

# グループ横断的なDX推進の取組 ～「みらいの郵便局」の実現に向けて～

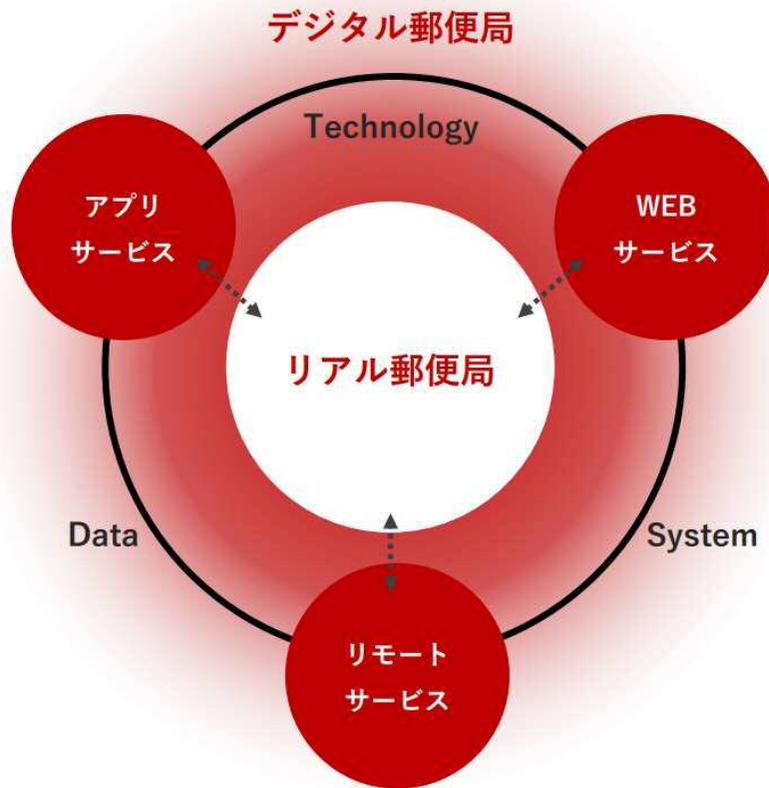
2023年6月26日  
日本郵政株式会社

# **1. 未来の郵便局が目指すもの**

デジタル時代の郵便局の目指す姿

