

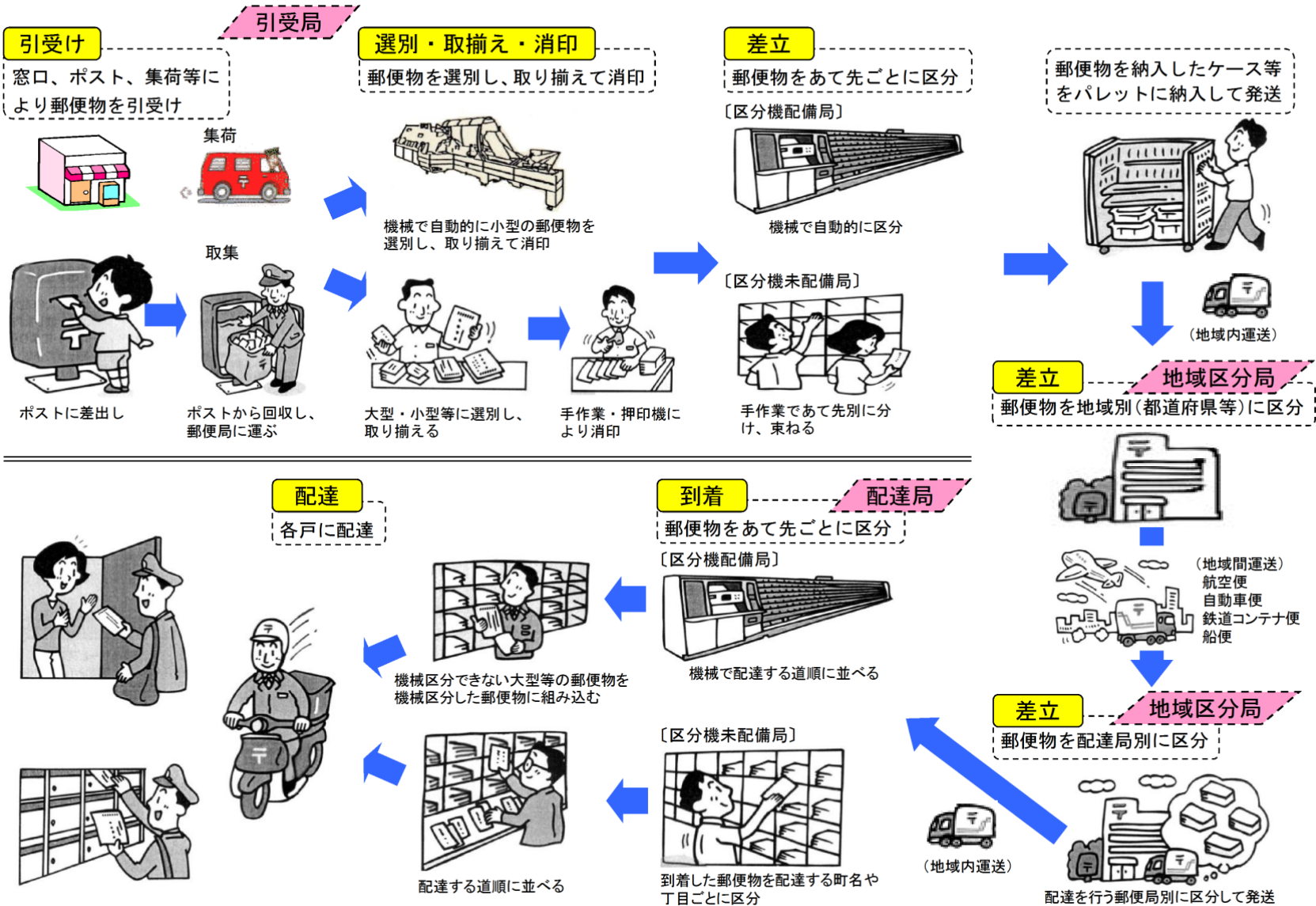
郵便事業の現状について

2018年8月30日

目次

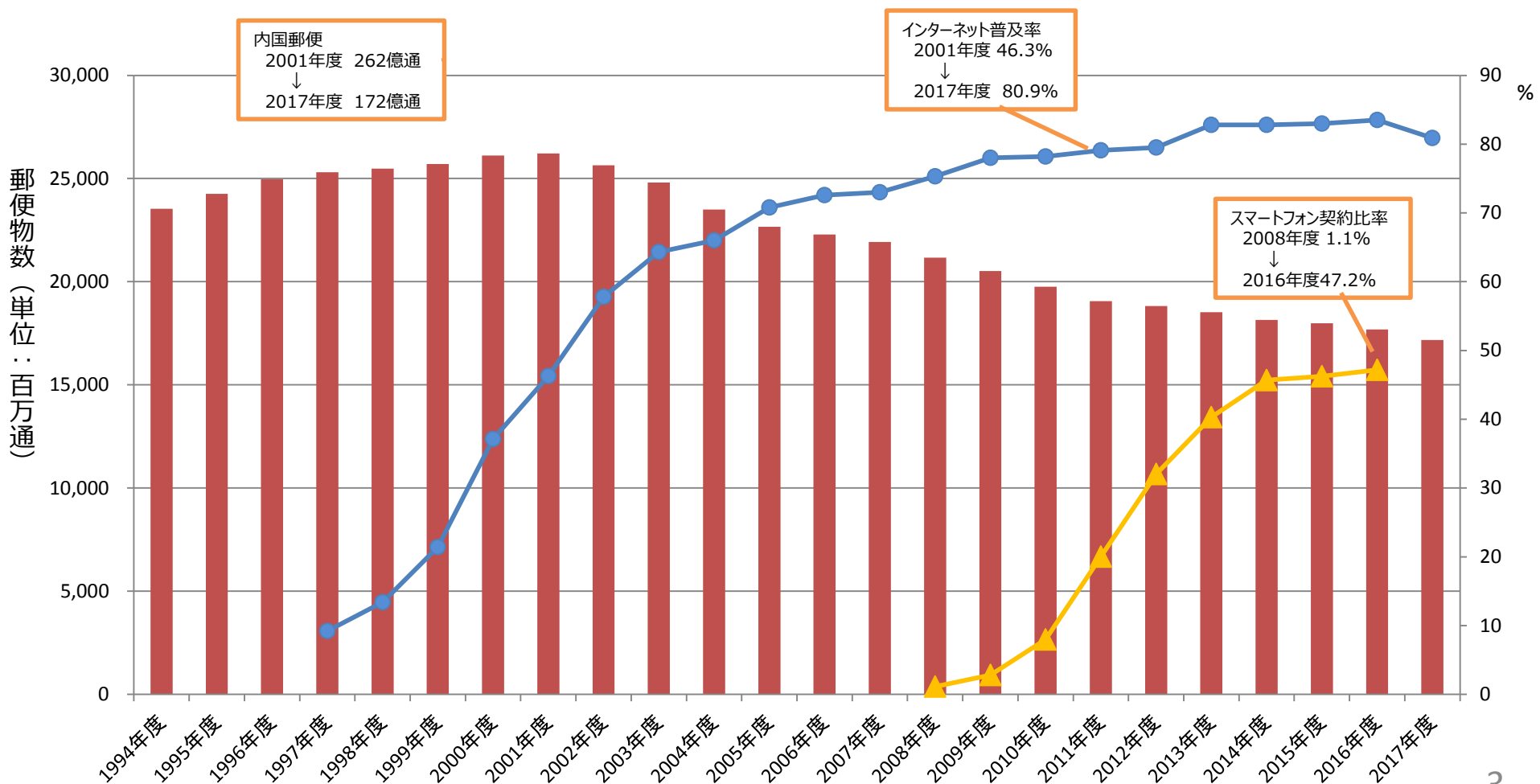
(参考) 郵便業務の流れ	2
1. 郵便事業の状況	3
2. 郵便ニーズの変化	4
3. 1 配達箇所当たりの配達物数	5
4. 人件費	6
5. 労働力不足	7
6. 働き方改革への対応の必要性	8
7. 現場の声	9
8. 郵便・物流セグメントの目指す姿	10
9. 経営努力（増収施策）	11
10. 経営努力（効率化施策）	12
(参考) 郵便事業の機械化の歴史	13
(参考) 集配業務支援システムの概要	14
11. 経営努力（今後のサービス改善、効率化への対応）	15
12. 郵便事業の収支の推移	16
13. 郵便事業の課題	17

(参考) 郵便業務の流れ



1 郵便物数の状況

- インターネットの普及、各種請求書等のWeb化の進展、各企業の通信費や販促費の削減の動き、個人間通信の減少等により、内国郵便物数は、ピークの2001年度の262億通から、2017年度は172億通へと大幅に減少（16年間で34.5%減（年間2.2%減））。



(出典) インターネット普及率及びスマートフォン契約比率は総務省「通信利用動向調査」・「情報通信データベース」

2 郵便ニーズの変化

- ・ 昨今の通信手段の多様化により、郵便を取り巻く環境が変化しており、郵便に求められているニーズにも変化が生じているところ。

【従来から郵便に求められてきたニーズ】

項目	ニーズ
儀礼性	丁寧さや礼儀正しさを示したい
現物性	現物そのものを届けたい
証拠性	通信内容の記録や証拠として利用したい
秘密性	通信内容を他人に知られたくない
一覧性	大量の情報を見やすく届けたい
確実性	相手に確実に届けたい
簡便性	身近にあって簡単に利用したい
低廉性	より安価に届けたい
同報性	同時に多くの相手に同じものを届けたい
迅速性	より早く届けたい



