

DXの推進等に向けた戦略的なIT投資について

2021年4月28日

日本郵政株式会社

DX推進等に向けた戦略的なIT投資の見込み

- グループDXの推進等のため、今後5年間（2021年度～2025年度）に日本郵政グループ主要4社（日本郵政・日本郵便・ゆうちょ銀行・かんぽ生命）は、約4,300億円の戦略的なIT投資の実施を見込んでいます。

DX推進等に向けた戦略的なIT投資

投資テーマ	主な取組内容	投資額（※）	投資により目指していく姿
データドリブンによる郵便・物流事業改革	郵便・物流事業のDX推進 - より便利な差出・受取サービス - オペレーションの効率化	1,800億円程度	- お客さまの利便性向上による将来の収益力向上 - 効率化等に応じた業務量の減少、適正な要員配置の実施
安心・安全を最優先に質の高い金融デジタルサービスの充実	デジタルサービスの拡充 - セキュリティ対策/不正防止 - 通帳アプリの機能拡充 - お客さま接点のデジタル化	2,300億円程度	「安心・安全」を最優先に - お客さまに最適チャネル／商品・サービスをご案内 - 業務量を削減し、強化分野へ人員をシフト
リアルな郵便局ネットワークと「デジタル郵便局」の融合	デジタル郵便局の構築等 - グループお客さまデータ基盤 - 各パートナーとの連携 - データ分析/AI活用 - スマホアプリ（グループプラットフォームアプリ）	100億円程度	- いつでもどこでも、より便利・身近に多くのお客さまへ - グループ各社のサービスをワンストップで - お客さま一人ひとりのニーズにあった情報提供・サービス提案
	窓口業務運営のデジタル化 - タブレット活用、各種手続のデジタル化 - コンサルティング強化 - デジタルデバインドへの対応	100億円程度	- お客さまに合わせたコンサルティングやサポート - グループ各社のサービスをワンストップで - ご高齢者や社会的弱者等にも配慮 - 業務効率化によって創出された資源を活かした、リアルならではのサービス
合計		4,300億円程度	

※財務会計上の「投資」に加え、戦略的ITに関連する諸経費も含まれます。

- グループDXの実現により、より幅広い世代・地域のお客さまへ、リアル・デジタルが一体となってそれぞれのライフステージやスタイルに合わせた便利・安心と新しい体験・サービスでお客さまの毎日を一生支えていきます。
- 郵便局ネットワークを、デジタルサービスにアクセスできないお客さまへの結節点として活かすなど、デジタルデバイドの解消に取り組みます。

リアルによる
安心と信頼をもっと

いつでもどこでも、
より便利・身近に多くのお客さまへ

窓口手続きもペーパーレスでより簡単に！

いつでも使える「デジタル郵便局」

あなたに合った商品を的確にご提案



郵便もゆうちょもかんぽも使える便利なアプリ

「デジタル郵便局」などで
困ったことは郵便局でサポート



使えば使うほどうれしいお得がたくさん

自治体代行サービスの増加



あなたに合ったお得・おすすめ情報がタイムリーに

郵便局で新しい体験ができる

他社と連携した便利で魅力的な新しい
サービスがぞくぞくと

- お客さまが、日本郵政グループが持つ様々な商品・サービスにつき、一元的にご利用いただけるよう、グループ各社の持つお客さまに関するデータを、一体的に整備します。
- この整備されたデータについて、個人情報保護には十分配慮しつつ活用し、お客さまに新たな価値が提供できるよう新サービスを拡充します。

[データ利活用の対象の拡がりのイメージ]

(2020年度末)

商品間乗換契約
チェック

郵政グループ内一部社員 (※)

信頼回復に向け、商品間の乗換契約のモニタリングを恒常的な取組とするためのシステムを構築

(2021年度～順次)

グループお客さま
データ基盤の整備

郵政グループ社員

郵便局を軸とするグループ各サービスにおいて、書面による同意をいただいたお客さまの情報を一元化し、お客さまへの確かな提案を実施

データ基盤とオンライン
サービス連携

郵政グループご利用のお客さま

郵便局社員によるサービスと、スマホ・PCによるオンラインサービスの情報連携により、お客さまにとってシームレスなサービスを展開

(2023年度目途)

