

郵便局活性化委員会(第9回) 事務局説明資料

— 郵便サービスの現状と課題 —

平成30年8月30日
郵便局活性化委員会
事務局

目 次

郵便サービスのあり方に関する検討について P 1 ~

郵便を取り巻く社会環境の変化と
日本郵便におけるそれに対する取り組み状況 P 3 ~

- ① ユーザーニーズの変化への取り組み
- ② 働き方の変化や荷物の物数増加等への取り組み
- ③ I C Tの進展等への取り組み
- ④ 少子高齢化・人口減少、労働力不足への取り組み
- ⑤ 働き方改革への取り組み

議論のポイント（案） P14

情報通信審議会 答申（平成30年7月10日）

諮問「少子高齢化、人口減少社会等における郵便局の役割と利用者目線に立った郵便局の利便性向上」（平成30年2月14日付）

- ・目的：少子高齢化、人口減少、ICTの進展等、社会環境が変化していく中で郵便局に期待される役割、社会環境変化の中でのユニバーサルサービスの提供と利用者目線に立った利便性向上に資する取り組みの方向性、その実施のために必要と考えられる方策について検討
- ・とりまとめ：郵便局に期待される役割、郵便局の利便性向上策の方向性及び郵便局の利便性向上策を実現するために必要と考えられる方策について答申

答申（抜粋）

第5章 郵便局の利便性向上策を実現するために必要と考えられる方策

第2節 日本郵便（郵便局）における取組

4 郵便サービスの将来にわたる安定的な提供に向けた方策の検討

近年のICTの普及、少子高齢化、人口減少等の社会環境の変化により、郵便物数が減少し、労働力不足が深刻化する等、郵便事業は厳しい状況にあるが、郵便局が本答申で示したような期待される役割を今後果たしていくためには、日本郵便の経営の根幹である郵便事業の健全な経営が前提となる。

日本郵便においては、将来にわたって郵便サービスを安定的に提供できるよう、商品やオペレーション体系を一体的に見直し、郵便から物流へ人員をシフトするといった効率化や働き方改革への対応等、広く様々な方策に取り組んでいく必要がある。

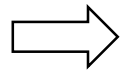
第3節 国における取組

3 郵便サービスの将来にわたる安定的な提供に向けた検討

郵便サービスの安定的な提供に向け、日本郵便における効率化等の取組を踏まえ、国においても、郵便サービスに対する利用者ニーズの動向にも留意しつつ、必要な検討を行っていくことが重要である。

郵便局の利便性向上策を実現するために必要と考えられる方策(答申の要旨)

- 郵便局には利便性向上策(行政サービスの補完、暮らしの安心・安全のサポート、住民生活のサポート、まちづくりのサポート、郵便局のサービスの多様化等)の実施を期待。
- 他方で、ICTの普及により郵便物が減少が続く一方、労働力不足が深刻化し、過疎地等では郵便局の利用が減少する等、日本郵便を取り巻く状況は厳しく、日本郵便が本来業務で上げる利益を以てこれらの利便性向上策を実施することは困難。
- したがって、コスト負担のあり方が重要であり、内容に応じて、郵便局がビジネスとして実施することができるよう、地域住民、地方自治体等、利用者、利便性向上策の受益者の適切なコスト負担の下で実施することが重要。
- 郵便局としても、業務を効率化する等し、郵便局のリソースの有効活用により郵便サービスの提供と利便性向上策を両立させることが重要。
- 利便性向上策を持続的に実施していくためには、日本郵便の経営の根幹である郵便事業の健全な経営が前提。

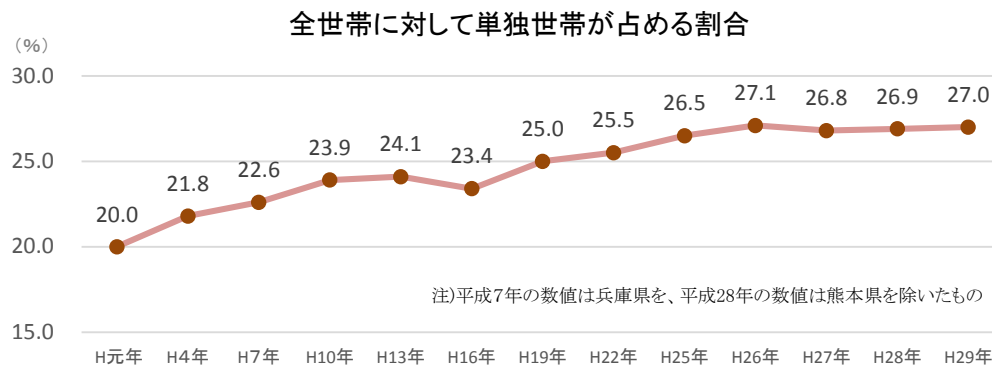


日本郵便は利用者のニーズに寄り添った利便性向上策を展開していく必要。
そのためには本来業務である郵便サービスが安定的に提供されることが重要。
そのサービスのあり方について、引き続き検討。

