

郵便局活性化委員会における論点整理(案)

平成30年11月16日
郵便局活性化委員会
事務局

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)

※ 第9回 郵便局活性化委員会 (H30.8.30) 資料

- 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。

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。

- 電子メール等の普及に伴い、郵便物数は、ピーク時(2001年度)の262億通から、2017年度には172億通に大幅に減少。(34.5%減)
- 他方で、eコマースの発展等に伴い、荷物の物数は、2013年の約4.3億個から2017年には約8.7億個へと倍増。
- 週休二日制が定着し、2016年には何らかの週休二日制を採用している企業が9割以上。
- 単独世帯数(1989年20%→2017年度27%)や共働き世帯数(2002年951万世帯→2017年度1,188万世帯)の増加。

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。

- 郵便需要の拡大に向けた以下の施策を実施。
 - ・ **ダイレクトメールの需要を喚起するための施策**
例:全日本DM大賞の開催。24H受取可能なWEB印刷サービス(DMファクトリー)の提供。デジタル媒体とDMの併用
 - ・ **手紙文化の振興を図るための施策**
例:2017年 12,830校の小学校で「手紙の書き方体験授業」を実施。切手のデザインの工夫
 - ・ **ICTとの連携等、新サービスの投入や各種サービス改善**
例:LINEによる再配達受付の実施。(2018.9現在 1,000万人超の登録者)
郵便窓口でのキャッシュレス決済の導入。(2020年2月以降段階的に1万局に導入。)
- 不在再配達を削減するため以下の施策を実施。
 - ・ **大型郵便受箱の設置に向けた取組**
→ 推奨規格(差入口の大きさが3.5cm)をHP上で広報。2015年～2016年度に設置費用を補助するキャンペーンを実施。
 - ・ **はこぼすの設置場所拡大**(2018.10現在 338カ所)、**他の物流業者の宅配ロッカーとの共用化推進**
 - ・ **指定場所配達サービスの拡大**
→ 予め受取人からの申出を受けて、宅配ボックスや勤務先、代理人への配達を行う。(2018年～2019年春にかけて順次実施)

○ 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。

- 仕分け作業の効率化のため、各集配郵便局で行っていた郵便物等の仕分け作業を地域区分局に集約し、作業の機械化・簡素化の取組を実施。
 - 全通常郵便物の約7割まで機械処理を実施。
 - 郵便物の区分作業を地域区分局(各都道府県に概ね1～3カ所設置)に集約。
- 少子高齢化、生産年齢人口比率の低下という状況の中で、ドローン、配達ロボット、自動運転など先端技術の活用に向けた取組を実施。
他の取組例:ロボットスーツ(重量物の仕分け補助用器具)、自動搬送ロボット(パレットの搬送等)等

○ 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。

- 配達日数を維持するため、郵便の区分作業等が、夕方から夜間、深夜帯に発生。また、土曜日に普通扱いの郵便物を配達するが、労働力不足のため、社員が超勤や非番・週休の出勤を行う場合もある状況。
- 労働需給のひっ迫等により、時給制社員賃金の単価が高騰。
- 「運輸・郵便事務の職業」の有効求人倍率が、全体平均と比較して2倍以上(2018.6 全体平均:1.62倍、「運輸・郵便事務の職業」:3.90倍)。採用できたとしても必ずしも定着しない場合もある。また、二輪車を使用した郵便配達や重量物の配達作業が敬遠される場合もある。
- 必要な労働力の確保に向け、長時間労働の是正や深夜労働の見直しが経営上の重要な課題。

《参考》 有識者からの取組提言

- 働き方改革で魅力的な組織にしなければ、今後ますます職員の確保が厳しい。ユニバーサルサービスの履行ができなくなることもあり、国民にとっても損失。法律を改正せずとも、改革できることもある。一方、障壁となる法律があるなら、前向きに改正も検討。
- ・ 再配達を減らす取組の強化
- ・ 研修を集約し、開催回数の上限を決める
- ・ 支社により決裁権を持たせる
- ・ 整理整頓と多すぎる商材を選別
- ・ 郵便・ゆうちょ・かんぽのデジタル戦略一元化

- これまでの議論や財務的な事情※を踏まえ、郵便サービスの将来に向けた安定的な提供の実現に向け、今後取り組むべき対応を検討

※ 郵便物数の減少の継続、人件費等の費用増により、郵便事業単体(郵便・物流セグメントの内数)の営業利益は減少傾向。2020年度からは営業赤字が定着する見込み。

I. 経営努力の対応

- ◆ 利用者目線に立ったサービスの開発・改善
- ◆ 郵便需要の拡大、郵便文化の振興
- ◆ 業務運営の効率化、情報化、自動化等の推進
- ◆ 業務の見直し等を通じた働き方改革の推進

II. 制度的な対応の要望

- ◆ 週休2日制の定着を受けた普通扱い郵便物の週6日配達の見直し
※ 現在は、1週間につき6日以上郵便物を配達。
- ◆ 夜間・深夜労働の縮減に向け送達日数(原則3日間以内)の緩和
※ 現在は、国内向け郵便物が差し出された日から、原則3日以内に送達
- ◆ 特別料金設定範囲(郵便区内特別郵便物)の拡大
※ 現在は、同一の郵便区(集配郵便局ごとに定められている郵便物の配達区域)内で、引受・配達を行う郵便物を対象に、全国一律料金の例外として低廉な料金を適用

