

郵便局を地域の拠点に

2018. 5. 9

全国地域婦人団体連絡協議会
事務局長 長田三紀

全国地域婦人団体連絡協議会

- 47都道府県・1政令指定都市の地域婦人会・女性会の連絡組織
- 昭和27年(1952年)に創立、現在66周年目を迎える団体です。
- 全国各地の地域コミュニティーに根ざした女性組織である「地域婦人会」は、それぞれ独自の地域活動を行いながら、市町村一都道府県一全国とネットワークを結び、活動内容の向上や共同による社会運動に取り組んできました。
- 「やっぱり婦人会、今こそ婦人会」の下に、各地の地域婦人会の活動は多様で幅広く、生活のあらゆる面に及びます。一人ひとりが地域を担い、互いに支えあいながら地域課題を的確に捉え、具体的な実践活動を展開しています。

郵便局は地域の味方

- 郵便局は私たちの会員にとって、大変に大事な場です。もちろん郵便業務の拠点として、加えて、貯金や保険の窓口として、身近で大切な存在です。

地域で唯一の金融機関としての存在

- 地域によっては、金融機関の撤退が進み、唯一の金融機関が郵便局となっているところが出てきています。
- 過疎地域であればあるほどその傾向は強くなります。
- 高齢社会の中で、ますます郵便局の存在価値は高まっています。

私たちが郵便局に望むこと

- 金融機関としての役割以外にも、郵便局は私たちにとって大切な拠点です。
- まず何よりもそこにあり続けていただきたいと願っています。
- 大切な拠点にいる“人”は私たちにとって大切な“つながる人”です。
- 地域にいる人通しをつなぐ、地域と外をつなぐ、そんな役割を果たしていただきたいと思います。

郵便局ネットワークを活用した地域共通インフラ構築に向けた実証実験（日本生命相互会社・日本郵便株式会社）

- 2017年6月下旬から実施されたこの実証実験は大変に意味が大きいと考えています。
- 家に十分なネット環境がない、インターネットの利用経験がない、教えてくれる人がいない、等の方々にとって、大変に心強い仕組みだと思えます。
- 身近な郵便局が、これからの高度情報通信社会への参加のための心優しい窓口、インターフェイスになることを大歓迎します。

2. (2) お客様サービス・応対品質向上に向けた取組

③TV電話窓口（画面共有）による手続・相談受付

○2017年6月より、有人対応を希望される遠隔地等のお客様へのよりわかりやすく、利便性の高いサービス提供に向けて、郵便局に設置したTV電話窓口（画面共有）による手続・相談受付を開始。

【概要】

○保全手続が必要なお客様に郵便局に来店頂き、TVシステム（画面共有システム）を通じた本社職員による疑似対面でのサービスを提供

○ご希望の多い主要手続をワンストップで受付・処理

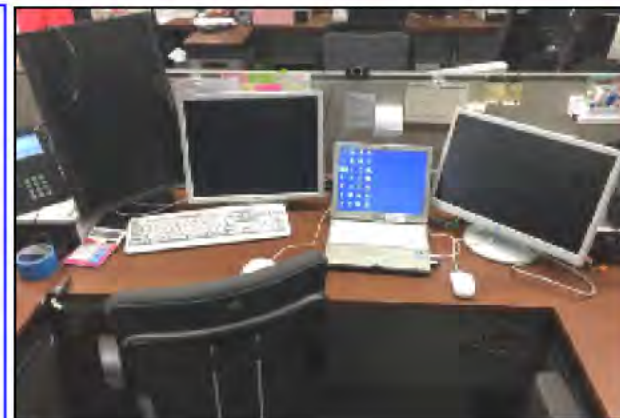
- ◆住所変更・電話番号の変更 ◆取引口座の変更
- ◆死亡保険金受取人・指定代理請求人の変更
- ◆各種資金取引（契約貸付等） ◆年金現況確認
- ◆ご契約内容に関するご相談 等

○4つの郵便局に開設した窓口にて受付開始

ー利尻島、八丈島、多摩ニュータウン、三田市



疑似対面対応
(face to face)



※テレビ電話越しのロープレ風景

郵便局に期待すること

- 地域の人々をつなげる場の提供地
- 郵便配達時の見守り
- 行政サービスの代行窓口
- 困ったときの駆け込み窓口 スマートフォン、パソコン、などなど
- 地域ニーズの発掘

※様々なニーズに応えるのは大変という反応が予想されますが、ネット環境を駆使し、テレビ電話などでの対応の工夫で克服できるのではないのでしょうか。