

デジタルやテクノロジーを活用した 日本郵政グループ各社の取組について

2022年2月14日
日本郵政グループ

1 お客様さま向けデジタルチャネルの拡充

<概要>

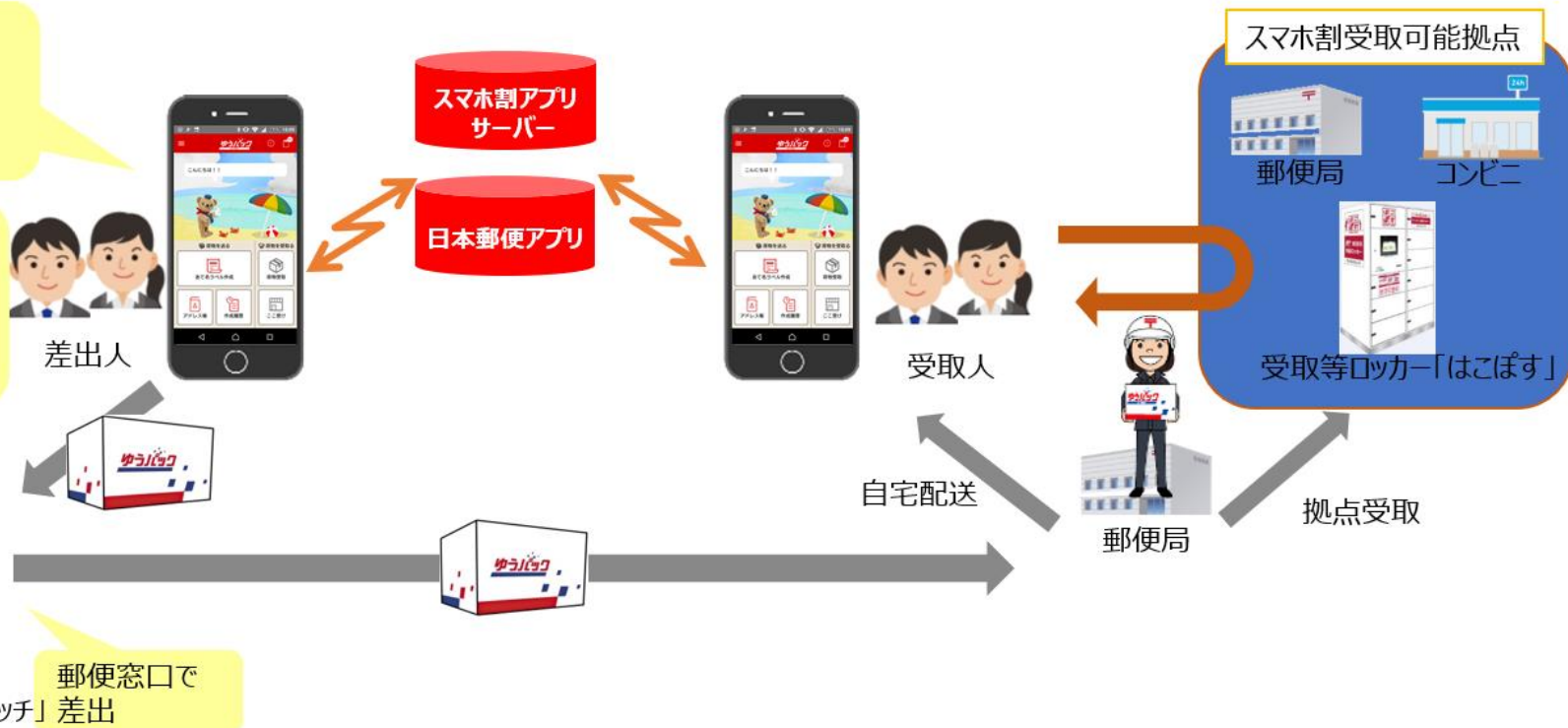
お客さまにより簡単・便利に荷物を差し出していただけるアプリとして、2018年3月に日本郵便アプリに送り状印字機能を追加、2018年9月に送り状印字に加え事前決済等の便利な付加サービスが利用できるスマホ割アプリをスタート。

