式会社法第6条及び日本郵便株式会社法施行規則（平成19年総務省令第37号）第4条に定めるところに基づき、過疎地については、郵便局ネットワークの水準を維持することを旨としています。

一時閉鎖となっている簡易郵便局については、日本郵便株式会社法施行規則第4条第5項の過疎地であるか否かにかかわらず、引き続き、地方公共団体等へ受託者募集等についての協力を依頼するとともに、タウンメールの配布等、受託者募集のための活動を継続し、早期再開に向け取り組みます。

また、応急的な対応として、地域の実情に応じ、「移動郵便局」による窓口サービスの提供、渉外社員を公共施設等に週2回程度派遣する「出張サービス」の提供又は郵便局の分室の暫定的開設といった取組を引き続き実施します。

なお、応急的な対応の実施期間中においても、受託者の募集等、再開に向けた取組を継続し、新たな受託者が確保できた場合、簡易郵便局に移行します。

### 2 郵便局等の新設について

お客様の多様なニーズにお応えし、お客様サービスの向上及び郵便局等における商品・サービスの取扱の拡大等を目指して、地域の変化等により、

お客さま利用の増加が見込まれる地域等については、店舗の出店に向けた取組を進めます。

### 3 郵便局等の廃止等について

お客さまの需要の減少や店舗施設の老朽等の課題解消に伴う店舗配置の見直しを行います。

また、郵便局等の利用者層や利用されるサービスが特定のものに限られる等、営業の効率化の観点から経営改善の必要がある郵便局等については、運営形態等の見直しを行います。

一時閉鎖の期間が長期化している簡易郵便局については、周辺地域の状況について更なる調査を実施の上、地域住民・地方公共団体の意向等を踏まえ、今後の方向性について検討を進めていきます。

#### (参考)

平成24年7月末現在、直営の郵便局は20,216局(うち66局が一時閉鎖中)、簡易郵便局は4,297局(うち235局が一時閉鎖中)。

## 第4 その他事業の運営に関する事項

### 1 郵便局ネットワークの維持・活用

平成23年度に引き続き、国民共有の財産である郵便局ネットワークの水準を確実に維持していきます。また、第1の4のとおり、東日本大震災からの復興支援として郵便局等の復旧に努めるとともに、ネットワークの価値の向上や地域住民の利便性の向上を実現するため、地域に根ざした郵便局等として、地域のワンストップ行政機能の充実及び地域社会の活性化のための施策に取り組みます。

#### (1) ワンストップ行政機能の充実

国民共有の財産である郵便局ネットワークを活用した地域のワンストップ行政機能を充実させるため、日本年金機構からの委託を受けて、年金加入記録交付業務を平成23年度に引き続き試行するとともに、関係各所と協議をし、諸施策に取り組みます。

#### (2) 地域社会との連携

地域の事業者、自治体や学校等と連携し、地域特産物のカタログ販売や手紙文化の振興、地域情報の発信等、各地域のニーズを踏まえた地域のための取組を積極的に推進していきます。

### 2 郵便差出箱の設置

郵便差出箱については、引き続き、公社化時の際、現にあまねく全国に設置されていた郵便差出箱の本数を維持するよう努めます。

3 郵便物の送達の日数

郵便物の確実な送達の具体的目標として、送達日数達成率が、全国平均 97.0%以上となるように努めます。

4 国際的な協調・連携

万国郵便条約に基づく義務の履行を着実にを行うとともに、万国郵便連合（U P U）等の活動への積極的な参加等を通じ、国際的な協調・連携を推進し、国際郵便の品質向上を図ります。

5 社員数

20.9 万人（平成 24 年 7 月 1 日現在の旧郵便局株式会社及び旧郵便事業株式会社の正社員数の合算）

別添 資金計画書  
収支予算書

平成24事業年度 資金計画書

別添

単位：億円

科 目	金 額
資金収入	
前期繰越金	4,512
郵便事業会社繰越金	2,190
郵便事業収入	7,511
印紙収入	7,309
受託業務収入(郵便)	857
受託業務収入(貯金)	6,445
受託業務収入(保険)	3,911
その他の業務収入	2,651
その他財務的収入	130
借入金	-
合 計	35,515
資金支出	
人件費	14,220
物件費	4,457
租税公課等	1,278
投資的支出	971
印紙収入納付額	6,882
借入金償還	-
次期繰越金	7,708
合 計	35,515

(注1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注2) 「 - 」は計数が存在しないことを意味する。

## 平成24事業年度 収支予算書

単位:億円

科 目	金 額
営業収益	20,372
郵便業務収益	7,207
印紙受託業務収益	225
郵便受託手数料	816
銀行受託手数料	6,138
保険受託手数料	3,725
その他営業収益	2,262
営業原価	17,830
人件費	13,748
経費	4,082
物件費	3,478
減価償却費	408
その他の経費	195
販売費及び一般管理費	1,673
人件費	735
物件費	737
その他の経費	201
営業利益	869
営業外収益	191
営業外費用	117
経常利益	943
特別利益	-
特別損失	39
税引前当期利益	904
法人税、住民税及び事業税	79
当期純利益	825

(注1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注2) 「-」は計数が存在しないことを意味する。



- 1 本事業計画に記載されている収支改善施策を着実に実施し、その進捗状況と経営の状況を報告すること。
- 2 適正な要員配置の施策を行うに当たっては、引き続き、円滑な業務運行の確保に配慮するとともに、非正規社員の雇止め等を行う場合には関係法令を遵守し、現場における業務に混乱をきたさないよう努めること。
- 3 震災復興対応に関し、仮設住宅等に居住する住民に対して、また、これから住居に帰還する住民に対しても、滞りなくサービス提供を行えるよう、引き続き、住民ニーズを能動的に把握し、きめ細かな対応を行うこと。

- 1 郵便局株式会社及び郵便事業株式会社の合併により利用者に混乱が生じないように万全を期すとともに、郵便局株式会社及び郵便事業株式会社が分社化されたことにより生じた問題点を解消し、両社の合併のメリットを最大限生かすべく、引き続き業務・組織の改善に努めること。
  
- 2 郵便局運営体制については、ユニバーサルサービスの提供責務を規定した郵政民営化法等の一部改正法の趣旨を踏まえ、利用者利便に配慮し、関係者とも十分に調整すること。
  
- 3 郵政民営化法等の一部改正法の趣旨を踏まえ、公益性及び地域性の更なる発揮に向けた取組を進めること。