

日本郵便株式会社 ヒアリング資料

平成 30 年 9 月 13 日

労働力人口の減少、高齢化の進展、E C市場の更なる拡大、AIなどの新技術の登場やIoTの活用など、郵便・物流事業を取り巻く環境は劇的に変化している。

また、郵便物数は2001年度をピークに大幅に減少しており、郵便サービスを将来にわたって安定的に提供するためには、事業を取り巻く環境の変化に迅速に対応し、利便性向上、サービス改善、更なる業務効率化、新技術への対応を検討し、実行する必要がある。

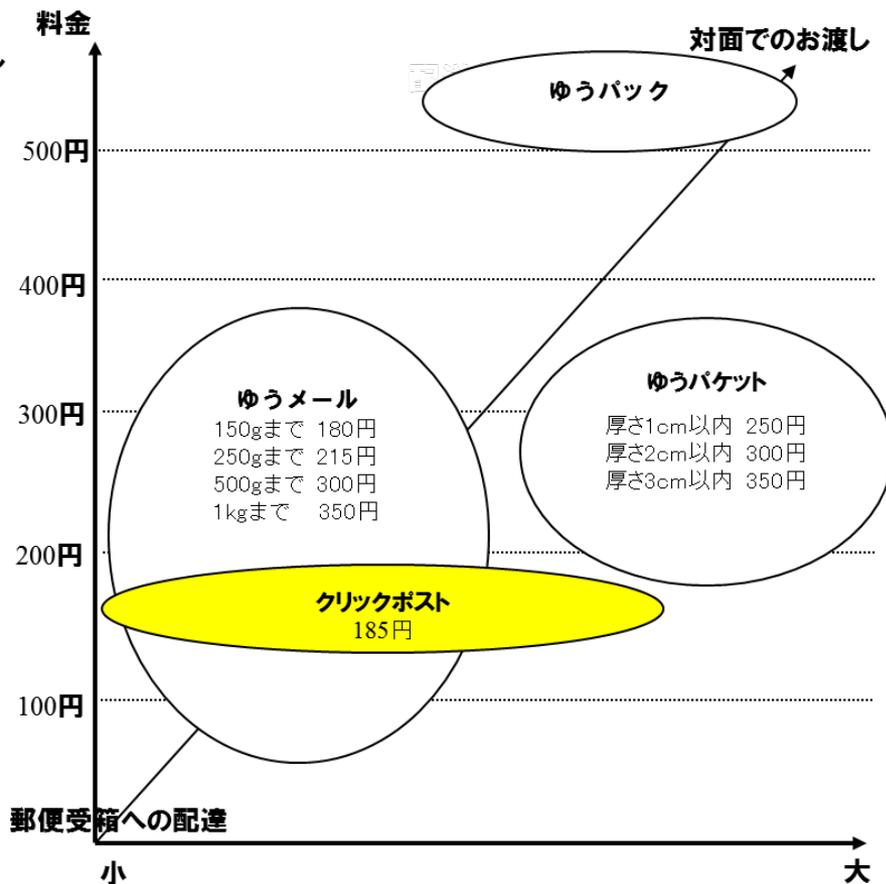
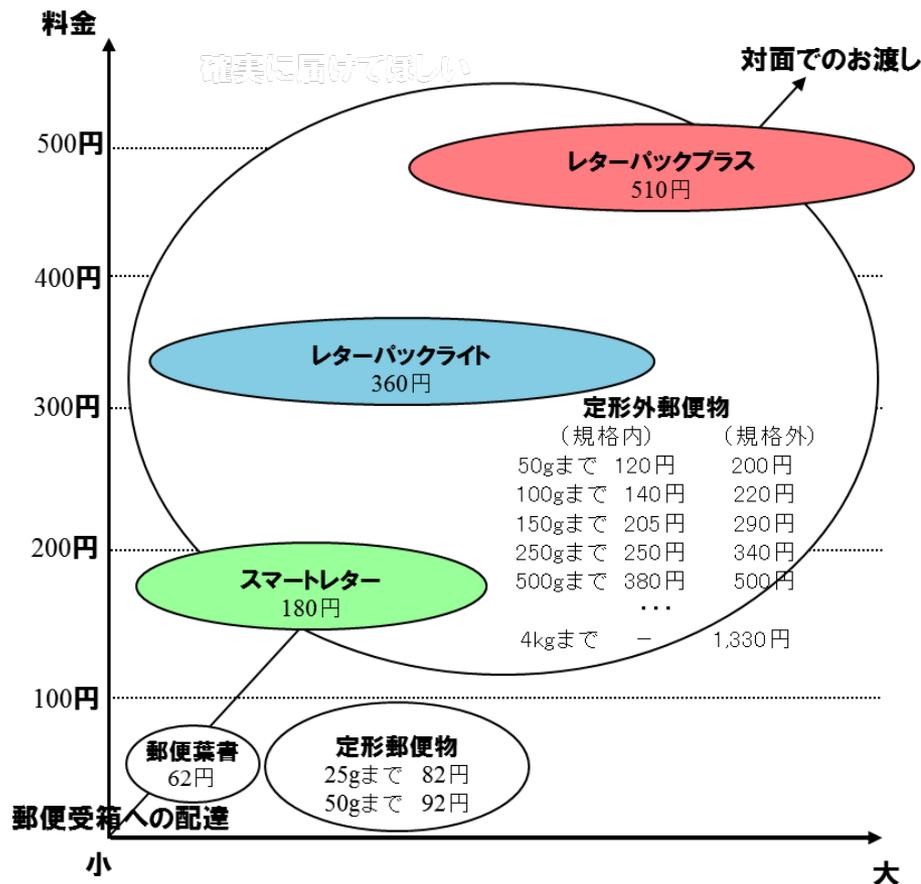
本資料は、これらの対応の取組について説明するもの。

