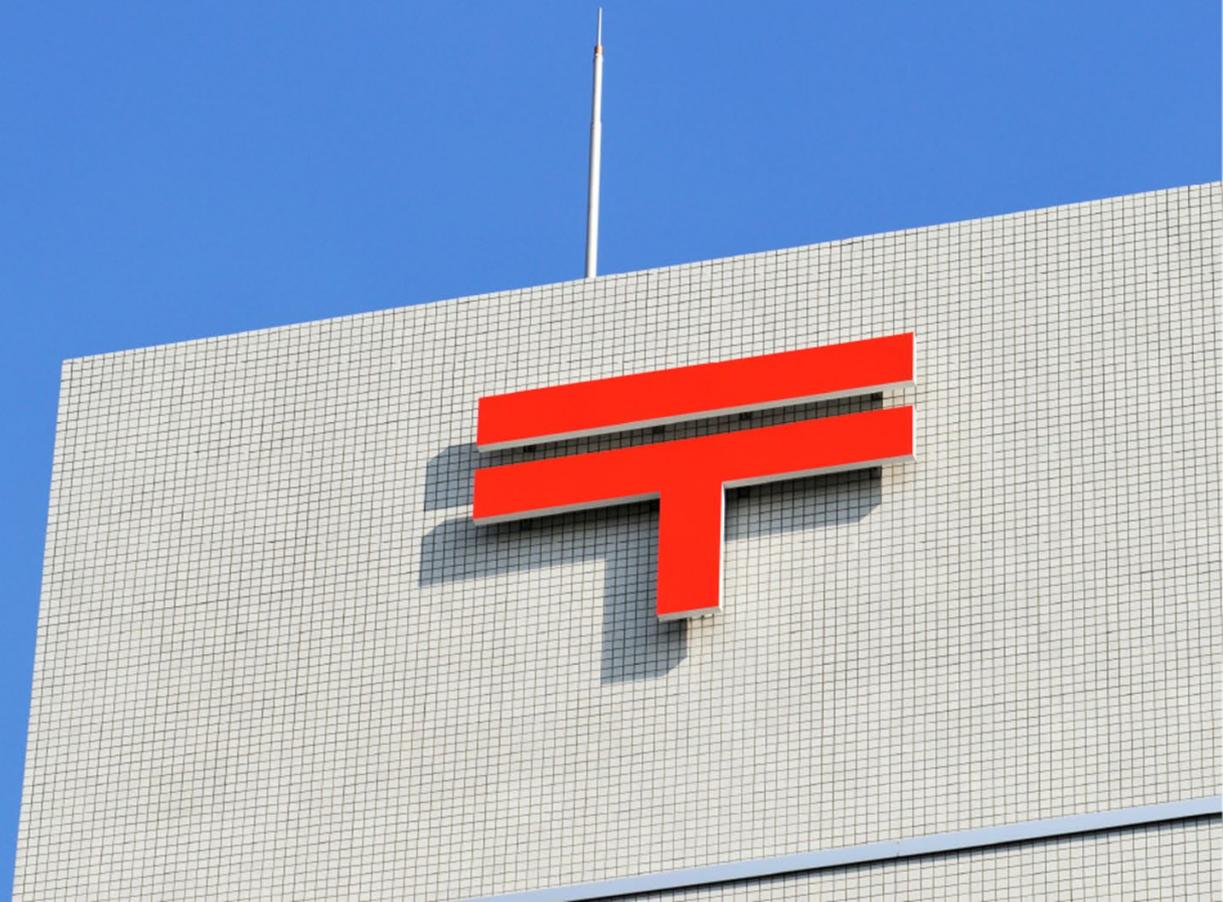


郵政グローバル戦略タスクフォース

～「みらいの郵便局」の実現に向けて～

2024年2月7日

日本郵政株式会社



あたらしい郵便局ポータルアプリをつくる？



デジタルツールが全面的に置かれた店舗をつくる？



郵政グループのお客さまの統合データベースの構築？



どれも実現すべきことのひとつですが、これらはあくまで手段に過ぎません。

デジタルを「使って」、郵便局が今、本当に成し遂げるべきことは何か。

