

平成21年度事業計画の概要

平成 2 1 年 4 月 2 2 日

日 本 郵 政 株 式 会 社

郵 便 事 業 株 式 会 社

郵 便 局 株 式 会 社

日本郵政株式会社 平成 21 年度事業計画の概要

1. 事業子会社の経営の基本方針等の実施の確保等

経営の重要方針を定めたグループ基本方針等に基づき、グループ各社の経営管理を行う。平成 21 年度についても、引き続き、グループ全体のコンプライアンス水準の向上を経営の最重点課題として、コンプライアンスの徹底に取り組む。

- ・ 郵便のユニバーサルサービス及び郵便局ネットワークの維持等に向け、郵便事業会社及び郵便局会社に必要な支援・指導を行う。
- ・ ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の上場に向け、市場環境の推移等を見極めつつ、準備を推進する。また、郵便局等を活用した安定的なサービスの提供の確保に努めていく。
- ・ グループ各社のコンプライアンス・プログラム策定及び推進の状況並びに各社の内部監査態勢・監査状況を的確に把握し、支援・指導を行う。
- ・ 社会・地域貢献基金を積立て、運用を行う（平成 21 年度も社会貢献資金及び地域貢献資金の交付予定はなし。）
- ・ お客様満足（CS）の向上に取り組むとともに、グループ各社の社会的責任を踏まえた CSR 活動を推進する。

2. 事業子会社の業務支援

グループ全体の業務効率の向上を図るため、グループ各社の間接業務を日本郵政に集約して実施する。具体的には以下の業務を実施する。

電気通信役務及び情報処理サービス（PNET 等システムの運用、開発）

人事及び経理に関する業務（給与計算事務、請求書発行関係事務、債権・債務データ消込処理等）

福利厚生に関する業務（労働安全衛生法に基づく健康管理業務、レクリエーション施設の提供）

不動産管理等に関する業務（不動産管理、設計・工事監理等）

人材派遣・紹介の業務（労働者派遣、非正規社員紹介）

子会社形態で実施

3. 病院の運営

逓信病院（14 ケ所）を運営し、引き続き、各病院の経営改善に取り組んでいく。

- ・ 地域医療機関との連携強化による患者数の増加、救急医療態勢の強化による救急患者への対応等による増収対策に取り組む。
- ・ 委託契約の見直し、医療サービスの一層の向上、患者満足度の向上、内部統制の徹底等を推進していく。

4. 宿泊施設の運営

宿泊施設（メルパルク、かんぽの宿等）の譲渡又は廃止までの間（民営化 5 年以内）宿泊施設の運営を行う。

- ・ かんぽの宿については、宿泊利用単価の向上などの増収策の実施、業務の効率化など、計画的に経営改善に向けた取組を推進する。
- ・ メルパルクについては、資産価値の向上を図るため、平成 20 年度に開始した他の事業者への賃貸を継続。
- ・ 事業計画の認可条件（かんぽの宿等の黒字化等を目指した経営計画を作成し、6 月末日までに事業計画の変更認可申請を実施）を受け、直ちに経営計画の検討に着手。
- ・ 両施設を含む不動産処分等に関して、当社に設置した「不動産売却に関する第三者検討委員会」での検討を踏まえ、考え方を整理し対処していく。

5. 主要計数

(1) 資金計画書

- 収入：3,742 億円（貯金旧勘定交付金：754 億円、間接業務手数料：937 億円、配当収入：1,008 億円、宿泊事業収入：355 億円 他）
- 支出：3,742 億円（人件費：1,409 億円、物件費：1,026 億円 他）

(2) 収支予算書（〔 〕は中間決算時の 20 年度見通し）

- 営業収益：3,400 億円
- 経常利益：1,510 億円[1,000 億円]
- 当期純利益：1,566 億円[1,050 億円]

郵便事業株式会社 平成 21 年度事業計画の概要

1. 業務運営の基本方針

「郵便のユニバーサルサービスを維持しつつ、人々が安心できるコミュニケーション、確実、迅速な物流機能を提供することにより、「人、企業、社会を真心で結ぶネットワーク」を創出します。」との経営理念のもと、21 年度は、以下の取り組みを実施。

(1) 効率的な事業運営

ユニバーサルサービスとしての郵便サービスの提供を確保するため、効率的な事業運営に努める。

- ・ 区分機での作業処理の拡大、作業方法の見直し、業務システム化や、間接業務の削減など、人件費を抑制したスリムな経営体質の実現に取り組む。
- ・ 費用対効果を踏まえた経費使用等の徹底、調達コストの削減。
- ・ 運送分野について、郵便物等の運送事業会社 15 社の 1 社統合を完了。業務効率の一層の追求とガバナンス強化を図る。

(2) 経営資源の積極的活用

- ・ 国内物流分野において、荷物の輸送、保管、荷さばき等の一連の物流業務を一括して受託するロジスティクス事業を提供。
- ・ 国際物流分野において、荷主ニーズの大きい日本と中国・アジアを中心に、小口貨物から大口の貨物まで幅広いサービスの展開を図る。

(3) お客様の視点に立ったサービスの提供

- ・ お客様の利便性向上のため、持ち戻り郵便物等の 24 時間再配達依頼自動受付のサービス通期の順次拡大等を実施。
- ・ 年賀郵便について、引き続き、年賀郵便の利用の増加を図るとともに、多くの年賀状を元旦にお届けできるよう取り組む。
- ・ ダイレクトメール市場の活性化等のため、広告業務を行う関係会社を活用。

- ・ 引き続き、2 万 4,000 の郵便局窓口を通じた、商品・サービスの提供の維持、向上に取り組むとともに、集配拠点の再編の実施に伴うサービス水準の低下が生じないようにするなど、現行サービス水準の維持を図る。

(4) 経営の信頼性・透明性の確保

高品質なサービスの提供を実現するために、内部監査、リスク管理、コンプライアンス等の内部統制の整備・強化に積極的に取り組むとともに、適正な業務運行体制の確立・定着を図る。

- ・ モニタリングの実施等によるコンプライアンス推進の徹底。
- ・ 心身障害者用低料第三种郵便制度の不適正利用、運送委託事業者に係る残留事故の再発防止に努める。

(5) 社会・地域への貢献

C S R を経営上の重要課題として捉え、企業としての社会的責任を果たす。

- ・ 障害者に対する政策的低料金でのサービス提供、ひまわりサービスの提供
- ・ 環境負荷の軽減、エコドライブの推進等による環境に配慮した経営。
- ・ 郵便葉書等の古紙配合率について、引き続き 40% 以上を目標とすること等を方針とする「郵便葉書の環境品質向上に向けての方針」に基づき対応。

【宅配便事業統合計画についての総務省の修正認可】

認可申請時点における主要記載事項は次の 3 点だったが、郵便業務への影響、顧客利便性の確保、公正競争の確保などに関する認可条件が付された上でのみが認可された。今後、認可条件の履行状況を報告するとともに、本年 10 月の完全統合に向けて 6 月中を目途に変更認可を申請する予定。

4 月 1 日に J P E X の第三者割当増資引受を行うこと

4 月 1 日から段階的に J P E X にゆうパック事業を承継すること

本統合の完了は 10 月 1 日を予定していること

郵便事業株式会社 平成 21 年度事業計画の概要

2. 郵便事業株式会社法第 3 条第 1 項から第 3 項までに規定する業務の計画

- (1) 郵便事業株式会社法第三条第一項に規定する業務に関する計画
 - 郵便の業務（郵便法の規定により行う郵便の業務等）
 - 印紙の売りさばき（国の委託により、収入印紙の売りさばき等）
- (2) 郵便事業株式会社法第三条第二項に規定する業務に関する計画
 - ・ お年玉付郵便はがき等の発行（年賀はがき、夏のお便りはがき等の発行）
- (3) 郵便事業株式会社法第三条第三項に規定する業務に関する計画
 - 国内物流事業（国内貨物運送に関するゆうパック、ゆうメールの業務等）
 - 国際貨物運送に関する貨物航空運送事業及び貨物航空運送代理店業（A N A & J P エクスプレスが実施する業務）
 - 国際貨物運送に関する国際物流業務（J P サンキュウグローバルロジスティクスが実施する業務）
 - ロジスティクス事業（グループ内の物流業務や、他の荷主企業の物流業務のコンサルティングや一括して受託する業務）
 - カタログ販売等の受託業務（郵便局株式会社等からの委託により実施）
 - いわゆる「ひまわり」サービス（外務員の活用による、高齢者を対象とした、生活用品等の注文内容を記載した郵便物の集荷等）
 - 地方公共団体からの受託業務（外務員の活用による、高齢者等の生活状況の確認等）
 - 広告業（J P メディアダイレクトが実施する業務）
 - 石油販売業（日本郵便輸送会社及びその子会社が実施する業務）
 - 自動車分解整備事業（日本郵便輸送会社の子会社が実施する業務）