【参考】日本郵便が提供する基本的送達サービス	3
【参考】日本郵政グループ中期経営計画2020（抜粋）	4
I 郵便需要の拡大に向けた取組	
1 DM振興	6
2 手紙文化の振興	8
3 サービス改善	14
（参考）ICTと連携した郵便サービス	15
4 キャッシュレス決済の導入	16
II 効率化の取組	
1 受取利便性の向上	18
2 定形外郵便物の料金体系の見直し	19
3 郵便・物流ネットワーク再編の取組	20
4 郵便物の集荷の見直し	21
（参考）郵便事業の機械化の歴史	22
（参考）集配業務支援システムの導入	23
III 先端技術の活用	
1 ドローン等を活用した配送	25
2 その他の先端技術	26
3 ベンチャー企業との連携	27
参 考	
（参考）ゆうパックのサービス改善	29
（参考）楽天株式会社との連携	30
（参考）宅配事業者とEC事業者の生産性向上連絡会	31
（参考）手荷物の一時的預かりサービスの実施	32

【参考】日本郵便が提供する基本的送達サービス

【郵便（信書・物品を送付できるもの）】

【メール便・宅配便（信書を送付できないもの）】



	スマートレター	レターパックライト	レターパックプラス	定形外郵便物	ゆうメール	ゆうパケット	クリックポスト	ゆうパック
配達方法	郵便受箱へ配達			対面で配達	郵便受箱へ配達			対面で配達
内容品	信書送付可				カタログ・DM・CD等 信書送付不可	信書送付不可		
基本料金 (税込)	180円	360円	510円	120円～1,330円	180円～350円	250円～350円	185円	800円～3,100円
大きさ	25cm×17cm 厚さ2cmまで	34cm×24.8cm 厚さ3cmまで	34cm×24.8cm	(規格内) 34cm×25cm 厚さ3cmまで (規格外) 3辺計90cmまで長辺60cmまで	34cm×25cm 厚さ3cmまで	3辺計60cmまで 長辺34cmまで 厚さ3cmまで	長辺34cmまで 短辺25cmまで 厚さ3cmまで	3辺計170cmまで
重さ	1kgまで	4kgまで			1kgまで	1kgまで		30kgまで

<郵便・物流事業の方針・取組の全体像>



I 郵便需要の拡大に向けた取組

- DM（ダイレクトメール）の閲覧率、保存性、行動喚起率の高さがもたらす価値を広く広告主にお伝えする活動を展開することにより、DMの需要を喚起。

(1) 全日本DM大賞

- ・ 企業から実際に発送されたDMを全国の広告主や制作者から募り、優れた作品を表彰。
- ・ ダイレクトマーケティングに造詣の深い学者・実務家が審査。
- ・ 毎年3月に贈賞式実施、プレス発表、メーカー向け雑誌紙面での公表、作品展示会、各種セミナーやカンファレンスにて受賞作品の紹介と解説を実施。「全日本DM大賞年鑑」の発刊などの活動を通じ、DMの広告としての効用をアピールし、DM利用の維持発展につなげるのが狙い。



(2) DMファクトリー

- ・ お手軽にきれいな業務用印刷をお手頃に作成できる24時間受付可能なWEB印刷サービス。
- ・ 「家庭用プリンター品質では物足りない」、「印刷会社へ委託するほどのロットもない」といった中小口のニーズをターゲットとしてサービスを展開。

テキストやお持ちの写真を自由に使ってカスタマイズ

無料!!

プロが作ったテンプレートを、ご利用いただけます。



デザイン料はかかりません!

白紙に、他のソフト等で作成したデザインデータ(JPEG)をそのまま貼り付けることも可能

デザインデータ(JPEG)



(3) デジタル媒体とDMの併用

新たなDMの市場創出及び需要喚起を図るため、デジタル媒体を中心に顧客コミュニケーションを行っている広告主・マーケターに対し、デジタルとDMの組み合わせによる、より効果的なコミュニケーション成功事例を、アジア最大級のマーケティングカンファレンス「アドテック東京」（主催：コムエクスポジアム）や、1万人を超えるマーケターが集まる「アドタイ・デイズ」（主催：宣伝会議）等の様々な場で紹介。

実証実験 A社事例

メールだけより、DM+メールが2倍以上のアクセス、5倍の注文率。DMを先に送るのが鉄則。

	アクセス	注文率
DM ⇒ eメール	23%	14%
eメール ⇒ DM	23%	12%
eメール ⇒ eメール	10%	3%

実証実験 B社事例

メールだけより、DM+メールが1.2倍の反応率。いままで反応していなかった層が動いた。



実証実験 C社事例

LINE/メール/DMの組み合わせ効果実験。DMを組み合わせると、LINE/メール単体より2倍以上購買率が高い。

グループ	メール/DM/LINE	人数	施策
A	あり	2000人	DMのみ
B	あり	2000人	DMのみ
C	あり	2000人	DM+メール
D	あり	2000人	DM+LINE
E	あり	2000人	DM+メール+LINE
F	あり	2000人	メールのみ
G	あり	2000人	LINEのみ
H	あり	2000人	メール+LINE

(4) ビジネスユースの拡大

- ・ かもめ～るの販売に合わせ、販売促進のDMとしてのご利用のほか、特定の地域全ての世帯・事業所等に配達する「かもめタウン」を展開。
- ・ また、年賀葉書についても同様に「年賀タウンメール」や、職域年賀状（年賀状を事業所に一括して配達し、その事業所の社員に個別配布する年賀DM）を展開。

■ かもめタウン



■ 年賀タウンメール

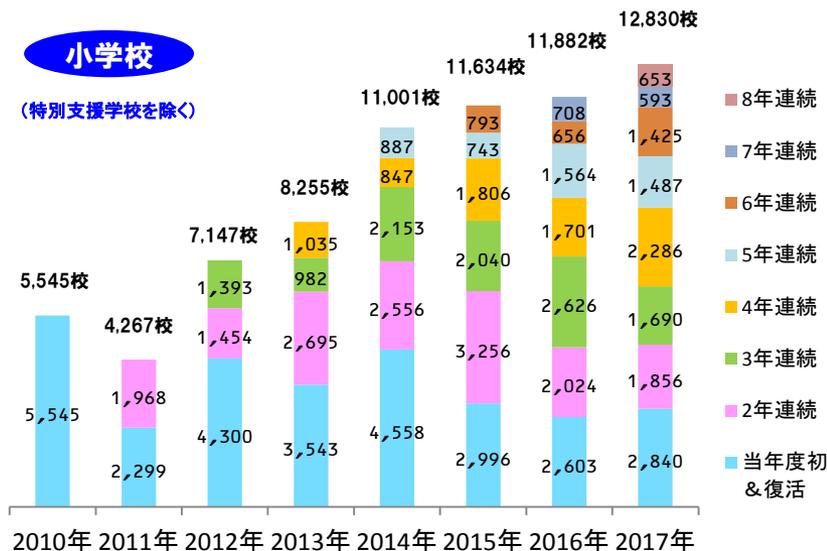


- 多くの方々に手紙の楽しさや喜び、手紙のマナーを伝えるため、年齢層に応じた手紙文化の振興策を実施。
- 特に最近の若年層は、手紙に接する機会が減少していることから、手紙のやり取りから生まれる感動や正しい手紙の書き方を広く伝えていくことが肝要。次の世代も手紙文化が衰退しないよう若年層に対する手紙文化の振興を図る。