郵便局のお客さまの体験価値を、徹底的に高めること。



郵便局の一番大切な資産は、
人のあたたかみがあり、
その人に合ったサービスの提供が
できるということ

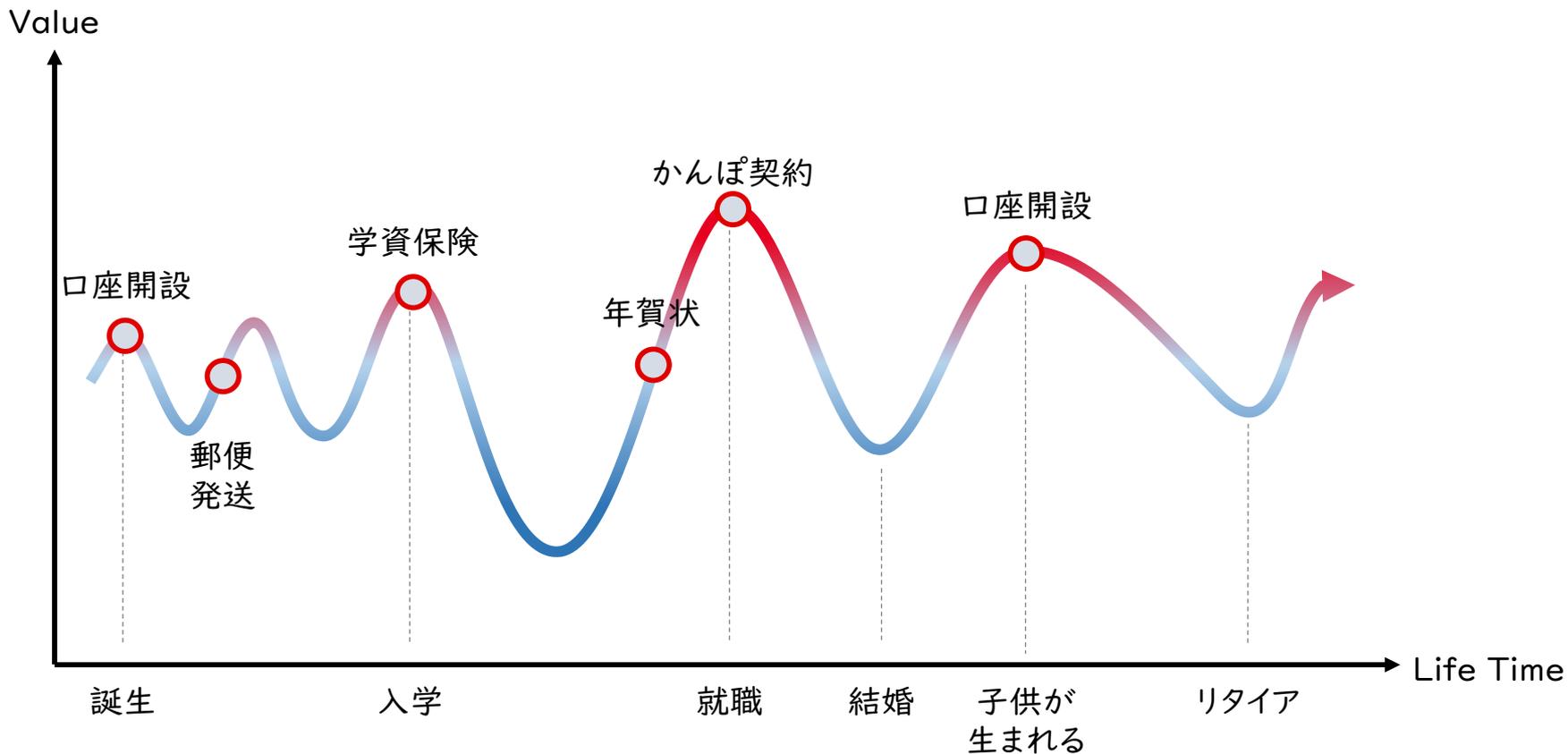
「みらいの郵便局」構想



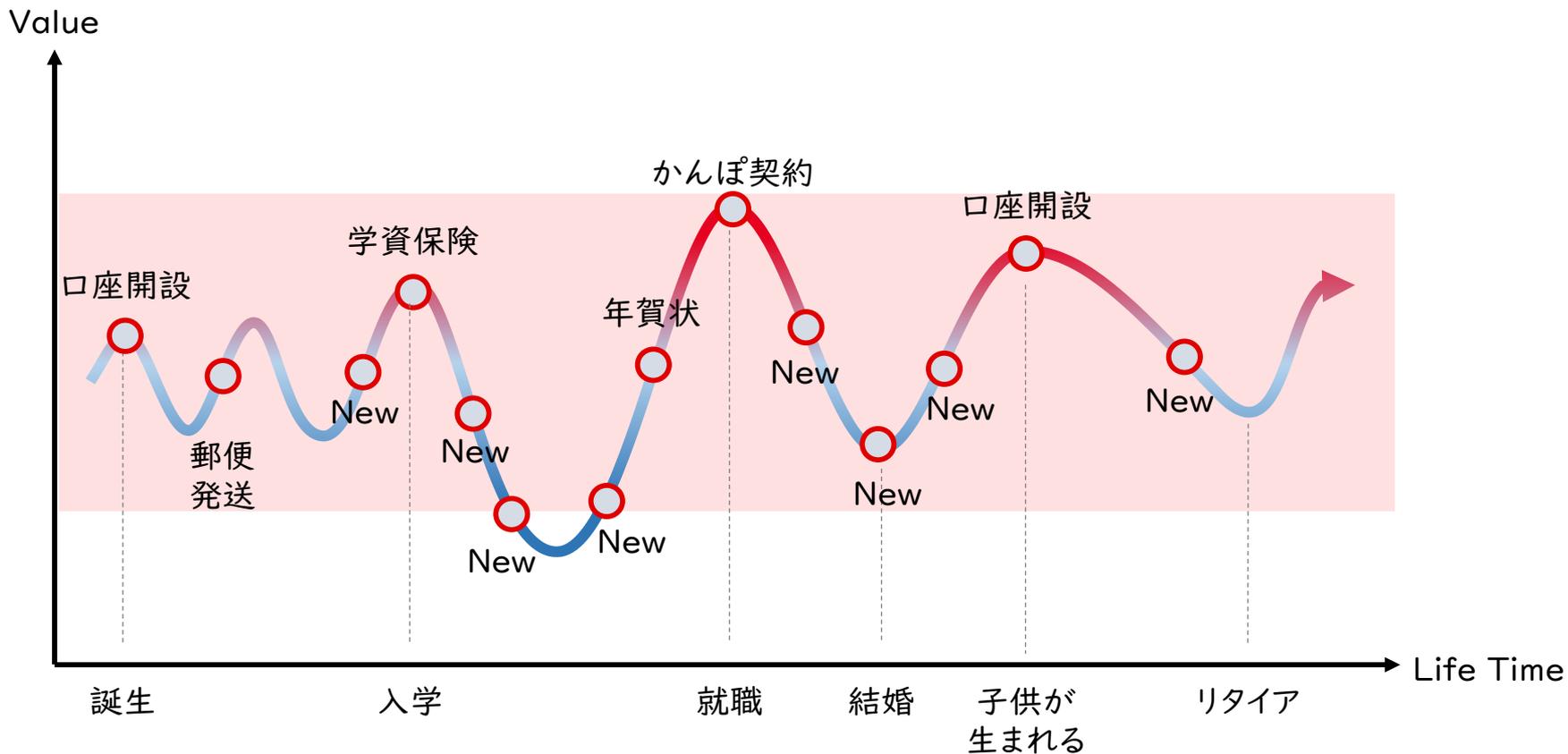
だが、郵便局は今、用がある時だけ、手続きをしに行く場になってしまっていないか



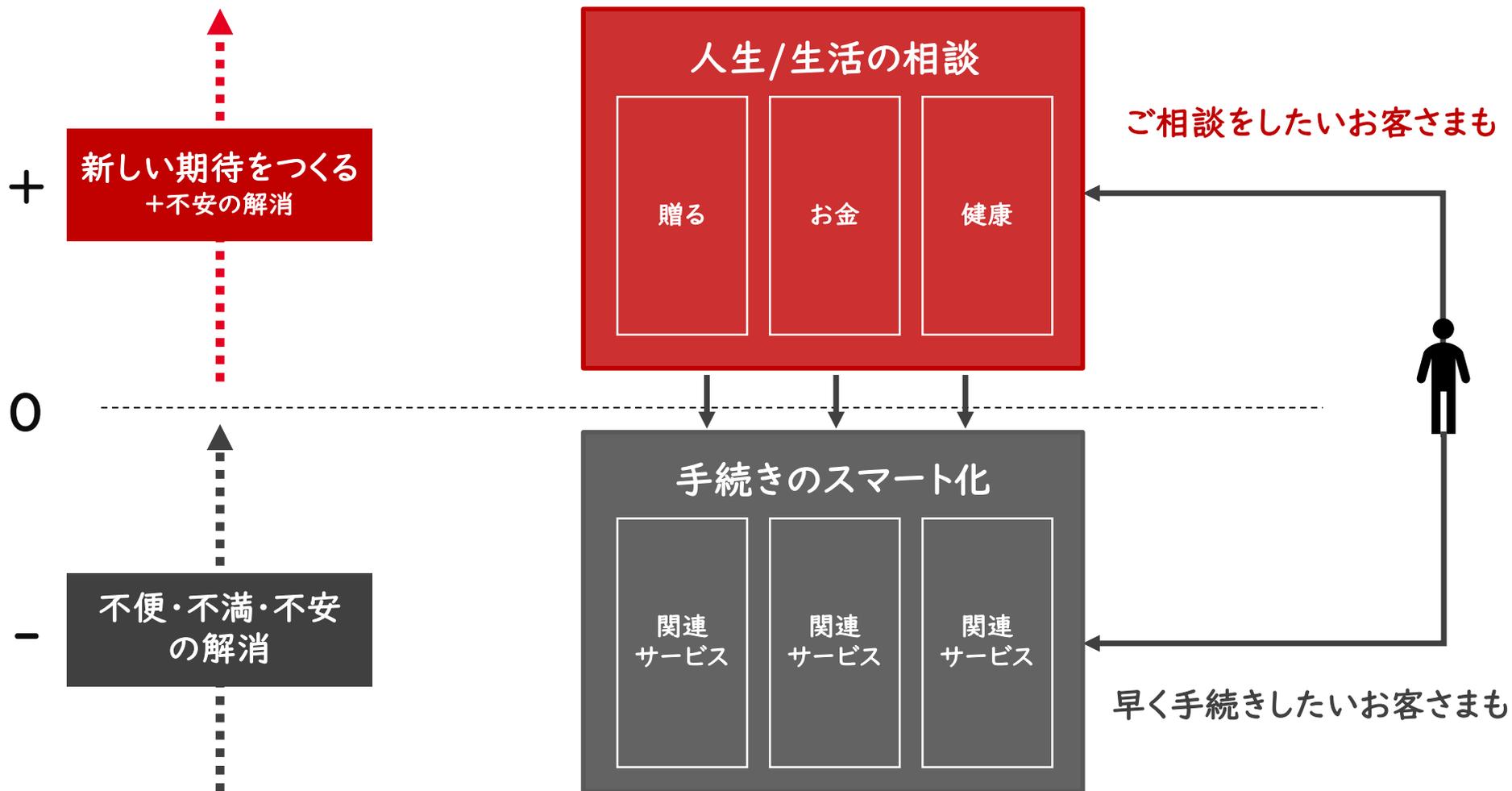