3. その他事業の運営に関する事項

- (1) 郵便差出箱の設置
 - 引き続き、公社化時の際、現にあまねく全国に設置された本数を維持。
- (2) 郵便物の送達の日数
 - 送達日数達成率が、全国平均 97.0% 以上となるよう努める。
 - 総務省の研究会報告を踏まえ、郵便業務のサービス水準の指標を検討中。
- (3) 国際的な協調・連携
 - 万国郵便条約に基づく義務の履行を着実に実施。U P U 等の活動への積極的な参加などを通じ、国際郵便の品質向上を図る。
- (4) 営業所等の設置
 - 現行のサービス水準の確保を前提としつつ、資産効率の向上と効率的なネットワークの構築を図る。
- (5) 社員数
 - 平成 21 年 4 月 1 日の正規社員約 9 万 7,500 人、契約社員等約 8 万 6,700 人

4. 主要計数

- (1) 資金計画書
 - 収入：43,630 億円（郵便事業収入 14,968 億円、印紙収入 19,440 億円 他）
 - 支出：43,630 億円（人件費 11,428 億円、印紙収入納付額 19,712 億円 他）
- (2) 収支予算書（〔 〕は中間決算時の 20 年度見通し）
 - 営業収益：18,428 億円〔18,880 億円〕
 - 経常利益：433 億円〔700 億円〕
 - 当期純利益：230 億円〔470 億円〕
- (3) 引受物数
 - 内国郵便物：20,716 百万通（対前年見込み比 ▲ 2.6%）
 - ゆうメール：3,061 百万個（" + 16.7%）

郵便局株式会社 平成 21 年度事業計画の概要

1. 業務運営の基本方針

「身近な郵便局ネットワークを通じて、商品・サービスをわかりやすく提供することにより、「お客様の現在と将来のよりよい生活づくり」に貢献し、お客さまや委託会社から長くご利用いただける経営を実現します。」との経営理念の実現を目指す。

金融新商品等の取扱拡大

少子高齢化の進展や公的年金制度改革などの環境変化による生存保障ニーズの高まりや長期資産形成ニーズなどに対応して、変額年金保険、法人（経営者）向け生保商品、第三分野商品の取扱いを拡大する。また、カタログ販売事業、店頭販売、取次サービス、広告業務を拡大する。

コンプライアンスの徹底、業務品質の向上等

コンプライアンスの徹底、業務品質の向上を経営の重要課題のひとつと位置づけ、内部管理体制の整備、部内者犯罪の防止、個人情報保護及び情報セキュリティの確保、事務事故の防止等に取り組む。

効率的な会社運営

人件費については、委託会社から求められる業務品質水準を確保しながら、期間雇用社員（高齢再雇用、契約社員、パートタイマー等）を活用等。物件費については、調達内容の事前審査の厳格化や仕様の見直し、適切な納期設定及び通販カタログ方式調達の改善・活用等。施設関連費用については、同関連契約の集約化等による効率的な調達に取り組むとともに、局舎の新增築や保全工事の実施に際し、省エネルギー技術を導入し、光熱水料を削減。

C S R (Corporate Social Responsibility) 推進

カタログ販売を通じた地域特産物の全国情報発信・地域経済の活性化、不動産開発を通じた地域発展の貢献や地域イベントへの参加等により、地域に愛される郵便局を目指す。

省エネ・省資源に取組み、環境に配慮した郵便局運営を行う。

2. 郵便局株式会社法第 4 条第 1 項から第 3 項までに規定する業務の計画

1 郵便局株式会社法第 4 条第 1 項に規定する業務に関する計画

郵便事業会社の委託を受けて行う郵便窓口業務を実施する。

郵便事業会社の委託を受けて行う印紙の売りさばきを実施する。

2 郵便局株式会社法第 4 条第 2 項に規定する業務に関する計画

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に規定する郵便局取扱事務（証明書交付事務）に係る業務を実施する。

当該事務以外の事務（ごみ処理券等の販売やバス利用券等の交付等の受託窓口事務）を実施する。

郵便事業会社の委託を受けて行う国内物流事業に係る窓口業務等を実施する。

ゆうちょ銀行の委託を受けて行う銀行代理業務を実施する。

かんぽ生命等を所属保険会社として行う保険募集を実施する。

ゆうちょ銀行の委託を受けて行う金融商品仲介業を実施する。

損害保険会社又は外国損害保険会社等を所属保険会社等として行う保険募集及びこれに付随する業務を実施する。自動車保険の販売を拡大する。カタログ等を利用して行う商品又は権利の販売並びに商品の販売又は役務の提供に係る契約の取次ぎ及び当該契約に係る代金回収を行う業務等を実施する。また、郵便等関連商品の陳列販売及び取次ぎサービス等を行う。

その他、かんぽ生命の委託を受けて行う簡易郵便局受託者等に対する教育・指導・管理に係る業務、当せん金付証票の発売等の事務に係る業務、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命の再委託を受けて行う管理業務、等を行う。

郵便局株式会社 平成 21 年度事業計画の概要

- 3 郵便局株式会社法第 4 条第 3 項に規定する業務に関する計画
不動産業務(不動産賃貸業・管理業及び建物売買業、土地売買業)を実施する。
東京中央郵便局、大阪中央郵便局、名古屋中央郵便局駅前分室などの事業化に向けて、設計、関係者との協議、施工(東京中央郵便局に限る)等を進めていく。
郵便局店頭スペース等の活用、窓口ロビーへのパンフレット掲載等の広告業務を拡大する、等。

3. 郵便局の設置に関する計画

郵便局株式会社法第 5 条及び郵便局株式会社法施行規則に定めるところに基づき、郵便局ネットワーク水準の維持を旨として郵便局を設置する。

郵便局の設置状況は以下のとおり(21 年 2 月 1 日現在)。

- 営業中の郵便局は、24,132 局(直営の郵便局 20,237 局(分室 36 含む)、簡易郵便局 3,895 局)。
- お客さまサービスの向上及び郵便局における商品・サービスの取扱の拡大等を目指し、需要量の大きい地域で大型店舗等の設置を試行するため、都市部の郵便局稠密地域において、設置 1 局、廃止(統合) 2 局を予定。
- 一時閉鎖の郵便局は 407 局(直営の郵便局 9 局、簡易郵便局 398 局)。

[簡易局の一時閉鎖対策]

- 地公体等へ協力を継続依頼しながら、公募を行い早期再開に向け取組む。
- 手数料の見直し、簡易局のサポート体制の改善等の対策、環境の整備に取組む。
- 応急的な対応として、「移動郵便局」による窓口サービスの提供、渉外社員による「出張サービス」の提供、分室の暫定的開設を全国 150 か所程度で実施。

4. その他事業の運営に関する事項

- 1 コンプライアンスの徹底、業務品質の向上等
業務品質向上に向けた体制整備
部内者犯罪などコンプライアンス違反の抑止
郵便局におけるスキルアップ、コンプライアンス意識向上のための取組等
簡易郵便局のサポートの実施
点検・業務指導の実施
郵便局からの迅速な報告と報告内容の管理・分析・再発防止
迅速・的確なお客さま対応
- 2 郵便局別損益管理による自律的経営管理
郵便局別損益の定着(自律的に自局の損益改善に取組み) 支社単位・スタッフによる経営管理単位により、会社全体の損益改善を目指す。
- 3 自社システム等の開発等
事業基盤機能の強化、窓口業務の効率化及び営業力強化を実現するため、店頭販売管理システムの試行及び本格展開、三事業及び新サービスの追加に柔軟に対応可能な窓口端末機用試作ソフト等の開発・試行、防犯・事故防止と品質向上へ向けた日締の簡素化及び資金管理連動による効率化、並びに郵便局顧客データベース等の業務基盤となるシステムの構築・テスト等を行う。

5. 主要計数

- (1) 資金計画書
 - 収入：18,263 億円
 - 支出：18,263 億円(人件費：9,574 億円、物件費：2,667 億円 他)
- (2) 収支予算書([]は中間決算時の 20 年度見通し)
 - 営業収益：12,883 億円[12,890 億円](郵便受託手数料：2,200 億円、銀行受託手数料：6,390 億円、保険受託手数料：4,100 億円 他)
 - 経常利益：592 億円[580 億円]
 - 当期純利益：348 億円[450 億円]
- (3) 郵便販売額総額 約 5,500 億円、定額・定期貯金の新規預入額 30 兆円
生命保険新契約保険料 330 億円

平成 2 1 事業年度

〔 自 平成 21 年 4 月 1 日
至 平成 22 年 3 月 31 日 〕

第 5 期

事 業 計 画

日本郵政株式会社

はじめに

当社は、郵便事業株式会社、郵便局株式会社、郵便貯金銀行及び郵便保険会社（以下「事業子会社」という。）の経営の基本方針の実施の確保を行うなど株主としての権利の行使を行うとともに、グループ各社が個別に実施するよりもグループ内で1ヶ所に集約したほうが効率的な実施が見込まれる間接業務を事業子会社等から受託して実施することにより事業子会社等の業務を支援するほか、病院及び宿泊施設の運営等を行うことにより、これまで公の機関として培った安心、信頼を礎として、民間企業としての創造性、効率性を最大限発揮し、お客様の期待に応えお客様の満足を高めお客様とともに成長することができるよう、また、経営の透明性を自ら求め、規律を守り、社会と地域の発展に貢献できるよう努める。