# 「みらいの郵便局」

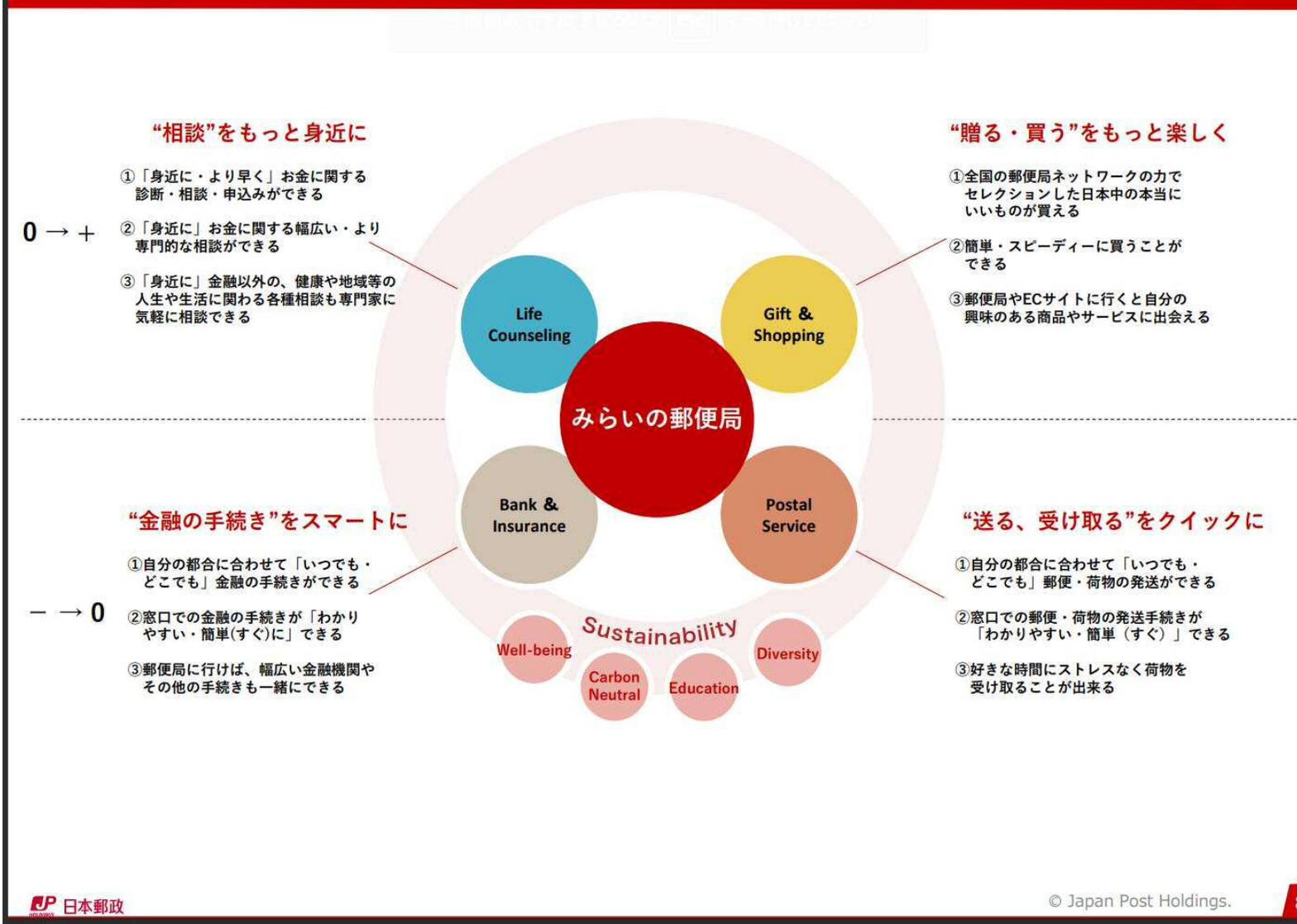
デジタルにより変革した「新しいリアル郵便局」と、デジタルにより支えられた「『局外』の様々な接点」が相互にシームレスに連携・機能し、お客さまに一体的な体験価値を提供するプラットフォーム



