

日本郵便の物販事業等、 新規業務の現状及び今後の取組み

日本郵便株式会社

2022年7月27日

目次

新規業務の現状及び今後の取組

I 新規業務の変遷

II 新規業務の現状(郵便・貯金・保険の3事業及び国際物流事業を除く収益推移)

III 各事業の現状及び今後の取組

物販事業の現状と今後の取組み

I 物販事業のサービスの概要

II 物販事業の今後の取組み

新規業務の現状及び今後の取組

I 新規業務の変遷

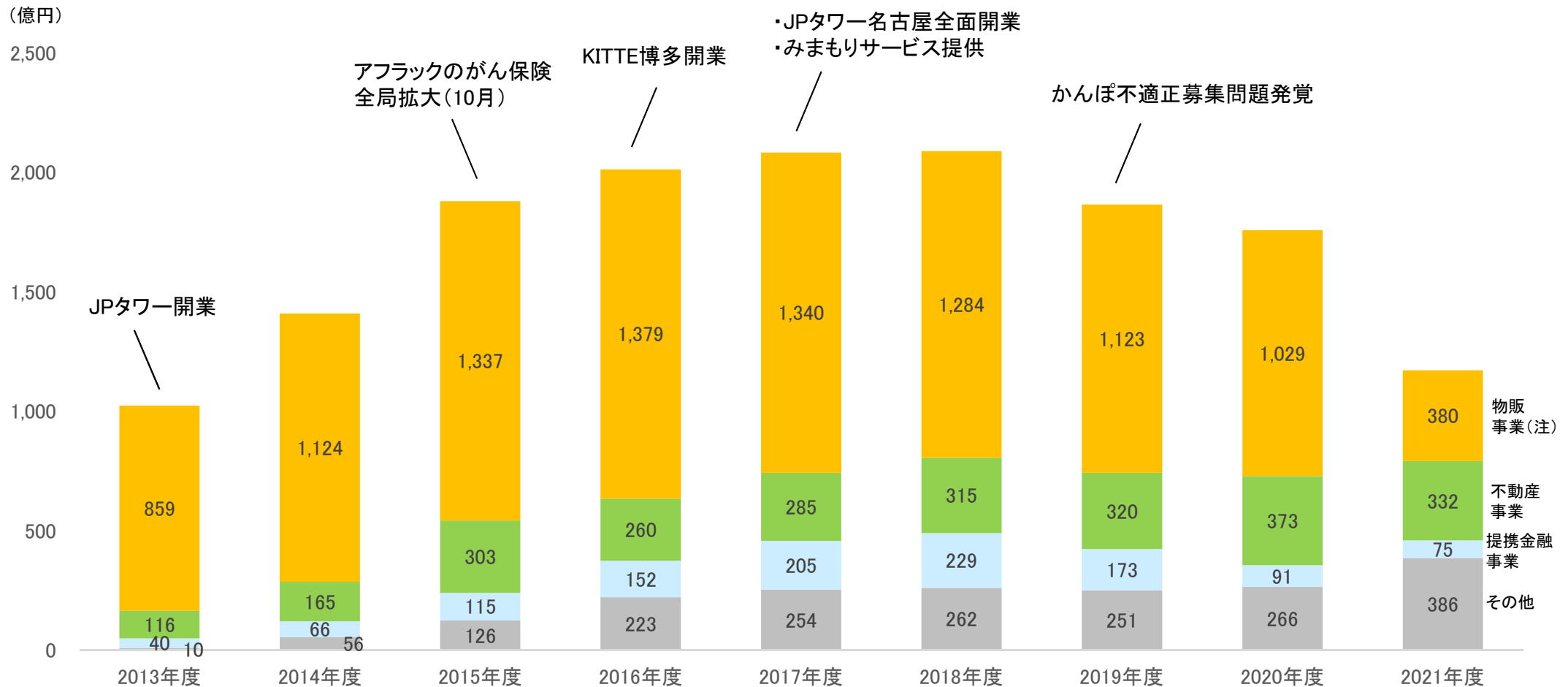
I 新規業務の変遷

西暦(年号)	事項
2007(H19)年	<ul style="list-style-type: none">・自動車保険の販売開始・カタログ販売事業の開始
2008(H20)年	<ul style="list-style-type: none">・変額年金保険、第三分野保険商品、法人(経営者)向け生命保険の販売開始・広告ビジネスの開始
2009(H21)年	<ul style="list-style-type: none">・店頭販売事業の開始
2013(H25)年	<ul style="list-style-type: none">・JPタワーのグランドオープン
2015(H27)年	<ul style="list-style-type: none">・アフラックのがん保険の取扱局を全局拡大・豪州物流会社トール社を買収
2016(H28)年	<ul style="list-style-type: none">・KITTE博多のグランドオープン
2017(H29)年	<ul style="list-style-type: none">・JPタワー名古屋の全面開業・郵便局のみまもりサービスの提供開始・宮崎銀行ATMコーナーの設置(宮崎県上椎葉郵便局)・日本ATMが運営する「銀行手続の窓口」の設置(東京都新宿郵便局)
2018(H30)年	<ul style="list-style-type: none">・傷害保険の販売開始・JPトールロジスティクス株式会社発足
2019(R1)年	<ul style="list-style-type: none">・地方公共団体事務の包括受託の開始
2020(R2)年	<ul style="list-style-type: none">・南都銀行手続事務等の受付・取次及びATMの設置(奈良県黒滝郵便局等)
2021(R3)年	<ul style="list-style-type: none">・楽天グループとの資本・業務提携を発表(日本郵政グループ)