当社及びグループ各社の目下の課題は、内部統制の強化である。当社及びグループ各社の業務の適正かつ効率的な遂行のため、内部統制の整備及びその運用状況の把握などの取組を推進する。

そのため、平成 21 事業年度においても、グループ全体のコンプライアンスの水準の向上を経営の最重点課題として、平成 21 事業年度のグループ各社のコンプライアンス・プログラムの策定及び推進の状況並びに各社の内部監査態勢・監査状況を的確に把握し、グループ各社に必要となる支援・指導を行う。

また、郵便のユニバーサルサービスの維持をはじめとした公共性の確保、お客様満足（CS）の向上に取り組むとともに、当社及びグループ各社の社会的責任を踏まえたCSR活動にグループ各社とともに取り組む。

特に、環境保全活動については、植樹活動や環境教育などに積極的に取り組む「J Pの森」づくりやCO₂の削減などの地球温暖化対策を実施する。

また、障害者雇用の推進、災害時の支援などに取り組む。

以上の考え方を踏まえ、次の事項に重点をおいて事業経営を行うこととし、その遂行に当たっては経営環境の変化に即応しつつ弾力的に行う。

1 事業子会社の経営の基本方針の実施の確保等

郵便事業株式会社及び郵便局株式会社に対しては、郵便のユニバーサルサービス及び郵便局ネットワークの維持等に向け、また、郵便貯金銀行及び郵便保険会社に対しては、市場環境の推移等を見極めつつ、遅くとも民営化後4年目（平成 23 事業年度）、可能であれば民営化後3年目（平成 22 事業年度）の上場、及び郵便局等を活用した安定的なサービス提供の確保に向け、事業子会社の経営の基本方針の実施の確保等を行う。

具体的には、事業子会社に対し、経営の重要事項に関してグループ基本方針の遵守を求め、グループ全体に重大な影響を与える事項や経営の透明性確保に必要な事項に

については当社の個別の承認または報告を求めること等により、グループ経営管理を行う。

また、社会・地域貢献基金の積立て及び運用を行う。

2 事業子会社の業務支援

グループ各社が個別に実施するよりもグループ内で1ヶ所に集約したほうが効率的な実施が見込まれる間接業務を事業子会社等から受託して実施することにより、事業子会社等の業務を支援するとともにグループの経営効率の向上を図る。具体的には、以下の間接業務を事業子会社等から受託して実施する。

(1) 電気通信役務及び情報処理サービスの提供

当社が保有する電気通信設備を用いた事業子会社及び「郵便窓口業務の委託等に関する法律」（昭和24年法律第213号）第4条の規定により郵便局株式会社が同法第3条第1項に規定する委託業務の範囲内で業務を再委託した者への電気通信役務の提供及び情報処理システムを用いた情報処理サービスの提供を行う。

(2) 人事及び経理に関する業務

事業子会社の役職員の給与、各種手当の計算等並びに収入事務（請求書の作成・発送依頼、口座振替依頼、債権データの消込）及び支出事務（払出証書の作成・発送依頼、口座振替依頼、支払案内の作成・発送依頼、債務データの消込）を行う。

(3) 福利厚生に関する業務

事業子会社及び独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の役職員等に対し、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）の規定等に基づく健康管理業務及びレクリエーション施設提供業務を行う。

(4) 不動産の管理等に関する業務

事業子会社等が現に所有又は賃貸するか、若しくは将来所有又は賃貸することとなる土地、建物等不動産及び当該不動産に附属する設備等に関し、管理、整備計画、運営維持、設計・工事監理又は売買・賃貸借等の業務の支援等を行う。

(5) 人材派遣・紹介の業務

人材派遣・紹介業務を行う子会社を通じて、事業子会社に勤務する非常勤職員の募集・採用を行い事業子会社へ紹介する業務及びグループの退職者を中心としてグループ各社等へ人材派遣を行う業務を行う。また、グループ各社の人事関連業務の受託等を行う。

3 病院の運営

通信病院を企業立病院として運営し、各病院の経営改善に取り組む。外部専門家に

よる指導の下、経営改善の進捗状況を管理し、地域医療連携や救急医療の強化等により増収対策に取り組むとともに、委託契約見直しによる経費節減を行う。医療サービスの一層の向上、患者満足度の向上、経営の効率化、内部統制の徹底等を推進する。

4 宿泊施設の譲渡等

旧郵便貯金周知宣伝施設（11 ヶ所）及び旧簡易保険加入者福祉施設（71 ヶ所）は日本郵政株式会社法附則第2条第1項の規定により、平成24年9月30日まで（民営化後5年以内）にすべて譲渡または廃止することとされている。

旧簡易保険加入者福祉施設については、宿泊利用単価の向上などの増収策の実施、業務の効率化など、計画的に経営改善に向けた取組を推進する。

なお、旧郵便貯金周知宣伝施設については、資産価値の向上を図るため、平成20年10月以降、他の事業者に賃貸中である。

当該施設を含む不動産処分等に関して、当社に設置した「不動産売却等に関する第三者検討委員会」での検討を踏まえ、考え方を整理し対処する。

別 添 資金計画書

収支予算書

■資金計画書

平成21事業年度の資金計画書は下記のとおりである。

単位：億円

科 目	金 額
収入の部	
前期繰越金	70
配当収入	1,008
貯金旧勘定交付金	754
経営管理料	176
間接業務手数料	937
宿泊事業収入	355
医事収入	241
その他収入	201
借入金	-
合 計	3,742
支出の部	
人件費	1,409
物件費	1,026
租税公課	53
投資的支出	313
有価証券	105
その他支出	2
次期繰越金	834
合 計	3,742

(注) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

■収支予算書

平成21事業年度の収支予算書は下記のとおりである。

単位：億円

科 目	金 額
経常損益の部	
(営業損益の部)	
1. 営業収益	3,400
受取配当金	1,008
貯金旧勘定交付金	754
経営管理料	165
間接業務手数料	894
宿泊事業収入	338
医事収入	241
2. 営業費用	1,915
人件費	633
物件費	961
減価償却費	277
租税公課	44
営業利益	1,485
(営業外損益の部)	
営業外損益	24
社会・地域貢献基金運用収益	1
経常利益	1,510
特別損益の部	
1. 特別利益	—
2. 特別損失	—
税引前当期純利益	1,510
法人税、住民税及び事業税	△ 118
法人税等調整額	63
当期純利益	1,566

(注1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注2) 「—」は計数が存在しないことを意味する。

別紙1

旧簡易保険加入者福祉施設に係る事業について黒字化を目指した経営計画を、旧郵便貯金周知宣伝施設に係る事業について一層の収支の改善を図るための経営計画を、それぞれ作成し、これらの計画を踏まえて、本年6月末日までに、平成21事業年度事業計画の変更の認可申請を行うこと。

平成21事業年度

〔 自 平成21年 4月 1日
至 平成22年 3月 31日 〕

第 3 期

事業計画

(修正認可後)

郵便事業株式会社

はじめに

郵政事業は、明治4年の郵便制度創設以来、あまねく全国に設置された郵便局ネットワークを通じて、郵便、郵便貯金、簡易生命保険等、国民の日常生活に必要不可欠な生活基礎サービスを一体的に提供してきましたが、平成19年10月をもって、持株会社である日本郵政株式会社の下、郵便事業株式会社、郵便局株式会社、株式会社ゆうちょ銀行、株式会社かんぽ生命保険の各社によるJP日本郵政グループに移行しました。郵便事業株式会社は、郵便局株式会社に窓口業務等を委託するとともに、これまでどおり、郵便のユニバーサルサービスを提供することになりますが、サービスの水準の維持に努めるとともに、コンプライアンス態勢の整備の徹底、経営の健全性の確保に努めてまいります。

郵便事業株式会社は、JP日本郵政グループスローガンである「あたらしいふつうをつくる。」の実現に向け、創業以来の精神を忘れることなく、これまで培ってきた「安心感」と「信頼感」を大切にしながら、新しい「ユニバーサル」サービスを創造してまいります。

1. 業務運営の基本方針

郵便事業株式会社は、「郵便のユニバーサルサービスを維持しつつ、人々が安心できるコミュニケーション、確実、迅速な物流機能を提供することにより、「人、企業、社会を真心で結ぶネットワーク」を創出します。」との経営理念のもと、①効率的な事業運営によりユニバーサルサービスとしての郵便サービスの提供を確保、②経営資源を積極的に活用して、お客様の多様なニーズに応える国内外の物流サービスを充実、③常にお客様の視点に立ち、品質の向上、新しい商品・サービスの開発に努め、心から満足していただけるサービスを提供、④ガバナンス、監査・内部統制を確立しコンプライアンスを徹底するとともに適切な情報開示に努め経営の透明性を実現、⑤お客様、社員、社会・地域の人々が生き生きと活動できる機会を創出、に取り組んでまいります。