デジタル郵便局の機能は、Web/アプリサービスだけではなく、リアル郵便局の中にも「溶け込んで」新しい郵便局の体験を創り出す。

デジタル、リアルサービスがシームレスにつながることで、お客さまに、よりスマートで、より快適な体験価値を提供する。

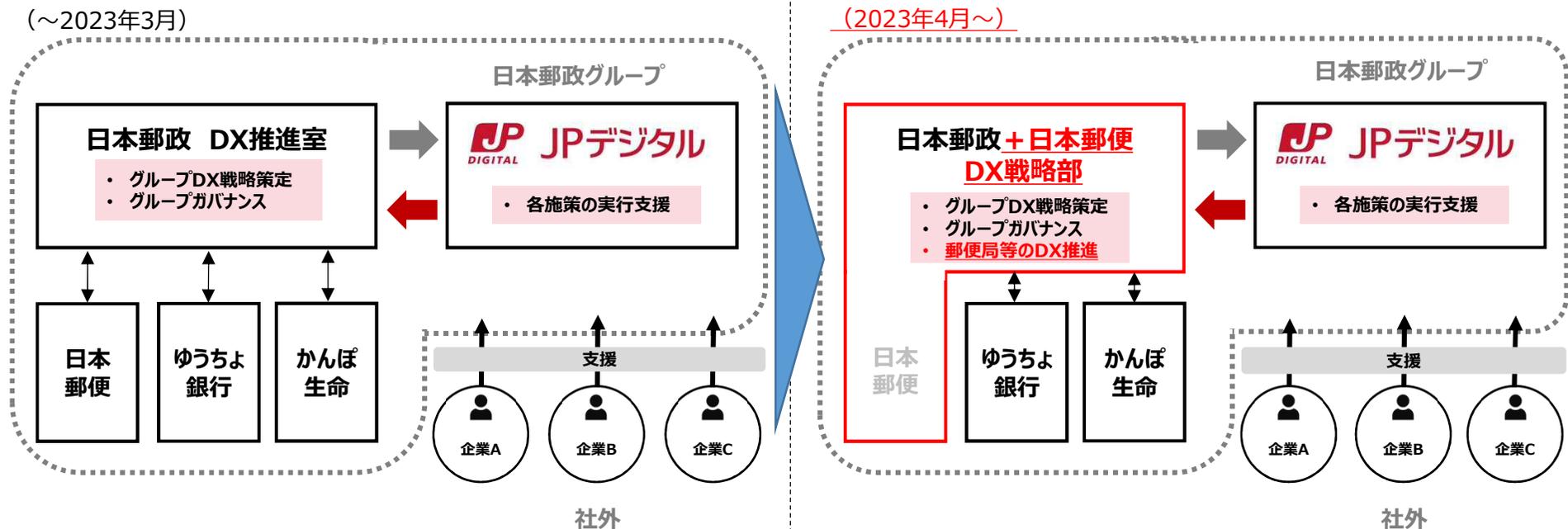
「みらいの郵便局」が提供する体験価値



## **2. グループ横断的なDX推進体制（2023年度）**

## 2023年度のDX推進体制について

- ・ グループ経営戦略の主要な柱としての「DX」について、主要な顧客接点である郵便局において、グループ全体の戦略・方向性を踏まえた一体的な検討・推進が求められることから、日本郵政と日本郵便の組織名を「**DX戦略部**」に改称し、一体的に運営。
- ・ 日本郵政グループのDXを、より一体的・効果的に推進するための戦略・ガバナンスを確立するとともに、ゆうちょ銀行・かんぽ生命等とも連携し、DX文脈での将来的な日本郵政グループの絵姿を描く。
- ・ JPデジタルは、デジタル施策の専門家集団として、引き続きグループDX施策の伴走・支援を実施。



### **3. 具体的な取組状況**

# 日本郵政グループDXの基本的な考え方

- デジタル技術の活用によって、主要3事業（郵便・貯金・保険）及び共通事務（人事・労務管理等）を効率化し、社員の業務負担を軽減。
- 同時に、地域に根差した「郵便局」と「社員」という最大の強みを発揮し、お客さまサービス向上及び新規事業の創出に注力。

## 主要3事業（郵便、貯金、保険）の効率化

例) 顧客接点のデジタル化（セルフ化、省人化）



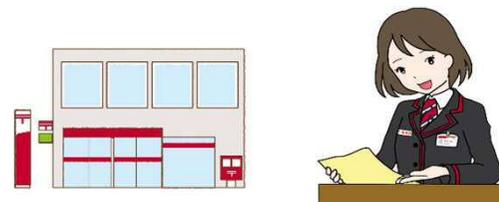
## 共通事務の効率化

例) 事務作業のデジタル化（ペーパーレス化）



## お客さまサービス向上

例) 人の温かさという強みを活かした相談業務等の強化



## 新規事業の創出

例) 地公体や企業からの事務受託等による収益源の多様化



デジタル技術の活用

# 顧客接点のデジタル化（郵便局窓口）

## 施策概要

- 大規模局は、タブレットやセルフ端末機を活用することで、窓口業務をセルフ化・省人化して、社員の業務負担を軽減し、相談業務等を強化。（2021年7月から開始、順次実施局拡大（現在12局で実施））
- 小規模局は、専門社員等とオンライン接続することで、社員の業務負担を軽減しつつ、取扱商品を拡充。（2022年10月から一部の地域で開始、2023年度に順次全国展開を予定）
- インターネット上での郵便局のプラットフォームとなる新たなアプリの提供など、オンラインサービスを拡充。（2023年10月開始予定）