【現在も郵便に求められていると想定されるニーズ】

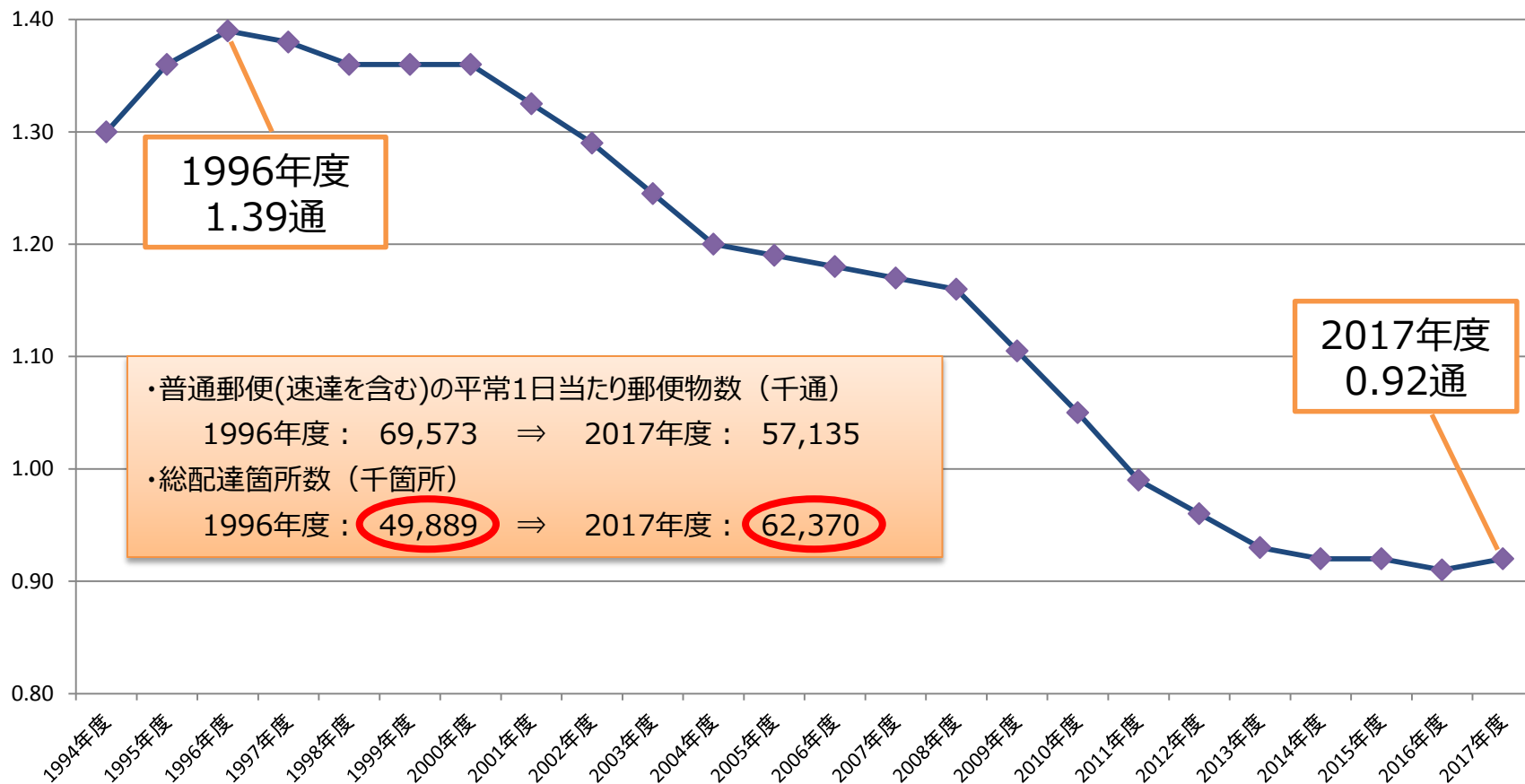
項目	ニーズの強さ	現状
儀礼性	◎	郵便が優位
現物性	◎	郵便が優位
証拠性	○	郵便は有用性あり
秘密性	△	電子メールとほぼ同等
一覧性	△	電子メールとほぼ同等
確実性	△	電子メールとほぼ同等
簡便性	△	電子メールとほぼ同等
低廉性	× (○)	電子メールに代替 (現物送付の場合は郵便の有用性あり)
同報性	×	電子メールに代替
迅速性	×	電子メールに代替

3 1配達箇所当たりの配達物数

- 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。
- 郵便物の配達、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りにくい構造。

