

# 郵政民営化委員会 ヒアリング資料

平成 20 年 9 月 25 日

郵便事業株式会社

# 目次

---

1	サービス提供状況		
(1)	サービス水準の維持・向上	.....	3
(2)	ニーズを把握した多様なサービス	.....	4
(3)	会社間連携	.....	5
(4)	ユニバーサルサービスの提供	.....	6
(5)	社会貢献	.....	7
2	経営の状況		
(1)	経営の自主性等	.....	9
(2)	新規事業の開拓	.....	10
(3)	業務の効率化等によるコスト削減	.....	11
(3-2)	間接業務の削減	.....	12
(4)	コンプライアンス態勢の強化	.....	13
3	公的サービスの推進体制	.....	14

# 1 サービス提供状況

## (1) サービス水準の維持・向上

- 内容証明及び特別送達の不適正認証や後納料金の誤請求で、お客さまに多大な迷惑をおかけしたが、改善策の定着に向け取組中
- サービス品質は、送達日数達成率の向上など民営化前の水準を維持

	(18. 10～19. 3)	(19. 10～20. 3)
送達日数達成率	97. 5%	97. 7%
	(19. 1. 1)	(20. 1. 1)
年賀元旦配達	1, 909百万通	2, 036百万通

# 1 サービス提供状況

## (2) ニーズを把握した多様なサービス

カーボンオフセット年賀、インターネットによる転居届受付等お客さまニーズを的確に把握したサービスを開発

- ① 年賀新商品販売  
〔ディズニーキャラクター年賀、デザイン年賀、カーボンオフセット年賀〕
- ② 企業等の物流改善の業務受託（19年10月）
- ③ 使用済みインクカートリッジの共同回収（20年4月）
- ④ インターネットによる転居届受付「ウェルカムタウン」（20年8月）
- ⑤ 中国向けインターネット・ショッピング・モール新設（20年8月）

# 1 サービス提供状況

## (3) 会社間連携

お客さまに対するサービスの提供を円滑に行なうため、現場の実態に即し、会社間の連携を強化

### ① 苦情等受付に関する会社間連携

お客さまからの郵便物等事故申告処理事務について、引き続き、受付は郵便局でも行うこととし、回答は、責任ある対応が可能な支店から行なうことに変更  
(20年7月)

### ② 窓口(交付)サービスに関する会社間連携

昼間帯における不在保管郵便物の交付事務は、支店併設局では、郵便局窓口でなく、ゆうゆう窓口で行なっていたが、「民分化前は郵便窓口で受け取れたのに分かりにくくなった」との苦情が寄せられたため、郵便局窓口で交付の事務を行なう方向でサービス体制の変更を試行中(20年9月1日から)

### ③ 営業に関する会社間連携

- ・ 特産品の営業において、郵便局長に支店の営業専門要員が同行し、共同で営業、お客さまの相談に応じる仕組みを展開
- ・ 郵便局で販売しやすいクーポンを発行

# 1 サービス提供状況

## (4) ユニバーサルサービスの提供

- 全国津々浦々にあまねく集配サービスを提供するため、約1,100の支店と約2,600の集配センターを設置
- 1日当たり、約3千2百万箇所(約6千8百万通(個))の郵便物等を週6日配達

1日当たり配達箇所数	約	3,200万箇所
1日当たり配達物数	約	6,800万通(個)
郵便ポスト設置数		192,157本
集配拠点	支店	1,091
	集配センター	2,558
集配個人受託者		5,635人

### 一 集配センターにおける管理体制の強化 一

- ① 担当課長の増配置 109人増配置[495人→604人](20年4月)
- ② 郵便局長による作業状況等確認事務の委託(検討中)

