

郵便局の利便性向上に向けた取組

2018年5月17日
日本郵便株式会社

- 1 利便性向上に向けた基本的な考え方
- 2 最近の利便性向上の取組
 - (1) 訪日外国人向けの多言語翻訳アプリ
 - (2) 他企業との連携
 - (3) 地方公共団体との連携
 - (4) 買い物支援
 - (5) 保育所の設置
 - (6) イノベーションの創出
 - (7) 新規事業への参入
- 3 現在検討中の事例「地方公共団体の窓口事務の包括的な受託」

1 利便性向上に向けた基本的な考え方

【基本的な考え方】

- 郵便局の果たすべき社会的使命は、三事業のユニバーサルサービスを提供しつつ、地域と寄り添い、地域と共に生き、地域を丸ごと支えることであり、そのためには、郵便局ネットワークの維持、強化が不可欠。
- 郵便局の社会的使命を果たし、公益性及び地域性が十分に発揮されるためには、同時にそれを実施する健全な企業としての収益性を確保することが重要。公益性と企業性の両立は郵便局ネットワークの持続性を確保する上で必須の要件。
- 今後見込まれる人口減少の中、郵便局ネットワークを維持、強化するためには、お客さまを生涯にわたって支え、「お客さま、地域との信頼関係」をより強固にすることを通じて、お客様一人一人とより深い関係を構築することが不可欠。

1 利便性向上に向けた基本的な考え方

- 日本郵便における事業展開の基本は、お客さま本位の姿勢で利用者利便の向上に資すること。
- すなわち、変化する社会経済環境に的確に対応し、I Tも活用して、利便性、効率性を強化しつつ、郵便局の持つ公共性を大切にしながら、郵便局ならではの多様なサービスの提供により、郵便局ネットワークの価値向上を図ることにある。
- 郵便、貯金、保険の三事業は、引き続き事業の中核であり、グループ一体となった商品・サービスの充実を図る。
- 加えて、新たな商品・サービスの提供に引き続き取り組み、様々な金融商品、みまもりサービスや地方公共団体の事務受託、地域金融機関との協業などの充実を図り、利便性の向上に取り組む。
- なお、少子高齢化や労働力不足の深刻化などの社会経済環境の変化の中、特に郵便については、郵便物の減少が引き続き見込まれるため、将来にわたってサービスを安定的に提供するための取組が必要となる。

<利便性向上に向けた取組状況（第1回委員会ヒアリング資料より再掲）>

分類	取組例
地方公共団体からの受託等	○郵便局窓口において、公的証明書交付事務、ごみ処理券等の販売事務等を実施 ○「キオスク端末（マルチコピー機）」を全国14の郵便局に設置（2017年10月） ○地方公共団体との各種協定締結により、地域の見守り活動等を実施
生活関連企業との連携	○日本ATM(株)が運営する「銀行手続の窓口」を新宿郵便局に設置（2017年9月） ○上椎葉郵便局の一部を(株)宮崎銀行のATMコーナーとして賃貸（2017年7月）
郵便局の利便性向上・機能強化	○市町村合併などにより生じた支所の空きスペース等への郵便局の移転を実施 ○コンビニエンスストアと郵便局の併設、大規模なショッピングセンターへの郵便局の出店を実施 ○さいたま中央郵便局の敷地内に認可保育施設を設置（2015年4月）
社会のニーズに対応したサービス提供	○「郵便局のみまもりサービス」を全国の郵便局（簡易局を除く。）で提供（2017年10月） ○京都中央郵便局で手荷物の一時的預かり及び宿泊施設等への配送を実施（2017年12月）

➤郵便局の社会的使命を果たすため、郵便局ネットワークの活用について、これまでも地方公共団体からの受託等や、生活関連企業との連携や、郵便局スペース等を活用した利便性向上、社会のニーズに対応したサービス提供等に取り組んでいるところであり、郵便・物流事業の持つ機動力も活用するほか、多種多様な商品・サービスメニューを用意した上で、地域ニーズに応じてサービスを提供していく。