(1) 若年層に対する施策

対象	施策名	内容
幼児向け	「お手紙ごっこ遊び」支援	手紙のやり取りを経験したことのない幼児に郵便に触れる機会を提供し、将来にわたって郵便利用者になってもらうため、園内でお手紙ごっこ遊びができるキットを全国の幼稚園、保育所等に年間8,000キットを無償提供
小・中・高等学校向け	「手紙の書き方体験授業」支援	申込みのあった小・中・高等学校に教材等を無償提供し、実際の手紙のやり取りを通して、手紙を書く楽しみや受け取ったときの喜びを経験してもらい、手紙文化の普及に努める。
大学生・新社会人向け	<ul style="list-style-type: none"> ・就活生への手紙マナー等普及 ・インフルエンサー活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・就活生向けのマナーブックヘントリーシートの郵送方法等を記載し郵便利用を後押し。 ・主に大学生等に人気のSNS発信者による「手紙・手書きの良さ」に関する投稿を行い、SNSを通じて手紙の魅力を発信。

「手紙の書き方体験授業」の実績



■手紙の書き方授業のほか、児童・生徒が郵便局の業務を学ぶ機会等も提供

(郵便局見学)



取集～配達までの仕組みを見学

(出前授業)



郵便局社員による出前授業や絵手紙教室の実施

(2) ライトユーザー、ヘビーユーザー向け施策

施策名	内容
ふみの日（※）イベント	親子向けの手紙体験イベントとして、KITTE(年2回)のほか、13支社ごとにイオンモール等において年2か所・計26回実施。
メッセージフェスタ in KITTE	手紙や文具等手紙に親和性のあるアイテムが好きな大人女性向けの手紙体験イベントとして、KITTEにおいて年2回実施。
手紙ワークショップ	郵便局等において、容易に手紙を作成できるキットを用いワークショップを実施。
手紙作文コンクール	募集予定期間：6月～9月 (対象：幼児・小・中・高等学校、2017年度応募数：約122千点)
全日本年賀状大賞コンクール	募集予定期間：10月～1月 (対象：幼児・小・中・高等学校・一般、2017年度応募数：約104千点)
青少年ペンフレンドクラブ(PFC)活動	<ul style="list-style-type: none"> ・1949(昭和24年)に発足した文通等を目的とする会員活動。 ・会員数：11,459人(2018年8月1日現在) ・魅力的な手紙の書き方や作成方法等を教えるスキルを持つ「PFCアドバイザー」を育成(643人(2018年8月1日現在)) ・「PFCアドバイザー」による手紙ワークショップやPFC会員交流会を開催。 ・国際的なプロジェクト学習を実践している世界最大の国際教育ネットワークであるiEARN(アイアーン)に加盟し、国際親善、国際理解の促進にも努めている。
協賛、後援等	手紙・葉書をテーマにしたコンテスト等に協賛、後援等を行い、手紙の魅力訴求や手紙の良さに改めて気付く契機を提供している各団体、会社等の活動を支援

※「ふみの日」は、昭和54(1979)年、当時の郵政省が「ふ」「み」と語呂あわせされる毎月23日を「ふみの日」と定め、手紙に親しむ活動を全国的に展開したことが始まりです。毎年、文月(ふみづき)の7月(7月23日)には、「ふみの日」にちなむ郵便切手も発行しています。

■ふみの日イベント(KITTEにて)



■青少年ペンフレンドクラブ活動



(3) 切手のデザイン

- 2016年度より切手の制作過程を見直し、「切手デザイナー」と企画や事務を行う「プランナー」が協力してデザインを作成。
- 郵便局の主要な訪問者層であり、手紙を出すことも多い女性に手を伸ばしていただけるよう、写真表現ばかりでなく、温かみのあるイラストでの表現、おむすびのような親しみやすい題材の使用、うちわやゆかた、歌舞伎等これまでのにない形状の採用などを実施している。
- これらの努力により特殊切手販売収入は好調を維持している。

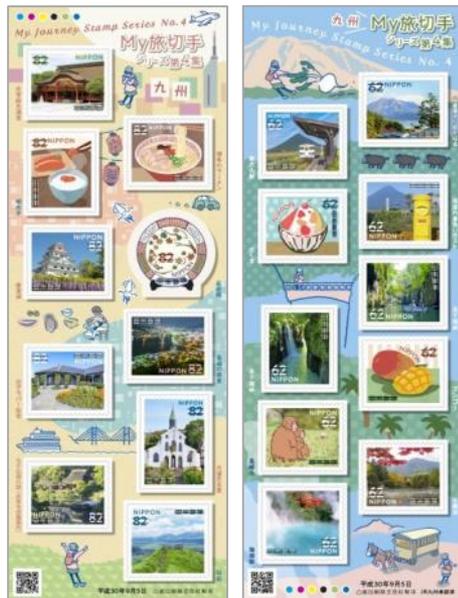
■ふるさと切手

「地方自治法施行60周年
記念シリーズ 長崎県」
(2015年11月17日発行)



■特殊切手

「My旅切手シリーズ
第4集 (九州)」
(2018年9月5日発行)



イラストを使用することで
温かみのあるデザインに

■特殊切手

「和の食文化
シリーズ 第3集」
(2017年10月24日発行)



■特殊切手

「日本の伝統・文化
シリーズ 第1集」
(2018年5月9日発行)



■グリーティング切手

「夏のグリーティング」
(2018年6月1日発行)



(4) 切手帳等、切手に付随する販売品

- 切手の発行だけでなく、切手・封筒・便箋・ポストカードなどがセットになった販売品も定期的に発売している。女性の小さなカバンにも入るよう、コンパクトなサイズにするなど、仕様にも配慮している。
- 手軽に手紙がかけるといことで好評。