すべてのお客さまに
新たな価値を提供する
データ基盤へ

すべてのお客さま・パートナー企業

日本郵政グループのビジネスプラットフォームを基盤としてパートナー企業のサービス等を受託するなど、生涯にわたってお客さまの生活をサポートとする便利なサービスを拡充していく

- 郵便局窓口でのデジタル接点（窓口タブレット）、お客さまスマホへのデジタル郵便局窓口、物流状況のご連絡、パートナー企業と連携したワンストップサービス等を実現するデジタル基盤を構築します。

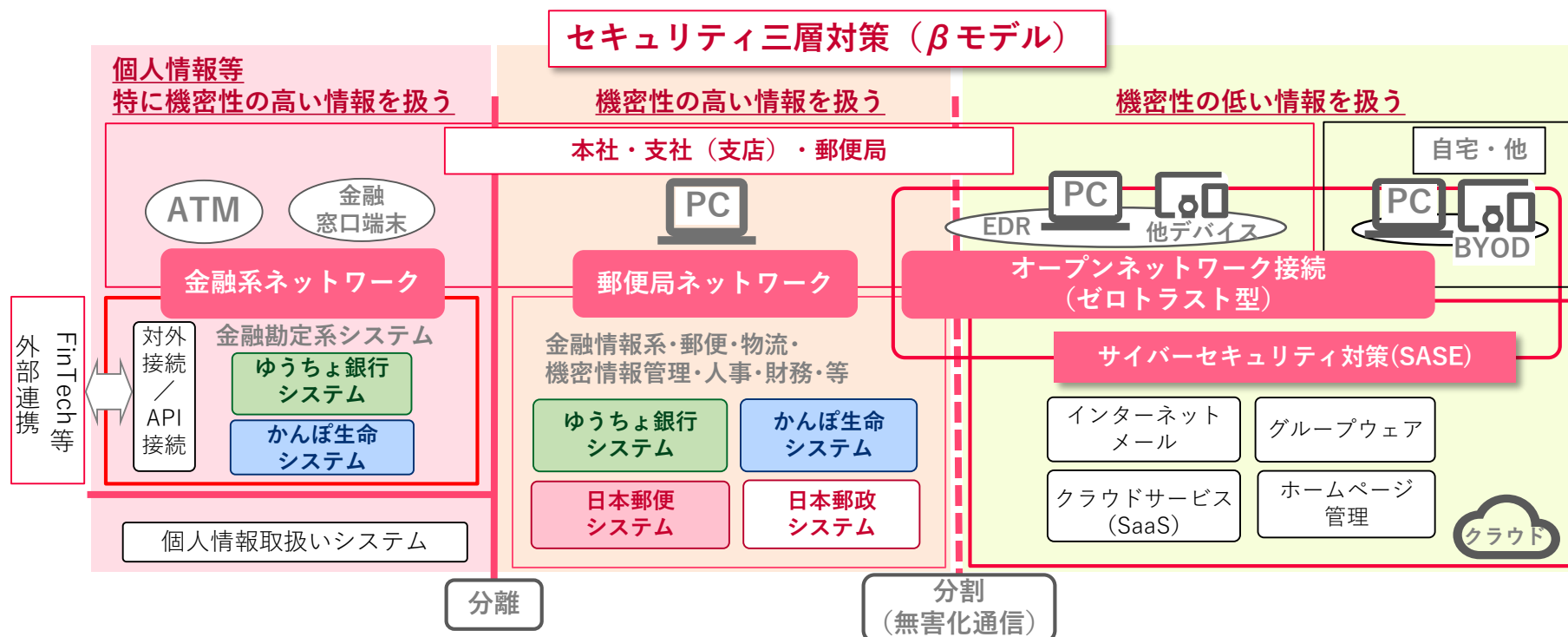


グループ共通

サイバーセキュリティ高度化への取り組み

- 「安心・安全」を最優先に、不断にセキュリティ水準の向上を図ります。
- 扱う情報の機密レベルに応じたセキュリティ対策を高度化するために、総務省が推奨する三層対策（ β モデル）を採用し、クラウドとオープンネットワークを活用したゼロトラスト環境に対応します。