## 現状

### 大規模郵便局

- ・郵便、貯金、かんぽ、がん保険等の基本サービスを提供
- ・投資信託、変額年金保険等の取扱局限定商品も提供

来局者数多い

### 小規模郵便局

- ・郵便、貯金、かんぽ、がん保険等の基本サービスを提供
- ・投資信託など取扱局限定商品は大規模郵便局へトスアップ

社員数少ない

## 将来

### 大規模郵便局

- ・郵便、貯金、かんぽ、がん保険等の基本サービスを提供
- ・投資信託、変額年金保険等の取扱局限定商品も提供

2021年7月一部開始

- ・お客さまによるセルフ手続きの拡大
- ・社員は相談業務等に注力



### 小規模郵便局

- ・郵便、貯金、かんぽ、がん保険等の基本サービスを提供

2022年10月一部開始

- ・専門社員等とオンラインでつなぎ、複雑なご用件・ご相談は専門の社員が対応
- ・取扱局限定商品の受付拡大



専門社員  
集約センター等



スマホ・Web

2023年10月開始予定

- ・オンラインサービスの拡充
- ・窓口とオンラインの連携

# 「みらいの郵便局」構想

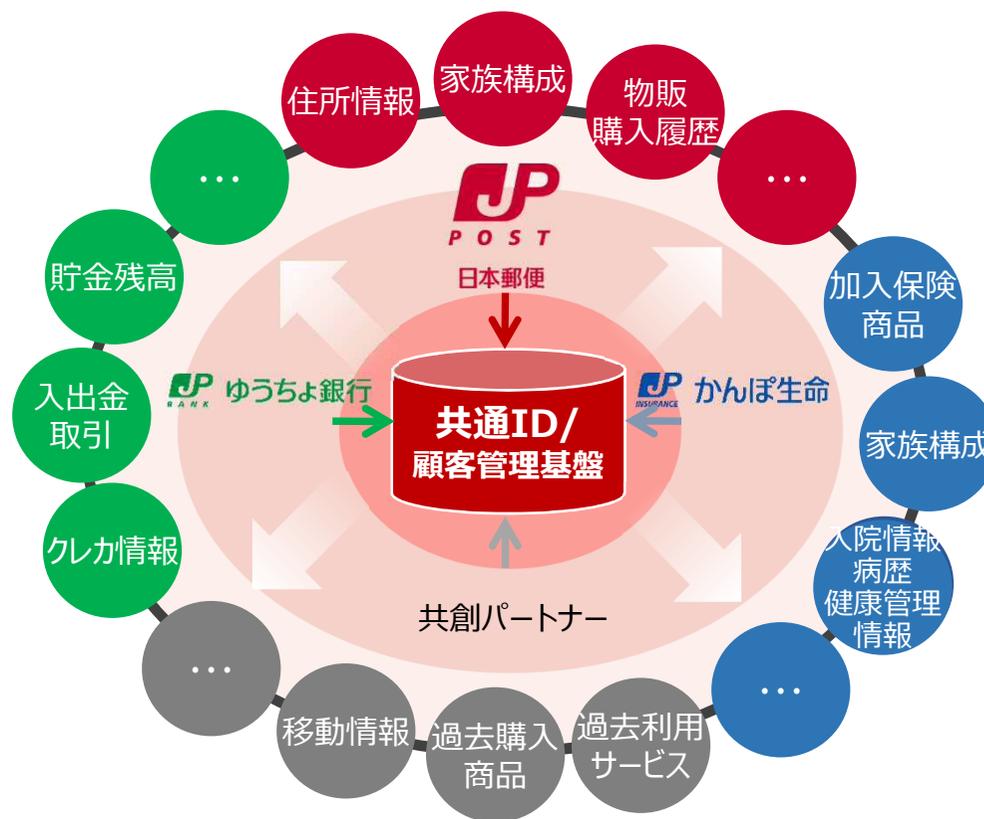
- ・「みらいの郵便局」とは、デジタル技術を活用して、郵便局のお客さまの体験価値を、徹底的に高めることを目指したプロジェクト。
- ・「郵便局窓口のデジタル化」に加え、お客さまのあたらしい接点となる「郵便局アプリ」、お客さまのデータを一元的に保有・活用できる「グループ共通ID/グループ顧客管理基盤」を構築中。