■ 「My 旅切手レターブック（九州）」 （2018年9月5日発行）

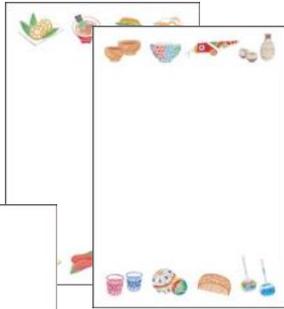
(切手シート)



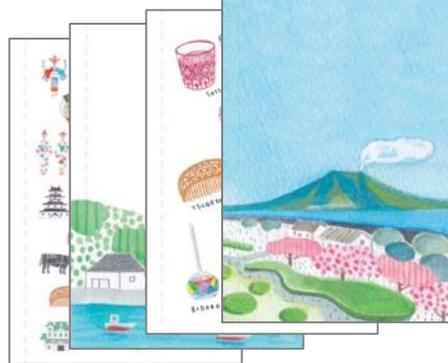
(九州型カード)



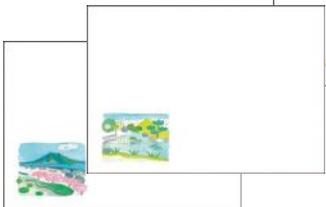
(ポストカード)



(便せん)



(封筒)



■ 「ぼすくま&くまモンおたよりセット」 （2018年9月14日発行）

(切手シート)



(ぼすくま&くまモンカード)



(封筒)



(5) 年賀葉書関連

- ・ 2018年用年賀では、「ディズニー」「スヌーピー」などキャラクターや、アイドルグループのメンバーをデザインした年賀葉書を発行。
- ・ 2019年用年賀では、キャラクター年賀に加え、お年玉賞品の拡充（東京2020オリンピック招待、1等賞品の高額化（10万円→30万円）、3等当選率アップ（100本に2本→100本に3本））、購入者向けのキャンペーンなどの取組を実施。
- ・ 年賀葉書の印刷を行う「郵便局の年賀状印刷」や、年賀葉書の通信面に新年のご挨拶文等を印刷した「お手軽年賀はがき」の販売を実施。

(参考) ぽすくま関連グッズの販売等

日本郵便のキャラクターである、親しみやすい「ぽすくま」に馴染んでいただくことで、郵便局のファンを増やしていく試みを実施。

- ・ ボールペンやストラップ等のグッズを販売。
- ・ 「ぽすくま」の世界観をイメージした「ジ・アウトレット広島内郵便局」を2018年7月30日に開局。

■ 「ぽすくま」グッズ



■ ジ・アウトレット広島内郵便局（イメージ）



- これまで新サービスの投入や各種サービス改善により、お客さま利便の向上に取り組んできたところ。
- 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。
- 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。
- LINEによる再配達を受付等を実施しており、現在約1,000万人超が登録。

【最近の郵便のサービス改善】

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）
2014年10月	LINEによる年賀状作成サービスの開始
2015年4月	スマートレター（A5サイズ・1kgまで全国一律180円）
2015年12月	住所が分からなくても年賀状を送れるサービスの開始 （メールアドレスやSNSアカウントで年賀状を送付）
2016年4月	e内容証明のサービス改善
2016年10月	LINEによる再配達を受付・追跡情報提供開始
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）

■ 「LINEで郵便局」画面



昭和56年（1981年）	郵便局間をファクシミリにより送信してメッセージを送達するサービスを東名阪3都市相互間で開始（レタックス） （昭和59年（1984年）全国展開）
昭和60年（1985年）	磁気テープに記録されたメッセージから郵便物を作成し、配達するサービスを開始（コンピュータ郵便）
昭和61年（1986年）	コンピュータ郵便のフロッピーディスクによる引受けを開始
平成 9年（1997年）	郵便物追跡情報のインターネットによる提供を開始
平成12年（2000年）	インターネットにより送信されたメッセージから郵便物を作成し、配達するサービスを開始（ハイブリッドめーる）
平成13年（2001年）	内容証明郵便のインターネットによる引受けを開始（e内容証明）
平成15年（2003年）	再配達依頼のインターネットによる受付を開始
平成19年（2007年）	切手類のインターネットによる通信販売を開始（切手SHOP（2017.10から「郵便局のネットショップ」））
平成20年（2008年）	転居届のインターネットによる受付を開始（e転居） SNSアカウントやメールアドレスのみで年賀状を送ることができる取扱いを開始
平成21年（2009年）	書留のあて名ラベル等のインターネットによる印字サービスを開始
平成22年（2010年）	レタックスのインターネットによる引受けを開始（Webレタックス） コンピュータ郵便のインターネットによる引受けを開始（Webレター（ハイブリッドめーる廃止））
平成23年（2011年）	DM（ダイレクトメール）のインターネットによる作成受付を開始（DMファクトリー）
平成28年（2016年）	e内容証明のサービス改善（専用ソフトウェアインストール不要、差込印刷機能追加等） Webレタックスのサービス改善（文面編集機能の強化） Webレターのサービス改善（差込印刷機能、市販販売管理ソフトとの連携機能追加等） LINEによる再配達の受付・追跡情報提供開始 日本郵便が提供するインターネット上の郵便受箱サービスを開始（「My Post」）
平成29年（2017年）	「My Post」のマイナポータル（政府が運営するオンラインサービス。子育てに関する行政手続のワンストップサービスや、行政機関からのお知らせの確認が可能）との連携開始

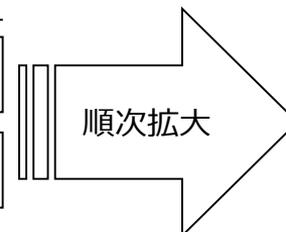
4 キャッシュレス決済の導入

- お客さま利便性の向上や訪日外国人観光客への対応を目的として、郵便窓口でのクレジットカード払等のキャッシュレス決済を導入。
- 「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の需要に対応するため、2020年2月(予定)に導入開始。その後、段階的に拡大し、最終的には全国の郵便局への導入を目指す。