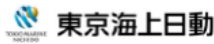
- ✓ スマホ割アプリ：専用アプリを使って差出すことで、基本運賃から180円割引など各種割引をゆうパックの差出ができる専用アプリケーション。クレジットカードで差出前の事前決済や、拠点受取サービスなどを利用可能。
- ✓ 日本郵便アプリ：追跡情報の照会や郵便番号検索など、郵便局の各種サービスを提供する複数の機能を有するアプリケーション。送り状印字機能も有しており、ゆうパック及びゆうパケットの差出が可能。

<サービスイメージ>

○料金の支払い方法
【スマホ割アプリ】
クレジットカード事前決済
【日本郵便アプリ】
郵便窓口での支払い

各アプリに表示される二次元コードをゆうプリタッチにかざし、あて名ラベルを印刷





2021年11月18日
日本郵便株式会社
株式会社JPデジタル
東京海上日動火災保険株式会社

傷害保険「JP生活サポート保険」デジタル申込みの提供開始

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 衣川 和秀／以下「日本郵便」）、株式会社JPデジタル（東京都千代田区、代表取締役CEO 飯田 恭久）および東京海上日動火災保険株式会社（東京都千代田区、取締役社長 広瀬 伸一）は、傷害保険を取り扱う全ての郵便局（1,498局 2021年10月末時点）で、郵便局のタブレット端末またはお客さまのスマートフォン等により、ペーパーレスでお申し込み手続きを完結できる新たなサービス「傷害保険（JP生活サポート保険）^(注)デジタル申込み」の提供を2021年11月22日（月）より開始しますのでお知らせいたします。

日本郵政グループでは、『JPビジョン2025』において、「窓口業務運営のデジタル化の推進」を成長戦略として掲げ、更なるデジタル活用の推進を目指しています。郵便局では、従来手続のデジタル化を進めてきましたが、全ての取り扱い局で実現するのは本サービスが初めてとなります。

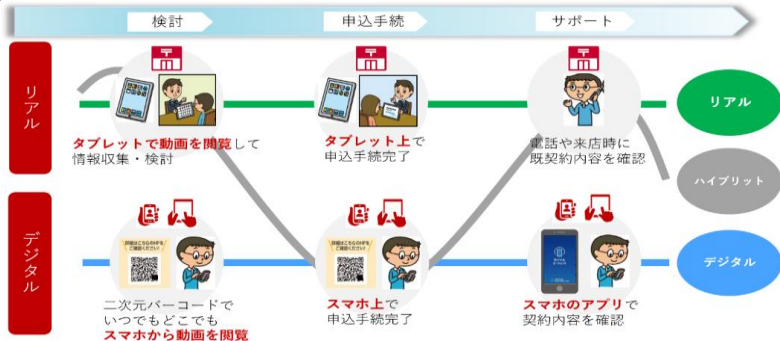
本サービスのスタート以降も、お客さまの声に積極的に耳を傾け、それらを取り入れることで、サービス・コンテンツの更なる開発・改善を行ってまいります。

併せて、今後の日本郵便の業務のデジタル化やグループプラットフォームアプリの開発などに活かし、幅広い世代・地域のお客さまに新しい価値提供を目指してまいります。

■サービス概要

- ・手続の流れ

郵便局のタブレット端末を活用して、ペーパーレスでお申し込み手続や振替口座登録が完了するため、紙の申込書への記入・署名は不要となります。また、お客さまのスマートフォン等で二次元バーコードを読み取ることで、専用webサイトから24時間365日、場所を選ばずにお申し込みいただけるため、より幅広い世代、幅広い地域の皆さまに、もっと簡単に、快適に、郵便局のサービスを提供することが可能です。



郵便局をご利用されるお客さまへ

2022年1月1日保険始期以降用(毎月1日付のご加入になります)

JP生活サポート保険

JP生活サポート保険は「団体総合生活保険」のペットネームで郵便局のオリジナル商品です。

JP生活サポート保険は、疾病以外の日常生活を取り巻く様々なリスクに備えることができる損害保険です。

ご自身のからだの補償		他人とのトラブル対応	
交通事故による後遺障害 	ケガによる入院 	賠償責任 	自転車事故もカバー
通院 	通院は1日目から 	その他の日常のリスク	
介護 	認知症 ^(注) もカバー (注) 公的介護保険制度に基づく要介護2以上の認定を受けた場合に対象となります。 	携行品 	救済者費用等