郵便事業を取り巻く環境としては、世界的な景気後退が続く中での業況の悪化を反映して、企業による通信費や販促費の削減等の動きがみられることから、厳しい状況になると考えております。

通常郵便物の取扱物数について、平成13年度の262億通をピークとして、毎年減少してきております。一方、ゆうメール（冊子小包）については、これまで料金

引下げやサービス改善などにより通常郵便物からの利用変更もあって大きく伸びてきましたが、増加率は次第に鈍化しつつあります。

また、民間宅配事業者の提供するメール便の取扱いについても、これまで毎年 2 桁を超える大きな伸びとなっておりましたが、増加率は鈍化しているところです。

宅配便など小型物品の配送市場は、緩やかな成長が続いていましたが、景気後退の影響を受け、足元において荷動きが鈍化しております。こうした中、各社が顧客ニーズに応じたサービスの向上に努めつつ、競争が厳しさを増しています。

なお、物流に関する顧客ニーズについては、スピードや正確性などが強く求められる等より高度化しており、アジア地域との国際物流や、ファイナンス等の付加的機能、3PL へのニーズ等が高まり、グローバル化・多様化が進んでおります。

上記のような郵便事業株式会社の置かれている事業環境に鑑み、郵便事業株式会社の平成 21 事業年度の業務運営の基本方針は以下のとおりとし、その遂行に当たっては経営環境の変化に即応しつつ弾力的に行います。

なお、日本通運株式会社との宅配便事業統合については、必要となる事業計画の策定をはじめとする検討及び準備を進めてまいります。なお、4 月 1 日に J P エクスプレス株式会社の第三者割当増資引受を行います。

(1) 効率的な事業運営

ユニバーサルサービスとしての郵便サービスの提供を確保するため、引き続き、以下の施策を展開することにより、効率的な事業運営に努めてまいります。

① 人件費

業務量に応じた労働力の配置が適切に反映されるよう仕組みづくりに取り組むとともに、J P S 活動の第 2 フェーズの展開、間接業務の削減など、人件費を抑制したスリムな経営体質の実現に取り組めます。

また、区分機での作業処理の拡大、作業方法の見直し、業務システム化などの施策により効率化に取り組めます。これに対応する平成 21 年度の設備投資は総額 449 億円を予定しています。

(参考)

21 年度 人件費 11,459 億円

② 物件費

費用対効果を踏まえた経費使用等の徹底を図り、本社、支社、支店のコスト管理の実効性を高めていきます。

調達コストについては、施策企画段階からの見直しを行うとともに、サプライヤー・ベンダーとの関係構築等による削減に取り組めます。

なお、運送分野について、平成 21 年 2 月に日本郵便輸送株式会社（平成 21 年 1 月に日本郵便輸送準備株式会社から商号変更）を含む郵便物等の運送事業

者 15 社について 1 社統合を完了したところであり、業務効率の一層の追求とガバナンス強化を図ってまいります。

(参考)

21 年度 物件費 (※) 5,921 億円

※ 経費から減価償却費と租税公課を差し引いた金額を計上しています。

(2) 経営資源の積極的活用

国内物流分野においては、荷主企業に対し、効率的な物流業務の改善に関する提案を行うとともに、荷物の輸送、保管、荷さばき等の一連の物流業務を一括して受託するロジスティクス事業を提供していきます。

また、国際物流分野においては、山九株式会社が行っている航空貨物運送事業をベースとした共同出資会社である J P サンキュウグローバルロジスティクス株式会社を平成 20 年 7 月に設立したところであり、荷主ニーズの大きい日本と中国・アジアを中心に、小口貨物から大口の貨物まで幅広いサービスの展開を図ります。

さらに、郵便事業等の適正な業務運営の確保を前提とし、経営資源の積極的活用の観点から、新たな業務への進出も検討することにより、郵便事業会社全体の収益構造の多角化・強化を図ります。

(3) お客様の視点に立ったサービスの提供

個人のお客様、法人のお客様、それぞれのニーズを的確にとらえ、心から満足していただけるサービスを提供できるよう、研修・教育の実施等により誤配達を防止するなど、品質の向上に努めるとともに、既存サービスの内容・価格の見直しや、改善・拡充、新規サービスの開発を行ってまいります。

なお、お客様の利便性向上のため、持ち帰り郵便物等の 24 時間再配達依頼自動受付 (I V R) のサービス地域の順次拡大、書留郵便等の早朝配達の実施エリア拡大等を実施してまいります。

お客様のニーズを踏まえた魅力ある切手・葉書を発行してまいります。

年賀郵便については、平成 21 年用年賀はがきにおいてほぼ前年度並みの販売を確保するとともに、より多くの年賀状を元旦にお届けすることができました。引き続き、年賀郵便の利用の増加を図るとともに、多くの年賀状を元旦にお届けできるよう取り組みます。

ダイレクトメール市場の活性化等のため、広告業務を行う関係会社である株式会社 J P メディアダイレクトを活用し、お客様の多様なニーズに対応します。

国際郵便については、引き続き、品質向上、スピードアップに取り組むほか、認知度の向上を図ります。

郵政民営化に伴う、郵便事業株式会社と郵便局株式会社との分社化については、引き続き、2万4,000の郵便局窓口を通じた、お客様への商品・サービスの提供の維持、向上に取り組むとともに、集配拠点の再編の実施に伴うサービス水準の低下が生じないようにするなど、現行サービス水準の維持を図ります。

(4) 経営の信頼性・透明性の確保

20年度において、心身障害者用低料第三種郵便制度の不適正利用や運送委託事業者に係る残留事故等、お客様の信用を損ねる事故が発生し、お客様には多大なご迷惑をおかけしてしまいました。お客様の信用を回復するため、内部監査、リスク管理、コンプライアンス等の内部統制の整備・強化に積極的に取り組むとともに、適正な業務運行体制の確立・定着を図り、お客様に満足していただけるよう高品質なサービスの提供を実現するよう、社を挙げて、取り組んでまいります。

コンプライアンスについては、コンプライアンス・プログラムを作成するとともに、モニタリングの実施等によるコンプライアンス推進を徹底してまいります。具体的には、研修の強化による社員のコンプライアンス意識の確立、防犯カメラ・現金管理機の追加配備、業務方法の見直し等によるコンプライアンス基盤の強化に取り組んできたところですが、引き続きコンプライアンス違反事案等の撲滅に向けた取組を強化する必要があるため、これらの取組内容を拡充・強化し、アクションプランとして取りまとめ、施策の進捗管理と必要な改善策を講じるPDCAの推進体制を強化していきます。部内者犯罪を防止するため、発生した犯罪を分析し、問題点を洗い出し、改善策を講じるほか、防犯訓練・指導を強化します。郵便収入の適正管理について、引き続き、モニタリングなどによる適正な管理に努めます。

また、輸送の安全の確保のため、輸送の安全に関する方針・計画等の確実な実施、研修の充実などを行います。

さらに、20年度に発生した事故につきましては、以下の取組により再発防止に努めます。

心身障害者用低料第三種郵便制度の不適正利用については、承認条件具備の調査を機動的かつ確実に実施すること等を内容とする約款・マニュアルの所要の改正、内部監査の実施及び徹底等、制度の適正運営のために再発防止策を適確に実施するとともに、その定着を図ってまいります。

また、運送委託事業者に係る残留事故の再発防止策として、運送完了確認、到着確認の徹底等の措置を講じているほか、すべての運送便の発着管理等が確認できるシステムの構築等に取り組んでいるところですが、サービスの正常な業務運行確保のための抜本的かつ徹底的な見直しによる、適正な業務運行体制の確立・定着を図ります。

(5) 社会・地域への貢献

C S R (Corporate Social Responsibility) を経営上の重要課題として捉え、企業としての社会的責任を果たしていきます。

引き続き、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、社会や地域に貢献していきます。

環境保全問題については、電気・ガス等の省エネルギー、紙・水等の省資源、環境配慮物品等の調達等を推進し、環境負荷の削減を図るとともに、エコドライブ等を推進し、CO₂・NO_x等の排出量の削減など大気汚染防止対策、地球温暖化防止対策に積極的に取り組み、環境に配慮した経営を行っていきます。

なお、郵便葉書の古紙配合率問題については、「郵便葉書の品質向上に関する研究会」からの提言を受け、20年8月に、①郵便葉書の古紙配合率は引き続き40%以上を目標とすること、②使用するバージンパルプについては工場内損紙のほか植林木の利用を優先し、将来的には間伐材などの利用も視野に入れ、バージンパルプの使用を極力抑えることを方針とする「郵便葉書の環境品質向上に向けての方針」を定めました。今後、その方針に基づき対応してまいります。

2. 郵便事業株式会社法第三条第一項から第三項までに規定する業務に関する計画

平成 21 事業年度における郵便事業株式会社が行う業務に関する計画は、以下のとおりです。

業務量については、経済情勢等により変動する見込みです。また、平成 21 事業年度においては、郵便事業株式会社において借入等を予定しておらず、いずれも自己資金により行う見込みです。