項目	内容
1 導入時期	2020年2月(予定)以降段階的に導入。
2 導入局等	全国の郵便局(簡易郵便局を除く)の郵便窓口
3 対象商品	お客さま利便性を踏まえ、可能な限り多くの商品・サービスに対応するため、郵便窓口で取扱う以下の商品・サービスとする。 ① 郵便料金、荷物運賃 ② 切手・葉書類(印紙は対象外) ③ カタログ販売及び店頭販売等の販売品
4 決済種類	お客さま利便性や将来性を踏まえ、以下の決済種類を導入。 ① クレジットカード ② 電子マネー ③ アプリ(スマホ)決済

<導入計画案>

	第1フェーズ(試行運用)	第2フェーズ(本格導入)
導入年月	2020年2月	2020年5月
導入局	50局	累計: 10,000局(予定)



Ⅱ 効率化の取組

1 受取利便性の向上

- 郵便物の再配達を依頼する手間の軽減や、「通勤・通学途中」などの「いつも通るところで」、「自分の好きな時間に」簡単かつ自由に郵便物をお受取りいただけるよう、ロッカーサービス等により受取利便性の向上を図っているところ。更に受取拠点の拡大に向けて努力していく。

【受取利便性の向上策】

施策名	内容
はこぼす	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご不在のため郵便局が保管した書留郵便物について、郵便局に設置したロッカーでお受取りいただけるサービスを実施。^{※1・2} ・ 9/5現在、約300箇所に設置（郵便局約170箇所、駅約90箇所、スーパー約30箇所、コンビニ約10箇所）。
指定場所配達	<p>あらかじめ受取人からの申出により、配達時に受取人が不在等の場合は、宅配ボックス又は受取人が指定した勤務先、代人へ配達するサービスを実施。</p>
郵便受箱の推奨規格	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまに再配達の手続き等のご不便をおかけしている現状に鑑み、推奨規格（26cm×34cm×3.5cm）の郵便物等が投函できる差入口を有する郵便受箱を「推奨商品」として日本郵便ホームページに掲載。 ・ 所定の規格に適合する大型郵便受箱の設置者に対して、1受箱あたり500円の手数料をお支払い。（2015年4月から2017年3月までの申請受付期間中、約1,000か所・約50,000個） ・ マンションデベロッパーや郵便受箱メーカー等の業界と連携した取組を検討。

※1 MyPost（日本郵便が提供するインターネット上の郵便受箱。お客さま宛ての重要な書類を簡単に安全に受信・保管できるサービス。）に登録したお客さまに限り利用可能。

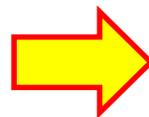
※2 現金書留郵便物を除く。

■ はこぼす



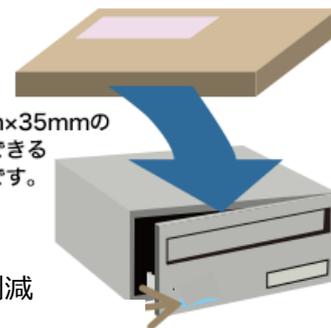
■ 郵便受箱の規格

差入口の大きさ：縦2cm以上、横16cm以上
（郵便法施行規則第11条）



※大型郵便受箱の規格イメージ

260mm×340mm×35mmの郵便物等が投かんできる差し入れ口が必要です。



不在持戻りを削減

2 定形外郵便物の料金体系の見直し

- 郵便物の大型化が進んでおり、受取人の郵便受箱に投函できずに郵便局に持ち帰り、受取人が再度配達を依頼し、又は郵便局に取りに行く手間が生じていたことから、定形外郵便物の料金を郵便受箱に投函可能で、かつ、大型郵便物用区分機で処理可能な大きさ・重量に収まるかどうかによって分けて設定することとし、所定の規格に収まらないものについては、現行料金に追加コスト分を上乗せした料金としたもの。
- 2017年6月から実施。
- 月によって多少の変動はあるものの、再配達受付件数は見直し前後で減少傾向にあり、料金体系見直しにより、一定の効果があつたものと想定。

【料金体系】

重量	旧料金	見直し後の料金	
		規格内※	規格外
50gまで	120円	120円	200円
50g超100gまで	140円	140円	220円
100g超150gまで	205円	205円	290円
150g超250gまで	250円	250円	340円
250g超500gまで	400円	380円	500円
500g超1kgまで	600円	570円	700円
1kg超2kgまで	870円	取り扱わない	1,020円
2kg超4kgまで	1,180円		1,330円

※規格内：長辺34cm以内、短辺25cm以内、厚さ3cm以内及び重量1kg以内

3 郵便・物流ネットワーク再編の取組

- 街なかの郵便局で実施している郵便物やゆうパックの仕分け作業を、機械類を備えた規模の大きい地域区分郵便局等に集約し、作業の機械化を推進。
- 現在の地域区分郵便局において集約に必要なスペースが確保できない場合には、高速道路のインターチェンジ付近に新たな郵便局を設置することとしており、2015年度から2017年度までの間に13局の地域区分郵便局を開局。
- 区分機の移設等により空いたスペースについては、営業倉庫で利用するなど有効活用。

【地域区分郵便局の新設状況】

開局日	郵便局名	所在地	敷地面積
2015年5月4日	東京北部	埼玉県和光市	約32,000㎡
2017年1月30日	山口	山口県山口市	約27,000㎡
2017年2月6日	静岡	静岡県富士市	約36,000㎡
2017年3月21日	岩手	岩手県北上市	約65,000㎡
2017年4月10日	広島	広島県広島市佐伯区	約37,000㎡
2017年4月23日	道央札幌	北海道札幌市東区	約51,000㎡
2017年5月4日	群馬南	群馬県高崎市	約36,000㎡
2017年5月4日	新潟	新潟県見附市	約50,000㎡
2017年5月22日	岡山	岡山県総社市	約42,000㎡
2017年6月19日	郡山東	福島県郡山市	約48,000㎡
2017年8月14日	鹿児島	鹿児島県霧島市	約44,000㎡
2017年9月17日	神奈川西	神奈川県海老名市	約44,000㎡
2018年2月19日	京都	京都府城陽市	約41,000㎡



東京北部郵便局



岡山郵便局

4 郵便物の集荷の見直し

- 郵便物の集荷については、個別の事情に応じて当社が必要と認めるときに事業所等に無償で実施していたもの。
- 昨今の労働需給状況が厳しい中、今後ともお客さまに安定的に郵便物・荷物をお届けし続けることができる体制を構築するため、今般、郵便物の集荷サービスについて見直しを図り、集荷を行っていた社員を配達に転換し、配達体制の強化を図ろうとするもの。
- そのため、対象となるお客さまには、集荷の廃止についてご理解をいただけるようご意向やニーズを勘案しながら丁寧に説明を実施。