【1配達箇所・平常1日当たり配達物数】

単位：通

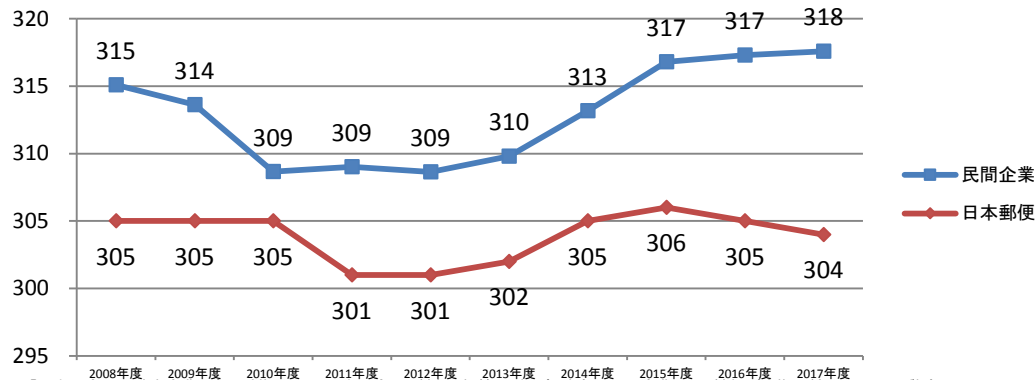


4 人件費

- 郵便事業は人件費率の高い労働集約的なコスト構造であり、売上高人件費率は2017年度で約62%。
 ※ 日本企業の平均は14%程度。(出典：年次別法人企業統計調査(2016年度))
 ※ ヤマトHDは2017年度で約51%。
 ※ 運輸・郵便業の平均は約24%、サービス業の平均は約27%。(出典：法人企業統計年報特集(2015年度))
- 正社員の賃金上昇は大きくないものの、労働需給のひっ迫等により、時給制社員賃金の単価が上昇。
- また、同一労働同一賃金も求められている社会情勢の下、賃金単価の上昇以外にも非正規社員の人件費が上昇するおそれ。
- 更に、近年、厚生年金の保険料率の引上げ等各種制度的負担が増加。

【正社員の平均賃金】

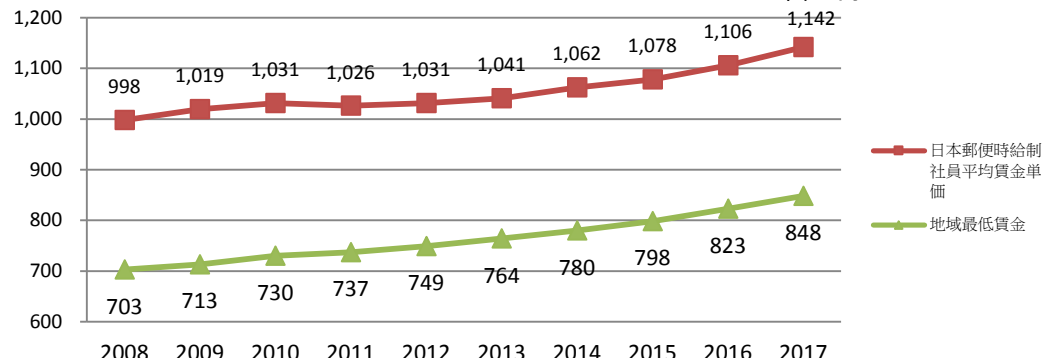
単位：千円



※ 「平均賃金」は、該当企業の春闘時期における平均賃金に妥結額を加算した額(月額)。民間企業は、妥結額(定期昇給込みの賃上げ額)などを継続的に把握できた資本金10億円以上かつ従業員1,000人以上の労働組合のある企業を指す。
 出典：厚生労働省「主要企業春季賃上げ要求・妥結状況について」

【時給制社員賃金の単価】

単位：円



出典：厚生労働省「平成14年度から平成28年度までの地域別最低賃金改定状況」より、全国加重平均額を引用

【制度的要因による費用増】

単位：億円

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
計	+24	+15	+57	+110	+24
厚生年金の保険料率の上昇(共済長期)	+16	+15	+15	+16	+14
共済の厚生年金への統合	-	-	+23	+23	-
社会保険適用対象の拡大等	-	-	-	+10	+10
固定資産税の軽減措置の終了	+8	-	-	+23	-
外形標準課税の見直し	-	-	+19	+38	-

※郵便・物流セグメント

5 労働力不足

- ・ 職業別有効求人倍率を見ると、「職業計」が1.45倍と高水準であるが、「運輸・郵便事務の職業」においては6.05倍、「運搬の職業」は2.57倍と、運輸業界の労働力不足は深刻な状況。
- ・ 日本郵便においても、年末年始などの業務繁忙期に労働力が確保できない場合があるなど、必要な労働力の確保が課題。
- ・ 社会全体としても長時間労働の是正や深夜労働の見直しなど、働き方改革の機運が高まっている状況。

【職業別有効求人倍率（常用的パートタイム）】

区別	有効求人倍率（2018年4月）
運輸・郵便事務の職業	6.05倍
運搬の職業	2.57倍
職業計	1.45倍

※ 「運輸・郵便事務の職業」：運輸交通機関における出札・改札・小荷物・貨物の受渡手続に関する事務の仕事及び郵便局における郵便に関する事務の仕事

「運搬の職業」：郵便・電報の集配及び貨物の運搬・積込み・積卸し・配達並びにこん（梱）包などの仕事

（出典：平成 27 年国勢調査に用いる職業分類）

出典：厚生労働省「一般職業紹介状況（平成30年4月）について」

6 働き方改革への対応の必要性

- ・ 週6日配達のため、土曜日に14.6万人出勤。
- ・ また、送達日数を維持するため、夜間・深夜労働に依存。内務の夜勤・深夜勤の出勤者数は、内務全体の56%を占めている状況。
- ・ 働き方改革に対応して、土曜日・夜間の労働を軽減していくことが必要。

【社員の出勤者数】

土曜日の出勤者数（内務・外務）	146千人
（参考）週休2日以上導入企業は94.4%（厚生労働省 平成28年就労条件総合調査）	
内務夜勤帯の出勤者数	15千人
内務深夜勤帯の出勤者数	11千人
計	26千人 （内務全体45千人の56%）