社会環境変化

単独世帯数の推移

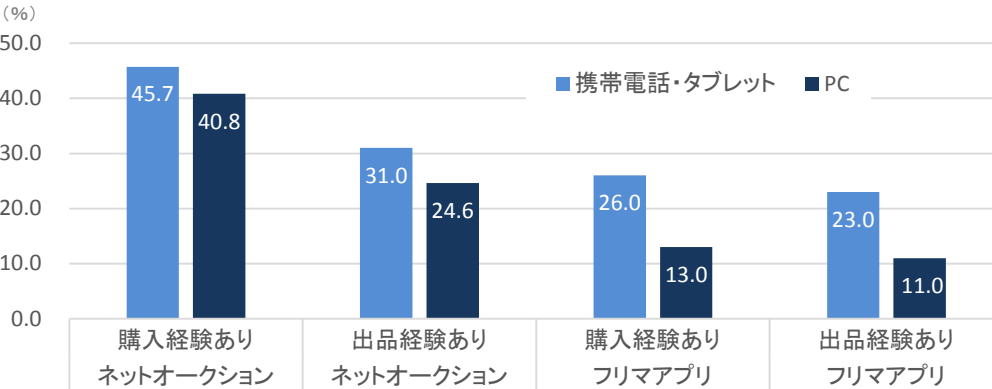
出典：厚生労働省「平成29年 国民生活基礎調査」から作成



単独世帯数の増加
 ・平成元年：全世帯の1/5
 ・平成29年：全世帯の1/4強

フリマアプリやネットオークションなどの個人間取引

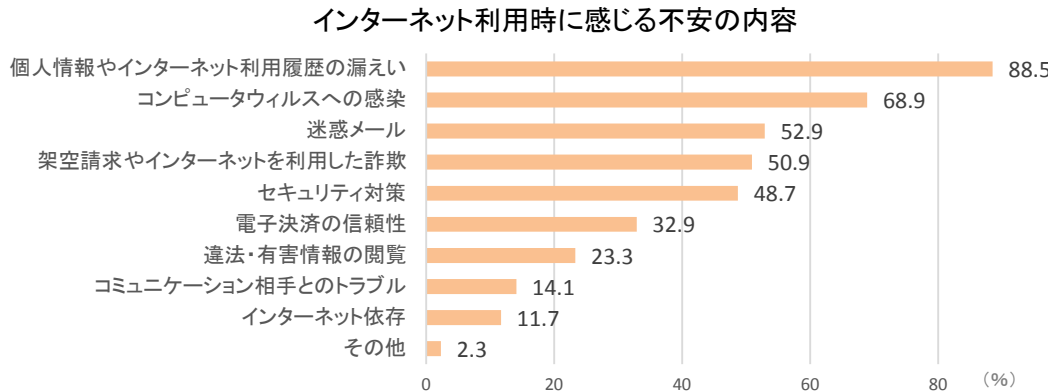
出典：総務省「平成29年情報通信白書」図表1-2-2-20 ネットオークションとフリマアプリの利用率 から作成



個人間取引を可能にするネットオークションやフリマアプリの利用の拡大
 ・ネットオークション経験者は、半数近い

個人情報の取扱いに対する不安

出典：総務省「平成29年 通信利用動向調査」 N=2510



自己のプライバシー意識や対面しない相手への不安の高まり

課題

利用者のライフスタイルの多様化に伴い、郵便サービスに対するニーズも多様化している。まずは、多様化するニーズを正しく把握した上で、ユーザーに寄り添ったサービス提供（差し出しやすさ・受け取りやすさ等）が必要。

(例)

- ・ フリマアプリやネットオークションの個人間取引を、より容易に、プライバシーを確保した上で行うためのサービスがほしい。
- ・ 平日の日中は仕事で不在にするため、平日夜か土日に書留郵便や荷物を届けてほしい。自分の都合の良いタイミングや場所で受け取りたい。
- ・ 特に女性の単身世帯は、相手に住所などの情報を知られたくない。対面で配達員から荷物などを受け取ることに抵抗がある。