【集荷の見直しの概要】

- ・ 郵便物の集荷は原則として廃止。
- ・ 視覚障がい者から差し出される点字郵便物及び身体障がい者や高齢者など、外出が困難な方から差し出される郵便物については、できる限り集荷を実施。（従前から変更なし）

○ 内国郵便約款 抄 （郵便物の差出場所）

第67条 郵便物の差出場所は、この約款に別段の定めがある場合を除き、次のとおりとします。

(1) 特殊取扱としないもの

郵便差出箱（ただし、容積が大きいため、又は一時に多数のものを差し出すため郵便差出箱に差し入れることが困難な場合には、事業所に差し出すことができます。）

(2) 特殊取扱とするもの

事業所（ただし、速達とするもの（速達以外の特殊取扱とするものを除きます。）、交付記録郵便とするもの及び年賀特別郵便とするもの（配達地域指定年賀特別郵便とするものを除きます。）は、郵便差出箱に差し入れることができます。）

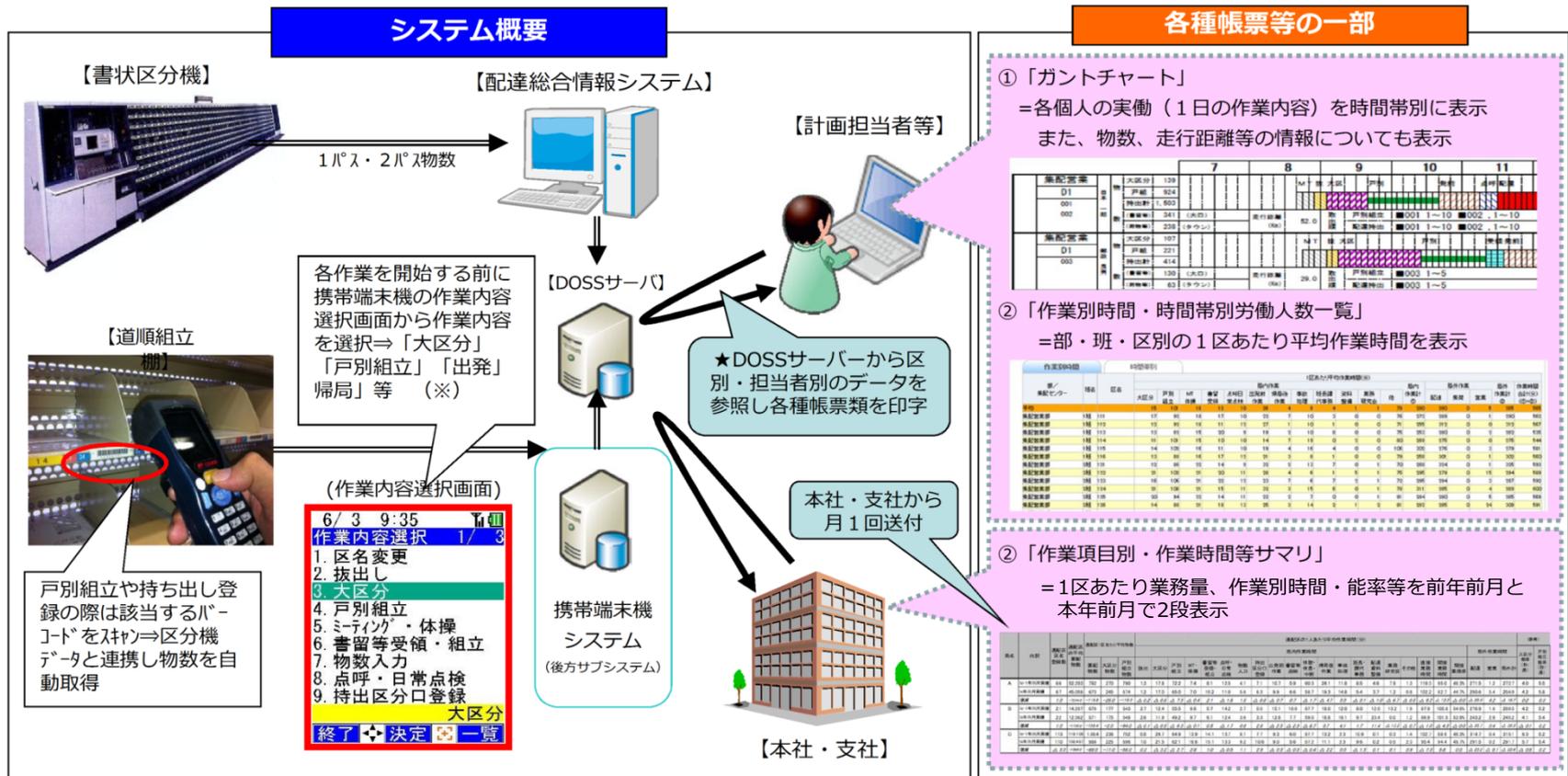
2 事業所が必要と認めるときは、前項の規定にかかわらず、その事業所が指定するところにより、郵便業務従事者に郵便物を差し出すことができます。

- 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**

【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。業務運行に異常がある社員への指導や、能率が悪い作業を把握し改善することによる効率化等に活用。

- 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が「見える化」する。 ※DOSS 「ディーオス」(Delivery Operation Support Systemの略)



Ⅲ 先端技術の活用

1 ドローン等を活用した配送

- 少子高齢化、生産年齢人口比率の低下という状況の中で、今後も安定的で持続可能な郵便・物流事業の提供を実現するため、ドローン、配送ロボット、自動運転など先端技術の活用に向けた実証実験を実施。
- 現時点では、技術的な課題や法制度の整備、社会の理解など様々な課題があるが、引き続き実用化を目指して、今年度も実証実験に取り組む。

■ ドローン



- ・ 2016年度から実証実験を実施
- ・ 2017年11月に長野県伊那市の美和郵便局を離発着場所として、国土交通省主催の物流用ドローンポートの実験に協力

■ 配送ロボット



- ・ 2017年12月に福島県南相馬市の南相馬スポーツセンターにおいて実証実験を実施

■ 自動運転



- ・ 2018年3月に東京都の千代田霞が関郵便局から西新橋郵便局を経由して銀座郵便局までの間で実証実験を実施
- ・ 2018年7月に横浜（日本大通り）で実証実験を実施