1. 利用者目線に立ったサービスの開発・改善

- ・再配達の負荷削減に有効な「はこぼす」や宅配ロッカーの全国的な設置拡大が必要ではないか。また、「はこぼす」の認知度を高める施策や他事業者等と連携した標準化・大規模周知施策について、具体的なアクションプランを作成すべき。
- ・急速な郵便物の大型化に伴い、大型郵便受箱の更なる利用拡大が必要。現在の普及状況を確認するとともに、実施済みのキャンペーンの効果測定結果等を踏まえ、具体的な普及施策が必要ではないか。
- ・利用者の負担に応じたサービスレベルやサービス品質の提供となっているか、改めて検証する必要があるか。

2. 郵便需要の拡大や郵便文化の振興

- ・現物性といった郵便の特性を活かしたDMの広告メディアとしての活用策の検討や業界の需要に寄り添ったサービス提供等を通じて、DMのさらなる利用拡大を図り、郵便需要を喚起することが必要ではないか。
- ・MyPost等のインターネットを活用した新サービスについて、経営戦略上の位置づけを明確にするとともに、認知度を高め、利用拡大を図ることが必要ではないか。
- ・データ分析を基に、郵便局顧客のニーズを合ったサービス・商材の絞り込みと重点的な売り込みを、さらに検討すべきではないか。
- ・若年層に対する郵便文化の浸透を図ることが重要であり、継続して実施している振興策を検証した上で、より効果的な策を改めて検討することが必要ではないか。

3. 業務運営の効率化、情報化、自動化等の推進

- ・地域団体や高齢者支援団体との連携など、既存の社会資源を活かした効率化方策がとれないか積極的に検討すべきではないか。
- ・郵便の大型化・多様化にも対応した機械化・自動化の取組について、どのような計画を考えているのか。また、配達手段として二輪車等によらない方法や、作業用ロボット等の活用に向け、導入スケジュールを含めた具体的な検討を行うべきではないか。

4. 業務の見直し等を通じた働き方改革の推進

- ・安定的な労働力確保を図るため、働き方改革への取組計画をまとめ、広く発信・宣言し、その姿勢をアピールすべきではないか。
- ・既存の人的資源の最適配分を図るため、人材の流動性を向上につながるような能力開発や人材育成の取組がもっと必要ではないか。
- ・局毎に労働力確保策を講ずるだけでなく、会社全体として労働力確保に向けた方策を検討し、局間の連携を図るためには、どのような課題があり、どう解決していくのか。

1. 郵便事業の財務の検証

- 現状のサービス水準を維持すれば、郵便事業収支が赤字化し定着することを検証。
 - ・日本郵便の2020年度以降の収支予測。日本郵便が自力で可能な努力を十分行った上での見通しとなっているか。
 - ・郵便と荷物の収支間で共通費用を按分しているが、その配賦の適切性の検証。

2. 要望事項の検証

① 郵便サービスについての考え方

- ・社会的役割を鑑みて、郵便のサービスとして何が求められるのか。
- ・サービスのうち維持すべきもの、見直してよいものの考え方。

【参考】

- ・外国の事例
- ・日本郵便が行ったユーザー(個人、企業)アンケート結果
- ・総務省が行うユーザーアンケート(H30.12~H31.1予定)

② 郵便サービス品質の見直しについて

- ・郵便料金の値上げによる対応を行わない理由、2017年の葉書値上げの影響検証
- ・他のサービスの見直しよりも適切な理由
- ・土曜日休配の影響(影響を受ける主な利用者、サービス等)と土日連続休配とする理由
- ・送達日数の繰下げの影響(翌日配達見直しの影響を受ける主な利用者、サービス等)、4日目に配達されることとなるケースとその理由及び対象物数見込み
- ・郵便区内特別郵便物の対象範囲を拡大した場合の影響(新たに対象となる物数見込み、想定される主な利用者など)

3. サービス品質の見直しがもたらす効果と必要な対応策

① 財務的な効果

- ・当要望を実現した場合の、日本郵便の試算に基づく2020年以降の郵便サービスへの財務上の効果。
- ・郵便のユニバコストのモデル計算(PA法)による、要望事項を実施した場合にユニバコストに与える利益改善額を算出し、検証。

② 郵便事業従事者の労働環境の改善効果

- ・夜勤・深夜勤や週末労働の見直しがもたらす、労働環境の改善見通し(超過勤務や休日出勤の削減見込み)及び働き方改革への取組。

③ サービス見直しに伴い、影響を受ける利用者への対応策や配慮策

- ・サービス見直しの導入方策(例:段階的な導入)、周知方策や顧客対応(書留、速達、荷物も含め週2日休配という誤解が多い恐れ)。
- ・土曜日休配の影響を受ける利用者への配慮策
- ・郵便に送達速度を求める利用者への対応