## 郵便局アプリ

※初期リリースは「送る」「受け取る」機能にフォーカス



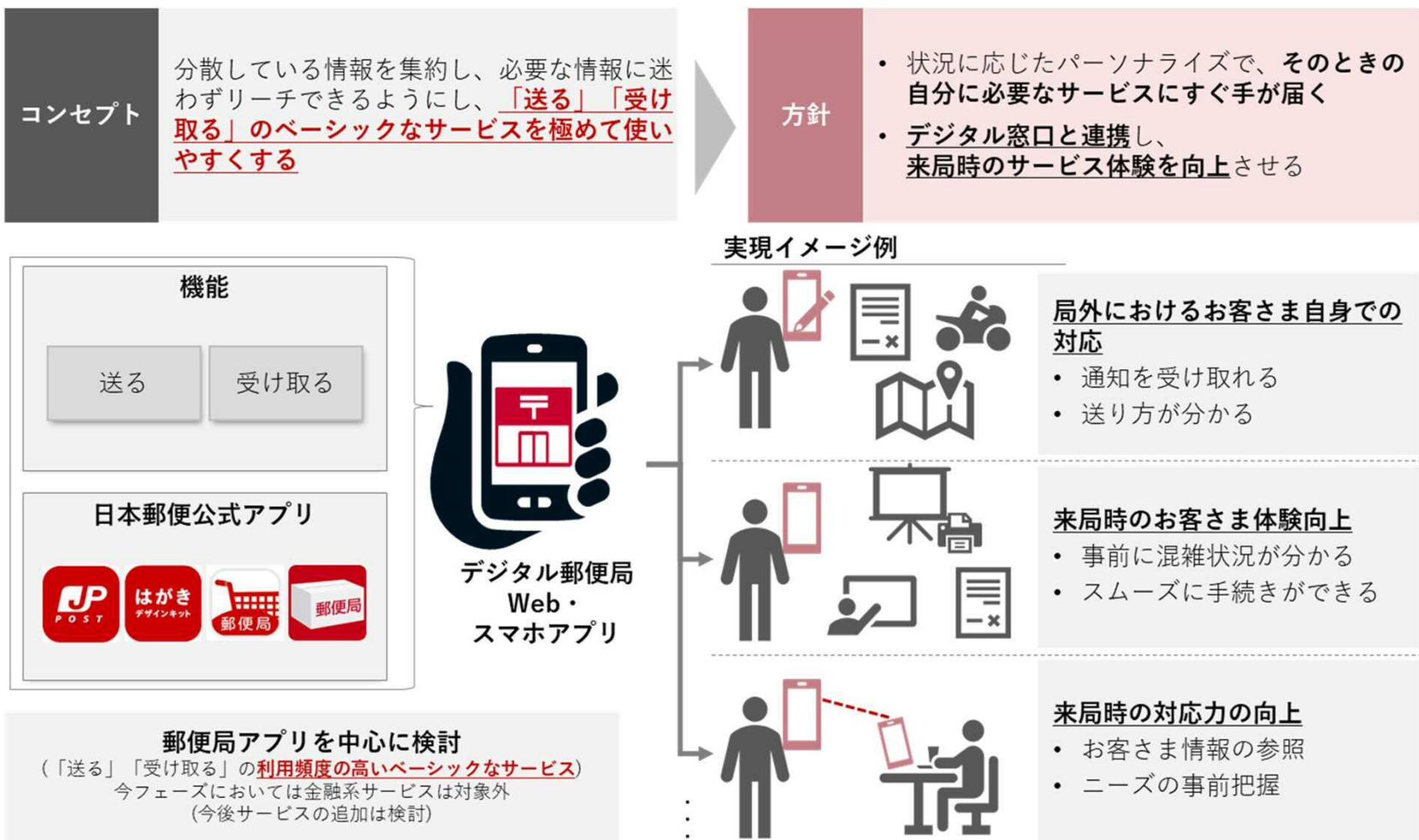
## グループ共通ID/グループ顧客管理基盤



# 郵便局アプリ：施策概要と利用シーン

## 施策概要

- 当グループの公式アプリを段階的に連携・統合し、グループの「プラットフォームアプリ」化を目指す。
- まずは、「送る、受け取る」等の利用頻度が高いサービスを対象に、現在既にご利用いただいているアプリ（日本郵便アプリやゆうパックスマホ割アプリ）に搭載されている既存機能を統合。
- 2023年10月サービス開始予定。今後、デジタル上の顧客接点として、機能拡充予定。