Ⅱ 新規業務の現状(郵便・貯金・保険の3事業及び国際物流事業を除く収益推移)

Ⅱ 新規業務の現状(郵便・貯金・保険の3事業及び国際物流事業を除く収益推移)

- 新規業務の収益は、不動産事業や提携金融事業収益の増加等により、着実に上昇してきたところであるが、2019年度以降は、かんぽ不適正募集問題を背景に、お客さまへのアフターフォロー等に最優先に取り組んだことから、物販事業や提携金融事業において収益が減少
- 今後も、持続的な成長に向けた収益源の多角化や郵便局ネットワークの価値向上に向け、各事業を推進



※ 数値は連結であり、各事業に属する子会社収益を含む(セグメント間の内部取引は控除前)

※ その他事業の収益は、駐車場事業等の賃貸、地方公共団体受託業務、みまもりサービス等に係る収益及び、子会社収益(2014年度以降)

注 2021年度から収益認識基準の適用に伴い、物販等の一部は、収益を総額から純額に変更(▲589億円)

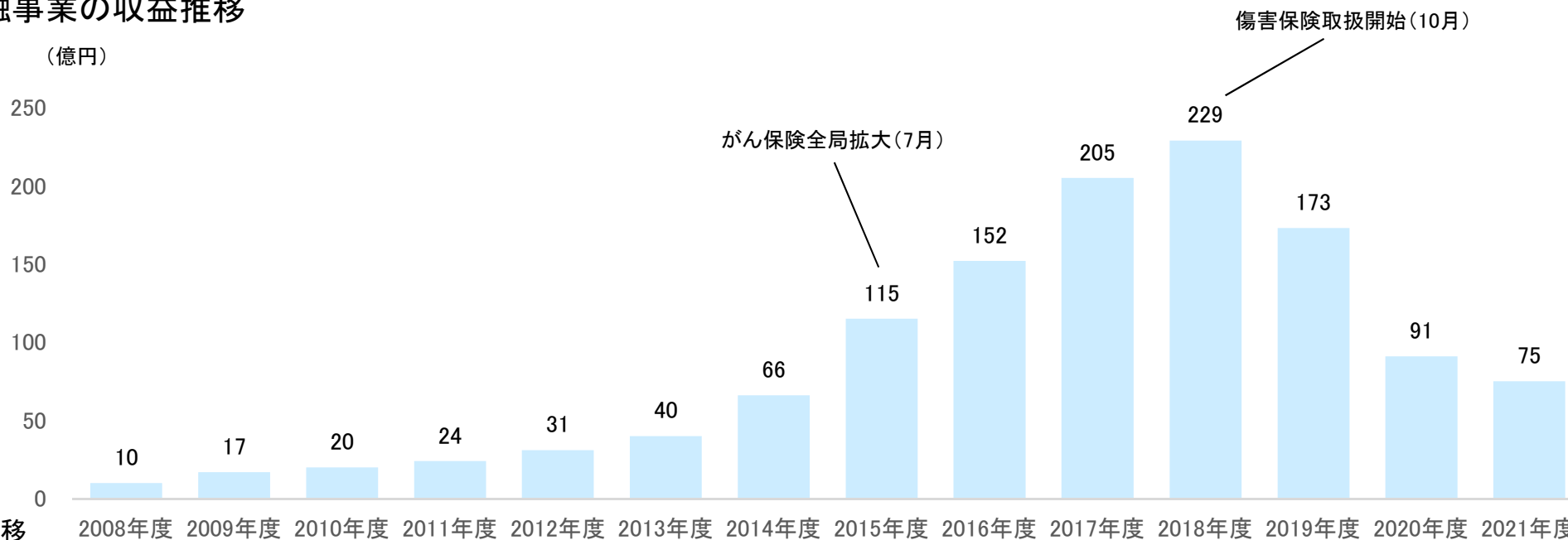
Ⅲ 各事業の現状及び今後の取組

Ⅲ 各事業の現状及び今後の取組

(1) 提携金融事業

- がん保険、引受条件緩和型医療保険、変額年金保険や自動車保険等を取り扱うことにより、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命の商品を補完しながら、お客さまの幅広い保障ニーズに対応できるよう取り組んできたところ
- 2008年度から2018年度までは取扱局数の拡大に伴い、提携金融事業全体の収益は着実な増加基調で推移
- 2019年度以降はかんぽ生命商品の不適切な販売事案を受けて減収