日本郵便における取り組み例

差し出しやすさを実現するための取り組み例

- ・ **「e発送サービス」**（提携のフリマアプリやオークションサイトでの取引の際、郵便局やコンビニの専用端末で送り状を簡単に印刷可能。また、差出人及び受取人の住所や名前を知らせずに取引することも可能。）
- ・ **「クリックポスト」**（ネットで運賃決済と宛先ラベル作成が可能。全国一律料金にて、ポストから差し出し可能。）
- ・ **「スマートレター」・「レターパック」**（指定サイズ・重量内であれば、全国一律の安い料金で、取引商品をポストから差し出し可能。切手も不要。レターパックは郵便追跡等も可能。）

受けとりやすさを実現するための取り組み例

- ・ **「はこぼす」**（荷物等を、郵便局や駅などに設置された宅配ロッカーで受け取りまたは 差し出すことができるサービス）
- ・ **最初の受取場所等の指定**（受取人が受取日時や受取場所（勤務先や全国の郵便局、コンビニ）を指定し、配達）
- ・ **配達希望時間帯の拡充**（帰宅時間に合わせて受け取れるよう、「19 時～21 時」の区分を追加予定）
- ・ **戸建住宅の宅配ボックスへの配達**（戸建住宅に設置された宅配ボックスにも荷物等を配達）

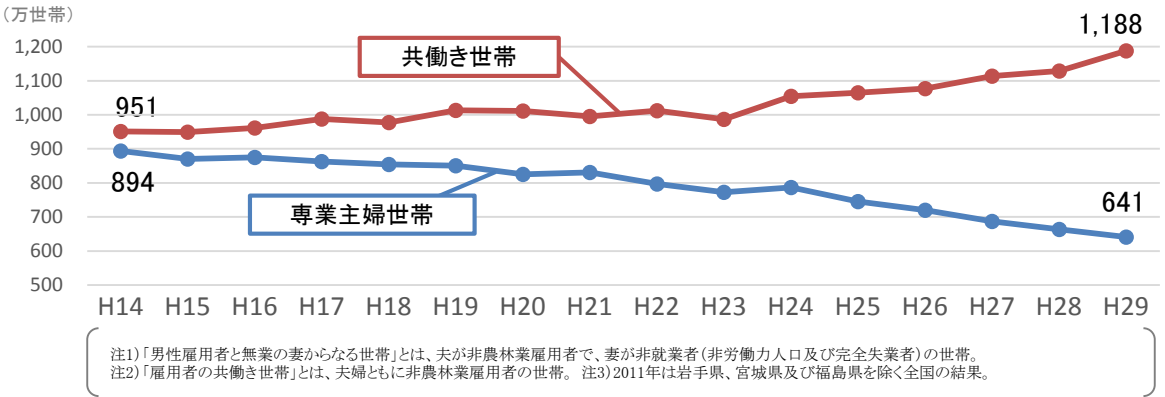
安心して郵便を利用するための取り組み例

- ・ **「本人限定受取」**（郵便物等の名宛て人本人に限り、郵便物等を配達・交付するサービス。家族や同居人であっても、本人に代わって受け取ることはできず、交付の際は書類による本人確認も必須としている。）

社会環境変化

専業主婦世帯と共働き世帯の推移

出典：独立行政法人労働政策研究・研修機構HP「早わかり グラフでみる長期労働統計(図12)」



共働き世帯数の増加
 ・H14/H29比: 約1.25倍

週休二日制の状況

出典：厚生労働省「平成29年 就労条件総合調査」

完全週休2日制以上の週休制を採用している企業は、**全体の52.9%**となっている。
 何らかの週休2日制※以上の週休制を採用している企業は、**全体の93.2%**となっている。
 ※ 月3回、隔週、月2回、月1回の週休2日制を含む。

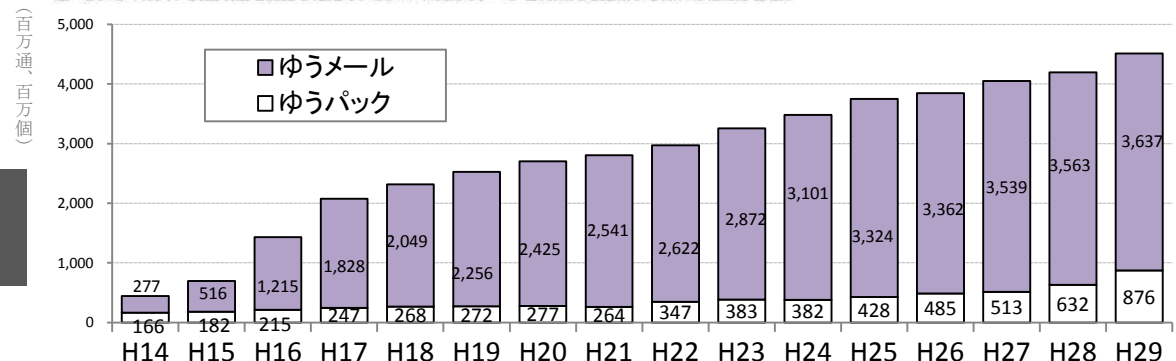
ネットショッピングの利用世帯割合等の推移

出典：平成29年度情報通信白書



インターネットショッピングの利用世帯が増加し、
 社会全体の物流数が増加

日本郵便における荷物の引受物数の推移 (ゆうパック、ゆうメール)