# 1 サービス提供状況

## (5) 社会貢献①

民営化後も、障害者に対する政策的低料金でのサービスの提供や、「ひまわりサービス」の提供等により、社会や地域に貢献

	19年度
① 郵便葉書等の無償交付	384 通
② 災害用郵便物の引受	3,581 通
③ 救助用郵便物の配達	551 通
④ 第三種郵便物(低料心身障害者団体発行)	12,227 万通
⑤ 第四種郵便物(点字・特定録音物)	223 万通
⑥ ひまわりサービス	148 自治体
( ⑦ 高齢者に対する過疎地域以外での声かけ(有料)	27 自治体 )

※ ①～⑥は社会貢献業務にあたりますが、第1期実施計画期間(平成19事業年度～平成21事業年度)において、社会貢献資金の交付は受けていません。

# 1 サービス提供状況

## (5) 社会貢献②

CSRを経営上の重要課題として捉え、環境保全活動の推進等企業としての社会的責任を遂行

### ◆ 環境保全活動の推進

- ① エコ安全ドライブの推進（全支店で実施）
- ② ビークル革新への対応（電気自動車、ハイブリッド車、電動リヤカー等の導入）
- ③ 再利用可能な環境配慮型「輸送梱包箱」の開発
- ④ 植林等による森林の育成
- ⑤ カーボンオフセット年賀、カーボンオフセットかもメールの発行

### ◆ 人に優しい事業環境の整備

- ① 支店社屋内のバリアフリー化（全支店実施）
- ② ポスト、切手・はがき発売機への点字表示（全施設実施）
- ③ 点字不在通知書の使用（全支店使用）
- ④ くぼみ入り葉書の発売

### ◆ 社会・地域社会への貢献

- ① 青い鳥はがきの配布（19年度281万枚）
- ② 年賀寄附金の配分
- ③ 静脈流通（インクカートリッジ、パソコン回収等）への貢献

## 2 経営の状況

### (1) 経営の自主性等

民営・分社化により、提携、出資等の制度的自由度が拡大したほか、企業会計、経営のシステム基盤等独立した企業経営の基盤を整備

- ① 制度的自由度の拡大（提携、出資、運賃面等）
- ② 企業会計（郵便事業株式会社独自会計）
- ③ 窓口会社を含む4社体制の下での、独立した企業経営
- ④ システムの充実（決済系（SAPの導入等）、人事系（総合人事システム））
- ⑤ 正社員化（月給制契約社員からの正社員登用）

#### 平成19年度下半期

	決算 ①	事業計画 ②	差引 ①－②
営業利益	1,073	868	170
経常利益	1,137	1,030	108
当期純利益	694	792	▲97

単位:億円

#### 平成20年度

	事業計画
営業利益	393
経常利益	707
当期純利益	549

## 2 経営の状況

### (2) 新規事業の開拓

- 民営化により参入可能となった物流分野等で子会社の設立などにより、新規事業を開拓
- また、宅配事業については、日本通運(株)との事業統合（21年4月）を目指す

- ① ロジスティクス業務第1号受託（19年10月）
- ② 大手通販会社物流改善のコンサルティング受託（19年11月）
- ③ 株式会社JPメディアダイレクトの設立（20年2月）
- ④ JPEクスプレス株式会社の設立（20年6月）
- ⑤ JPサンキューグローバルロジスティクス株式会社の設立（20年7月）
- ⑥ 中国向けインターネット・ショッピング・モール新設（20年8月）
- ⑦ ラ・ポスト、中国郵政庁、カハラ・ポスト・グループ（アジア太平洋の主要郵政事業体）との提携強化

## 2 経営の状況

### (3) 業務の効率化等によるコスト削減

業務量に応じた要員配置、JPSの推進、間接業務の削減、機械化の推進等オペレーションの見直しによる経費削減

- ① 業務量に応じた要員配置（能率調査、モノサシの再整備、支店長研修）
- ② JPSの推進（最小工数でのトライ、曜日別要員配置計画見直し、自立的な改善）
- ③ 間接業務の削減（⇒詳細次頁）
- ④ 機械化の推進（区分機の増備）
- ⑤ 転居処理の見直し（転居届一括処理センターの新設）
- ⑥ 運送子会社の設立（輸送の効率化）
- ⑦ 物件費の削減  
予算策定プロセス、施策の企画プロセス、調達プロセスにタスクフォース（外部コンサル）による審査体制の導入