■ 提携金融事業の収益推移



■ 取扱局数の推移

保険種別	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
がん保険	300	1,000	----->			2,980	10,022	約20,000	----->					
変額年金保険	166	----->		247	508	1,079	----->		1,093	1,095	----->		1,099	
自動車保険	303	600	----->	701	1,241	1,495	----->		1,496	----->		1,498		
傷害保険	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,495	1,496	----->	1,498
引受条件緩和型医療保険	300	1,000	----->						1,467	----->	1,838	1,839	----->	1,840
法人(経営者)向け生命保険	55	124	----->	126	134	165	200	----->			199	----->		

※1 矢印は取扱局の変更がない年度。 ※2 法人(経営者)向け生命保険は2019年2月14日から販売停止中。

Ⅲ 各事業の現状及び今後の取組

■商品の取扱状況

- 多くのリスクに備えることができるよう、様々な商品を取り扱うとともに、同一の商品種類の中でも、随時、新商品の取扱いや商品の入れ替えを行うなど、お客さまの多様なニーズに応えられるよう商品ラインナップの充実に向けた取組を実施
- 郵便局窓口運営の最適化に向け、郵便局のタブレットを使用した電子申込(ペーパーレス申込)の導入やお客さまのスマホ等でのセルフ申込の導入による業務効率化及びオンライン申込(試行)による顧客利便性の向上を図る

商品の取扱状況一覧

商品種類	取扱開始	商品供給元
バイク自賠責保険	2001年10月	計10社
自動車保険	2007年10月	計5社による共同保険
変額年金保険	2008年5月	日本生命 三井住友海上プライマリー生命
がん保険	2008年10月	アフラック生命
引受条件緩和型医療保険	2008年10月	住友生命
傷害保険	2018年10月	東京海上日動火災保険

電子申込・オンライン申込の実施状況

商品種類	施策	概要
がん保険	ペーパーレス申込	郵便局のタブレットを使用した電子申込(ペーパーレス申込)
	オンライン申込(試行中)	郵便局のタブレットとお客さまのスマホ等をビデオ通話で接続し、商品説明、意向確認から申込手続きまでの一連の取扱いをオンラインで提供
自動車保険	お客さまスマホ等からのセルフ申込	お客さまのスマホ等宛てにWeb申込サイトをご案内し、お客さま自身で申込手続きをいただく方法を追加
傷害保険	ペーパーレス申込/お客さまスマホ等からのセルフ申込	郵便局のタブレットを使用した電子申込(ペーパーレス申込)及びお客さまスマホ等からのセルフ申込を追加