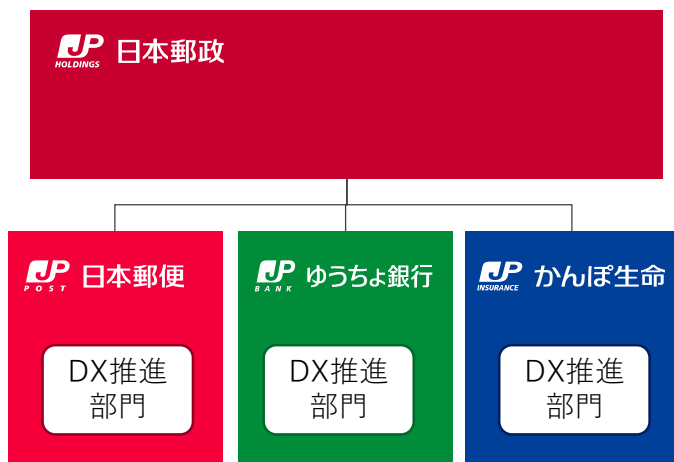
セキュリティ 三層対策	情報の機密性にあわせ、管理環境を三層に分け、接続の制限、マルウェアの侵入、情報の持出しを防御
クラウド・ オープンネット ワーク活用	・利用者認証（多要素）、利用機器、接続ネットワーク、利用情報の権限制御（ゼロトラスト型セキュリティ）、サイバーセキュリティの統合管理・監視（SASE）を実現 ・BYOD（私的IT資産の業務活用）を可能としたセキュリティ対策の実現 ・EDR（エンドポイントのセキュリティ管理ツール）等で、サイバー攻撃の検知、対処、復旧を実現



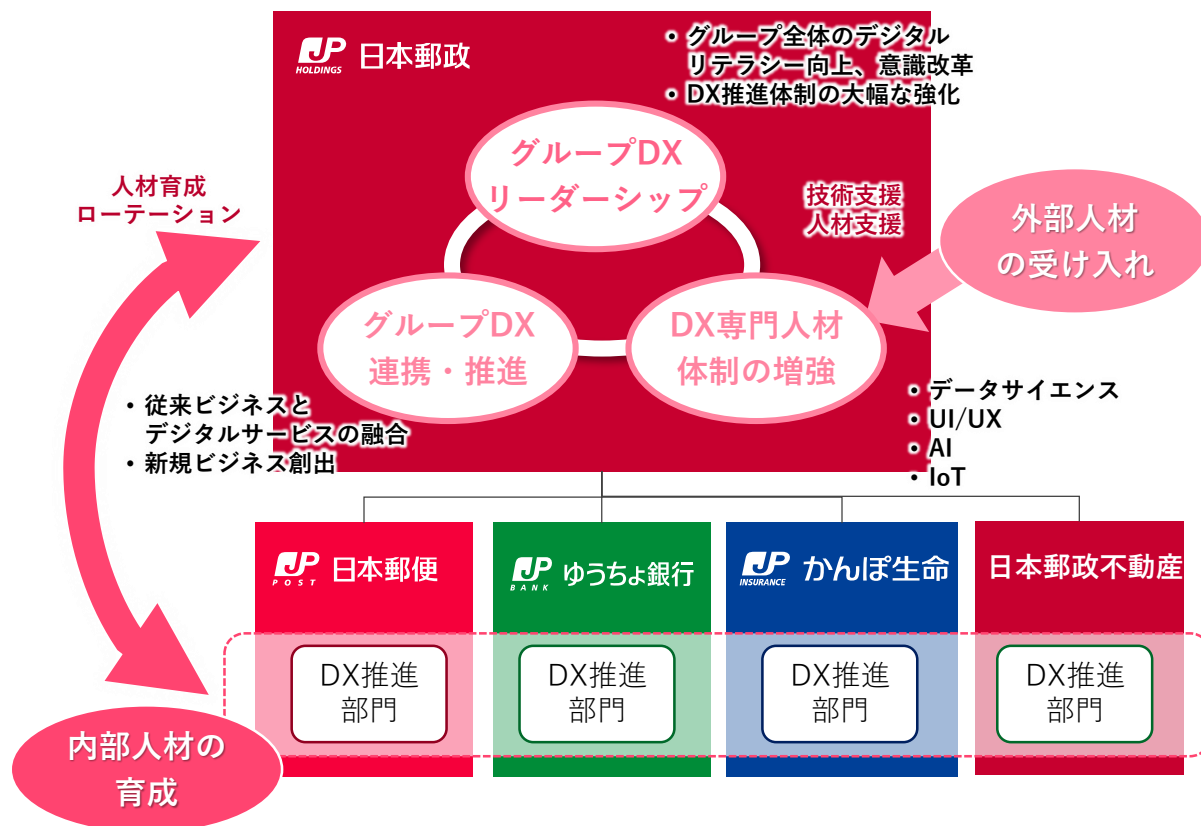
- スピード感のあるDX実現のため、外部人材の受け入れや自社人材の育成による高度な専門人材の獲得、グループでのDX推進のリーダーシップ強化を行います。