【その他の先端技術の活用イメージ（一例）】

■ ロボットスーツ

重量物の仕分け補助用器具を活用した荷物の処理（新岩槻、新潟、新仙台の各郵便局で実証実験中）。

■ 自動搬送ロボット

郵便物等を積載したパレットの搬送やトラックへの積込用のロボットを開発し、搬送・積載作業を自動化。

■ AI・音声認識による再配達・集荷受付

コールセンターの効率化のため、IVR等に代わる簡便な受付方法を検討。

■ 自動引受機

書留郵便物やゆうパックの自動引受機を開発し、多客局に配備して混雑を解消。

■ RFIDを活用した郵便物の管理

郵便物の把束やケースにRFIDを添付し、配達局に到着前に郵便物量を把握。効率的な要員配置に活用。

（ロボットスーツ）



出典：サイバーダイネ(株)2017年3月期決算説明資料



- ベンチャー企業が持つ斬新な発想力と知見を取り入れ、革新的な技術開発により生産性の向上等を図ることを目的として、スタートアップ企業との共創に取組み。
- 2017年度に、(株)サムライインキュベートとの共催で「POST LOGITECH INNOVATION PROGRAM 2017」を開催し、105社から応募あり。
- 今年度も引き続き開催し、10月上旬に採択企業決定予定。

■ POST LOGITECH INNOVATION PROGRAM 2018の概要

2018メインテーマ:

郵便・物流のバリューチェーン全体をテクノロジーで変革する。

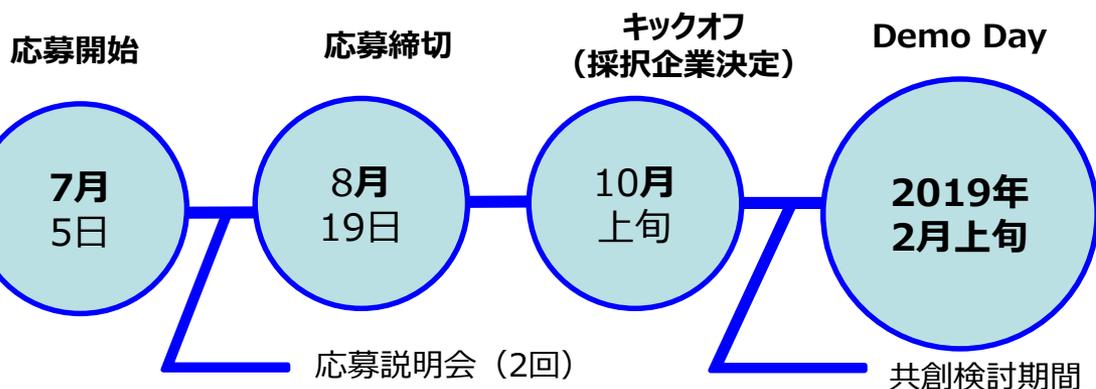
プログラムビジョン:

「これからの時代に応じた郵便・物流を提供し、社会をより豊かに」

詳細テーマ:

- (1) 物流拠点におけるオペレーションの「自動化」、
「見える化」
- (2) 郵便配達エリアの「最適化」とポスト内「見える化」
- (3) 郵便局間における運送便ダイヤの「最適化」
- (4) 国際郵便等のオペレーションの「効率化」
- (5) 郵便・物流のリソースを活用した新サービス

2018年度プログラムスケジュール



(参考)2017年度最優秀賞企業のプロフィール

受賞企業	業務内容
合同会社オプティマインド (現:株式会社オプティマインド)	<ul style="list-style-type: none"> ・AIを活用した配達ルート最適化の実証実験を2018年2月から埼玉県草加局で実施 ・2018年7月現在、愛知県の名古屋北局、東京都練馬局で試行中。

参 考

- 一人一人のお客さまの荷物の差し出しやすさや受け取りやすさを追求するため、「身近で差し出し、身近で受け取り」をコンセプトに、本年9月にゆうパックのサービス改善を実施。
- また、2019年にかけて、配達予告メールの拡充や、指定場所配達サービスを実施していく予定。

身近で差し出し

— Webを活用した簡単に差し出すサービス —

- **Web決済型ゆうパック(2018年秋頃開始予定)**
 - ・クレジットカードによる事前決済
 - ・発送ラベルをオンラインで簡単に発行
 - ・基本運賃よりも割安に発送
- **ゆうパックあて名ラベル作成アプリの提供(2018年3月開始)**

身近で受け取るサービス

- **歩いて5分で受け取り可能なアクセスポイントの設置**
 - ・郵便局やコンビニを中心に、駅のコインロッカー、商業施設等を含め受取拠点を整備



自宅等で確実に受け取るサービス

- **指定場所配達サービスの実施(2019年春頃開始予定)**
 - ・受取人指定場所（自宅の玄関前、車庫等）に配達
- **配達希望時間帯の拡充(2018年9月開始)**
 - ・「19時～21時」を追加
- **初回受取日時・場所の指定ができるサービスの拡充**
 - ・通販事業者等からのメール等から、配達日、配達時間の指定・変更、勤務先への無料転送等を受付
 - ・初回配達の際の受取場所を勤務先又は郵便局に変更することができるサービスを開始(2018年3月開始)
 - ・初回配達の際の受取場所に「コンビニ」・「はこぼす」を追加(2018年9月開始)
 - ・荷物のお届け予定をメールアドレス等に通知し、受取日時や受取場所の変更ができるサービスを開始(2019年春頃開始予定)

- 楽天株式会社と当社は、EC物流における不在再配達削減に向けて、配送・受取の効率化等を検討するため、両者の連携を強化。利用者が商品を一度で確実に受け取れるラストワンマイル配送の仕組みを検討。

1 背景

- インターネットの発展と消費者ニーズの多様化に伴い、EC市場は引き続き加速度的な成長を遂げており、ECは消費の主要な手段のひとつとして利用者の生活に広く浸透。
- これまでも両社は宅配ロッカー「はこぽす」やコンビニエンスストア、楽天が提供する商品受取りロッカー「楽天BOX」において、「楽天市場」での購入商品の受取りに関して協業し、EC物流及び配送における効率化について施策や検討を続けてきたところ。
- しかしながら、宅配に占める不在再配達の比率は依然として高く、その低減はEC物流において喫緊の課題となっている。