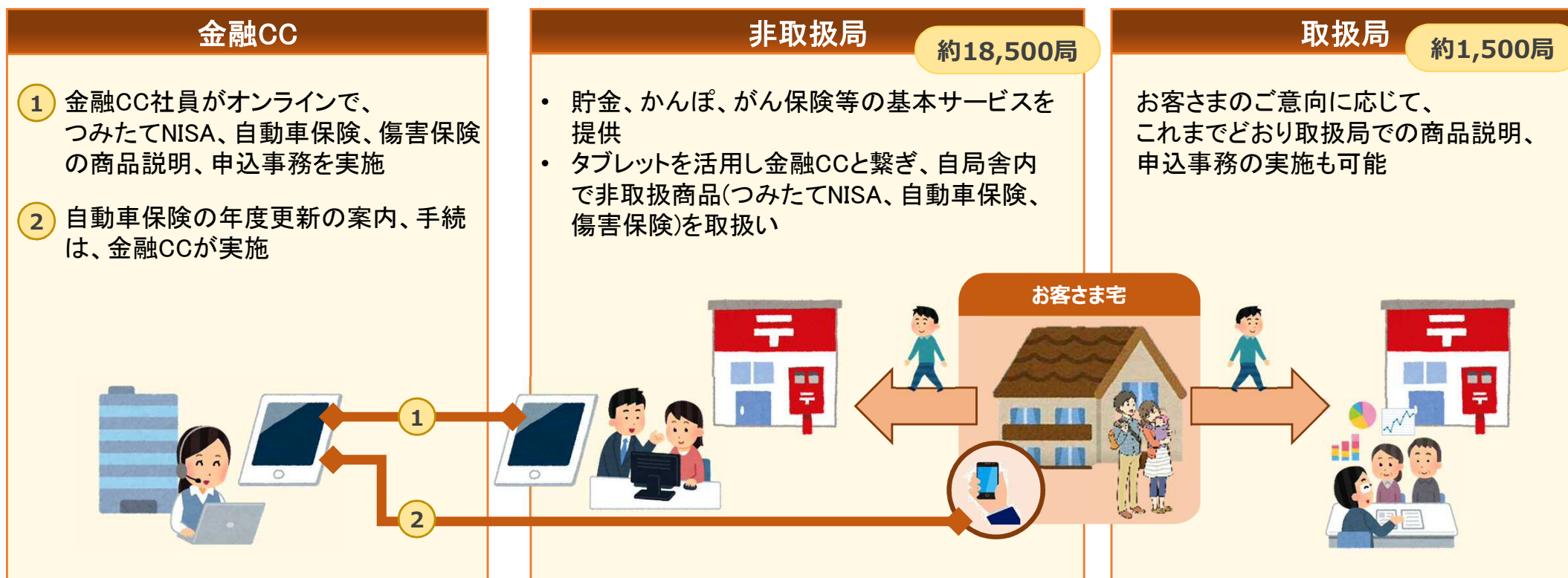
■今後の取組

- 今後も、お客さまの様々なライフイベントやリスクに応じた保障ニーズに対応するため、郵便局で取り扱う金融商品のひとつとして、お客さまのご意向に沿った商品提案に活用
- 電子申込(ペーパーレス申込)やオンライン申込等のさらなる拡大を検討し、事務の効率化及び顧客利便性の向上に取り組む

Ⅲ 各事業の現状及び今後の取組

■ 金融コンタクトセンターの設置

- これまで、つみたてNISA、自動車保険及び傷害保険は、一部の取扱局のみで取扱いをしており、商品説明、申込手續はお客さまに取扱局までご訪問いただく必要があったところ
- 2022年10月、上記商品を専門的に対応する金融コンタクトセンター(以下、金融CC)を設置。お客さまは非取扱局に居ながらオンラインで商品説明、申込手續が可能となり、利便性が向上
- 2022年度は一部の郵便局を対象とした先行実施期間とし、オンラインによるサービス提供に対するお客さまや郵便局社員の反応を踏まえつつ、2023年度中に段階的に全国展開



Ⅲ 各事業の現状及び今後の取組

(2) 郵便局のみまもりサービス、終活紹介サービス

- 郵便局社員等がご利用者宅を月1回訪問し、会話を通じて生活状況を確認・お知らせするサービスをはじめとした「郵便局のみまもりサービス」のほか、「終活紹介サービス」を提供
- 今後もお客さまや地域のニーズを汲み取りながら、より多くのお客さまに安心をお届けできるよう取組を継続

郵便局のみまもりサービスの概要

- 郵便局社員等がご利用者宅を月1回直接訪問し、指定された報告先に高齢者の生活状況を報告する「みまもり訪問サービス」(月額2,500円(税込))を提供



- 毎日、電話でご利用者の体調を確認し、結果を報告先に報告する「みまもりでんわサービス」(月額1,070円(税込)~)
- オプションサービスとして、要請に応じ、警備会社が緊急時に対応する「駆けつけサービス」(月額880円(税込)~)

終活紹介サービスの概要

- お客さまの多様なニーズに応えるため、供養、相続、介護施設等の相談を受け付け、専門事業者を紹介する「終活紹介サービス」を、北海道及び東京都内の郵便局において提供



地方公共団体と連携したみまもりサービスの提供

地方公共団体からの受託
(2022年6月末時点で22団体)

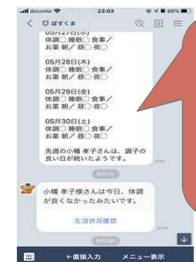
- 行政が提供する福祉サービスを受託する形態で、みまもりサービスを提供



スマートスピーカーからの呼びかけにより、生活状況等を確認

郵便局活性化推進事業を活用した新たな取組

- 2022年1月から、地方自治体向けの新サービスとして「スマートスピーカーを活用した郵便局のみまもりサービス」の提供を開始
- 同サービスは、総務省が実施してきた「郵便局活性化推進事業(郵便局×地方自治体等×ICT)」の横展開事例
- 内閣府の「令和4年版高齢社会白書」及び総務省の「令和4年版情報通信白書」に掲載



確認結果は、自治体やご家族がLINE等で確認可能。

Ⅲ 各事業の現状及び今後の取組

(3) 地方公共団体事務の受託

- 郵便局ネットワークの価値向上や地域住民の利便性確保に向け、住民票等の写し等の公的証明書の交付やプレミアム付商品券の販売等の地方公共団体事務を受託
- 「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」の改正等を受け、転出届の受付、転出証明書の引渡し、印鑑登録の廃止申請の受付及びマイナンバーカードの電子証明書関連事務、代理人による請求の受付が取扱可能になった

■ 地方公共団体事務の受託概要

※ 2022年4月末時点

サービスメニュー(郵便局窓口)	概要	委託都道府県数	委託市区町村数	取扱郵便局数
① 公的証明書の交付事務 (住民票の写しの交付等)	<ul style="list-style-type: none"> 住民票の写し等の交付、印鑑登録証明書の交付、戸籍謄抄本等の交付、地方税法に基づく納税証明書の交付、戸籍の附票の写しの交付 	0	165	559
② マイナンバーカードの電子証明書関連事務(※)	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの電子証明書(署名用電子証明書、利用者証明用電子証明書)の発行・更新の申請の受付 等 マイナンバーカードに設定されている4種類の暗証番号※の初期化 <p>※ 署名用電子証明書用、利用者証明用電子証明書用、住民基本台帳用、券面事項入力補助用</p>	0	0	0
③ ①、②以外の行政事務	<ul style="list-style-type: none"> 戸籍の届出、埋葬・火葬許可、国民健康保険関係各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付、介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付 等 	0	18	34
④ 受託窓口事務等	<ul style="list-style-type: none"> プレミアム付商品券、入場券、ごみ袋、ごみ処理券、し尿処理券、バス回数券等の販売 等 敬老乗車証、タクシー券等の交付 等 各種申請書(申込書)の地方公共団体への取次、施設(公民館等)の利用申込・鍵の授受 等 その他(マイナンバーカード申請支援業務、新型コロナワクチン接種予約受付業務等) 	5	151	4,502
合計(重複を除く)		5	278	4,931