今までのDX推進体制

- ・各社事業視点での強化を中心としたDXの取り組みだったため、新規サービスやグループ全体でのデータ活用が進まなかった



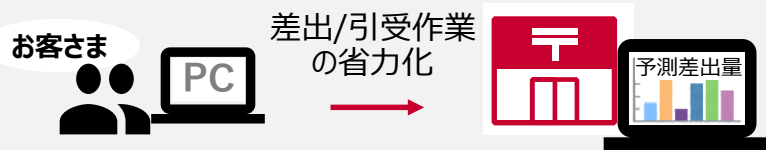
これからのDX推進体制



- 様々なデータのデジタル化を徹底し、蓄積したデータを最大限に活用することにより、サービスの拡充や抜本的なオペレーション改革を実現します。

1 データ駆動型オペレーション

引受 差出情報のデジタル化により業務を省力化/適正化



配達 差出情報や荷量情報を使い、配達業務を効率化



精度の改善

ストック
データ

コストを精緻に把握し、
適正な価格を設定

差出情報のデジタル化・
配達先情報の高度化

差出情報 差出情報のデジタル化



差出情報(フローデータ)

配達先情報

配達先情報 精度改善、新たな情報の付加により情報価値向上



差出情報(ストックデータ)

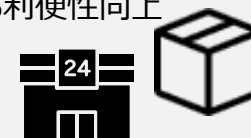
荷量データ等を分析し、
オペレーションの見直し等に活用

2 データ駆動型サービス

差出情報のデジタル化を
踏まえた商品設計



受取時間/場所変更の拡充・
柔軟化による利便性向上

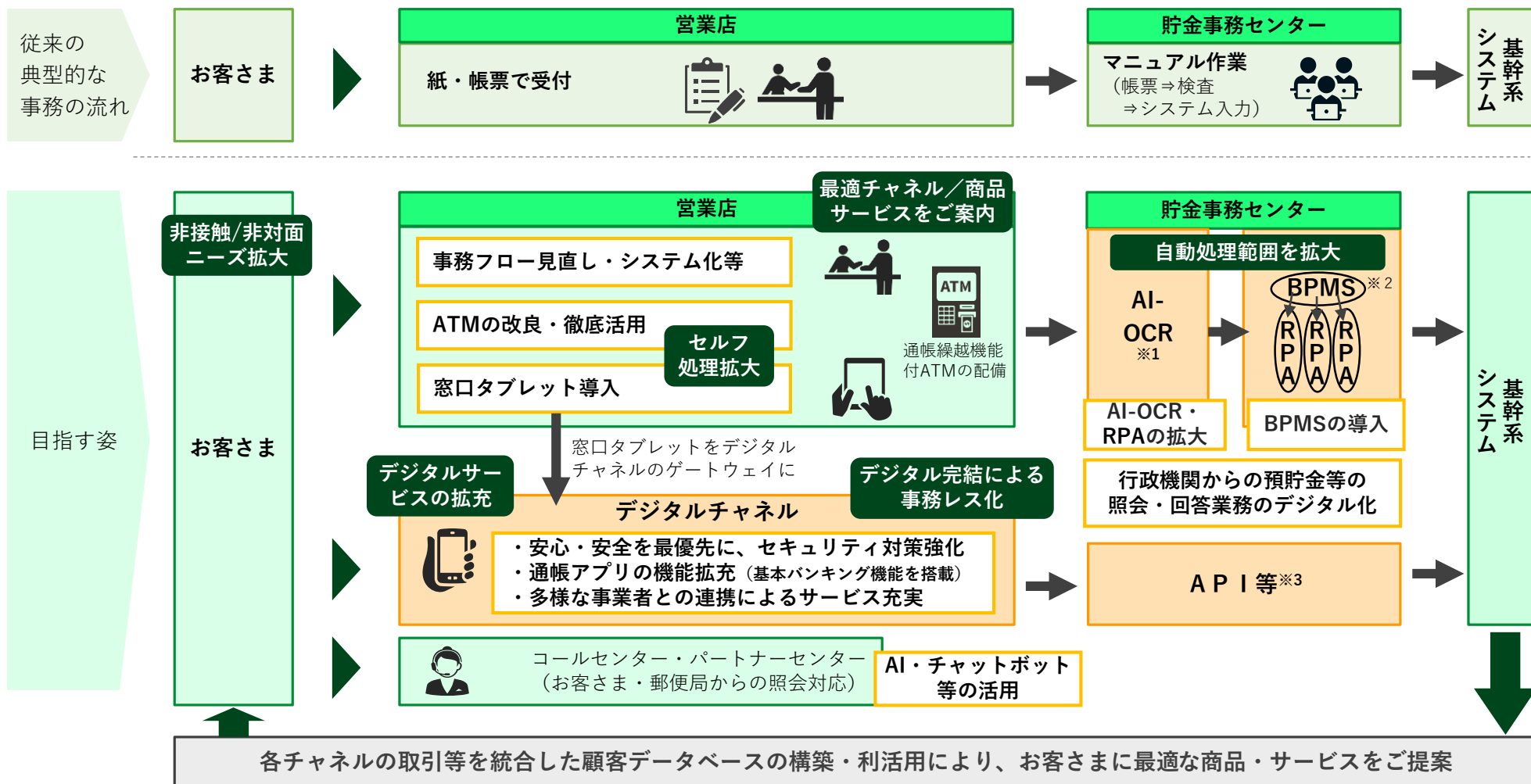


品質の改善

サービスレベル遵守状況を把握し、
サービス品質を改善

ストックデータを活用した改善

- 安心・安全を最優先に、すべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービスを拡充します。
- デジタル技術を活用した窓口・事務センター等の抜本的な業務改革を推進し、生産性の向上を図ります。