(1) 郵便事業株式会社法第三条第一項に規定する業務に関する計画

① 郵便の業務

郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）の規定により行う郵便の業務及び郵便物の作成及び差出しに関する業務その他の附帯する業務を行います。

郵便窓口業務について、郵便窓口業務の委託等に関する法律に基づき、郵便局株式会社に委託しますが、郵便事業株式会社の支店等においても、郵便物の引受け、交付、郵便切手類の販売等の業務を行います。

なお、郵便物の作成及び差出しに関する業務については、郵便事業株式会社本体のほか、関係会社である株式会社 J P ビズメール等が行います。

項目	計画値（引受物数）	対前年見込み比
内国郵便物	20,716 百万通	(▲2.6%)
第一種	9,755 百万通	(▲5.9%)
第二種	10,053 百万通	(+2.2%)
第三種	363 百万通	(▲21.5%)
第四種	24 百万通	(▲7.9%)
特殊取扱	522 百万通	(▲10.6%)
国際郵便物	68 百万通	(▲3.4%)

② 印紙の売りさばき

国の委託を受けて、収入印紙、雇用保険印紙、健康保険印紙、自動車重量税印紙、特許印紙、登記印紙の売りさばき及びこれらに附帯する業務を行います。

項目	計画値（売りさばき額）	対前年見込み比
収入印紙	8,272 億円	(+3.3%)
雇用保険印紙	6 億円	(+12.1%)
健康保険印紙	22 億円	(▲26.3%)
自動車重量税印紙	12,806 億円	(+15.4%)
特許印紙	2,431 億円	(+89.1%)
登記印紙	424 億円	(▲34.5%)

(2) 郵便事業株式会社法第三条第二項に規定する業務に関する計画

① お年玉付郵便葉書等の発行

お年玉付郵便葉書等（お年玉付郵便葉書等に関する法律（昭和 24 年法律第 224 号）第 1 条第 1 項に規定するお年玉付郵便葉書等をいう。）及び寄附金付郵便葉書等（同法第 5 条第 1 項に規定する寄附金付郵便葉書等をいう。）の発行並びにこれらに附帯する業務を行います。

項目	計画値（発行枚数）
お年玉付郵便葉書等（※）	42.4 億枚
（うち寄附金付）	3.0 億枚

※ 年賀はがき等と、夏のおたより郵便はがきの合計値です。

(3) 郵便事業株式会社法第三条第三項に規定する業務に関する計画

① 国内物流事業

国内貨物運送に関する貨物自動車運送事業及び貨物利用運送事業に係る業務並びにこれらに附帯する業務であって、宅配便及びメール便の業務に相当する業務を行います。

また、上記の業務に関連して行うゆうパック包装用品等の販売、代金引換サービスにおける商品代金の回収並びにゆうパック等の作成及び差出しに関する業務その他の附帯業務を行います。

そのほか、ゆうパック等の作成及び差出しに関する業務を、郵便事業株式会社の関係会社である株式会社J Pロジサービス等が、また、郵便物等の規格を超える貨物の運送を、日本郵便輸送株式会社が行います。

項目	計画値 (引受物数)	対前年見込み比
ゆうパック	276 百万通	(+1.4%)
ゆうメール	3,061 百万通	(+16.7%)

② 国際貨物運送に関する貨物航空運送事業及び貨物航空運送代理店業

郵便事業株式会社の関係会社である株式会社ANA&JPエクスプレスが自社の便名で行う貨物航空運送事業に係る業務、他の貨物航空運送事業者からの委託を受けて行う航空機の運航に関する業務の管理に係る業務（貨物航空運送事業に附帯する業務）及び他の航空運送事業者の貨物スペースの販売に係る貨物航空運送代理店業務等を行います。

項目	計画値	対前年見込み比
売上高	126 億円	(▲9.4%)

③ 国際貨物運送に関する国際物流業務

山九株式会社との共同出資会社JPサンキュウグローバルロジスティクス株式会社等が、荷主の依頼を受けて、実運送事業者の行う運送を利用して行う貨物利用運送事業その他国際貨物運送に関する業務及び附帯する事業を行います。

項目	計画値	対前年見込み比
売上高	58 億円	(+3.6%)

④ ロジスティクス事業

郵便局株式会社、株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険から委

託を受けて、日本郵政グループ内の物流業務を一括して受託する、いわゆるロジスティクス事業に係る業務を行います。

また、他の荷主企業の物流業務について、当該荷主企業からの委託を受けて、物流業務の改善に係るコンサルティングを行うとともに、その企業に最適な物流業務フローを設計・構築し、当該荷主企業における輸送、保管、荷さばき等の物流業務を一括して受託するロジスティクス事業に係る業務を行います。

項目	計画値	対前年見込み比
売上高	69 億円	(+15.0%)

⑤ カタログ販売等の受託業務

郵便局株式会社等からの委託を受けて、当該カタログ等に掲載されている商品若しくは権利の販売又は役務の提供に係る申込みの受付け、商品代金の回収等を行います。

項目	計画値	対前年見込み比
売上高	8 億円	(+16.0%)

⑥ いわゆる「ひまわりサービス」

地方公共団体又は社会福祉協議会が協力して生活サポートシステムを構築するとともに、原則として 70 歳以上の一人暮らしの高齢者及び高齢者夫婦世帯を対象に、郵便事業株式会社の外務員を活用して、生活用品等の注文内容を記載した郵便物の集荷及びゆうパック等による注文品の配達、小学生等からの励ましのメッセージを記載した郵便物の定期的な配達、郵便物又はゆうパック等の配達時における励ましの声かけ等を行います。

項目	計画値 (団体数)	対前年見込み
実施地方公共団体	148	(±0)

⑦ 地方公共団体からの委託業務

地方公共団体からの委託を受け、郵便事業株式会社の外務員を活用して地方公共団体の事務に係る業務（高齢者等への生活状況の確認、日用品の注文・図書の貸出の受付、廃棄物等の不法投棄の見回り）を行います。

項目	計画値 (団体数)	対前年見込み
実施地方公共団体	23	(▲2)

⑧ 広告業

郵便事業株式会社の関係会社等において、郵便等を利用した広告媒体を開発し、クライアントからの広告プロモーションを受注する広告業務を実施するとともに、広告プロモーションの改善などに係るコンサルティング等を行います。

項目	計画値	対前年見込み比
売上高	16 億円	(+220.0%)

⑨ 石油販売業

日本郵便輸送株式会社及びその子会社において、郵便物等の運送に供する車両への石油販売等を主体とし、その剰余分について、郵便物等以外の運送を行う車両への販売を行います。

項目	計画値	対前年見込み比
売上高	36 億円	(0%)

⑩ 自動車分解整備事業

日本郵便輸送株式会社の子会社において、郵便物等の運送に供する車両についての分解整備事業を主体とし、その施設を活用してその他の車両の分解整備事業を行います。

項目	計画値	対前年見込み比
売上高	11 億円	(0%)

なお、郵便事業株式会社法第三条第三項に規定する業務に関しては、郵政民営化法（平成 17 年法律第 97 号）第 77 条の規定により、移行期間中、同種の業務を営む事業者の利益を不当に害することにならないよう特に配慮しなければならないとされていることを踏まえた計画としています。

3. その他事業の運営に関する事項

(1) 郵便差出箱の設置

郵便差出箱については、引き続き、公社化時の際、現にあまねく全国に設置されていた郵便差出箱の本数を維持するよう努めます。

(2) 郵便物の送達の日数

郵便物の確実な送達の具体的目標として、送達日数達成率が、全国平均 97.0%

以上となるように努めます。

なお、郵便業務のサービス水準の指標については、総務省郵政行政局長の主催する「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」報告を踏まえ、見直しを検討しているところです。

(3) 国際的な協調・連携

万国郵便条約に基づく義務の履行を着実に行うとともに、万国郵便連合（U.P.U）等の活動への積極的な参加などを通じ、国際的な協調・連携を推進し、国際郵便の品質向上を図ります。

(4) 営業所等の配置

営業所等の配置については、現行のサービス水準の確保を前提としつつ、資産効率の向上と効率的なネットワークの構築を図ります。

(参考)

平成 21 年 4 月 1 日における支店 1,091 箇所、集配センター 2,556 箇所

(5) 職員数

郵便事業株式会社の平成 21 年 4 月 1 日における社員数については、正規社員約 9 万 7,500 人、契約社員等約 8 万 6,700 人（※）を見込んでいます。

※ 契約社員等の人数については、その勤務形態が多様であるため、勤務時間を 8 時間として換算した人数であり、実際に勤務している人数とは異なります。

別 添 資金計画書

収支予算書

別添

平成 2 1 事業年度 資金計画書

単位：億円

科 目	金 額
資金収入	
前期繰越金	4,752
郵便事業収入	14,968
印紙収入	19,440
その他の業務収入	4,470
借入金	-
合 計	43,630
資金支出	
人件費	11,428
物件費	6,143
租税公課等	1,128
投資的支出	993
印紙収入納付額	19,712
借入金償還	-
次期繰越金	4,226
合 計	43,630