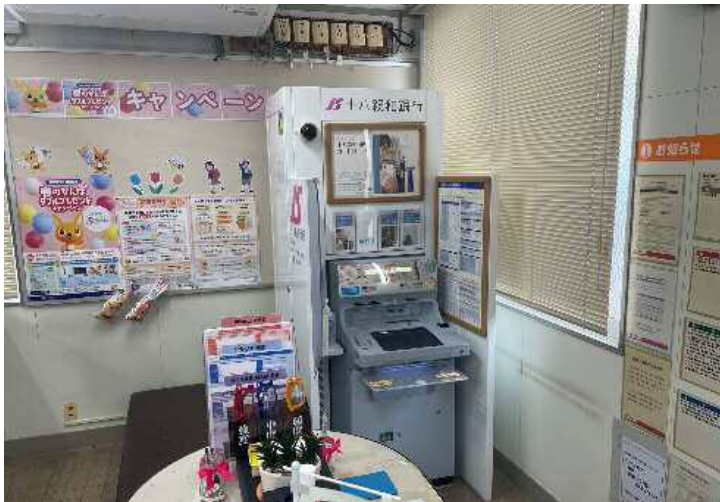
※ 2022年5月10日:宮崎県都城市より1局で受託開始
2022年6月11日:福島県南相馬市より1局で受託開始

Ⅲ 各事業の現状及び今後の取組

(4) 地域金融機関との連携

- 地域の皆さまの利便性向上を目的として、地域金融機関のATMコーナーの設置及び銀行手続事務の受付・取次を実施
- これまで、全国18カ所の郵便局にATMコーナーを設置(全6行)するとともに、全国6カ所の郵便局で銀行手続事務の受付・取次を実施(全2行)(2022年7月1日現在)

地域金融機関のATMコーナーの設置



(設置事例)
2022年5月30日～
十八親和銀行ATM
(三井楽郵便局)

郵便局における銀行手続事務の受付・取次



(設置事例)
2022年3月7日～
東日本銀行の手続事務窓口
(石岡郵便局)

<地域金融機関ATMコーナーを設置中の郵便局>

- ・宮崎銀行(上椎葉郵便局(宮崎県))
- ・富山銀行(高岡郵便局(富山県))
- ・南都銀行(黒滝郵便局(奈良県)他5局)
- ・きらぼし銀行(一橋学園駅前郵便局、調布金子郵便局(いずれも東京都))
- ・紀陽銀行(金屋郵便局、串本郵便局、本宮郵便局(いずれも和歌山県))
- ・十八親和銀行(雲仙郵便局(長崎県)他4局)

郵便局の窓口において、地域金融機関の個人のお客さまから、住所変更、氏名変更、印鑑変更等の受付、口座解約、振替・振込等の取次を実施

- ・南都銀行の手続事務を、黒滝郵便局(奈良県)他2局で実施
- ・東日本銀行の手続事務を、石岡郵便局(茨城県)他2局で実施

Ⅲ 各事業の現状及び今後の取組

(5) その他業務

- 他企業と連携しながら、地域やお客さまニーズに応じた多種多様な商品・サービスを展開することで、郵便局ネットワークの価値向上に取り組む

■ 各種取組

JR東日本との連携

- 両社の強みであるネットワークを活かし、人・物・情報の地域内外での活発な交流促進を目指して、様々な分野で連携
- 2020年8月から江見駅局で郵便局窓口と駅窓口の一体運営を実施
- 2021年11月にJR東日本の「STATION BOOTH(個室シェアオフィス)」を郵便局等の当社施設に設置



江見駅局(千葉県)

防災向け 宅配型 トランクルーム

- 「ゆうパックの新たな利用価値の創出」及び「地域の防災支援」を目的として、宅配型トランクルーム大手の寺田倉庫と連携し、防災向け宅配型トランクルーム「防災ゆうストレージ※」を共同企画し、販売を開始
 - ※ 災害に備え、長期避難用の防災備品や大切な思い出の品を、居住地外に避難させておくサービス
- 2022年2月からサービス開始



サービスイメージ

物販事業の現状と今後の取組み

I 物販事業のサービスの概要

I 物販事業のサービス概要

(1)各事業の概要

カタログ



- 郵便局で各種商品サービスをカタログ等で販売。
- 取扱商品:食品(主に産直品)、日用品、印刷サービス等
- 販売チャネル:郵便局、ECサイト

店頭



- 郵便局窓口の空きスペースを活用し、文具、雑貨等を陳列販売。
- 取扱商品:絵はがき、文具、雑貨、オリジナルフレーム切手、書籍等
- 販売チャネル:郵便局、ECサイト(一部商品)