今、郵便局とお客さまの繋がりは、一時のイベントの際の「点」になってしまっている



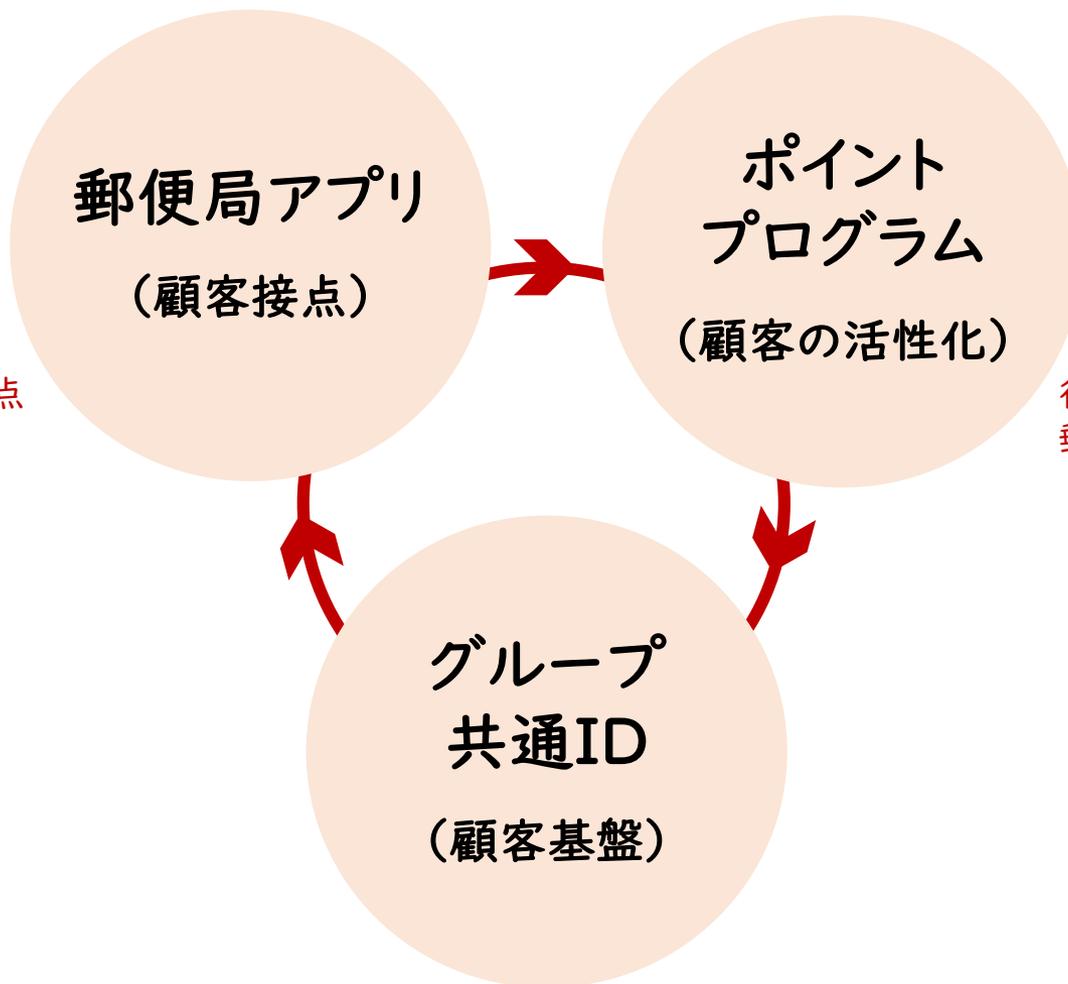
お客様の生活や人生の、もっと多くの接点で繋がる存在になれるはず



マイナスを解消することと、新しい期待を創ること。両方の価値を生み出す。



郵政DX実現に向けた3つのデジタルアセット

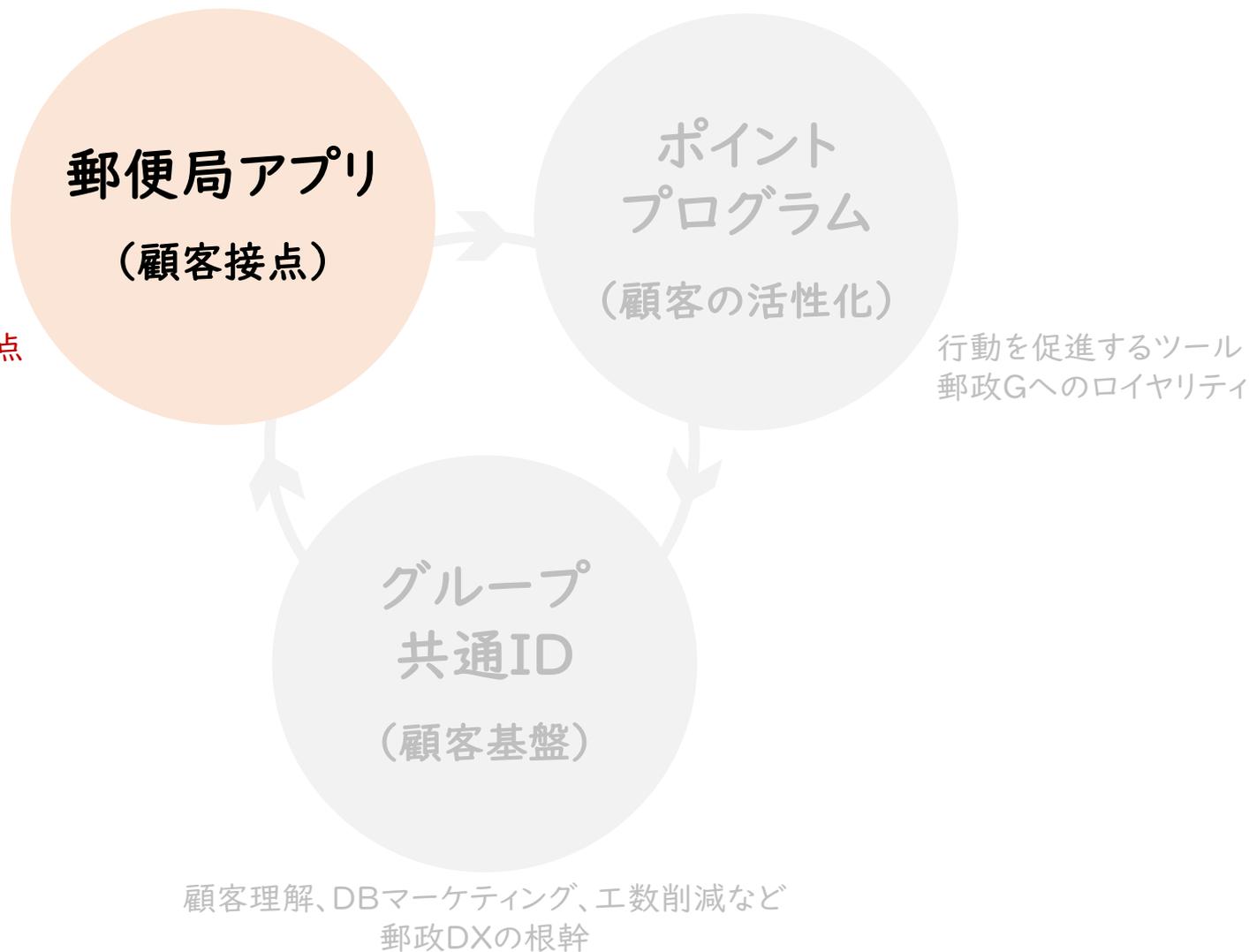


デジタル上の新たな接点
郵政サービスの入口

行動を促進するツール
郵政Gへのロイヤリティ