2 施策の内容

- 拠点受取サービスの拡充（コンビニエンスストア、郵便局、はこぽすでの受取）
2018年1月29日から、「楽天市場」内対象ショップでの商品購入時の受取場所として、全国約2万局の郵便局を指定できるサービスを開始。
- 1回で受け取った際の楽天スーパーポイントの付与（郵便局受取は60ポイント、コンビニ及びはこぽす受取は5ポイント）

- 「宅配事業者」「EC事業者」「行政」が連携し、再配達削減、生産性向上、CO₂削減に資する取組について議論するため、官民一体で構成する「宅配事業とEC事業者の生産性向上連絡会」が2018年5月から開催されており、当社もこれに参加して議論。

近年、電子商取引（E C）市場の拡大に伴い宅配便の取扱個数が増加しています。それとともに、再配達の件数も増加する一方で、宅配事業者のドライバー不足などの課題が顕在化しており、こうした課題を解決するためには、個々の事業者・業界だけでなく、宅配事業者とE C・通信販売事業者間での連携が不可欠となっています。

今後想定される物流危機を見据え、「宅配事業者」「E C事業者」「行政」がより一層連携し、再配達削減等、宅配事業者・E C事業者双方の生産性向上やCO₂削減に資する取組みについて議論するため、宅配事業者、E C事業者及び行政で構成する連絡会を開催することとしました。

<参加企業>

アスクル(株) 執行役員 イノベーションオフィサー本部長 池田 和 幸

アマゾンジャパン(同) 渉外本部本部長 渡辺 弘 美

オルビス(株) S C M推進部 課長 丸山三千代

佐川急便(株) 執行役員営業担当兼営業部長 谷本 信 幸

(株)スタートトゥデイ 取締役 大蔵 峰 樹

(株)千趣会 取締役 執行役員 梶原 健 司

日本郵便(株) 執行役員 小池 信 也

(株)ファンケル カスタマーサービスセンター物流部 物流運営グループ課長 中澤 啓 至

(株)丸和運輸機関 執行役員 E C常温物流運営本部長 岩崎 哲 律

ヤフー(株) コマースカンパニーショッピング統括本部 事業開発本部事業開発部部长 山下 滋

ヤマト運輸(株) 執行役員第一法人営業部長兼第二法人営業部長 吉田 迅 利

楽天(株) 渉外室ヴァイスジェネラルマネージャー 小木 曾 稔

リンベル(株) 営業本部 流通統括部 部長 足立 隆 浩

(敬称略)

- 訪日外国人旅行者をはじめ多くの方に手ぶらで京都を観光していただけるよう、京都中央郵便局に専用カウンターを設置し、手荷物の一時的預かり及び宿泊施設等への配送を2017年12月1日から開始。
- また、「POST LOGITECH INNOVATION PROGRAM 2017」(P27)において採択された事業として、荷物一時預かりシェアリングサービス「ecbo cloak」と連携し、郵便局での実証実験を実施中。
- 今後オリンピックを控え、インバウンド需要が見込まれることから、これらのサービスを拡大していく。

【京都中央郵便局】

○手荷物の一時的預かり

- (1) 料金
1日1個 600円(税込)
- (2) 受付時間
9時～18時 (手荷物のお渡しは19時まで)
- (3) 大きさ及び重量
長さ、幅及び厚さの合計170cm以内、重量30kg*



○宿泊施設等への配送(観光ゆうパック)

- (1) 料金
1個 1,500円(税込)
- (2) 受付時間
9時～12時
- (3) 大きさ及び重量
長さ、幅及び厚さの合計170cm以内、重量30kg*
- (4) 配達時間等

受付時間内にお預かりした手荷物は、当日18時頃までに宿泊施設(京都市下京区・南区の宿泊施設14か所)等に配達します。なお、お届け先の宿泊施設等は順次拡大する予定です。

*スーツケース、その他これらに類するものは、上記を超えるものでもご利用いただけます。

■ 京都中央郵便局の専用カウンターでは、多言語翻訳機、手荷物一時預かりの券売機などにより、英語、中国語に対応することが可能となっております。国土交通省から「手ぶら観光」のサービス拠点として認定を受けています。

「手ぶら観光」共通ロゴマーク



【「ecbo cloak」との連携】

○手荷物の一時的預かり

荷物一時預かりシェアリングサービス「ecbo cloak」のウェブサイトから利用者が事前予約・決済した手荷物を郵便局で預かるもの。

- (1) 料金
 - ・バッグサイズ 1日1個 300円(税込)
 - ・スーツケースサイズ 1日1個600円(税込)
- (2) 受付時間
郵便局により異なる。
- (3) 大きさ
バッグサイズ:最大辺の長さが45cm未満
スーツケースサイズ:最大辺の長さが45cm以上
- (4) 実証実験実施郵便局(31局)

・東京都

	地域	局名
1	千代田区	東京中央郵便局 (銀座郵便局JPタワー内分室)
2	新宿区	新宿郵便局
3	渋谷区	渋谷郵便局
4	中央区	京橋通郵便局
5		銀座通郵便局
6		日本橋南郵便局
7	新宿区	新宿歌舞伎町郵便局
8		新宿明治通郵便局
9		新宿区役所内郵便局
10	渋谷区	渋谷神南郵便局
11		渋谷中央街郵便局
12		渋谷三郵便局

・神奈川県

	地域	局名
1	横浜市	横浜中央郵便局
2		鎌倉郵便局
3		鎌倉長谷郵便局
4		鎌倉材木座郵便局
5		鎌倉雪ノ下郵便局
6		鎌倉由比ヶ浜郵便局
7	鎌倉市	腰越郵便局
8		鎌倉津西郵便局
9		鎌倉稲村方崎郵便局
10		鎌倉浄明寺郵便局
11	箱根町	西鎌倉郵便局
12		鎌倉七里が浜郵便局
13		鎌倉手広郵便局
14		仙石原郵便局
15		箱根強羅郵便局
16		箱根町郵便局
17		箱根湯本郵便局
18		愛川郵便局
19	愛川田代郵便局	