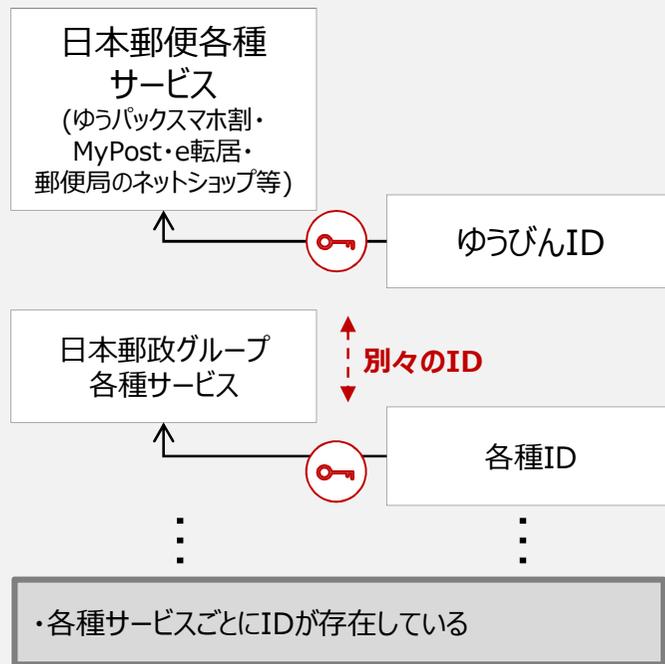


# グループ共通ID：施策概要と利用シーン

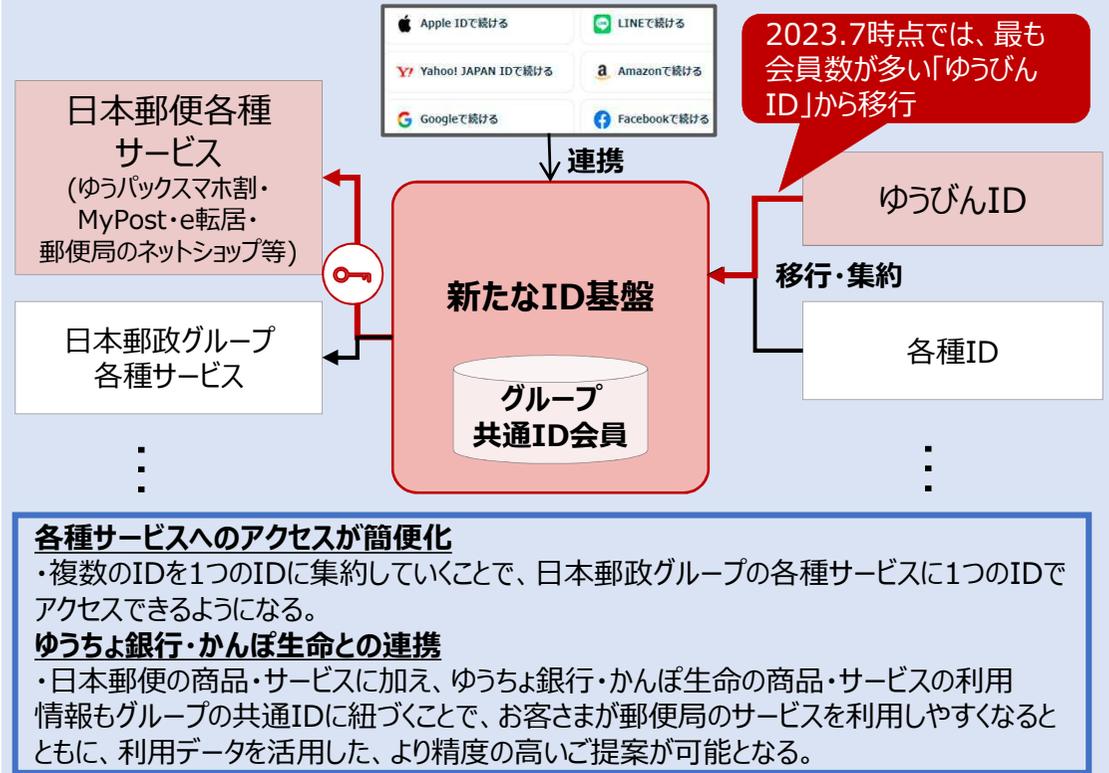
## 施策概要

- 日本郵政グループに存在する複数のIDを1つに集約することを目指し、新たなID及び基盤を構築する。
  - **2023年7月、まずは日本郵便内で最も会員数の多い「ゆうびんID」を、新たなシステム基盤※に移行。**
  - 将来的には、郵便局及び郵便局アプリ上のお客さまのサービスご利用履歴を一元的に蓄積・分析し、お客さまの利便性向上と、**お客さま個々人の状況に応じた提案を行うことができる環境を構築していく。**
- ※「ゆうびんID」の利用者は、従来と同様のサービスを利用可能。名称も変更しない。(規約改正はあり)