※ 人数はいずれも頭数。

7 現場の声

- ・ 郵便局に勤務する社員からは、現場の実態として、要員不足による長時間労働（超過勤務の日常化）や、荷物の増加などによる配達業務への影響について意見が寄せられているところ。

～ 現場社員から寄せられた主な意見 ～

【労働組合】

- ゆうパックの増加やゆうパックの配達受託者の撤退に伴い、社員による時間外労働が増加する事例も顕著となっている。（北海道・信越・沖縄管内）
- 要員不足のため非番日の出勤を命じられることが多く、年次有給休暇の計画付与分も年度末になってまとめて取得している状況。（東北管内）
- 現場では、要員確保が困難な状況が続いているため、社員の配置を減らしており、日々の業務運行の確保で精一杯の状況。勤務時間内での配達を完了するのが難しい日も多い。（東北・南関東・東海・九州管内）
- 連日の超過勤務や休日出勤の繰り返しにより、満身創痍の状態です懸命に業務運行確保に取り組んでいる。安定的な業務運行やサービス品質を確保するための対策が必要。（東北管内）
- 内務作業についても労働力確保が困難である状況を踏まえ、深夜、早朝帯から日勤帯へのシフトを検討すべき。（南関東管内）

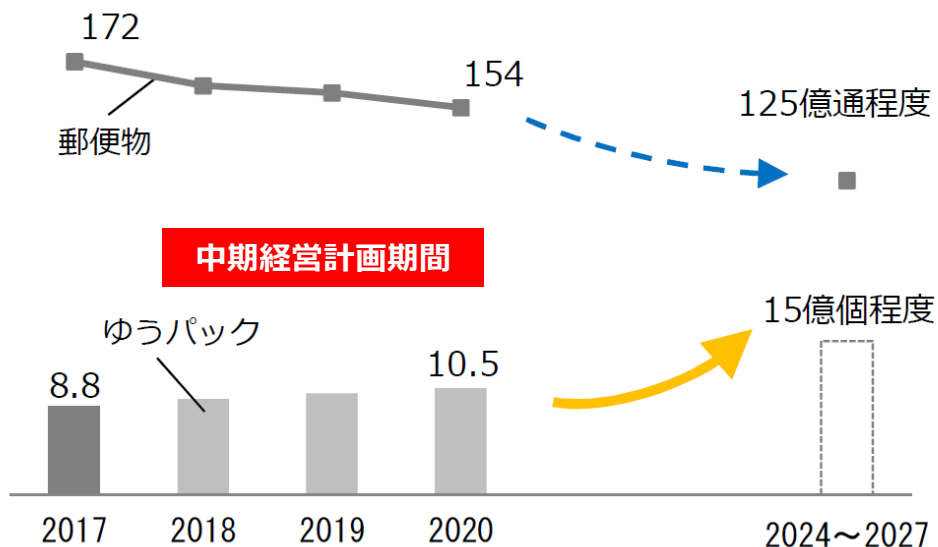
【郵便局長】

- 離島の人手不足は深刻。配達員が辞めてしまったら、雇用しようにも募集する人がその地域にいない状況。例えば配達の回数が少なくなれば要員の確保も容易になると思われる。

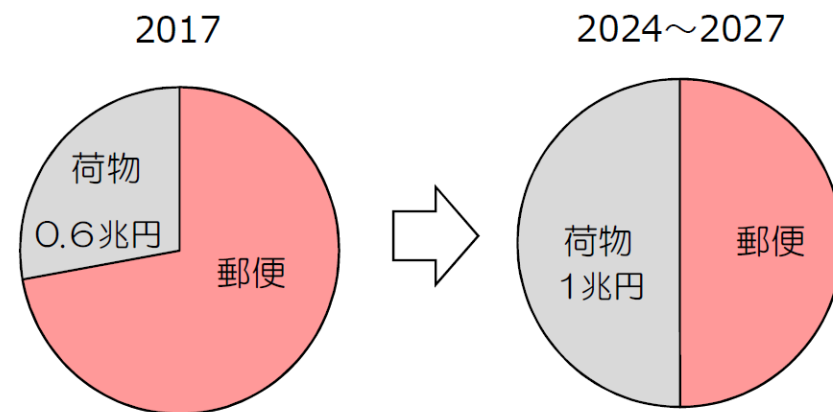
8 郵便・物流セグメントの目指す姿

- 郵便物の減少傾向が続く中、成長分野である荷物分野へ経営資源をシフトさせ、サービスの充実と経営資源の再配分によるラストワンマイル物流ネットワークインフラの提供を目指す。

【取扱物数】



【事業（収益）比率イメージ】



9 経営努力(増収施策)

- 郵便の新サービスの投入等により収益拡大に取り組み。
- 例えば、レターパックの取扱いを開始し、2017年度はプラス・ライト合計で約1億3千万枚販売。
- また、レターパックの簡易版として小口向けのスマートレターの取扱いを開始し、2017年度で約1千万枚販売。