## 2 経営の状況

### (3-2) 間接業務の削減

本社・支社に間接業務削減プロジェクトを立ち上げ、各支店の創意工夫も取り込みながら全支店に展開中

- ① 活用されない報告や同内容の報告を整理／煩雑な入力方法の改善  
⇒ 報告物・支店内各種帳票類の削減（所要時間30%減）、入力方法等のシステムの改善
- ② 電話対応が多くて業務に集中できない  
⇒ 電話対応業務の集中化
- ③ 作業応援が出来ないので各員の作業量にムラ有り  
⇒ 作業の見える化・平準化・通担訓練
- ④ 課間に重複業務があり、またフロアが分かれていて連携しにくい  
⇒ 総務・計画の統合、ワンフロア化
- ⑤ 期間雇用社員の定着率が悪く、いつも採用・訓練事務を繰り返している  
⇒ トレーニングセンターの導入（離職率55.5%⇒28.8%と半減：19年度導入エリア調査）

## 2 経営の状況

### (4) コンプライアンス態勢の強化

- 法令、諸規則、社内諸規程、社会規範及び企業倫理を遵守する「コンプライアンス」を経営上の最重要課題と位置付け
- コンプライアンスの実現のための具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を制定し、コンプライアンスを推進

- ① 緊急改善要請（アラーム・レター）制度の導入（20年4月）
- ② フライングドクターによる迅速な調査・報告体制の確立（20年5月）
- ③ 支店管理者等を対象としたeラーニング研修の実施（20年5月）
- ④ 「コンプライアンス推進強化月間」の設定（20年8月）
- ⑤ 運転者から運転記録証明書の取得（20年9月）
- ⑥ 「コンプライアンス緊急強化本部」の設置（20年9月）

### 3 公的サービスの推進体制①

#### 内容証明郵便物等の不適正認証

民営化以降時において、リハーサル等による社員への徹底の不十分、マニュアルの浸透度合いについての管理者の認識不足などにより、郵便認証司による適正な認証事務が行われなかった事案が発生、また、その後、郵便認証司でない社員による認証行為が発生し、再発防止に取組中

#### ◆ 不適正な認証事例〔事務ミス〕（19. 11. 30 総務省へ報告）

内容証明	155支店	1,057件
特別送達	916支店	12,395件

#### 郵便認証司でない社員による不適正な認証事例（20. 7. 31 総務省へ報告）

312支店	内容証明	393件
	特別送達	10,488件

#### ◆ 再発防止策の実施

- ① 自店再点検 ⇒ 自店における取扱いの再点検
- ② 緊急訓練の実施 ⇒ 認証事務の理解を深める
- ③ マニュアルの改正 ⇒ 取扱内容の明確化
- ④ 注意喚起施策 ⇒ チェックポイントの掲出等
- ⑤ 郵便認証司の再確認 ⇒ 支店長等による郵便認証司一覧の確認

### 3 公的サービスの推進体制②

#### 公的サービスを担保するための体制

良好な労使関係の確立により、公的サービスを安定的に提供する体制を構築

- ① 良好な労使関係を確立（経営協議会、事業推進委員会等）
- ② 紛争が生じた時には労使双方が誠意をもって解決に努めることを内容とする労働協約を締結（平和条項）
- ③ 仮に争議行為が避けられない状態になった場合の争議行為内容を通知するよう労働協約を締結（争議条項）
  - ・遅くとも10日前までに日時、場所、争議行為の概要
  - ・72時間前までに形態、規模、日時、時間、場所等
- ④ 管理者による処理体制を整備