

郵政民営化委員会（第244回）議事要旨

日 時：令和4年2月14日（月）13:30～14:39

場 所：web形式にて開催

出席者：山内委員長、関口委員長代理、青野委員、佐藤委員、関委員

（敬称略）

日本郵政株式会社	飯田執行役、大角DX推進室長
日本郵便株式会社	西嶋オペレーション改革部長、中井地方創生推進部長
株式会社ゆうちょ銀行	西芝事務企画部長、東事務支援部長、 矢野デジタルサービス事業部長
株式会社かんぽ生命保険	岩田執行役員

1. 議事

- ・株式会社ゆうちょ銀行の新規業務の認可申請について
- ・日本郵政グループにおけるDXの取組状況について

2. 委員会での説明・意見等

- 株式会社ゆうちょ銀行の新規業務の認可申請について
 - ① 資料に基づき、事務局から概要を説明。【資料244-1】
 - ② 委員からの意見等
 - ・ 株式会社ゆうちょ銀行の新規業務に関する意見について、委員から特段の意見なく取りまとめた。
- 日本郵政グループにおけるDXの取組状況について
 - ① 資料に基づき、日本郵政から概要を説明。【資料244-2-1～2】
 - ② 委員からの意見等
 - ・ 郵便局のDXは、過疎地、高齢者相手も含めて進めなければならないのが難しい点だが、どのように進めていくのか。
（⇒（日本郵政）郵便局は、都市部と地方部で利用者の年齢層やニーズが異なり、多様性があるのが特徴。
都市部ではアプリ等で利便性を高めたサービスを提供する一方、地方や高齢者に対しては、一方的に提供するのではなく、人がいるという郵便局の強みを生かして、社員がサポートしていく。
このように、一律ではなく、きめ細かく対応していく。）
 - ・ 資料P3にある「新しい期待をつくっていく」ための体制や魅力的な商品づくりについてどのように考えているか。
（⇒（日本郵政）マーケティング的なアプローチとして、郵便局を利用するお客さま像（ペルソナ）を5つ6つ想定し、たとえば都心部のお客さま像、地方のお客さま像がそれぞれどういうニーズを持ち、どういうサービスを提供すべきかを議論している。
また、現在お客さまが望まれているが提供できていないサービスや、まだお客さまが思いつかないご要望・サービスについても議論・検討を行っている。
サービス内容の具体化には時間がかかると思うが、今後もサービスの企画検討を進めていく。）

－以上－

注）議事要旨は事後修正の可能性があることに御留意ください。また、詳細については追って公表される議事録を御覧ください。