日本郵便における荷物の引受物数が急増
 ・ゆうメールH14/H29比: 約13倍
 ・ゆうパックH14/H29比: 約5倍

課題

- ◆ eコマースの急速な拡大に伴い、物流量が大幅に増加。
 - ◆ 日本郵便における荷物(ゆうパック等)の取り扱い数量も急増。
 - ◆ 他方で、近年、共働き世帯数が増加したことで、平日の日中に不在となる世帯が増加し、荷物が受け取れず、特に土日の再配達や差出人返送となるケースが多く発生。
- 利用者のニーズにあわせて、効率的に荷物を配送する取り組みが必要。

日本郵便における取り組み例

利用者のニーズに対応した様々な取り組みを実施。

- 「はこぽす」

荷物等を、郵便局や駅などに設置された宅配ロッカーで受け取りまたは 差し出すことができるサービス

- 最初の受け取り場所等の指定

最初の受け取りの際に、受取人が受取日時や受取場所(勤務先や全国 の郵便局、コンビニ)を指定し、配達するサービス

- 配達希望時間帯の拡充

帰宅時間に合わせて受け取れるよう、従来の配達希望時間帯(6区分)に「19時～21時」の区分を追加(平成30年9月から実施予定)

- 戸建住宅の宅配ボックスへの配達

戸建住宅に設置された宅配ボックスにも荷物等を配達するサービス

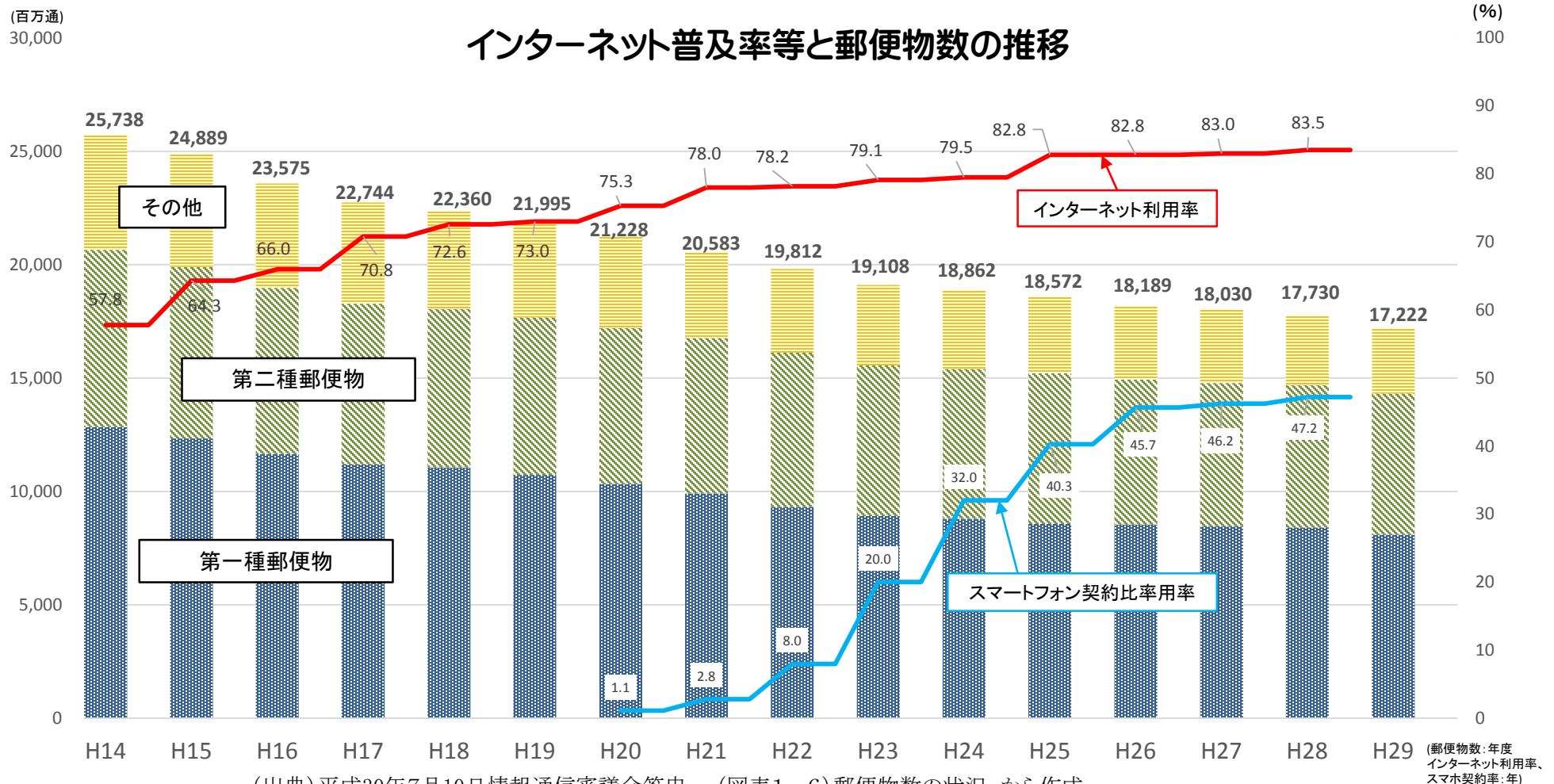


社会環境変化①

ICTが進展しインフラ整備も進む中、インターネット普及率は右肩上がり、平成25年度以降は80%以上を維持。その一方で、内国郵便物数は、平成14年度のピーク時から右肩下がりであり、平成22年度以降は200億通を継続して下回っている状況。また、インターネットの利用目的として、「電子メールの送受信」が80%近くを占めており※、多くのインターネット利用者が電子メールにて個人間通信を行っている。