保険料は、ゆうちょ口座からの自動振替

※本商品は、ゆうちょ銀行の総合口座をお持ちのお客さまと
そのご家族だけがご加入いただける「団体保険」です。



取扱代理店：日本郵便株式会社
引受保険会社：東京海上日動火災保険株式会社

このチラシは、JP生活サポート保険（団体総合生活保険）の概要を記載したものです。ご加入にあたっては、必ず所定のパンフレット（※重要事項説明書）をよくお読みください。ご不明な点がある場合には、取扱代理店までお問合せください。

- 2019年10月に、総務省の郵便局活性化推進事業として、岩手県遠野市で、ICTを活用したみまもりサービス（スマートスピーカーを活用したみまもりサービス）の実証事業を実施。
- その後、3年間に渡り、複数の地方自治体（長野県大鹿村、静岡県袋井市、兵庫県神河町、広島県三次市）において試行を実施しつつ、事業性の検証とアプリケーションの機能改善を実施。

サービス概要

生活状況の確認

体調・食事・睡眠等を定期的に確認。

(スピーカーから呼びかけ)
今日の体調は
いかがですか？



(回答)
「元気です」

生活状況確認結果の把握

利用者の生活状況が随時確認可能。



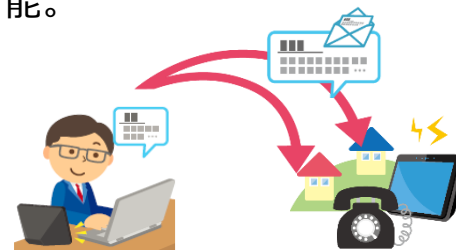
地方自治体向け
サービス管理画面



家族向け
LINEアプリ

お知らせ通知・配信状況確認

地方自治体からのお知らせをスマートスピーカー・電話へ通知。また、通知したお知らせの配信状況（既読、未読など）が確認可能。



写真・動画送信

家族から利用者へ写真・動画を
送信可能。



ビデオ通話

家族と非接触・非対面コミュニケーションが可能。



利用者サポート

マニュアル類やみまもり訪問サービス提供
(要調整) による定期フォロー。



利用マニュアル



お話カード



みまもり訪問
サービス

【Keyword : 24時間営業のデジタル窓口】

- 社会経済の変化に対応すべく、「安心・安全」を最優先に、幅広いお客さまの満足度（UI/UX※）の高いデジタルサービスの充実を目指す。
- 窓口（リアル）サービスを維持しつつ、口座開設等を契機としたデジタルチャネルへのシームレスなトスアップのルートを確認。
- デジタルサービスのエントリー商品である通帳アプリの機能充実を図り、スマホの中で主要な銀行取引が完結する世界を創る。
- 通帳アプリを起点として、新規構築する家計簿・家計相談アプリを中核とした共創プラットフォームへの送客を図り、様々な利便性の高いサービスを提供。

デジタル戦略

リアルチャネル

- 店舗等、リアルチャネルのネットワークに、デジタルサービスへのアクセスチャネルを追加

- 窓口タブレット（リアル）
（22/2～ 試行実施）
- スマホによるATM入出金機能
（23/5～）
- 口座開設アプリ（デジタル）
（22/5～ サービス開始）
- コールセンター
通帳アプリサポートデスク
（22/1～）
- 新デビットカード・楽天カード（ゆうちょ銀行デザイン）
取扱開始
⇒ 郵便局のキャッシュレス化にも寄与