(注 1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注 2) 「-」は計数が存在しないことを意味する。

別添

平成21事業年度 収支予算書

単位：億円

科 目	金 額
営業収益	18,428
郵便業務収益	14,382
印紙受託業務収益	603
その他営業収益	3,443
営業原価	17,169
人件費	11,141
経費	6,028
集配運送委託費	1,677
郵便局会社委託手数料	2,200
減価償却費	556
その他の経費	1,595
営業総利益	1,258
販売費及び一般管理費	972
人件費	318
経費	654
営業利益	287
営業外収益	223
営業外費用	77
経常利益	433
特別利益	—
特別損失	—
税引前利益	433
法人税、住民税及び事業税	203
当期純利益	230

(注1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注2) 「—」は計数が存在しないことを意味する。

(参考) 前期との比較

単位：億円

科 目	①平成20事業年度 事業計画	②平成21事業年度 事業計画	増減 (②-①)
営業収益	18,881	18,428	▲454
営業原価	17,520	17,169	▲351
人件費	10,999	11,141	142
経費	6,521	6,028	▲493
集配運送委託費	1,738	1,677	▲61
郵便局会社委託手数料	2,207	2,200	▲7
減価償却費	677	556	▲122
その他の経費	1,899	1,595	▲304
営業総利益	1,361	1,258	▲102
販売費及び一般管理費	967	972	4
人件費	278	318	40
経費	689	654	▲35
営業利益	393	287	▲107
営業外収益	321	223	▲98
営業外費用	7	77	70
経常利益	707	433	▲275
特別利益	-	-	-
特別損失	46	-	▲46
税引前利益	661	433	▲228
法人税、住民税及び事業税	101	203	101
法人税等調整額	▲11	-	11
当期純利益	549	230	▲319

平成 2 1 事業年度

〔 自 平成 21 年 4 月 1 日
至 平成 22 年 3 月 31 日 〕

第 3 期

事 業 計 画

郵便局株式会社

はじめに

郵便局株式会社は、郵便事業株式会社、株式会社ゆうちょ銀行及び株式会社かんぽ生命保険から窓口業務等の委託を受け、全国津々浦々に設置した郵便局を通じ、全国のお客さまにサービスをご提供しています。

当社は、郵便局をご利用いただくお客さま利便の向上、郵便局のワンストップ機能の強化のため、取扱商品の拡大や郵便局利用環境の改善等に取り組んでいます。

当社は、お客さまからの支持の礎である安心・信頼という貴重な財産を、更に大きく確実なものとするため、コンプライアンスの徹底等の事業基盤の強化に引き続き取り組みます。

さらに、日本郵政グループ各社との連携を強化しながら、サービスの充実に取り組みます。

第1 業務運営の基本方針

郵便局株式会社は、「身近な郵便局ネットワークを通じて、商品・サービスをわかりやすく提供することにより、「お客様の現在と将来のよりよい生活づくり」に貢献し、お客様や委託会社から長くご利用いただける経営を実現します。」との経営理念の実現を目指します。

1 事業環境

郵便事業株式会社（以下「郵便事業会社」といいます。）の窓口業務を受託し、また、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」といいます。）、株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」といいます。）の代理店として金融商品を販売します。これら3社から支払われる委託手数料が当社の主たる収入となります。それぞれの事業環境は以下の通りです。

(1) 郵便事業会社からの受託業務を取り巻く事業環境

郵便事業を取り巻く環境としては、世界的な景気後退が続く中で、企業による通信費や販促費の削減、個人の郵便離れ等の動きがみられることから、厳しい状況になると考えております。通常郵便物の取扱物数について、平成13年度の262億通をピークとして、毎年減少してきております。一方、ゆうメール（冊子小包）については、これまで料金引下げやサービス改善などにより通常郵便物からの利用変更もあって大きく伸びてきましたが、増加率は次第に鈍化しつつあります。

また、民間宅配事業者の提供するメール便の取扱いについても、これ

まで毎年2桁を超える大きな伸びとなっておりましたが、増加率は鈍化しているところです。

宅配便など小型物品の配送市場は、緩やかな成長が続いていましたが、景気後退の影響を受け、足元において荷動きが鈍化しております。こうした中、各社が顧客ニーズに応じたサービスの向上に努めつつ、厳しい競争を展開しています。

(2) ゆうちょ銀行からの受託業務を取り巻く事業環境

リテール金融市場では、米国の住宅ローン問題に端を発した世界同時不況の様相が継続する中、預金量や投資信託等の販売については、大きな伸びを見込めない状況となっています。

さらに、コンプライアンス、業務品質の確保に対する要請等から、厳格な内部統制、コンプライアンス態勢の構築が求められています。

(3) かんぽ生命からの受託業務を取り巻く事業環境

生命保険市場においては、少子高齢化、世帯構成の変化等により、死亡保障へのニーズが縮小する一方、医療・介護等の第三分野商品、年金商品などの生存保障ニーズが高まってきています。

販売チャネル面においても、通信販売、銀行による保険商品の窓口販売、来店型保険ショップなど、営業社員による訪問勧奨スタイルと異なる新しい販売チャネルが台頭しつつあります。

また、生命保険会社に対しては、保険金支払管理の適切性の確保、適合性原則に基づくお客さまニーズに合致した保険商品の販売を行うための書面による意向確認の実施など、より高いレベルの契約者保護が求められています。

さらに、コンプライアンス、業務品質の確保に対する要請等から、厳格な内部統制、コンプライアンス態勢の構築が求められています。

2 課題への取組み

(1) 郵便事業会社、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命の代理店として、3社と協働で営業戦略を構築し、収益確保に積極的に取り組み、営業力の強化を図るとともに、効率化を進め、生産性、収益性の向上を図ります。

(2) 全国の郵便局ネットワークを活用し、新たな金融商品の代理販売、小売業、不動産事業などの新規事業を展開し、新しい収益基盤を確立します。

- (3) 多数の小規模局を中心とした当社の店舗ネットワークの特性を踏まえた管理態勢を構築し、銀行代理業者・保険募集人等としてのコンプライアンスの徹底、高い業務品質の確保等の内部統制を確立します。
- (4) お客様に対し、よりきめ細かくスピーディな商品・サービスの提供を実現するため、将来を見据えた自社システムの開発、整備を推進します。

3 基本方針

(1) 金融新商品等の取扱拡大

少子高齢化の進展や公的年金制度改革などの環境変化による生存保障ニーズの高まりや長期資産形成ニーズなどに対応して、変額年金保険、法人(経営者)向け生保商品、第三分野商品の取扱いを拡大します。
また、カタログ販売事業、店頭販売、取次サービス、広告業務を拡大します。

これらにより、お客様の多様なニーズにお応えするとともに、当社の収益源の多様化による経営の安定確保等につなげます。

(2) コンプライアンスの徹底、業務品質の向上等

お客様及び委託会社等からの信頼に応えられるよう、コンプライアンスの徹底、業務品質の向上を経営の重要課題のひとつと位置づけ、コンプライアンス態勢を含む内部管理体制の整備、部内者犯罪の防止、個人情報保護及び情報セキュリティの確保並びに現金過不足等をはじめとした事務事故の防止に取り組みます。

(3) 効率的な会社運営

営業支援及び業務効率向上等を目的に機器類を配備するとともに、委託会社から求められる業務品質の水準を確保しながら、期間雇用社員(高齢再雇用、契約社員、パートタイマー等)の活用や生産性向上に取り組み、人件費の抑制に努めます。

また、物件費等についても、競争契約の推進、施設関連費用の削減等により、これを抑制します。物件費については、競争契約を原則とし、調達内容の事前審査の厳格化や仕様の見直し、適切な納期設定及び通販カタログ方式調達の改善・活用等により、物件費の抑制に努めます。施設関連費用の削減については、施設関連契約の集約化等による効率的な調達に取り組むとともに、局舎の新增築や保全工事の実施に際し、省エネルギー技術を導入し、光熱水料の削減に取り組みます。

(4) C S R (Corporate Social Responsibility) 推進

地域との共生として、 カタログ販売事業の生産地直送品等の発掘・商品化を通じた地域特産物の全国への情報発信や地域経済の活性化、不動産開発を通じた地域の発展に貢献するとともに、ラジオ体操、スポーツ大会などの地域イベントに参加する等、地域に愛される郵便局を目指して、地域住民との交流に取り組みます。

また、環境負荷削減のため、省エネ・省資源に取り組み、環境に配慮した郵便局店舗の管理運営に取り組みます。

第2 郵便局株式会社法第4条第1項から第3項までに規定する業務に関する計画

1 郵便局株式会社法第4条第1項に規定する業務に関する計画

- (1) 郵便事業会社の委託を受けて行う郵便窓口業務を実施します。窓口営業時間については、原則、月曜日から金曜日までの9:00から17:00までとしますが、お客さまの利用度合い等に応じ営業時間の延長や休日営業等を行います。