顧客理解、DBマーケティング、工数削減など
郵政DXの根幹

郵政DX実現に向けた3つのデジタルアセット





郵便局アプリ

いつでもどこでも
郵便サービスを利用できる

郵便局アプリのコア機能

1

手紙・荷物をおくる



2

手紙・荷物を受けとる



3

郵便局・ポストを探す



4

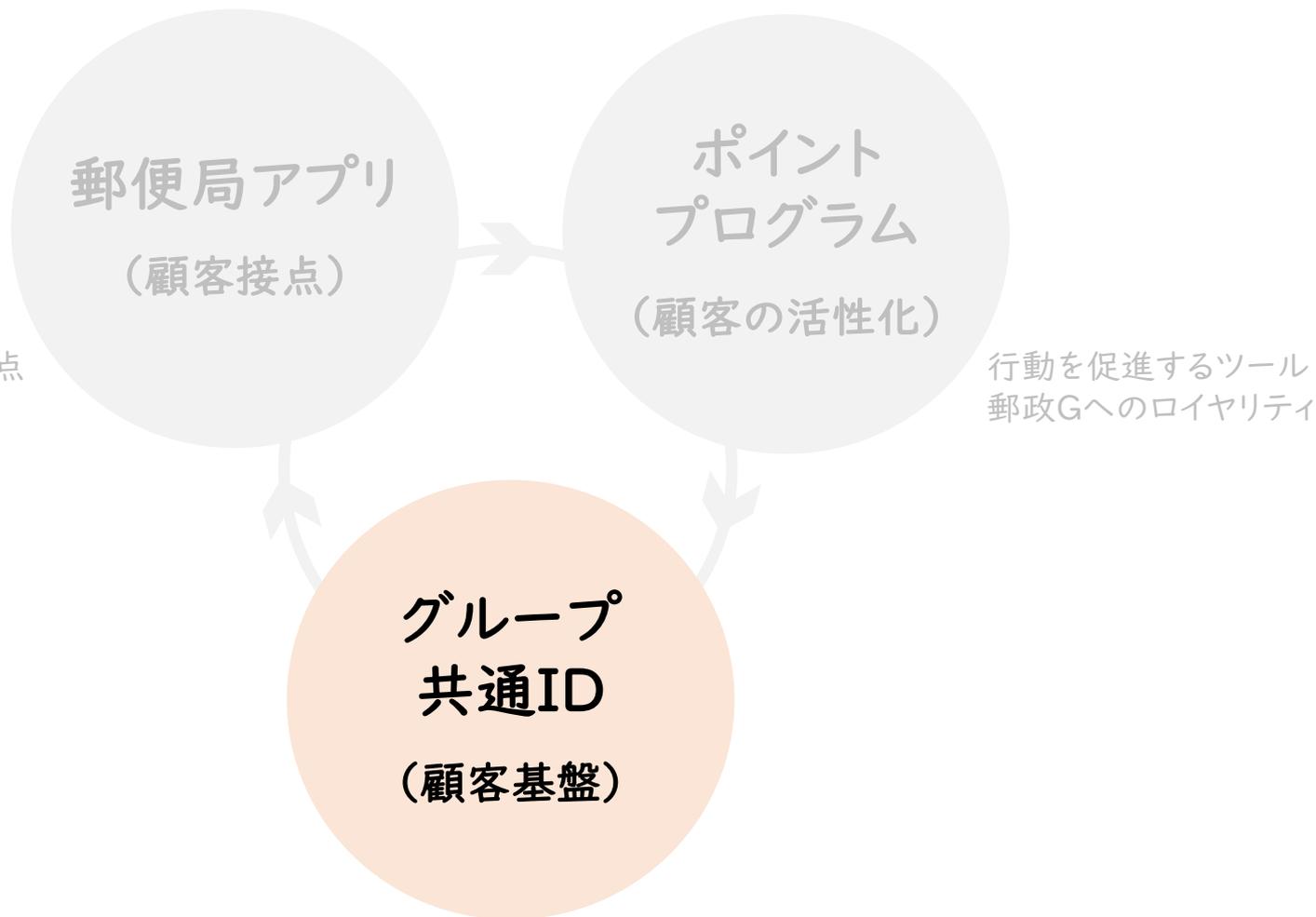
郵便局の窓口を予約する



金融相談の予約や金融情報の確認など
金融サービスとの連携も深めていく