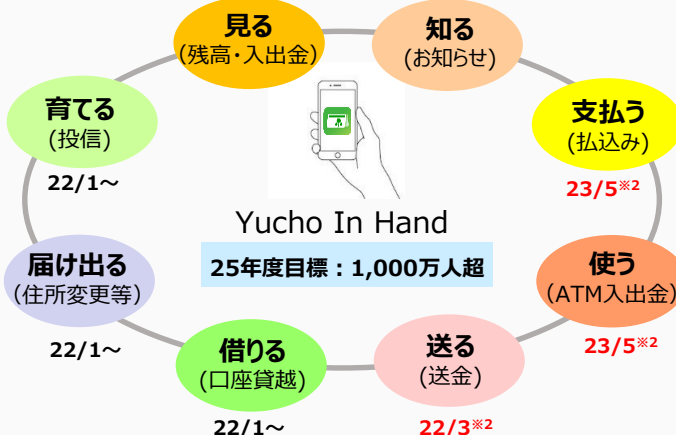
デジタルシフト

デジタルチャネル

ゆうちょ通帳アプリ GOOD DESIGN AWARD 2020年度受賞

21/12末時点 426万人
（21/3末比+142万人）

機能追加
（利便性向上）



ステップアップ

共創プラットフォーム戦略

家計簿・家計相談アプリを構築

家計簿機能	家計相談機能
<ul style="list-style-type: none"> ● 総合的収支管理 ● 金融資産の見える化 (当行内外) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 資産形成意欲等醸成 ● 当行内外サービスのクロスユース促進
資産の見える化	ライフプランシミュレーション
収支管理	レコメンド機能
スマホ内決済	

広告・連携

共創プラットフォーム

かんぽ商品	証券	保険
ローン	AI (ロボアド等)	eコマース ...etc

※1 User Interface/User Experienceの略。操作性や使い勝手の向上を図るとともに、お客さまの体験価値の向上を目指す。 ※2 各機能のリースタイミグは予定。

- DXの取組みを着実に進め、お客さま体験価値(CX)を最優先とするビジネスモデルへと転換
- リアルとデジタルを織り交ぜて、お客さまの利便性を高め、チーム一体でのきめ細やかなサポートと充実したアフターフォローを実現

中計期間中に目指す姿

① 一人ひとりに寄り添う最適なご提案

- デジタルを活用したツールによりお客さまのニーズや必要な保障内容を可視化すると共に、ご家族にもオンラインで同席いただき、お客さま一人ひとりに寄り添う最適なご提案を実現

② その場で完結する簡便な手続きの提供

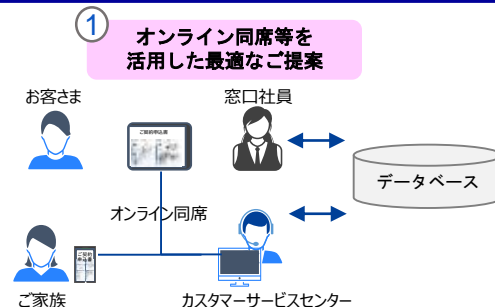
- デジタル技術の活用により、お客さまのニーズに応じて、オンライン、対面等様々なお申込み・ご請求形態を選択いただく
- 専門スタッフ(カスタマーサービスセンター)のサポート等により、その場で手続きが完了

③ チーム一体でのきめ細やかなサポート

- お客さまのご契約情報やお問合せ情報等をお客さま単位で集約したお客さまデータベースを構築
- コンサルタント、郵便局窓口、カスタマーサービスセンターなど、お客さまにご対応する全ての社員がチーム一体で、きめ細やかなあたたかみのあるサポートを提供

④ お客さまとのつながりを重視したアフターフォローの充実

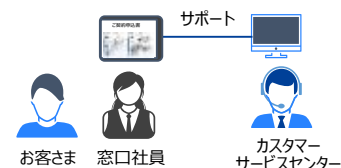
- 訪問による対面対応に加えて、電話・TV会議など様々な方法による手厚いアフターフォローや、メール・SNS等によるお客さま毎に最適なタイミングでのアフターフォローを行い、お客さまのニーズに幅広くお応えする