各種切手等及び年賀はがきの販売等により、当年度においては、郵便販売額総額を約5,500億円と見込んでいます。

- (2) 郵便事業会社の委託を受けて行う印紙の売りさばきを実施します。

当年度においては、印紙売りさばき総額を約3,400億円と見込んでいます。

2 郵便局株式会社法第4条第2項に規定する業務に関する計画

- (1) 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に規定する郵便局取扱事務に係る業務を実施します。

当該事務（証明書交付事務）は、563局（149市区町村）で実施（平成21年2月1日現在）していますが、今後、地方公共団体との意見交換等を通じ、取扱事務の拡大等にも取り組みます。

なお、当該事務以外の事務について、ごみ処理券等の販売やバス利用券等の交付等の受託窓口事務を約3,500局で実施します。

- (2) 郵便事業会社の委託を受けて行う国内物流事業に係る窓口業務等を実施します。

取扱量の増加が期待できるゆうパックについて、窓口における声かけ、集荷等により、当年度における国内物流事業販売額総額を約530億円と見込んでいます。

(3) ゆうちょ銀行の委託を受けて行う銀行代理業務を実施します。

定額・定期貯金については、積極的に販売に取り組みます。

また、電信振替（現金自動預払機利用）の無料キャンペーンによるお客さまの現金自動預払機利用誘導を進め、窓口の混雑防止等によるお客さま満足度の向上に努めます。

年金自動受取りサービスの推進のため、必要に応じ、年金相談会を開催し、お客さまの年金に関するご相談に対応します。

これらの取組みにより、当年度における定額・定期貯金の新規預入額を 30 兆円、年金自動受取り申込件数を 90 万件と、それぞれ見込んでいます。

(4) かんぽ生命等を所属保険会社として行う保険募集を実施します。

ア かんぽ生命を所属保険会社として行う保険募集

かんぽ生命と連携し、満期代替の取組みを強化し、各種の販売キャンペーンを協働して展開します。また、渉外における保険営業活動量の増強、窓口販売の強化、推進管理態勢の強化等により、積極的な販売促進を実施します。

これらの取組みにより、当年度における生命保険新契約保険料を 330 億円、年金保険新契約保険料を 120 億円と、それぞれ見込んでいます。

イ かんぽ生命以外の生命保険会社を所属保険会社として行う保険募集

少子高齢化の進展や公的年金制度改革などの環境変化による生存保障ニーズの高まりや長期資産形成ニーズなどに対応して、変額年金保険、法人（経営者）向け生保商品、第三分野商品の取扱いを拡大します。

(ア) 変額年金保険

変額年金保険の取扱いを、10 月に約 290 局に、22 年 3 月に約 400 局に拡大します。

(イ) 法人(経営者)向け生保商品

平準定期保険の取扱いに加え、7 月に遡増定期保険を追加するとともに、地方都市部を含む約 120 局に拡大します。

(ウ) 第三分野商品

がん保険、引受条件緩和型医療保険の取扱いを、7 月に約 1,000 局に拡大します。

(5) ゆうちょ銀行の委託を受けて行う金融商品仲介業を実施します。

国債及び投資信託の販売を行います。特に、投資信託については、基準価額の下落に伴うリスク発生についての丁寧なご説明も含め、コンプライアンスの徹底を基本とし、お客さまへ最適な商品を提供する姿勢で販売することとします。

- (6) 損害保険会社又は外国損害保険会社等を所属保険会社等として行う保険募集及びこれに付随する業務を実施します。

自動車保険の取扱いを7月から全国の約600局に拡大します。

- (7) カタログ等を利用して行う商品又は権利の販売並びに商品の販売又は役務の提供に係る契約の取次ぎ及び当該契約に係る代金回収を行う業務等を実施します。

生産地特選品販売、年賀状印刷サービス、フレーム切手販売、郵便等関連商品の陳列販売及び取次ぎサービスを行うとともに、販売チャネルとして、窓口、渉外社員に加え、インターネット販売及びDM販売を行います。

これらの取組みにより、当年度におけるカタログ販売等の販売額を約869億円(郵便事業会社への委託分を含む。)と見込んでいます。

- (8) その他、次の業務を実施します。

ア かんぽ生命の委託を受けて行う郵便局窓口業務等受託者等に対する教育・指導・管理に係る業務

イ 当せん金付証票の発売等の事務に係る業務

ウ 原動機付自転車等責任保険に係る損害保険会社又は外国損害保険会社等を所属保険会社等として行う保険募集

エ 東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社から委託を受けて行う郵便局に設置された公衆電話の維持・管理業務

オ 日本放送協会からの委託を受けて行う放送受信契約の締結・変更に関する業務

カ ゆうちょ銀行の再委託を受けて行う郵便貯金管理業務

キ かんぽ生命の再委託を受けて行う簡易生命保険管理業務

3 郵便局株式会社法第4条第3項に規定する業務に関する計画

不動産業務(不動産賃貸業・管理業及び建物売買業、土地売買業に限る。)を実施します。

当年度においては、高度商業地域に位置する東京中央郵便局、大阪中央郵便局、名古屋中央郵便局駅前分室などの事業化に向けて、設計、関係者との協議、施工(東京中央郵便局に限る)等を進めていきます。

また、マンション建設に適した用地については、分譲事業としての開発に向け、関係者との協議などを行います。

低・未利用資産については、駐車場等賃貸をはじめ、引き続き有効活用を図っていきます。

さらに、郵便局店頭スペース等の活用、窓口ロビーへのパンフレット掲載等の広告業務を拡大します。

第3 郵便局の設置に関する計画

郵便局の設置に関しては、郵便局株式会社法第5条及び郵便局株式会社法施行規則（平成19年総務省令第37号）に定めるところに基づき、過疎地については、郵便局ネットワークの水準を維持することを旨として郵便局を設置します。

過疎地における営業中の郵便局は、7,361局（直営の郵便局5,460局（分室4含む）簡易郵便局1,901局）、一時閉鎖の郵便局は145局（すべて簡易郵便局）です。郵便局の設置や廃止（利用者が全く異なるような長距離の移転を含む）は現在のところ予定しておりません。また、過疎地における郵便局の業務の廃止についても、現在のところ予定していません。郵便局の移転を行う際には地域住民の需要に適切に対応するとともに、地域住民が容易に利用することができるよう、移転先を個別、具体的に検討して実施します。

一時閉鎖となっている簡易郵便局については、郵便局株式会社法施行規則第2条の過疎地にかかわらず、引き続き、地方公共団体等へ協力を依頼しながら公募を行い早期再開に向け取り組みます。さらに、手数料の見直し、簡易局のサポート体制の改善等の対策、簡易郵便局を受託しやすい環境の整備に取り組みます。

また、応急的な対応として、地域の実情に応じ、「移動郵便局」による窓口サービスの提供、渉外社員を公共施設等に週2回程度派遣する「出張サービス」の提供、又は郵便局の分室の暫定的開設といった取組みを全国150ヶ所程度で実施していきます。

なお、応急的な対応の実施期間中も受託者の募集を引き続き行い、新たな受託者が確保できた場合、簡易郵便局に移行します。

過疎地以外も含め、全国に営業中の郵便局は、24,132局（直営の郵便局20,237局（分室36含む）簡易局3,895局）です。一市町村に一以上、営業中の郵便局を確保しております。一時閉鎖中の郵便局は407局（直営の郵便局9局、簡易郵便局398局）です。なお、過疎地以外の地域において、当年度における新設の予定はありません。お客さまの多様なニーズにお応えし、郵便局ネットワークを維持するため、お客さまサービスの向上及び郵便局における商品・サービスの取扱の拡大等を目指して、需要量の大きい地域で大

型店舗等の設置を試行する予定です。そのため、都市部の郵便局稠密地域において、1局設置するとともに、周辺の郵便局2局の廃止（統合）を予定しています。

また、郵便局の移転を行う際には地域住民の需要に適切に対応するとともに、地域住民が容易に利用することができるよう、移転先を個別、具体的に検討して実施します。

（注1）郵便局数については、すべて21年2月1日現在。

（注2）廃止を予定している郵便局の経緯等については別添参考参照。

（参考）

郵便局株式会社法（平成17年法律第100号）

（郵便局の設置）

第5条 会社は、総務省令で定めるところにより、あまねく全国において利用されることを旨として郵便局を設置しなければならない。

郵便局株式会社法施行規則（平成19年総務省令第37号）

（郵便局の設置基準）

第2条 法第5条の規定に基づく郵便局の設置基準について、会社は、過疎地については、法の施行の際、現に存する郵便局ネットワークの水準を維持することを旨として次に掲げる基準により郵便局を設置するものとする。