### 現状

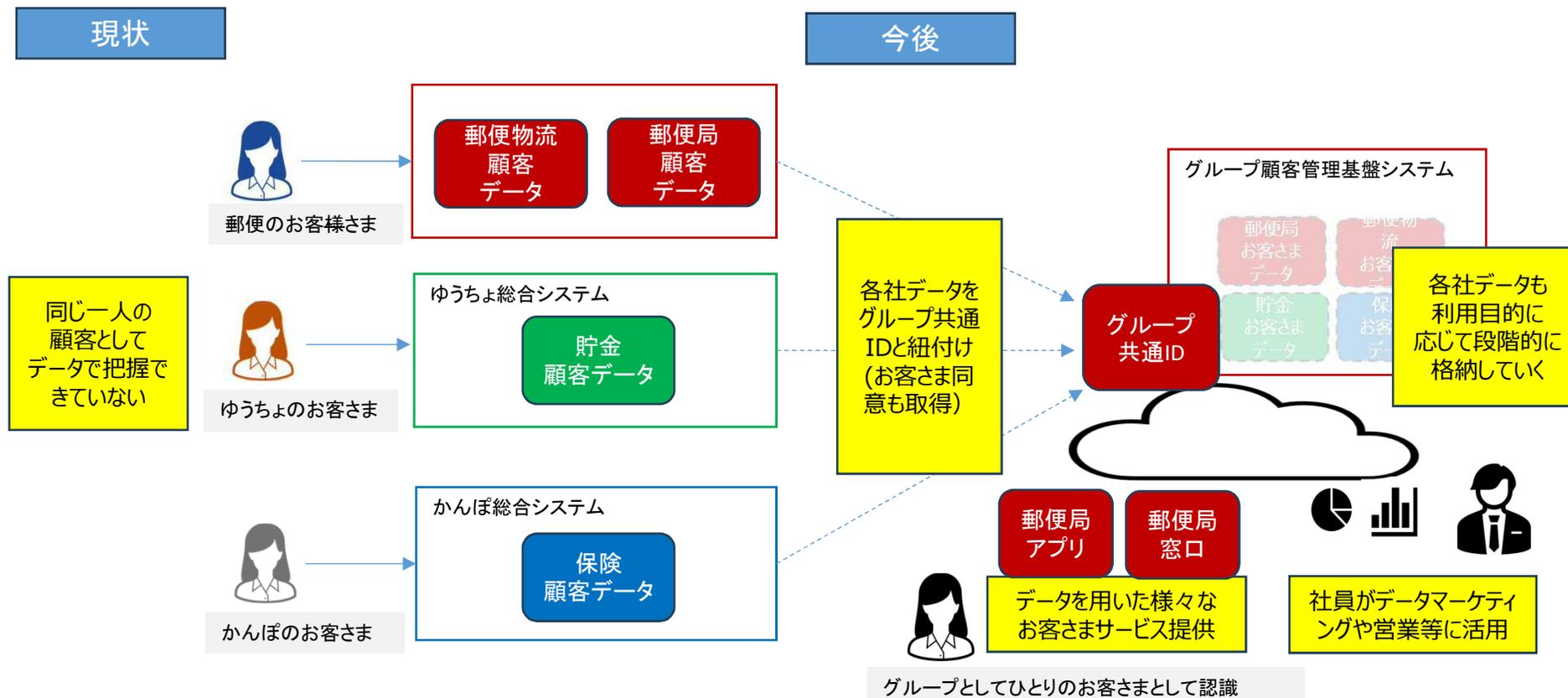


### グループ共通IDで実現を目指すこと



# グループ顧客管理基盤とは

- 現状は、グループ各社が縦割りで顧客データを管理しているため、一人の顧客データとしての把握、利用ができていない。
- 各社の顧客データを新ID（グループ共通ID）と紐付けることで、マーケティング等施策の計画・実行・高度化、新サービスの創出、ビジネスの意思決定等に活用。
- グループ顧客管理基盤は、上記を実現するために外部のクラウドサービス(Amazon)上に構築したデータ管理・分析システム。
- 現在、顧客データの取扱いに関する制度やルールを整備検討に着手中。