② 幅広いチャネルを選択可能



② 手続きがその場で完結



④ 充実したアフターフォロー



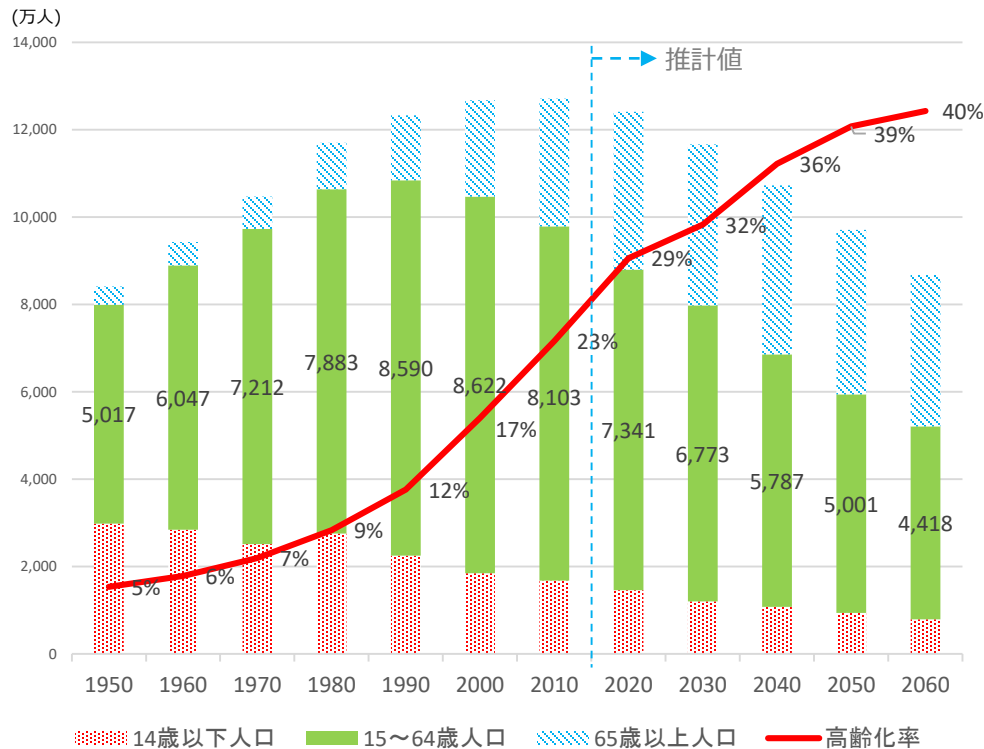
③ チーム一体でサポート



2 デジタルやテクノロジーを活用した 郵便・物流業務の効率化

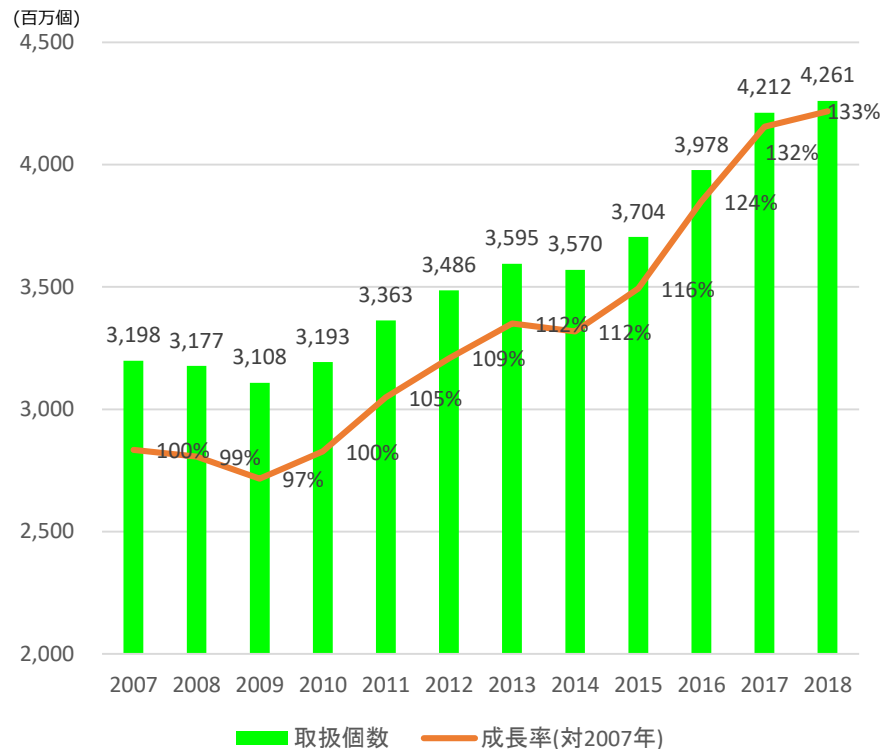
日本郵便の課題認識

生産年齢の人口の減少



出典：「平成 28 年版情報通信白書」(総務省)より作成

EC拡大等による宅配便個数の増



出典：「平成30年度 宅配便取扱実績について」(国土交通省)より作成

構造的な人手不足への対応策が急務

AI等の新しい技術で「人」を支援し、**“誰でも簡単に配達できる仕組み”**を確立

日本郵便の現在の業務モデルと試行業務モデル

【現在の業務モデル】



専用端末

慣れない端末で業務以前のハードル



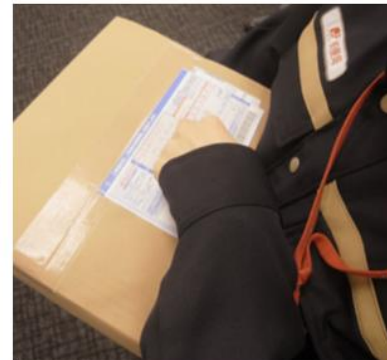
配達順の作成

熟練者のスキルに依存した業務



追跡登録・荷物管理

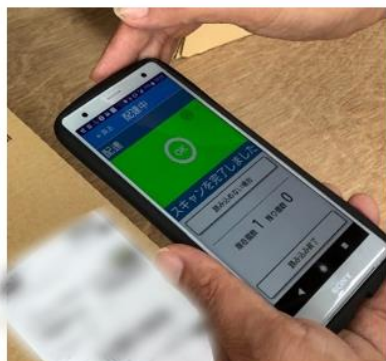
UI/UXが低い荷物管理の仕組み



紙の受領証跡

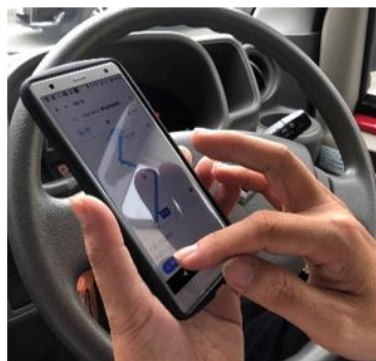
参照・保管・管理が煩雑

【試行業務モデル】



スマートフォン

日常生活で使いなれたデバイス



ルーティング・ナビ

AIが自動で配送経路を提示



追跡登録・荷物管理

分かりやすいUI/UXで荷物管理



画像撮影・電子サイン

エビデンスの電子化で信頼性強化