広告



- 郵便局のスペース等を広告媒体として販売。
- サービス:ポスター、パンフレットの掲出、イベントスペース貸出 等
- 対象箇所:郵便局内ロビー、郵便局舎壁面

I 物販事業のサービス概要

(2) 沿革

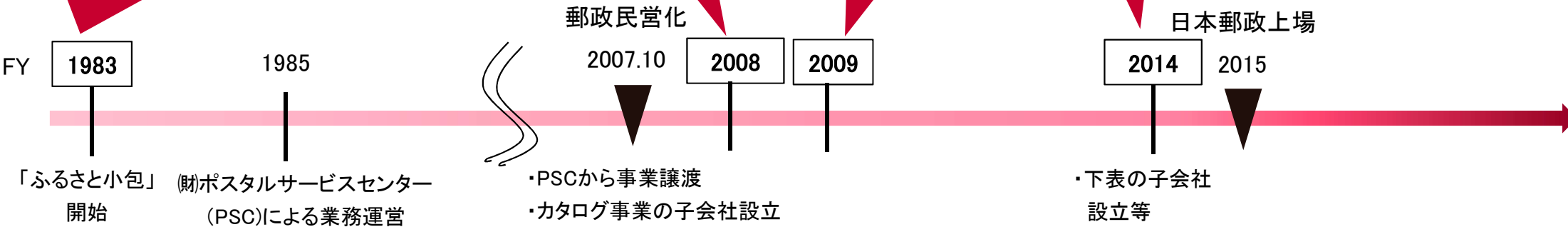
カタログ事業開始

- 地域振興
- ゆうパックの利用拡大

広告事業開始

店頭販売事業開始

子会社化を推進



□ 民営化によるカタログ事業の変化

項目	民営化前	民営化後
カタログ事業の意義	<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献 ・ゆうパック利用拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献 ・ゆうパック利用拡大 ・収益事業(民営化後の新規事業)
事業運営会社	PSC	(株)郵便局物販サービス(TS) (JPの議決権所有割合100%)
PSC、TSの役割	【PSC】 <ul style="list-style-type: none"> ・商品提供者からの業務受託(注文情報のデータ化、カタログ制作) ・JPとの取引関係はなし(掲載商品について適宜協議) 	【TS】 <ul style="list-style-type: none"> ・カタログ商品の販売者(商品提供者とは商品仕入契約) ・JPとは販売斡旋契約を締結、販売手数料を支払。

□ 2014年度設立等子会社

会社名	出資形態	目的	議決権所有割合 ()は出資者
JPコミュニケーションズ(株)(JPC)	新規設立	JP本体で行っていた広告事業の運営業務を子会社化	100% (JP)
(株)ゆうゆうギフト(YG)	株式譲受	グループ外のカタログ販売会社を子会社化(百貨店商材を取扱)	51% (TS)
JP東京特選会(株)(JPTT)	〃	〃 (東京の地場商品を取扱)	51% (TS)

I 物販事業のサービス概要

(3) ビジネスの仕組み

ア 各社の役割

日本郵便

- 事業戦略の構築、子会社の管理及び指導。
- 子会社から営業活動、販売業務を受託(子会社から受託手数料を受領)。

子会社

- 商品企画、注文データ処理、顧客対応等事業運営に関する実務全般。

イ 業務の流れ

① カタログ及び店頭

【商品企画】

- ① 販売者(TS等子会社)が商品企画
- ② 販売者とJPで協議し商品決定
- ③ 販売者がカタログや店頭商品を手配、郵便局へ送付

【お客さまご利用時】

- ① お客さまが郵便局で購入申込
- ② 郵便局から販売者へ購入情報連携
- ③ 販売者が商品提供者へ発送指示

② 広告

【媒体開発】

- ① JPコミュニケーションズ(JPC)が媒体開発
(例:郵便局の壁面を広告用途として利用等)
- ② JPCとJPで協議し商品化決定、広告利用を募集開始

【広告主ご利用時】

- ① 広告主がJPCや郵便局へ利用申込
- ② JPCから郵便局へ広告物送付、掲出依頼

Ⅱ 物販事業の今後の取組み

Ⅱ 物販事業の今後の取組み

- 「共創プラットフォーム」実現に向けて、物販事業においては以下の取組みを実施。
- 郵便局のネットワークとデジタル技術の活用で唯一性あるサービスを提供し、持続的な物販事業運営を目指す。