- 近年増加傾向にある訪日・在留外国人に対する郵便局窓口サービスの向上を目的として、多言語翻訳アプリを活用した窓口サービスを全国約2万の郵便局で順次提供（2018年4月～）。

多言語翻訳アプリの概要

- 郵便局に配備しているタブレット端末に、多言語翻訳アプリをインストール
- 端末に話しかけたり文字入力することで、指定した言語に翻訳を行うことが可能
- 対応する言語は、日本語を含む30言語（※音声認識11言語・再生まで対応可能なのは、日本語を含む9言語）



- 日本郵便、JR四国、四国電力は、2018年3月に「四国地域における協力に関する協定」を締結し、それぞれの経営資源を活かして四国の賑わい創出に向けた活動を一層深化させるとともに、3社のサービス維持・業績向上に連携協力して取り組んでいく。

連携事業分野・内容

- 地域における話題・賑わいづくり
 - ー 観光シーズン等の協働イベントによる四国内外からの観光客誘致
 - ー 地域色を活かした商品開発・販売による情報発信
- 地域との共生・啓発活動
 - ー 子どもや親子の体験型企画の実施
- 経営シーズの相互活用
 - ー 施設等の相互利活用、施設等の状況確認に関する相互協力

「予土線オリジナルフレーム切手の限定販売」



「予土線オリジナルポストカードの販売」



※2017年10月19日に日本郵便とJR四国との間で締結した協定に基づき、2017年に実施した施策

2018年度の連携事業（案）

- 子ども向け郵便・鉄道・電気の体験イベント
- 子ども向け体験ツアーの実施
- 予土線沿線のスタンプラリー、お便りコンテスト、ボランティア清掃
- 無人駅等の利活用の検討
- 駅舎、郵便局・ポスト、電線等の施設状況の相互確認
- 予土線観光開きと3社連携記念植樹

■ 地方公共団体（都道府県、市区町村）との間で協定（包括連携協定、地域見守り活動協定、不法投棄の情報提供協定、道路損傷の情報提供協定など）を締結し、地域住民が安心して暮らせる地域社会づくりのため、地方公共団体と連携して取り組んでいる。

包括連携協定

- 地方創生・地域貢献に向けた取り組みを包括的に支援・協力するもの
「主な協力事項の例」
 - ・ 地域の安心・安全な暮らしの実現に関すること
 - ・ 地域・経済の活性化に関すること
 - ・ 女性の活躍推進に関すること
 - ・ 地域の未来を担う子どもの育成に関すること など