郵政DX実現に向けた3つのデジタルアセット



デジタル上の新たな接点
郵政サービスの入口

行動を促進するツール
郵政Gへのロイヤリティ

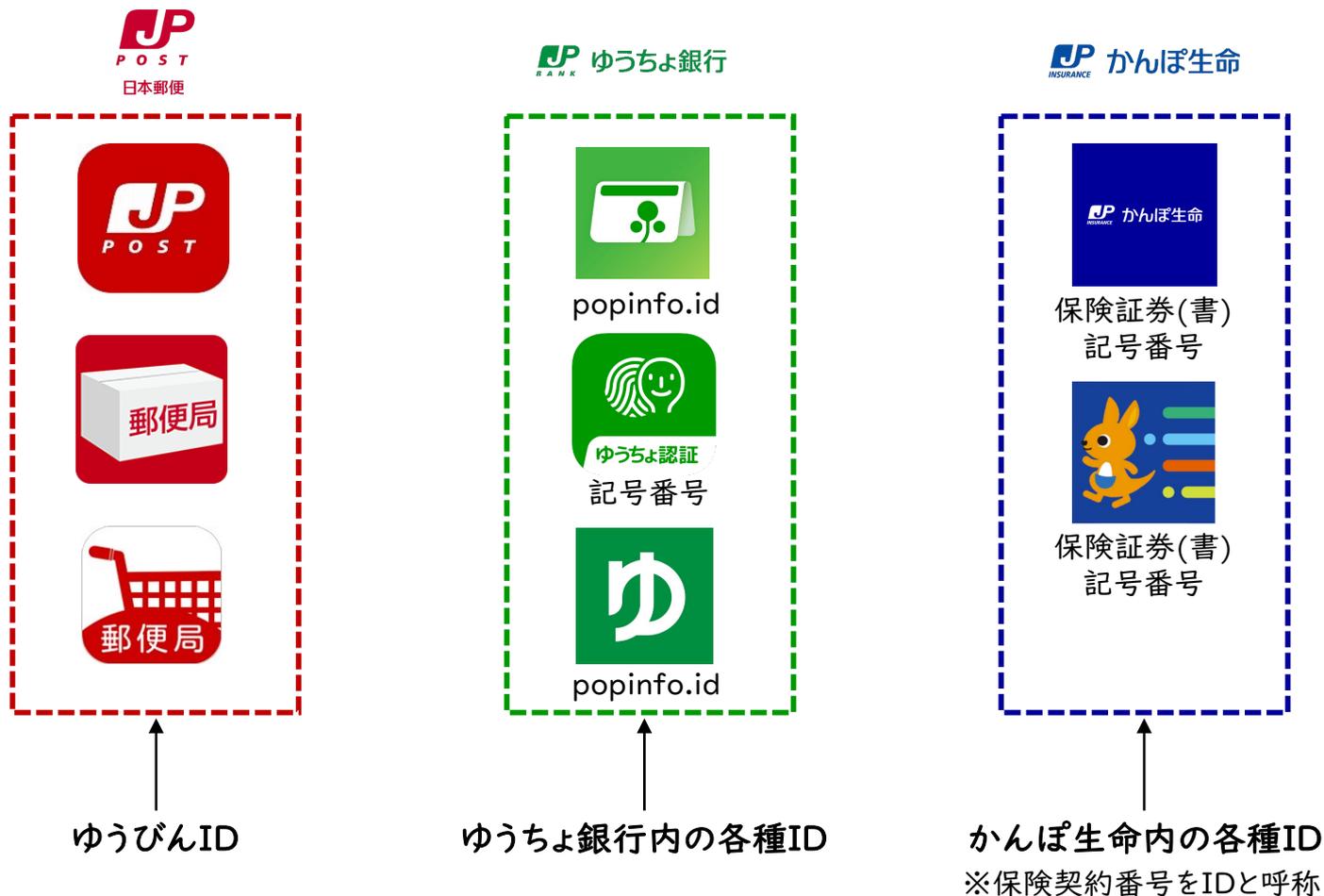
顧客理解、DBマーケティング、工数削減など
郵政DXの根幹

グループ共通ID =

お客さまをよく知り、よくつなぐためのID

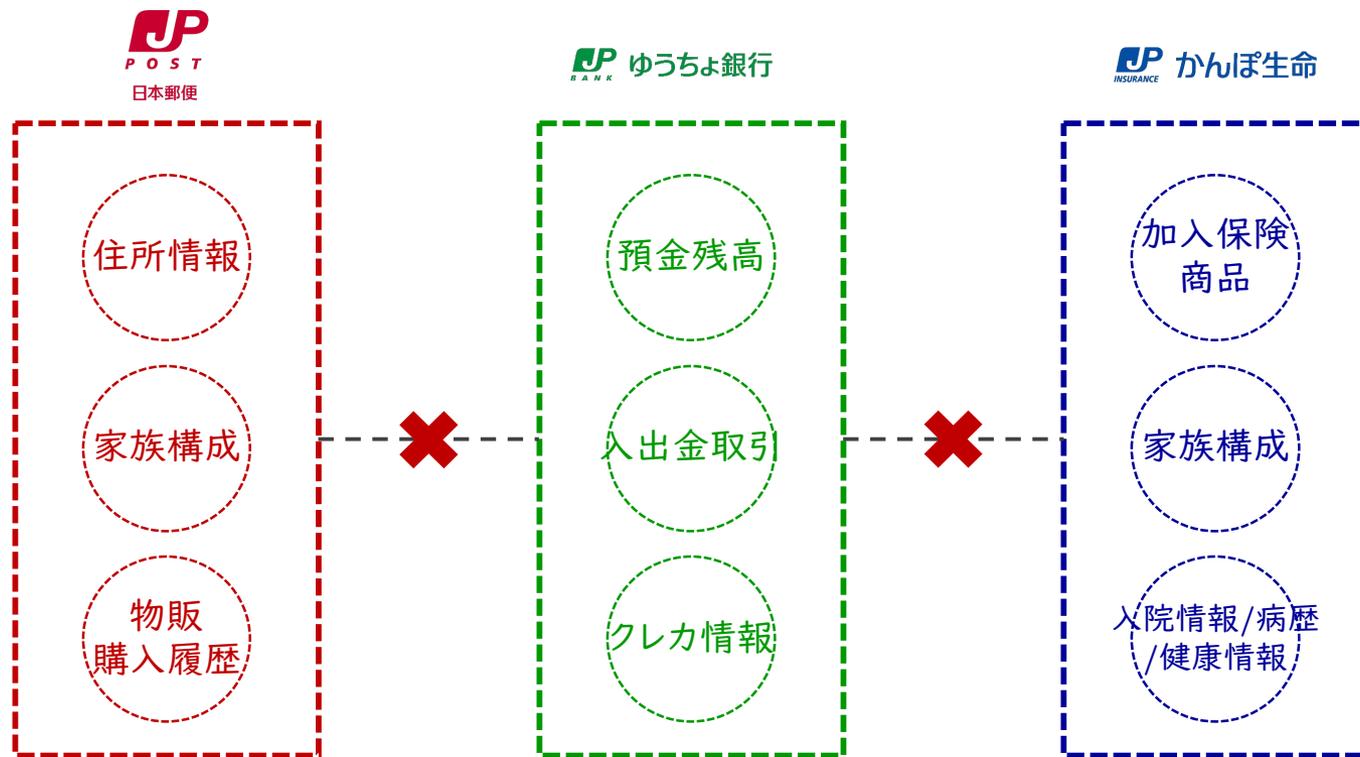
「みらいの郵便局」構想

現在、お客さまは、JPグループ各社それぞれのサービスに対して別のIDを使っている状態。