※ H29年度総務省「通信利用動向調査」

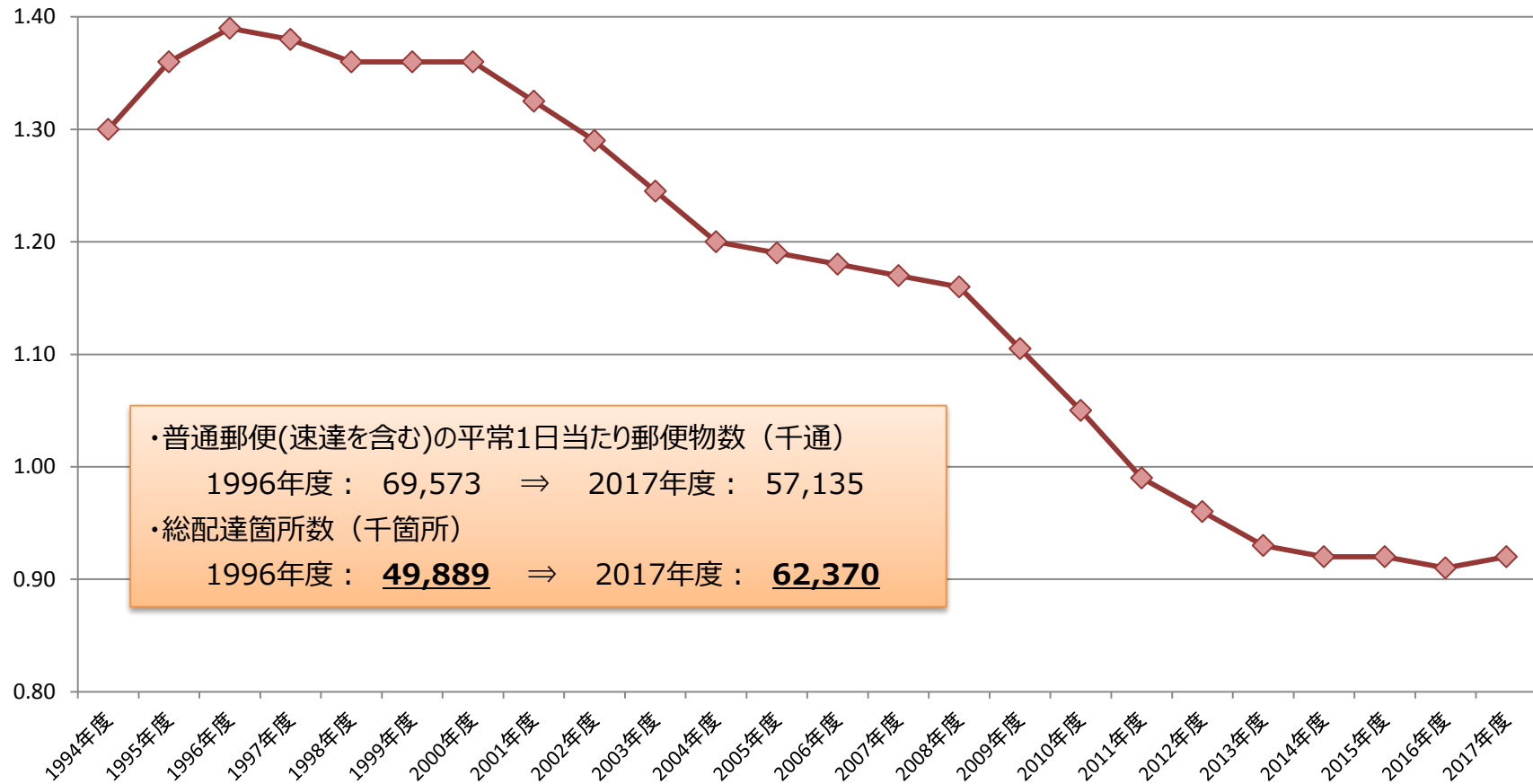
インターネット普及率等と郵便物数の推移



社会環境変化②

- 郵便事業の費用の中で大きな割合を占める配達業務について見ると、配達箇所数が増加する傾向にあるところ、物数減とあいまって1箇所当たりの配達物数は減少。（96年度1.39通→17年度0.92通）
- 郵便物の配達には、配達すべき郵便物がない箇所を含め週6日毎日基本的に決まった集配ルートを維持する必要があり、また、1箇所当たりの配達物数が減少しても、1箇所当たりの配達費用は必ず発生することから、固定的費用の性質が強く、費用の減少にはつながらにくい構造。

【1 配達箇所・平常1日当たり配達物数の推移】



課題

インターネットの普及等、ICTの進展による郵便分野の大きな環境変化に対応するため、ICTと連携した新しいサービス提供を行うことで、利用者の新たなニーズへの対応を行うことが必要。また、ICTを活用したテクノロジーを業務の中に取り込み、業務の改善やコストダウンを図る。

日本郵便における取り組み例

ICTと連携した郵便サービス

内容証明郵便をインターネット上で差し出せるサービス（e内容証明）や専用サイトにPDFやWordをアップロードすることにより、日本郵便が印字・封入封かんから配達まで行うサービス（Webレター）、Webレタックスサービスなど、インターネットを活用し利便性を高めた郵便サービスを提供。また、利用者にとってより利用しやすくなるよう順次サービスを改善。

配達ルートの最適化

組み合わせ最適化エンジンと機械学習を活用し、配達ルートを最適化する配達計画。
実証実験として、埼玉県の郵便局で、AIツールで作成したルート、新人、ベテランによる配達時間を計測し、AIツールを使用することで、新人配達員もベテランとの同等の短時間での配達が可能となることが証明されたことから、平成30年2月から埼玉県の郵便局で実施。平成30年7月現在、東京都及び愛知県の郵便局で試行中。