施策	方針	取組内容
I <u>物販における商品 ポートフォリオの転換</u>	グループ外企業との共創により、これまでのギフト中心のポートフォリオを転換し、お客さまが日常的に郵便局をご利用できるサービスを創出。 郵便局ネットワークを活かし、公共性を考慮したサービスを展開。	<ul style="list-style-type: none"> ・楽天モバイルカウンター設置 ・ファミリーマート商品の店頭販売 ・ローソン商品の移動販売
II <u>EC等新規販路の 充実</u>	物販事業の可能性を広げるため、郵便局窓口以外の販路(特にEC)による販売を推進し、郵政グループ全体の成長に寄与。	<ul style="list-style-type: none"> ・自社ECサイトの充実 ・EC事業者様への出店/出品
III <u>デジタル化の推進</u>	<p>①データ基盤整備 物販事業を含めた各サービスのお客さま情報を一元化し、お客さまへシームレスな提案を実現。</p> <p>②デジタル技術を活用したサービス開発 郵便局ネットワークとデジタルを活用した新たなサービス開発。</p>	<p>①グループお客さまデータ基盤の整備</p> <p>②「JPショールーム」の実施</p>

Ⅱ 物販事業の今後の取組み

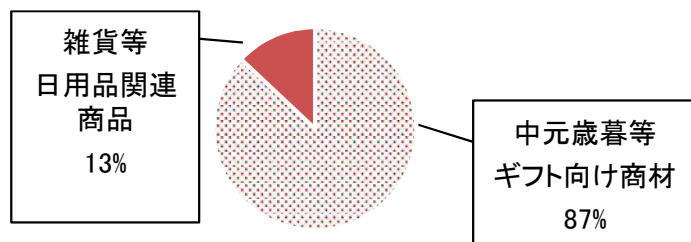
(1) 物販における商品ポートフォリオの転換

現在のポートフォリオ

ギフト向け商材が約9割

⇒お客さまに日常的にご利用いただけるサービスを充実するには、様々なパートナー企業との連携が必要。

【カタログ・店頭商品構成比(2021年度)】



新たな取組

パートナー企業と連携し、お客さまに日常的にご利用いただけるようなサービスを試行実施。

【パートナー企業】

- 楽天モバイル株式会社様
楽天モバイルの申込等カウンターを郵便局内に設置
- 株式会社ファミリーマート様
ファミリーマート様の商品を郵便局窓口で販売
- 株式会社ローソン様
郵便局の空きスペースを配送拠点とした移動販売

【楽天モバイル株式会社様】



展開時期: 2021年6月～
展開規模: 全国285局
サービス: 「楽天モバイル」の料金プラン相談、
契約手続き。

【株式会社ファミリーマート様】



展開時期: 2021年10月～
展開規模: 茨城県1局
サービス: 「ファミリーマート」の食品や
日用品を郵便局窓口で販売。

【株式会社ローソン様】



展開時期: 2022年7月～
展開地域: 新潟県南魚沼市(配送拠点1局、販売拠点19ヶ所)
サービス: 「ローソン」や地元スーパー
の食品を専用車で移動販売。

II 物販事業の今後の取組み

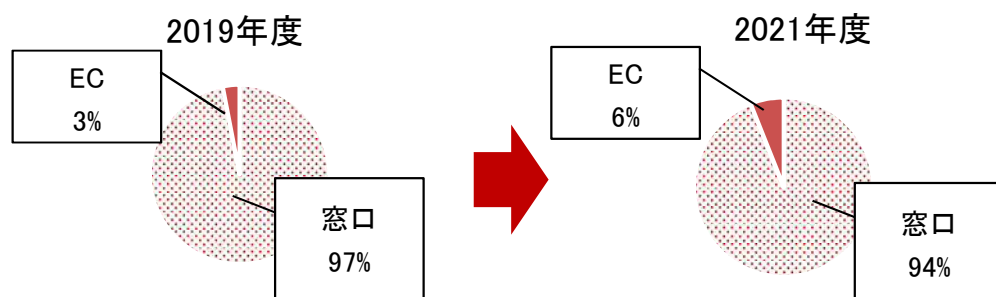
(2) EC等新規販路の充実

自社ECサイトの充実

デジタル化の加速により、EC利用は増加。
商品ラインナップの充実等により、更なるECの利便性向上を図る。

【販路別販売シェア】

EC利用割合は過去2年間で倍になっている。



【取組事例】

株式会社トモズ様の商品を、自社ECサイト「郵便局のネットショップ」で取扱(2021.3～)。

ドラッグストア (販売元: トモズ蒲田店)



EC事業者様への出店/出品

当社のカタログ商品を、他社のECサイトで販売(EC事業者様への出店)。
当社以外の販路を拡大し、郵政グループ全体の成長に寄与。

【出店サイト一例】



楽天市場

楽天グループ株式会社様
(2022.3～)



dショッピング

株式会社NTTドコモ様
(2018.10～)



JRE MALL

東日本旅客鉄道株式会社様
(2019.10～)