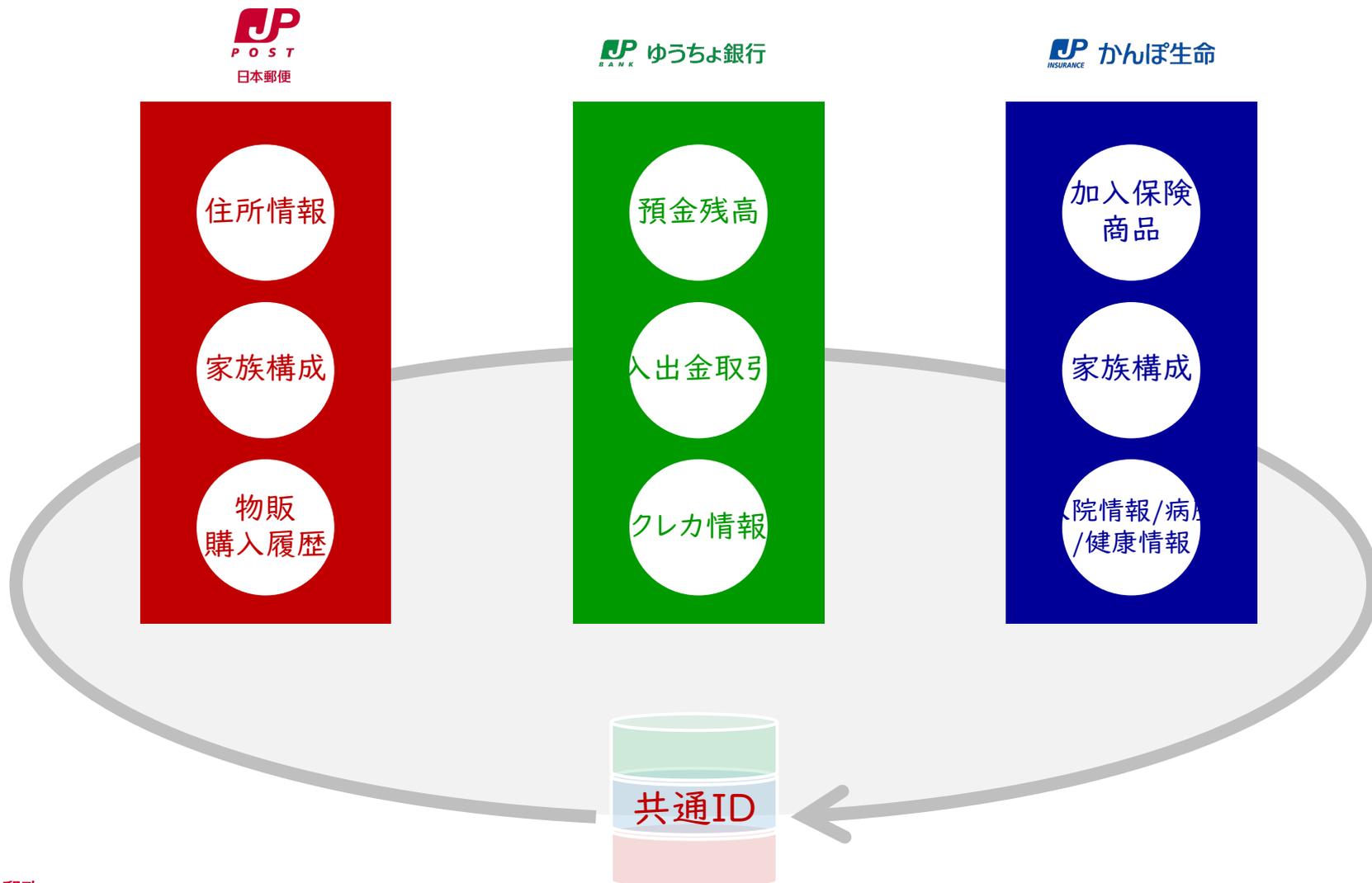
「みらいの郵便局」構想

グループ各社それぞれで別々のデータを保有しており、
そしてそれらが十分に活用されてる状況ではない。

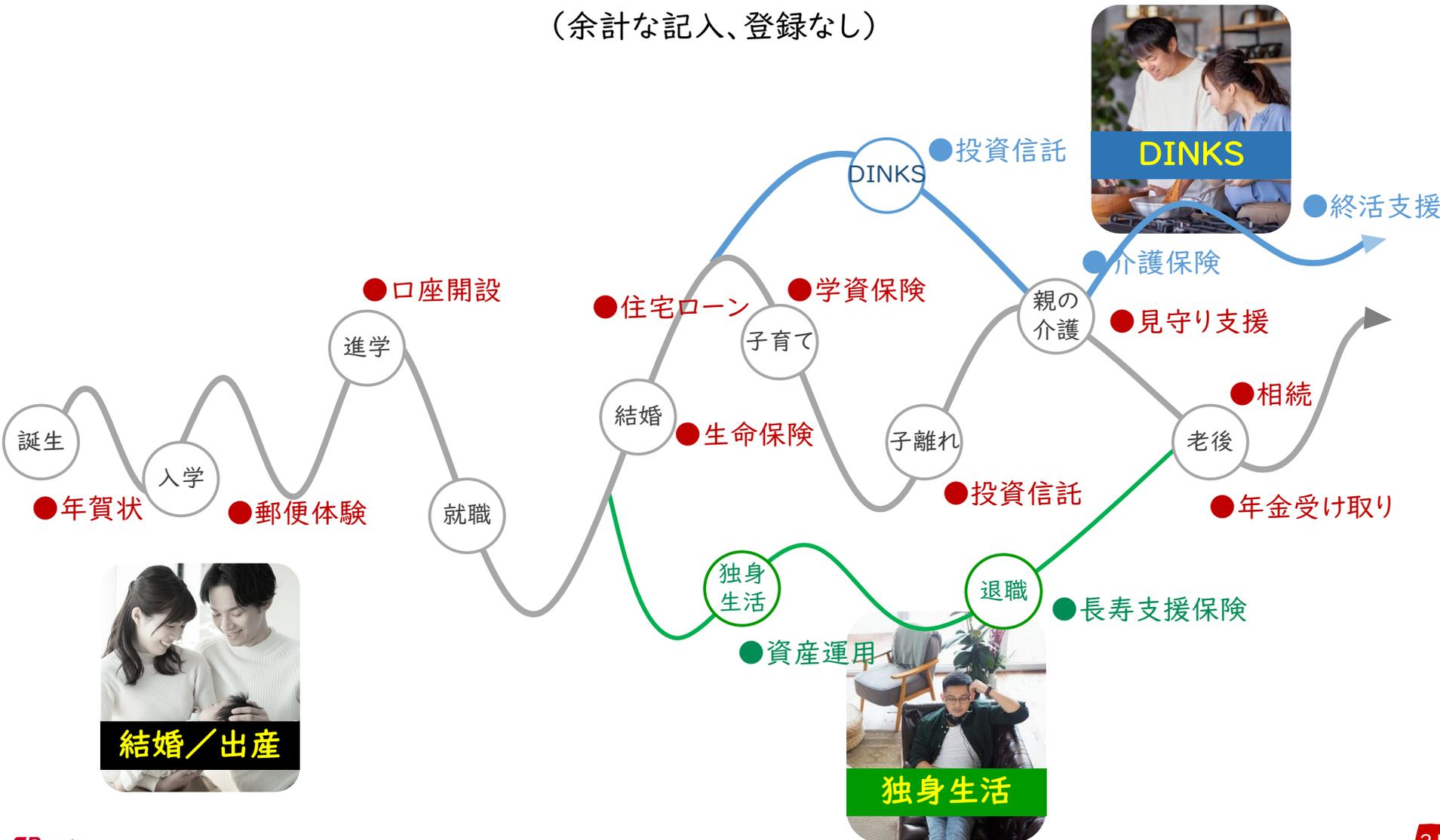


「みらいの郵便局」構想

グループ共通IDにより、グループ各社のデータ、
そして、リアルとデジタルのデータをつなげ、あらたな価値をつくっていく



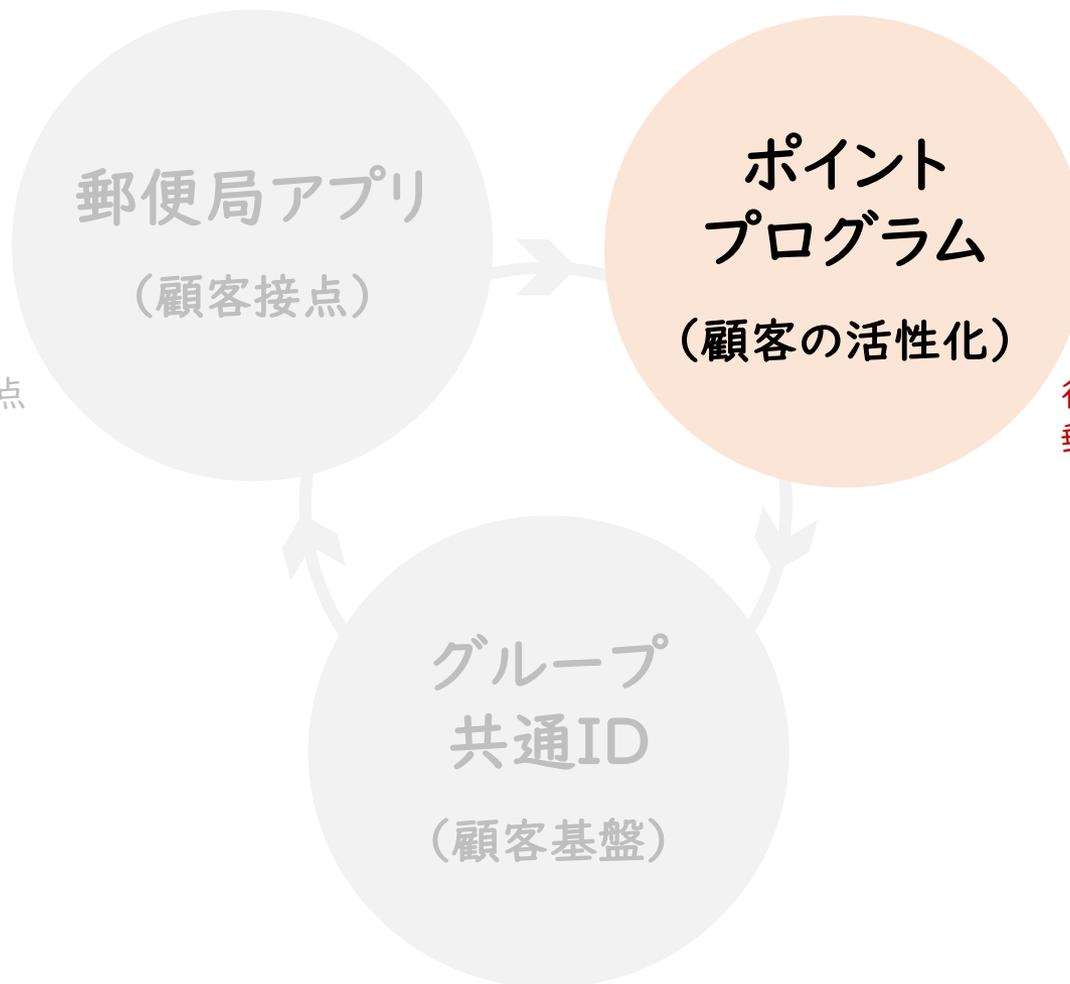