ドローンの利用

山間部や離島などで郵便物の輸送にドローンを利用することを想定し、郵便局を離発着場所として、平成29年11月に長野県の郵便局で実証実験の実施に協力。

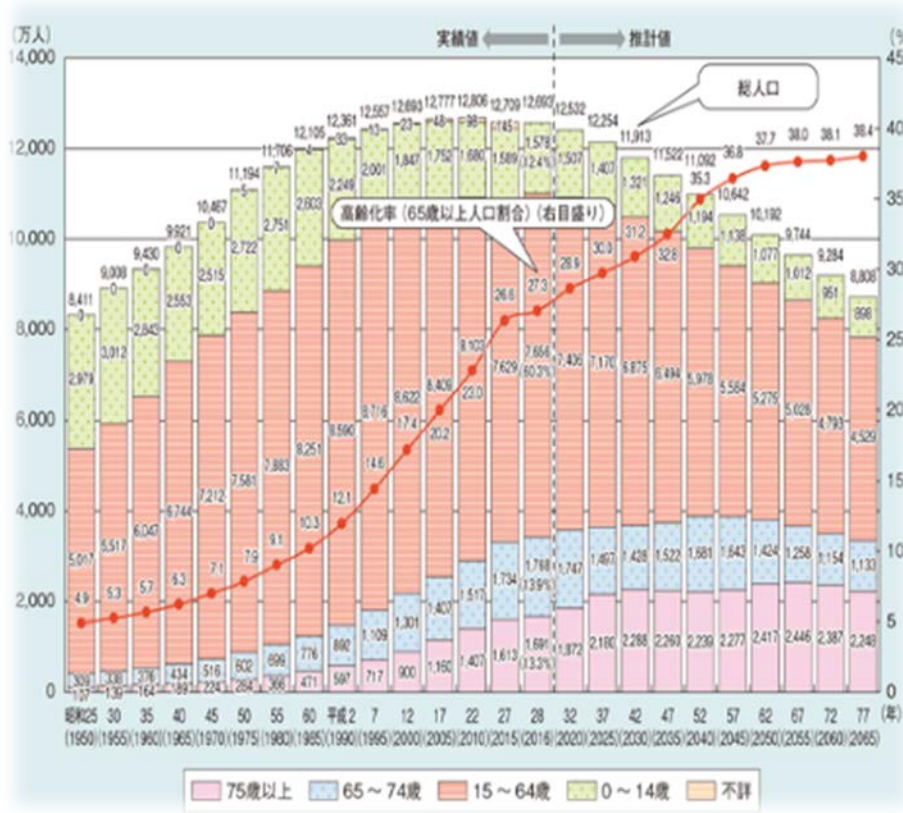
自動運転による輸送

自動運転車による郵便局間の郵便物等の輸送実現に向けた検討を行っており、平成30年3月に東京都内の郵便局間で実施。