地域防災協定

- 災害発生時、地方公共団体と相互協力して被災者対応を支援

地域見守り活動協定

- 業務中に高齢者や子ども等の何らかの異変を発見した場合に情報提供を実施

不法投棄の情報提供協定

- 業務中に不法投棄と思われる廃棄物を発見した場合に情報提供を実施

道路損傷の情報提供協定

- 業務中に道路の亀裂・陥没、土砂崩れ等の道路損傷を発見した場合に情報提供を実施

※地域見守り活動、不法投棄の情報提供、道路損傷の情報提供は、業務に支障のない範囲での協力

上記にとどまらず、郵便局員が業務中に発見した空き家の情報を提供する等、新たな連携についても検討していく。

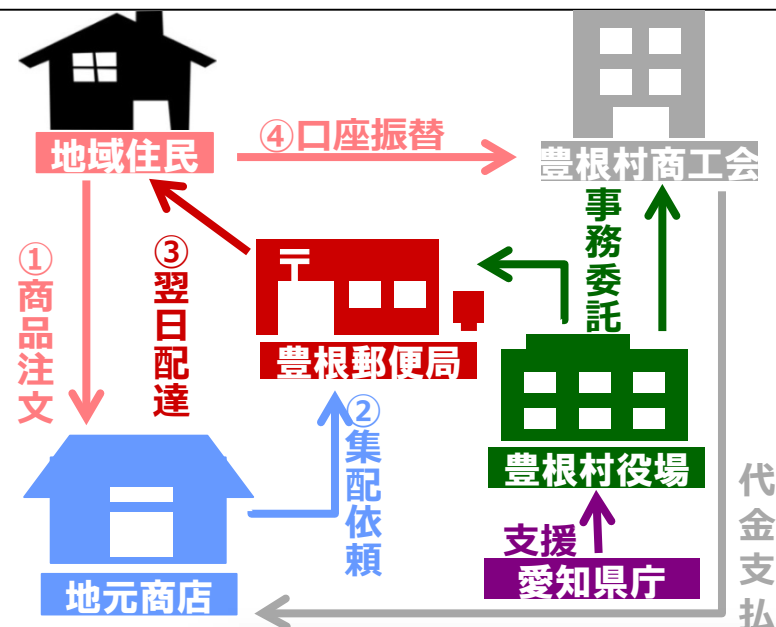
- あらかじめ利用登録した村民から登録商店への電話注文を受けて、郵便局社員が原則翌日、自宅まで商品を配達するサービスを実施。

実施中の買い物支援：おつかいポнта便

- 愛知県北設楽郡豊根村
当社では以下の2点の役割を担当
 - (1) 豊根村役場からの委託を受けて商品配達
 - (2) 利用申し込みの受付

- サービス開始日
2015年7月1日

※ おつかいポнта便は豊根村役場の事業名称で、住民の方から商店に電話注文いただき、郵便局社員が翌日、自宅まで商品をお届けするサービス。



上記にとどまらず、郵便局窓口での日用品（トイレtpーパー、洗剤等）の販売等、地域のニーズを踏まえた買い物支援について検討していく。



- 社宅跡地を活用した不動産開発事業として、待機児童の解消が求められている昨今の社会背景及び事業性を考慮し、地域の子ども・子育て支援のため、保育所を建設。

最近建設した保育所の概要

- 建設した保育所を(株)ベネッセスタイルケアへ賃貸し、同社が認可保育所「ベネッセ板橋三丁目保育園」として運営
- 「ベネッセ板橋三丁目保育園」は、定員69名で、2018年4月1日開園



建物外観（北東側から）



2階保育室

- 日本郵便初のオープンイノベーションプログラムである「POST LOGITECH INNOVATION PROGRAM」でスタートアップ企業と共創によるイノベーション創出を目指した取組を実施。

今後もオープンイノベーションプログラム等を通して、イノベーション創出を目指した取組を一層強化していく。

荷物一時預かりサービス

- 郵便局の遊休スペースを活用した荷物一時預かりサービス「ecbo cloak」を提供するecbo(株)と連携
- 東京都・神奈川県内の31局に「ecbo cloak」を導入し、荷物預かりサービスを試行実施（2018年2月～）
- 事前にスマートフォンなどから、インターネットで預ける場所を予約し、クレジットカードで決済