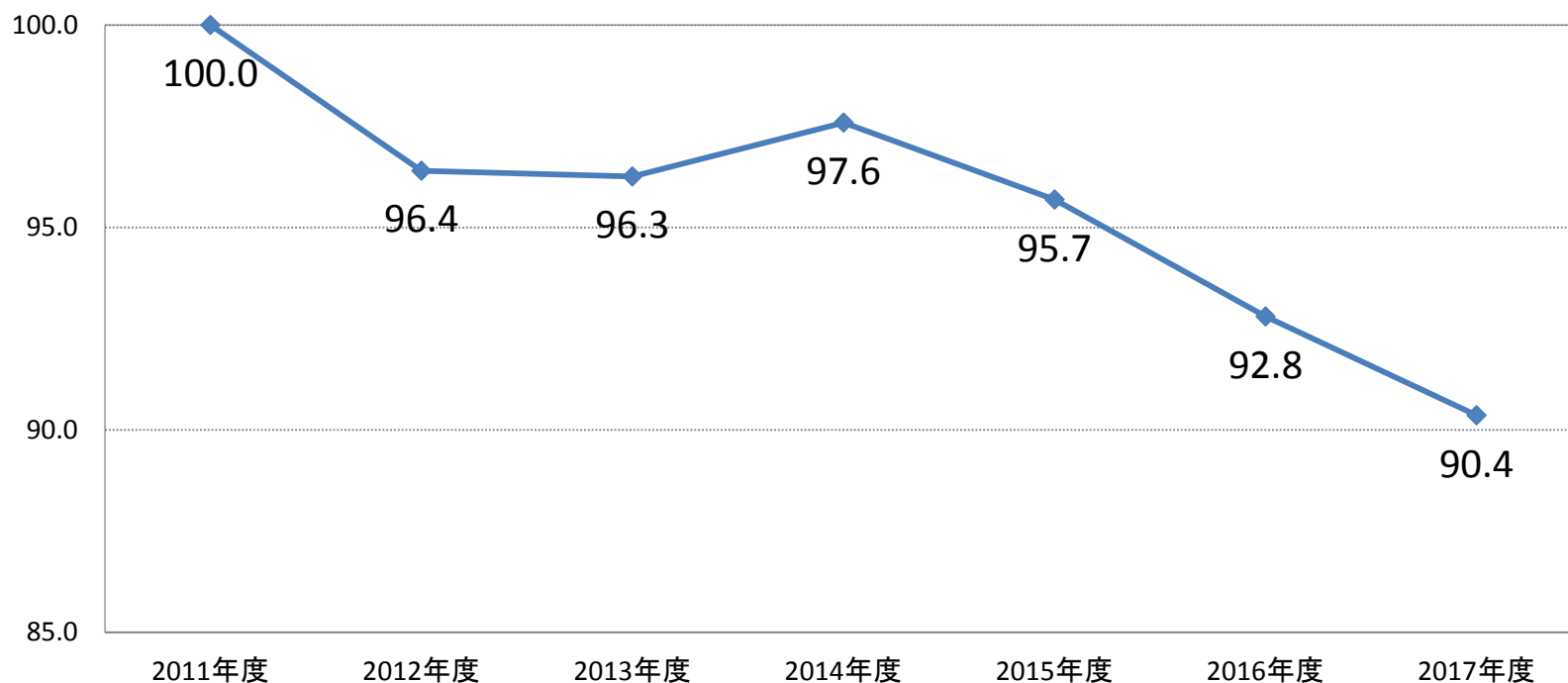
【最近の郵便の新サービス】

時期	項目
2010年2月	Webレター（請求書等の印刷物配送サービス） Webレタックス（慶弔メッセージサービス）
2010年4月	レターパックプラス（対面配達型） レターパックライト（郵便受箱配達型）
2015年4月	スマートレター（A5サイズ・1kgまで全国一律180円）
2016年4月	e内容証明のサービス改善
2016年11月	Webレター・Webレタックスのサービス改善
2017年7月	返信依頼郵便（受取人の承諾を得た上で、郵便物に添付されている料金受取人払葉書の返信を依頼するサービス）

10 経営努力(効率化施策)

- 書状区分機による機械化の取組、集配業務支援システム（DOSS）の活用による局内作業時間削減、年賀配達の見直し（年賀の正社員配達等）等により、業務量（※）当たり労働時間が減少。