※1 AIを活用し、手書き文字等の認識率を向上したOCR

※2 Business Process Management Systemの略。RPAを自動で起動したり、人による確認作業等を要求するなど、業務フローを系統的に制御し、自動的に工程管理を行うシステムのこと。

※3 Application Programming Interfaceの略。スマホアプリや外部システム等のデジタルチャネルと銀行内のシステムを接続するための標準技術。

かんぽ生命 お客様さま体験価値の向上のための取組みおよびシステム・基盤への投資

- リアルとデジタルの接点を効果的に織り交ぜることにより、お客さまの利便性や募集品質を向上させ、「かんぽ生命に入っていてよかった」と感じていただける体験価値を提供します。
- そのため、柔軟でスピーディな開発を可能とする次世代システム基盤を構築します。

システム・基盤への投資

A お客さまデータベースを整備し情報を一元化・共有

- ・ お客さま単位で様々な情報を集約したデータベースを構築（ご契約情報・取引情報・お問合せ情報等）
- ・ お客さま情報の蓄積・デジタルの活用により、コンサルタントの活動を支援し募集品質が更に向上するアプリケーションを導入

B お客さまの申込・請求手続きをサポートするシステム構築

- ・ 新たなデバイス（タブレット等）をコンサルタントや窓口 に配備し、デジタルを活用して申込・請求手続きを行えるシステムを構築（AI-OCR、eKYC等）
- ・ 夜間・休日でも利用できるオンライン手続きを拡大

C カスタマーサービスセンターのシステム基盤

- ・ オンライン同席や、様々な手段（チャット等）でお客さまとコミュニケーションを行うためのシステム基盤を構築