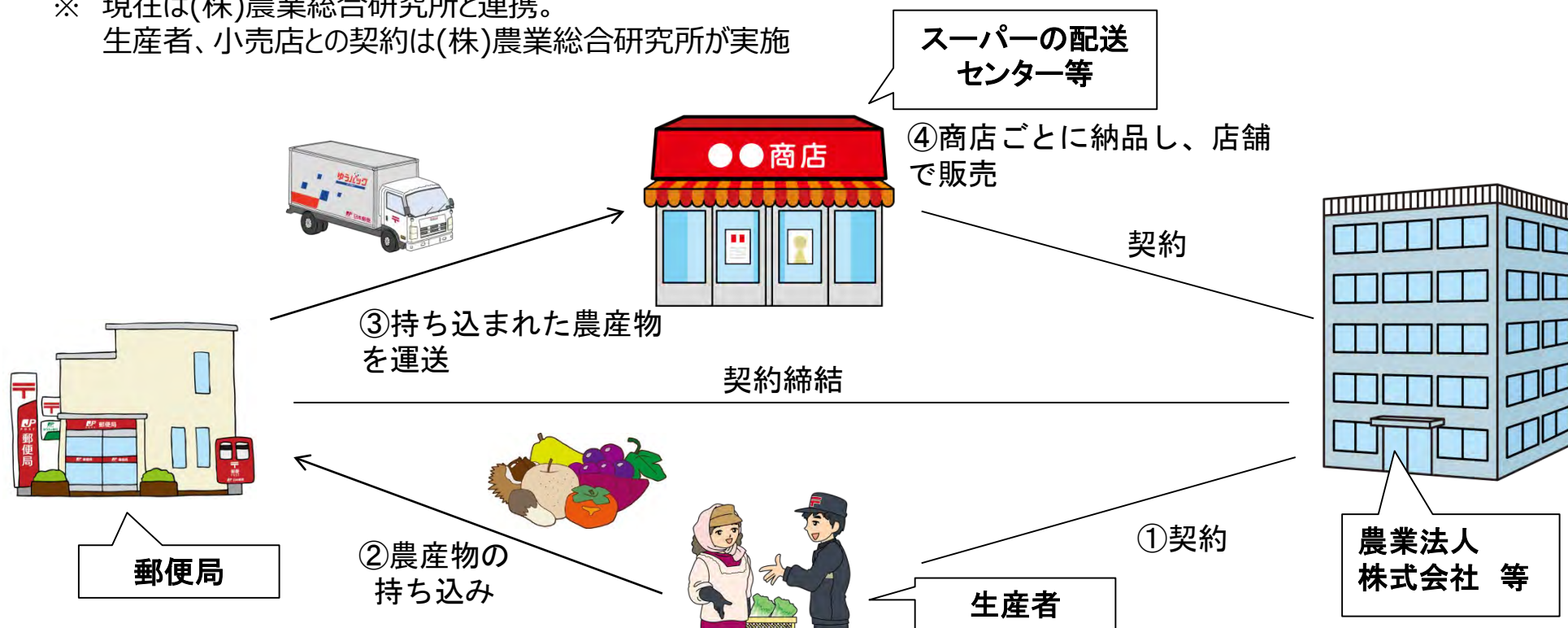


出典：ecbo cloak HP

- 社会のニーズに対応した、様々な新規事業への参入を実施。
今後も社会のニーズにあわせて、様々な新規事業への参入を検討していく。

集荷場運営事業、生産者募集事業

- 農業法人等と連携し、郵便局を周辺農家からの農産物集荷場として提供し、集められた農産物を小売店等に輸送
- ※ 現在は(株)農業総合研究所と連携。
生産者、小売店との契約は(株)農業総合研究所が実施



【目的・概要】

現在、郵便局では地方公共団体の窓口事務のうち、住民票の写し等の公的証明書交付事務（5業務）をFAXのやり取りによる取次ぎという形で受託しているところ。この受託範囲を、戸籍の届出や国民年金関係の受付等、その他の窓口事務（※）にも拡大するとともに、申請書データの入力を郵便局で代行することにより、市町村の事務の省力化を図る。

→市町村役場から離れた場所に所在する郵便局で、幅広い行政サービスの受付を行うことにより、住民サービスの維持・拡大を図る。

受託イメージ案

（従来はFAXによる取次ぎのみで、市町村側で入力作業を実施）



【考えられる対応】

- 市町村のPCを郵便局に設置し、郵便局において申請書データを代行入力し、市町村に送信。
市町村において当該データを確認し、証明書の交付決定等を実施。
- 郵便局のPCで、申請書データを代行入力し、市町村に送信。
市町村において当該データを行政システムに自動連携。
証明書の交付決定等を実施。