家族構成・保険加入・資産状況などから
人生の必要なタイミングで自分に合った相談がスグ受けられる
(余計な記入、登録なし)



ID/データを使うことで、局員の誰もが
ベテラン局員のように、お客さまを知り、
接することができる。

お客さまの余計な手間を省き
必要な情報・相談だけ受けられる。

郵政DX実現に向けた3つのデジタルアセット



デジタル上の新たな接点
郵政サービスの入口

行動を促進するツール
郵政Gへのロイヤリティ

顧客理解、DBマーケティング、工数削減など
郵政DXの根幹

「みらいの郵便局」構想



『みらいの郵便局』

『グループ共通ID』

||

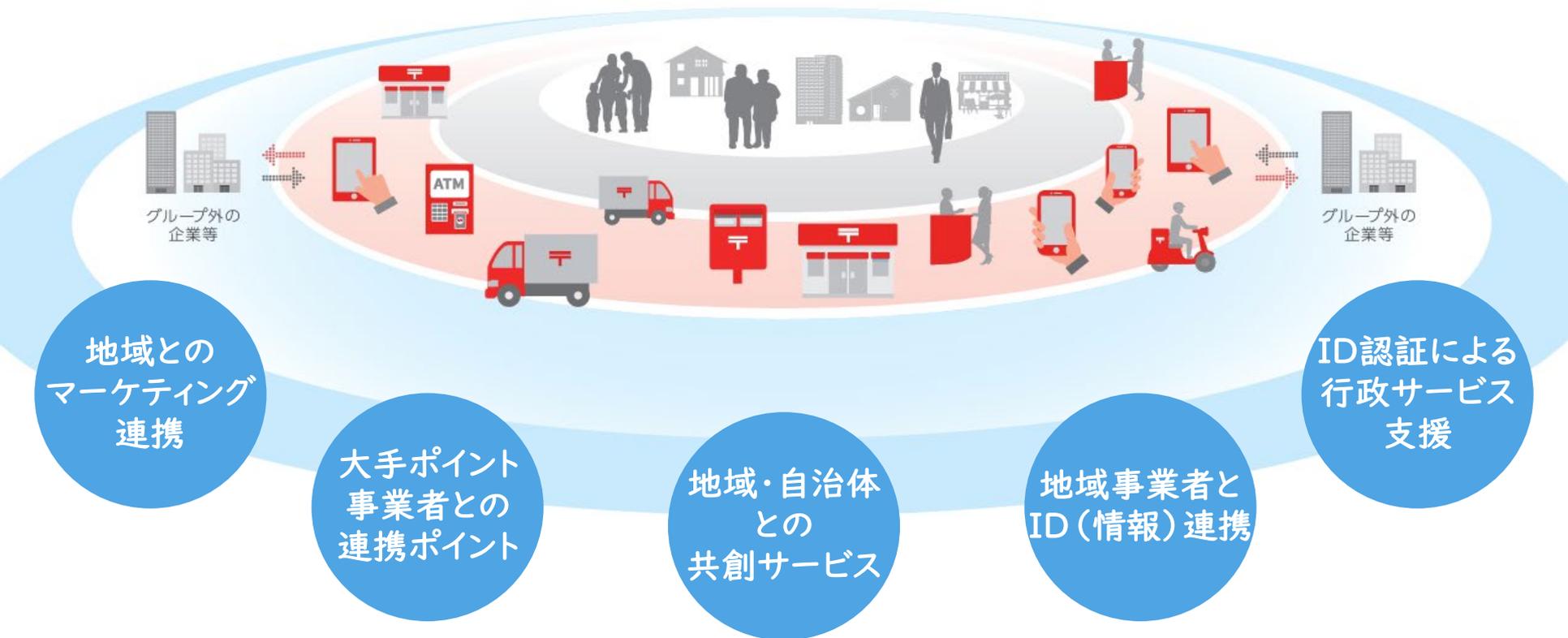
||

生活に一番近く、人生に寄り添う場所

郵政グループ/地域・社会とつなぐ



お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」の加速



日本が世界で勝つためのID戦略とは？

「自分が自分である」ことを担保してくれるのは誰か？

これからの行政、郵便局（公共性）の役割