【業務量当たり労働時間の推移】



※ 定形郵便物1通の引受けのコストを基準として、商品別・工程別のコストを大括りにした上で相対化し、実際の物数を勘案して業務量として算出している。

※ 2011年度を100とした場合の推移

(参考)郵便事業の機械化の歴史

- 昭和43年（1968年） **郵便番号制（3けたまたは5けたの郵便番号）**開始
郵便番号自動読取区分機を導入
郵便番号をOCRで読み取り、**配達局ごとに区分する作業を機械化**（差立区分）
- 昭和63年（1988年） **郵便物あて名自動読取区分機**の配備開始
郵便物のあて名住所を読み取り、**配達員の受持エリアごとに区分する作業を機械化**（配達区分）
- 平成10年（1998年） 7けたの郵便番号制の導入により、**新型区分機**を配備開始（2万4,000通/時）
郵便物のあて名住所を読み取り、目に見えないバーコードを印字することで、**配達する順番に並べる作業（道順組立）を機械化**（2パス）
- 平成12年（2000年） 大型郵便物用区分機の配備開始
大型郵便物を配達局ごとに区分するほか、配達員の受持エリアごとに区分する作業を機械化
- 平成20年（2008年） 新型区分機での**年賀状の区分速度（配達処理）を3万通/時から5万通/時にする改造**を開始
- 平成25年（2013年） 空ケースの投入と満杯ケースの払出しを全自動化した大型郵便物用区分機を配備開始
- 平成26年（2014年） 全国の配達原簿の電子データ化を完了
次世代区分機（書状区分機）を配備開始（3万2,000通/時）
あて先の氏名を読み取り、**転送郵便物の抜取の機械化**を開始
- 平成29年（2017年） **転送ラベル自動貼付機**を導入し、**転送郵便物の処理全体の機械化**を開始
- 平成30年（2018年） 6月1日現在で、**全国の約98%のエリアで道順組立の機械化を完了**

⇒**上記の取り組みにより、全通常郵便物の約70%まで機械処理を実施。**

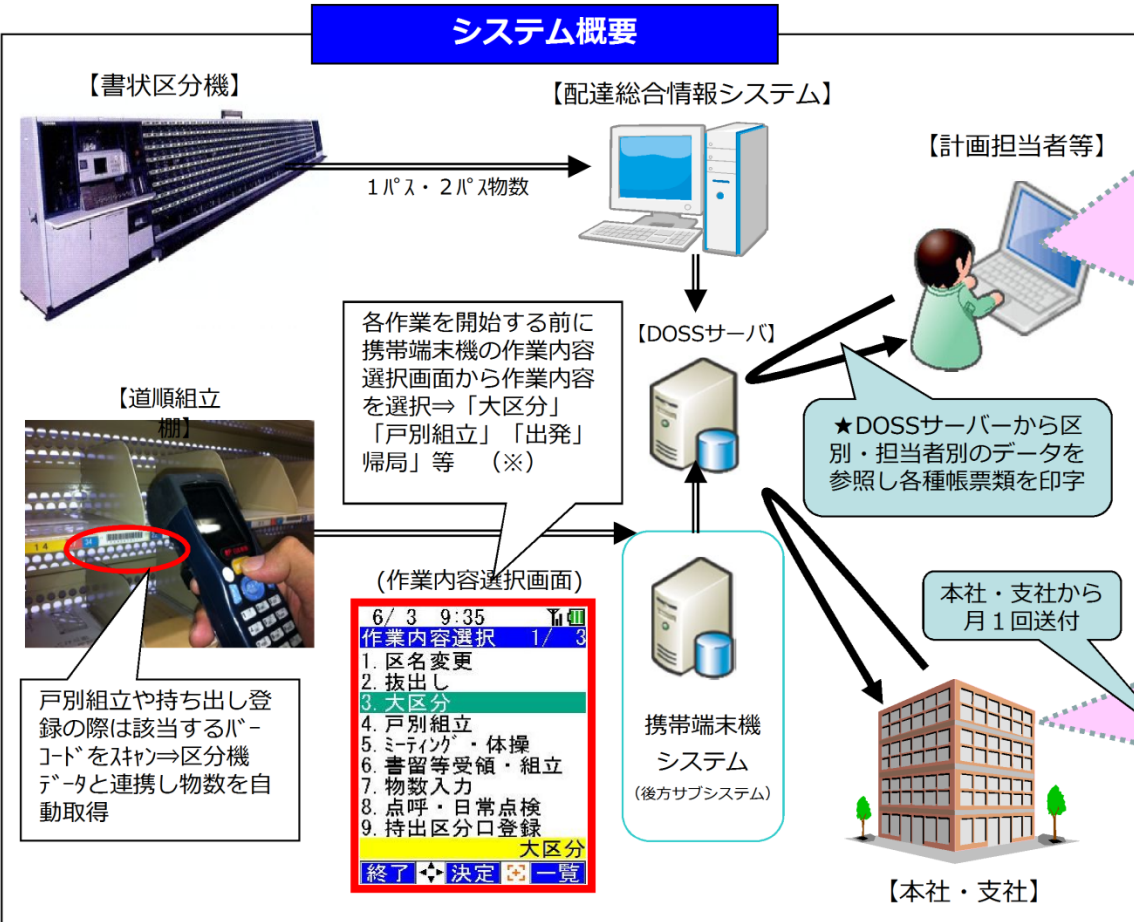
（書状の約85%を道順組立まで機械処理、大型の約25%を配達区分まで機械処理）

※ 大型郵便物については、機械処理に馴染まない形状のものが多いことから、機械処理可能な形状等へ誘導することで、機械処理率の向上を目指す。

(参考)集配業務支援システムの概要

★各配達担当者が携帯端末機に入力・登録したデータを、通配区別又は個人別に「見える化」することにより集配業務におけるムリ・ムダ・ムラの削減を行う。⇒2012年度から試行し、2013年6月1日から全国展開。