先端技術を活用した輸配送の高度化に向けた取り組み

- 安定的で持続可能な郵便・物流事業のサービス提供を実現するため、ドローン、配送ロボット、自動運転車など先端技術の活用に向けた取り組みを進めています。
- 今後の制度整備にともなう技術開発の動向も見据えつつ、実用化を目指し引き続き取り組んでまいります。

■ ドローン



- ・ 2016年度から実証実験を実施
- ・ 2018年11月に福島県において郵便局間での荷物輸送を実施
- ・ 2019年12月～2020年1月に福島ロボットテストフィールドで実証実験を実施
- ・ 2020年3月及び11月～2021年2月に東京都奥多摩町で個宅配送を試行
- ・ 2021年11月～2022年1月には、同町において配送ロボットとの連携による配送を試行

■ 配送ロボット



- ・ 2017年12月及び2019年1月に福島県において実証実験を実施
- ・ 2020年1月に神奈川県で実証実験に協力
- ・ 2020年3月に日本郵便本社ビル内で社内便配達を試行を実施
- ・ 2020年9月～11月に東京都千代田区で公道走行実証を実施
- ・ 2021年3月に千葉県でマンション内の個宅配送を試行

■ 自動運転車



- ・ 2018年3月に東京都の千代田霞が関郵便局から西新橋郵便局を經由して銀座郵便局までの間で実証実験を実施
- ・ 2019年3月に東京都江東区の東京国際郵便局から新東京郵便局までの間及び新東京郵便局構内で実証実験を実施

3 デジタルやテクノロジーを活用した 事務作業の効率化

■ 窓口、コンサルタント

各種手続きのデジタル化を推進し、「その場で完結」や「ペーパーレス」を目指していく
(タブレットなど新たなデバイスの増配備・活用を検討)