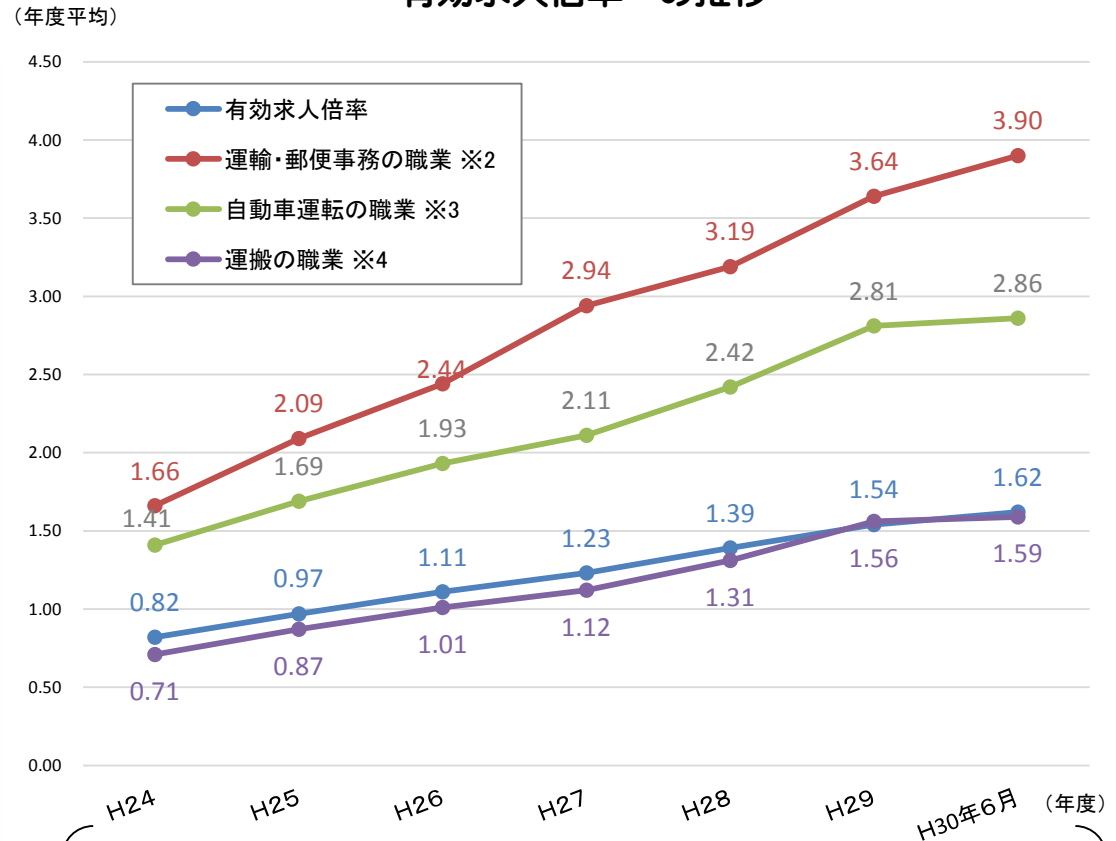
社会環境変化

我が国の総人口は、平成32年以降減少が続くと推測される。総人口減少に伴い、若年層の人口も減少。一方で、有効求人倍率は、平成22年度以降上昇傾向にあり、特に「運輸・郵便事務の職業」に関する有効求人倍率は、全体平均と比較して2倍以上の有効求人倍率となっており、若年層の人材確保が厳しい状況にある。