- ① 道順組立棚の各区分口にバーコードを予め貼付。配達担当者はこのバーコードを携帯端末機でスキャンすることにより区分機と連携した区分口ごとの2パスデータ等を取得(配達物数が明確になる。)
- ② 携帯端末機でこれから行おうとする作業内容を選択することにより、その作業に要した時間が明確になるとともに作業能率等が「見える化」する。 ※DOSS 「ディーオス」(Delivery Operation Support Systemの略)



各種帳票等の一部

① 「ガントチャート」
=各個人の実働(1日の作業内容)を時間帯別に表示
また、物数、走行距離等の情報についても表示

業務営業	大区分	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
001	戸別	524										
002	持出	1003										
003	書留等	341	(大区分)									
004	持出	238	(多ラシ)									
005	戸別	107										
006	持出	221										
007	書留等	130	(大区分)									
008	持出	82	(多ラシ)									

② 「作業別時間・時間帯別労働人数一覧」
=部・班・区別の1区あたり平均作業時間を表示

作業別時間	区別	区名	作業時間	労働人数	平均作業時間
001	001	001	100	10	10.0
002	002	002	120	12	10.0
003	003	003	140	14	10.0
004	004	004	160	16	10.0
005	005	005	180	18	10.0
006	006	006	200	20	10.0
007	007	007	220	22	10.0
008	008	008	240	24	10.0
009	009	009	260	26	10.0
010	010	010	280	28	10.0
011	011	011	300	30	10.0

③ 「作業項目別・作業時間等サマリ」
=1区あたり業務量、作業別時間時間・能率等を前年・前月と本年前月で2段表示

区名	業務量	作業時間	能率	前年	前月	本年前月
001	100	1000	10.0	90	95	100
002	120	1200	10.0	110	115	120
003	140	1400	10.0	130	135	140
004	160	1600	10.0	150	155	160
005	180	1800	10.0	170	175	180
006	200	2000	10.0	190	195	200
007	220	2200	10.0	210	215	220
008	240	2400	10.0	230	235	240
009	260	2600	10.0	250	255	260
010	280	2800	10.0	270	275	280
011	300	3000	10.0	290	295	300

11 経営努力(今後のサービス改善、効率化への対応)

- これまで郵便の新サービスの投入等により収益拡大に取り組んできたところ。
- 今後もお客さま利便の向上を図るため、サービス改善を推進するとともに、新技術の導入等による効率化の取組を行う。

【今後の郵便のサービス改善の一例】

1 返信依頼郵便の取扱い

郵便物の配達時に、受取人に対して、郵便物に添付されている郵便葉書の返信を依頼する、返信依頼郵便の取扱いを2017年7月から試行中。

今後、試行状況を検証した上、2019年1月から、本格的にサービスを展開予定。

2 キャッシュレス決済の導入

2020年の東京オリンピックの開催に向け更に増加が見込まれる訪日外国人観光客への対応やお客さま利便性の向上を目指し、郵便窓口等におけるキャッシュレス決済（クレジットカード、電子マネー等）の導入について検討。

3 新技術への対応

ドローンを活用した郵便物の輸送やRFIDを活用した作業の効率化、ロボット技術を活用した局内搬送作業の自動化等を検討。

12 郵便事業の収支の推移

- ・ 郵便事業の収支は、2014年度以降100億円程度の黒字。2017年度は第二種郵便物の料金改定により改善。
- ・ しかし、郵便物の減少、労働需給ひっ迫による人件費単価の上昇等による費用増は継続すると想定。

単位：億円

区 分		2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	
郵 便 物	営業収益	12,998	13,174	13,552	13,424	13,637	
	営業費用	12,624	13,058	13,429	13,295	13,395	
	営業利益	374	115	123	128	241	
	内 国 郵 便 物	営業収益	12,195	12,261	12,475	12,449	12,641
		営業費用	11,979	12,268	12,469	12,463	12,532
		営業利益	217	△7	6	△15	109
	国 際 郵 便 物	営業収益	803	913	1,078	975	996
		営業費用	645	790	960	832	863
		営業利益	157	122	117	143	133

13 郵便事業の課題

- 郵便事業は、週末や深夜の労働に依存している労働環境であり、また、近年は労働力不足による長時間労働も問題となっているところ、働き方改革への対応が求められている中、これらの状況を改善することが喫緊の課題。
- 一方、郵便事業の収支は、社会環境の変化による郵便物の減少に伴い収益が減少する一方で、費用については固定的性質が強いことから減少しにくく、各種の増収努力や効率化努力により、かろうじて黒字を維持している状況。
- しかし、社会環境の変化による郵便物の減少傾向が今後も継続することは必至であり、労働需給のひっ迫等による賃金単価の上昇や各種制度的負担の増加による人件費の増加も継続することが見込まれるところ。



約20万人の社員の労働環境を改善して働き方改革を進めるとともに、お客さまニーズの動向にも留意しつつ、郵便サービスを将来にわたって安定的に提供していくため、適切な方策を検討して実施に移すことが急務。