■ バックオフィス（事務センター等）

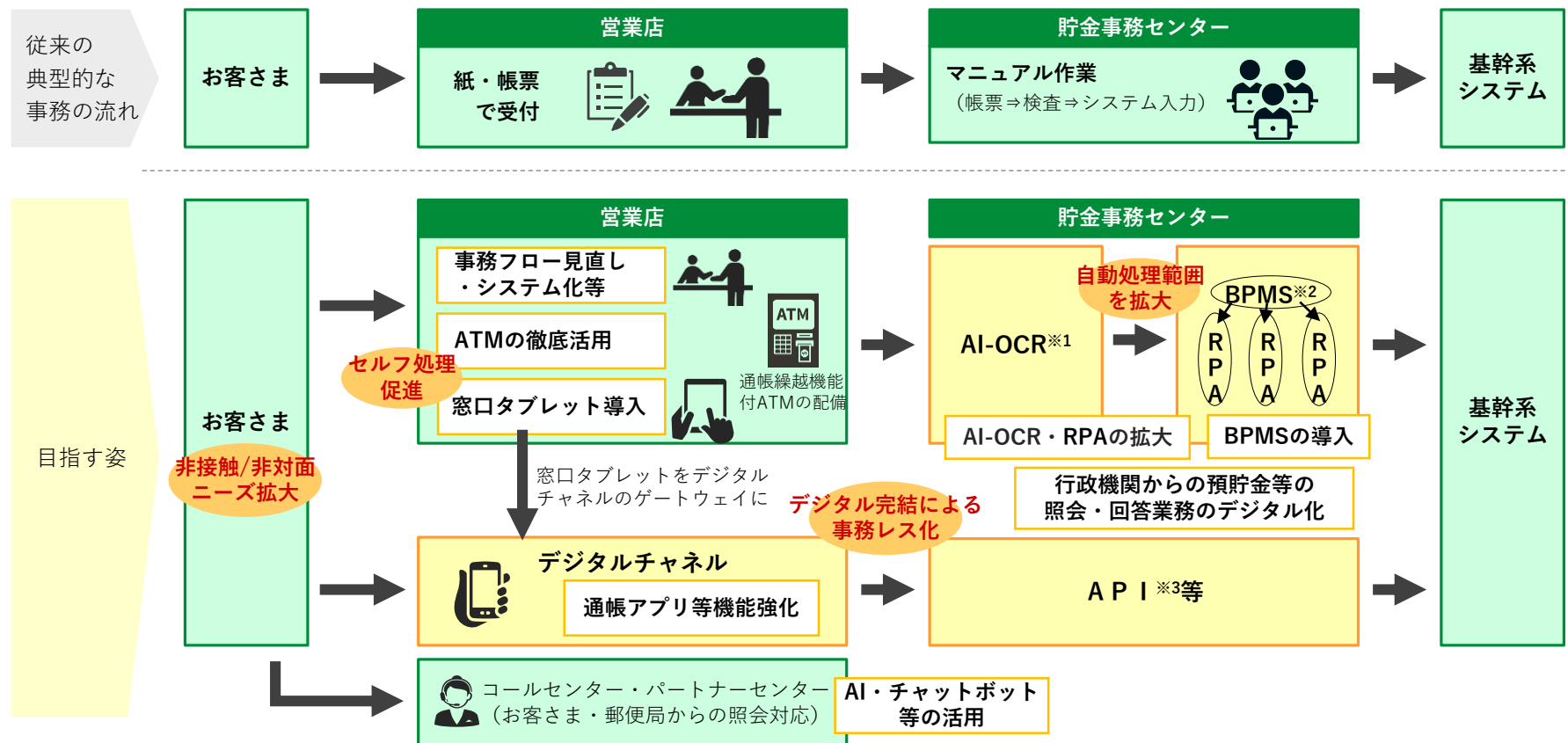
RPA（※1）やAI-OCR（※2）の活用により、自動処理の範囲を拡大

※1 Robotic Process Automationのことで、パソコンに搭載したソフトウェア型ロボットの操作画面上に、仕事の流れを一度登録することで当該ロボットが操作代行し、業務自動化を実現するもの。

※2 Artificial Intelligence - Optical Character Recognitionのことで、AIに学習させることにより識字率が向上し、文字の読み取り位置を自動抽出できるため、企業ごとに書式が異なる請求書等の「非定型帳票」にも対応が可能な技術のこと。

直営店窓口・貯金事務センター等の業務改革

- 定型的な取引のセルフ処理環境（窓口タブレット等）を整備し、デジタルチャネルの充実と併せ、お客さまの取引チャネルの選択肢拡充と、窓口業務の効率化を並進。
- デジタル技術を組み合わせた総合的な業務の自動化により、貯金事務センター業務を改革。



※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。

※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。