一 地域住民の需要に適切に対応することができるよう設置されていること。

二 いずれの市町村（特別区を含む。）についても一以上の郵便局が設置されていること。

三 交通、地理その他の事情を勘案して地域住民が容易に利用することができる位置に設置されていること。

2 前項の「過疎地」とは、次に掲げる地域をいうものとする。

一 離島振興法（昭和二十八年法律第七十二号）第二条第一項の規定により指定された離島振興対策実施地域

二 奄美群島振興開発特別措置法（昭和二十九年法律第百八十九号）第一条に規定する奄美群島

三 山村振興法（昭和四十年法律第六十四号）第七条第一項の規定により指定された振興山村

四 小笠原諸島振興開発特別措置法（昭和四十四年法律第七十九号）第二条第一項に規定する小笠原諸島

五 半島振興法（昭和六十年法律第六十三号）第二条第一項の規定により指定された半島振興対策実施地域

六 過疎地域自立促進特別措置法（平成十二年法律第十五号）第二条
第二項の規定により公示された地域

七 沖縄振興特別措置法（平成十四年法律第十四号）第三条第三号に
規定する離島

3 会社は、第一項の過疎地以外の地域については、同項各号の基準に
より郵便局を設置するものとする。

（注）平成 19 年 10 月 1 日時点において、過疎地における営業中の郵便局は、7,355 局（直営
の郵便局 5,460 局（分室 3 含む）簡易郵便局 1,895 局）一時閉鎖の郵便局は 151 局
（すべて簡易郵便局）

第 4 その他事業の運営に関する事項

1 コンプライアンスの徹底、業務品質の向上等

(1) 業務品質向上に向けた体制整備

郵便局株式会社は、窓口機能を担う会社として委託会社からの受託業務について、関係法令、業務委託契約及び手続・マニュアルに従い適切に取り扱うことが求められています。昨年 8 月に業務インストラクターを委託元会社（ゆうちょ銀行、かんぽ生命）に出向させ、本人確認等の事務指導を委託元会社が一元的に実施する態勢の強化を行ったところであり、郵便局株式会社は、委託会社と連携しながら、業務品質の確保・向上に引き続き取り組みます。

現金過不足事故については、窓口や渉外活動における取扱い、出納員との現金授受等において、オートキャッシャーや現金自動入出金機などの機器の使用とともに、「現金過不足事故防止マニュアル」に基づく基本動作の徹底により、その防止に取り組みます。

なお、本人確認違反、現金過不足事故等の発生件数は減少しており、今後とも各種取組みを着実に推進することにより、業務品質の向上を図ります。

(2) 部内者犯罪などコンプライアンス違反の抑止

犯罪を防止するために特に効果がある取組項目を絞り込み、防犯基本動作として徹底します。防犯基本動作の実施状況については、業務インストラクター等によるモニタリングにより確認及び指導します。また、局長等を 1 週間以上連続して職場を離れさせる施策を実施し、その間に他局の局長等が取扱いを点検します。金庫の管理方法を明確にするとともに、防犯カメラ、鍵・カード管理機等を活用した防犯体制を維持・強化します。さらに、問題のある郵便局については集中的にモニタリングを行うとともに支社による指導を強化します。あわせて内部通報制度に

についても浸透・定着を図っていきます。

内部監査については、総合監査、特別監査等において部内者犯罪・コンプライアンス違反防止への取り組み状況を検証し、その定着状況を確認することにより、継続的な改善に取り組みます。

個人情報の適正な取扱いや情報セキュリティの確保、本人確認違反や不適正募集などのコンプライアンス違反の防止についても、各種基本動作の徹底を継続して図るとともに、業務フローの見直しも含めた再発防止に取り組んでいきます。

なお個人情報漏えいリスクを抜本的に抑止するため、証拠書類の集中保管等により情報漏えい防止体制を強化します。

(3) 郵便局におけるスキルアップ、コンプライアンス意識向上のための取組等

業務取扱については、「業務マニュアルダイジェスト版」やポータルサイトの規程・マニュアル等Web閲覧システムを活用し、業務フローの理解促進、検索の容易化を図ります。専門的な業務手続等については、委託会社におけるヘルプデスク等を活用することにより、事務ミスを防止します。

また、各種研修の実施による社員の理解向上のため、講師の派遣等委託会社との連携を図り、簡易郵便局も含めた業務知識等に関する研修を実施します。

さらに、コンプライアンス意識向上のため、郵便局において、コンプライアンス・ハンドブック等を活用した研修等を行うほか、e-ラーニングの実施、業務研修等により、一人ひとりに必要なコンプライアンス知識の付与を図ります。

(4) 簡易郵便局のサポートの実施

簡易郵便局のサポートについては、支社業務指導部において、指導・サポートを行い、業務処理の品質確保に取り組みます。支社地域スタッフとして配置している簡易郵便局サポートマネージャーにより、訪問点検及び是正指導、簡易郵便局受託者からの照会対応、支社業務指導部の指示に基づく指導等を行います。

また、管理事務を行う郵便局に担当者を配置することにより、適切な指導を行います。

(5) 点検・業務指導の実施

郵便局において、定期的に自局点検を実施するとともに、業務インストラクターが訪問点検を実施し、改善状況を確認します。改善がなされていない郵便局や問題が発生する懸念のある郵便局に対しては、訪問点

検回数を増やす等の指導強化を行います。

(6) 郵便局からの迅速な報告と報告内容の管理・分析・再発防止

リスク管理基本方針に基づきオペレーショナルリスク（事務・システム・情報資産リスク）を管理対象とし、受託業務については委託会社とも連携し、適切に管理します。郵便局等におけるリスク発生等の情報を確実かつ迅速に把握するため、事故・不祥事・苦情報告システムを活用し、郵便局で発生した事故、不祥事及び苦情を経営層及び委託会社に迅速に報告し、適切に管理・分析等を行い、再発防止に取り組むとともに、必要に応じ、委託会社と連携した再発防止に取り組みます。お客さまからの声については、事務管理のPDCAサイクルによる業務フローの改善に取り組みます。

(7) 迅速・的確なお客さま対応

お客さまからのご意見・ご要望・苦情等に迅速かつ的確に対応するために、郵便局窓口に加え、フリーダイヤル及びホームページでの受付を行います。

2 郵便局別損益管理による自律的経営管理

郵便局が、自律的に自局の損益の改善に取り組めるよう郵便局別の損益管理の定着を図り、会社全体の損益の改善を目指します。

そのため、支社に配置しているサポートスタッフを通じ、郵便局別の経営管理のサポートを行います。

3 自社システム等の開発等

販売代理店としての事業特性に合わせて、委託会社との調整も含め、事業会社としての基盤機能の強化、窓口業務の効率化及び営業力強化を実現する自社システムの設計・開発等を推進します。

具体的には、店頭販売管理システムの試行及び本格展開、三事業及び新サービスの追加に柔軟に対応可能な窓口端末機用試作ソフト等の開発・試行、防犯・事故防止と品質向上へ向けた日締の簡素化及び資金管理連動による効率化、並びに郵便局顧客データベース等の業務基盤となるシステムの構築・テスト等を行います。

4 社員数

11.6 万人（平成 21 年 2 月 1 日現在の正社員数）

別添 資金計画書
収支予算書

別添 1

平成 2 1 事業年度 資金計画書

単位：億円

科 目	金 額
資金収入	
前期繰越金	4,453
営業収益	13,527
受託業務収入(郵便)	2,310
受託業務収入(貯金)	6,710
受託業務収入(保険)	4,305
その他収益	203
営業外収益	283
借入金	-
合 計	18,263
資金支出	
人件費	9,574
物件費	2,667
租税公課等	1,036
投資的支出	838
借入金償還	-
次期繰越金	4,148
合 計	18,263

(注 1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注 2) 「 - 」は計数が存在しないことを意味する。

別添2

平成 2 1 事業年度 収支予算書

単位：億円

科 目	金 額
営業収益	12,883
郵便受託手数料	2,200
銀行受託手数料	6,390
保険受託手数料	4,100
その他営業収益	193
営業原価	11,161
人件費	8,844
経費	2,317
物件費	1,950
減価償却費	257
その他の経費	110
販売費及び一般管理費	1,219
人件費	556
物件費	516
その他の経費	147
営業利益	503
営業外収益	269
営業外費用	180
人件費	1
物件費	82
その他の経費	98
経常利益	592
特別利益	-
特別損失	6
税引前当期利益	585
法人税、住民税及び事業税	237
当期純利益	348

(注1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注2) 「-」は計数が存在しないことを意味する。

(参考)

郵便局の設置に関する計画

- 飯野ビル内郵便局（東京都千代田区）及び日比谷セントラルビル内郵便局（東京都港区）

< 経緯 >

お客さまの多様なニーズにお応えし、郵便局ネットワークを維持するため、お客さまサービスの向上及び郵便局における商品・サービスの取扱い拡大等を目指して、需要量の大きい地域で大型店舗等の設置を試行する予定。

そのため、ビルの地下に所在する西新橋一郵便局（東京都港区）を大通りに面した路面の大型店舗として移転させることに伴い、移転先で近接する飯野ビル内郵便局（一時閉鎖中）及び日比谷セントラルビル内郵便局（ビルの地下に所在）を統合する。

なお、周辺地域の郵便局の配置状況から、当該局を統合しても地域利用者の需要に対し、支障は生じないもの。