PayPayモール

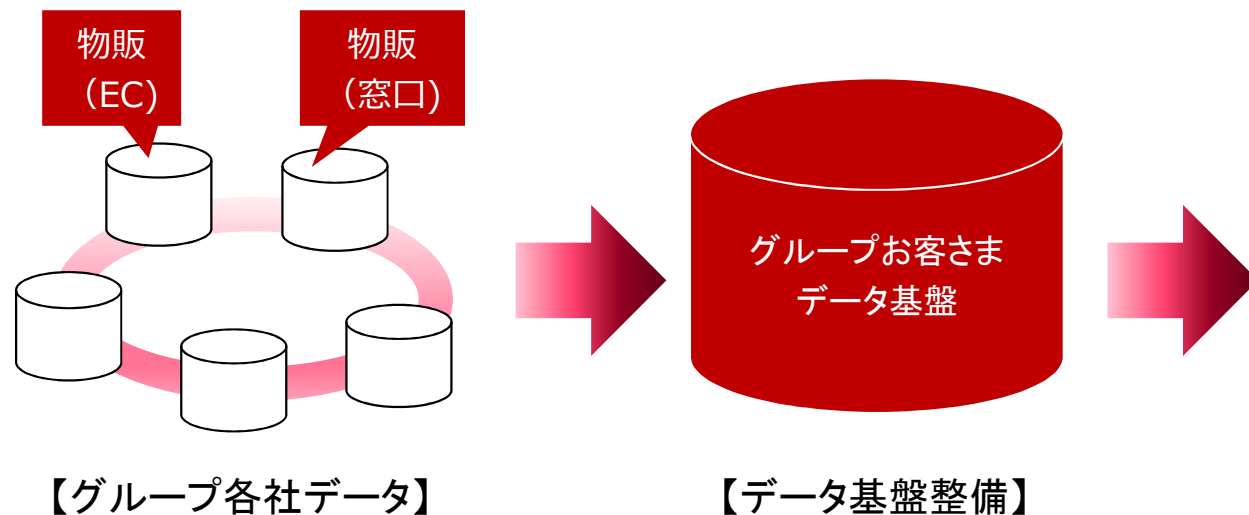
ヤフー株式会社様
(2020.10～)

Ⅱ 物販事業の今後の取組み

(3) デジタル化の推進

ア グループお客さまデータ基盤の整備

- 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。
- 本取組に関し、物販事業は郵便局窓口及びECのデータを一元的に管理することで、お客さまへシームレスなサービス提供を可能にする。



【共創プラットフォーム】

お客さまのライフスタイルに応じて、各チャネルのサービスをシームレスにご提供。

リアル郵便局

- お客さまに最適な物販事業の各種サービスをご案内
- 物販サービスのご利用をサポート

デジタル郵便局

- ご自宅等でいつでもご利用いただける物販サービス(EC)のご案内

Ⅱ 物販事業の今後の取組み

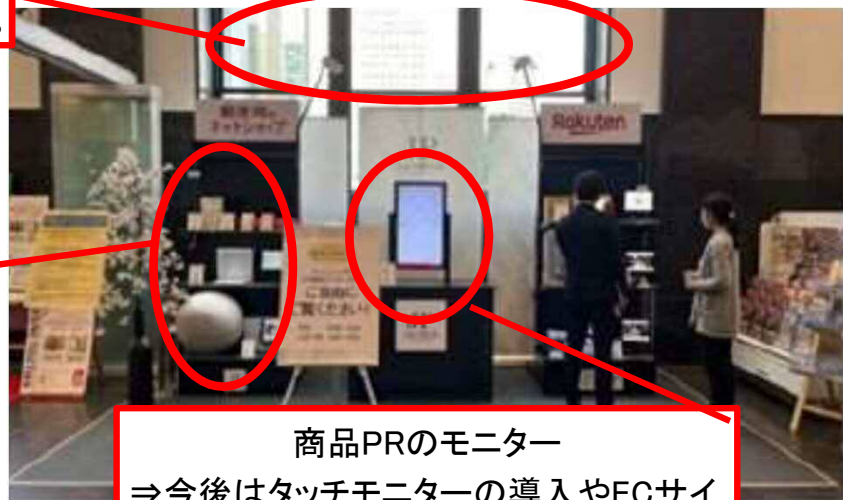
(3) デジタル化の推進

イ デジタル技術を活用したサービス開発

- 郵便局チャネルとデジタル技術を活用し、郵便局をお客さまにとってより魅力的な体験ができる場にするため、ECサイト等の商品を購入前に事前に体験できる新サービス「JPショールーム」を2022年2月～3月に東京中央郵便局、都筑郵便局（神奈川県）で試行実施。
- センシング技術等の活用で来場者の年代や性別、視線などを分析し、お客さまの興味関心などをデータ化して出品企業様にフィードバックすることで、マーケティング面の共創を目指す。

AIカメラによるセンシング
⇒出品企業様のマーケティング
に活用できるデータについて、
他の手段(AIビーコン)による取
得・分析も含め、引き続き検証。

【東京中央郵便局での試行状況】 (2022.2.28～2022.3.26)



出品企業様の
商品展示

商品PRのモニター
⇒今後はタッチモニターの導入やECサイ
トのQRコード等の表示 により、ご来場
者様のご購入をサポート。

- 2022年度はサービス内容の一部を見直しながら、試行エリアを拡大予定。
- 2023年度以降の商用化を目指す。