日本の人口(実績と推計)と高齢化率の推移



有効求人倍率*1の推移



※1 新規学卒者を除きパートタイムを含む。
 ※2 運輸交通機関における、出札・改札、小荷物・貨物の受け渡し手続きなどの仕事、鉄道車両・自動車・船舶・航空機などの運転・運行計画の作成、運転指令などの仕事、及び郵便局における郵便事務の仕事。また、平成24年度は「運輸・通信事務の職業」の数値(平成23年改定時に、項目を再編(一部項目の廃止・新設)して、「運輸・郵便事務の職業」と変更。詳細な変更内容は不明。)
 ※3 バス・乗用自動車・貨物自動車などの各種の自動車を運転する仕事。
 ※4 郵便物の集配、貨物・資材・荷物の運搬・積み卸し、荷物・商品などの配達、および品物の梱包の仕事。

(2015年までは総務省「国勢調査」、2016年は総務省「人口推計」(平成28年10月1日確定値)、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成29年推計)」(出生中位・死亡中位推計))

課題

労働集約型である郵便事業においては、必要な労働力の確保がますます厳しい状況。そのため、機械化・システム化、各種業務の見直し等、随時、合理化の取り組む。

日本郵便における取り組み例

機械化・システム化、各種業務の見直し等

項目	内容	実施時期
機械化・システム化	新郵便番号制の実施	平成9年度～
	区分機の増備	-
	区分機の性能向上	-
	転居処理システム化	平成20年度～
業務の見える化による効率化	集配業務システム(DOSS)を活用した配達担当者の作業内容の「見える化」による集配業務の生産性向上	平成25年度～
要員配置の見直し	郵便物の減少に応じた各郵便局における要員配置の見直し	-
集配拠点の見直し	民営化・分社化に併せて集配拠点を再編	平成18年度
郵便・物流ネットワークの再編	郵便物やゆうパック、ゆうメール等の地域区分郵便局(区分作業拠点)を集約し、機械処理率を高めることでネットワーク全体の生産性を大幅に向上	平成25年度～

運送費、その他経費

項目	内容
運送費	郵便物と荷物を混載することで効率的な運送を行うとともに、輸送情報システムの導入により荷量等運送便情報の把握、積載率向上の取組や荷量に応じたトラック車種の調整、送達日数を維持できる範囲での航空便からトラック便への切替に取り組む等、運送便の効率化を実施。
その他経費	・新規業者の参入奨励による競争入札の勧奨・強化、本社契約への集約等の契約方法や仕様書等の見直し ・節電の徹底・蛍光灯のLED化による消費電力の抑制など各種使用量の抑制 等

課題

深夜労働を行う差出・区分業務や労働負担の大きい集配業務をかかえる日本郵便としても、働き方改革に対応し、魅力ある職場づくりを行うことにより、安定的で継続的な雇用維持をはかることが必要。

日本郵便における取り組み例

※ 日本郵政グループ 統合報告書 2018より作成

女性活躍の推進

- ・ グループ各社で、管理者に占める女性割合について目標を設定。(日本郵便(株): 2021年4月までに 10%以上)
- ・ 女性の意識向上に向けた研修、女性のキャリア形成支援、長時間労働抑制に向けた働き方改革の実施など、取り組みを推進。

育児・介護と仕事の両立支援

- ・ 従業員がそれぞれのライフステージに応じ多様な働き方の選択ができるよう、制度整備や職場風土づくりに取り組む。
- ・ 育児や介護と仕事との両立支援を目的とした法律を上回る休業制度や保育料等の補助制度など、ワーク・ライフ・バランスの実現を推進するための支援制度。

労働時間の適正管理

- ・ 各事業場における労働時間の適正管理に取り組む。
- ・ 業務の効率化や職場風土改革による時間外労働削減に向けた各種取り組みを実施。

健康経営の取り組み

- ・ 従業員と会社が一体となって「長時間労働の抑制」、「生活習慣病の予防・改善に向けた保健指導」、「メンタルヘルスケア」などの健康保持・増進施策に取り組む。

郵便サービスの安定的な提供に向けた議論のポイント(案)

- 社会環境の変化を踏まえ、日本郵便に対する利用者のニーズはどのように変化してきているか。
- 利用者のニーズの変化を踏まえ、日本郵便はどのようなサービスや取組に重点を置いていくべきか。
- 日本郵便の経営資源が限られている中で、利用者ニーズの変化に対応しつつ、郵便サービスを安定的に提供するためには、どのような取組が考えられるか。
- 働き方改革の進展を踏まえ、日本郵便社員の働き方やそれに合わせた郵便サービスの在り方をどのように考えるか。