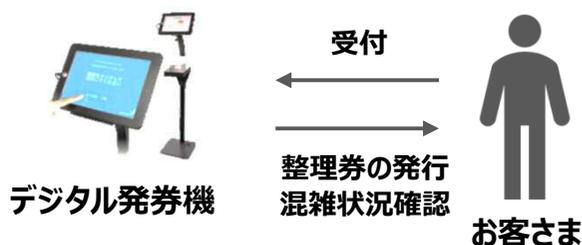


# デジタル発券機：施策概要と利用シーン

## 施策概要

- デジタル発券機は、インターネットにつながった発券機で、お客さまは郵便局外でも窓口の混雑状況を確認可能。**社員にとっても、対応前にお客さまのご用件を確認できるため、業務の効率化に活用可能。**
- 来局者データ（来局者数、待ち時間等）が蓄積されるため、適切な要員配置、自局のオペレーションの分析等に活用可能。
- さらに郵便局アプリと連動し、郵便局を探す→混雑状況を確認する→事前に整理券を発券する、という来局動線が可能となり、お客さまの利便性向上に繋げる。
- 郵便・金融窓口の取扱件数が多い郵便局を中心に、2023年度中に100局程度に導入予定\*。  
※ 2023年6月1日（木）現在、34局に配備中

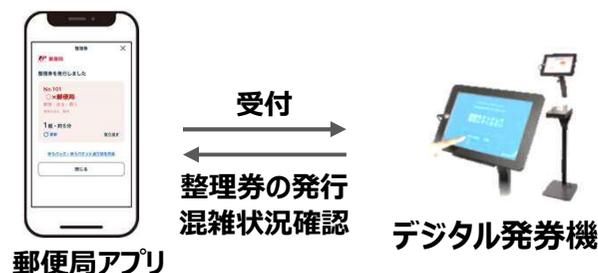
### 2023年6月時点（※デジタル発券機配備局のみ）



#### 窓口での待ち時間に係るお客さま体験の改善

- 来局時に、局内にあるデジタル発券機からご用件別（郵便・金融）の整理券を発券。
- インターネットから、ご用件別の待ち組数・待ち時間を確認できるため、局外にいても混雑状況を把握でき、待ち時間を有効に活用できる。
- また、社員にとっても、お客さまのご用件が可視化されるため、業務の効率化に活用できる。

### 郵便局アプリリリース後（※デジタル発券機配備局のみ）



#### 郵便局アプリと連動した更なるお客さま体験の向上

- 事前に郵便局アプリから用件別（郵便・金融）の整理券を発券できる。
- 該当する郵便局の窓口の待ち組数・待ち時間がアプリに可視化されることから、来局前に混雑状況を把握でき、郵便局内の待ち時間を減らすことができる。

## 今後の展開スケジュール

施策	2023年度			2024年度		2025年度
	第2Q	第3Q	第4Q	上期	下期	
郵便局窓口のデジタル化		★キャッシュレス端末全局配備 (9月末)				
	オンラインサポート体制の拡充 (2022年10月から試行開始)					
	セルフ化の推進 (郵便窓口のセルフレジ (2021年7月から試行開始))					
郵便局アプリ	開発	★郵便局アプリリリース (10月)		ゆうちょ銀行・かんぽ生命との連動検討		準備出来次第サービス開始
				お客さま・社員の声を踏まえ随時機能改修		
グループ共通ID	★グループ共通IDリリース (7月)			ゆうちょ銀行・かんぽ生命との連動検討		準備出来次第サービス開始
				お客さま・社員の声を踏まえ随時機能改修		
デジタル発券機	34局に導入	★郵便局アプリからの発券可能 (10月)				
				繁忙局を中心に導入局拡大		
				お客さま・社員の声を踏まえ随時機能改修		