

(参考資料)

資料262-2

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

2023年6月26日

日本郵政グループ

顧客接点のデジタル化（郵便・物流事業）

- お客さまの「差し出しやすさ」や「受け取りやすさ」を追求したサービス拡充を順次実施。
- 中期的には、デジタル化された情報に基づくオペレーションの効率化を目指す。



顧客接点のデジタル化（銀行事業）

- スマートフォンを使っていつでも現在高や入出金明細を確認できる「ゆうちょ通帳アプリ」の機能も順次拡大。（2022年3月に送金機能、2023年5月に通常払込み・税公金QR収納・ATM入出金機能を追加）
- お客さまの資産・収益が見える化し、家計管理を支援する家計簿アプリ「ゆうちょレコ」を2023年2月にリリース。
- 総合口座開設等の手続きを「かんたん・べんり」にお客さま自身で行っていただけるよう、セルフ型営業店端末「Madotab」を、2022年5月から、段階的に導入。（2023年3月までに全ゆうちょ銀行直営店で取り扱い開始。）

オンラインサービスの充実

ゆうちょ通帳アプリ



2023/3末時点 745万口座
(2022/3末対比 +263万口座)

ゆうちょレコ（家計簿アプリ）

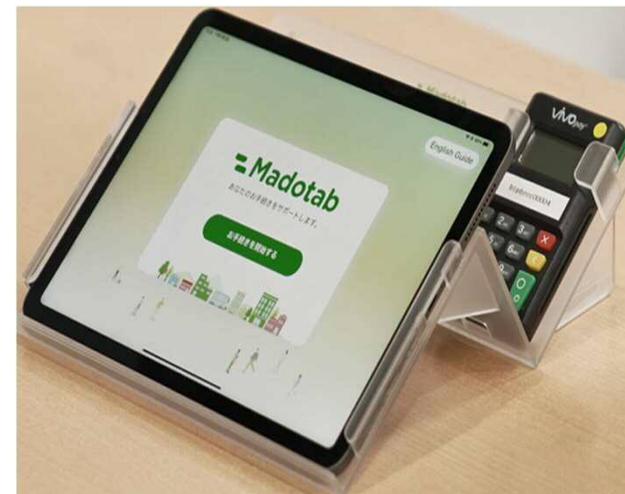


複数の金融機関やカードのお金の動きをまとめて確認できます

使ったお金をカテゴリーごとに確認できます

窓口業務の効率化

「Madotab」イメージ



顧客接点のデジタル化（生命保険事業）

- お客さまや社員をサポートするため、デジタルを効果的に活用
- 最適なタイミング・幅広いチャネルで、簡便な手続き・充実したアフターフォローを提供
（カスタマーセンターは、2022年4月以降、段階的に業務・拠点を拡大）

オンラインによる同席を活用した最適なお提案

- お客さまとカスタマーセンターがオンラインで同席のもと、お客さまに寄り沿った最適なお提案を実施
（22.7からスモールスタート）



幅広いチャネルを選択可能

- お客さまが希望するチャネル（対面、オンライン、電話）で手続きを実施可能
（順次、オンラインで請求できる範囲を拡大）



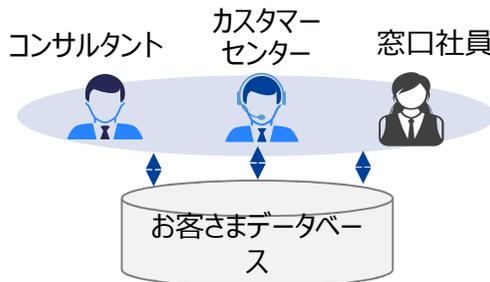
手続きが簡便にその場で完結

- デジタル化により手続きを簡便化
- カスタマーセンターが不明点をその場でサポート
（22.4からマイページのチャットサポートを開始）



チーム一体でサポート

- 契約、問合せ情報等を集約した共通のデータベースに基づきお客さまサポート
（22.10以降、順次データを拡充）



充実したアフターフォロー

- 対面に加え、メールやSMS等のデジタルを活用したアフターフォロー
（22.1から満期案内メールを試行開始）



(参考) 新規事業の創出

- ・ デジタル化により社員の業務負担を軽減するとともに、前述のとおり、主要事業（郵便、貯金、保険）のお客さまサービス向上を図る。
- ・ 同時に、郵便局の強み・良さを活かした新規事業を創出し、収益源の多様化につなげる。

観点	施策例
地域社会の発展に貢献	・地公体との連携（事務受託、マイナンバー申請業務受託等） ・他社との協業（他金融機関の事務受託等） ・地域コミュニティの活性化（特産品の掘り起こし、販路拡大等） 等
地域のお客さまのより豊かな生活に貢献	・高齢者支援サービス（みまもり、シニアサービス等） ・買い物支援サービス ・教育（IT、農業、職業体験等）、医療（オンライン診療等） 等

上記に加え、日本郵政グループの持続可能な成長の実現に向けて、カーボンニュートラルに向けた取組み（地域のカーボンニュートラル化の拠点等）や誰もが使いやすい郵便局の実現（バリアフリー、外国人のお客さま等）にも対応。