

日本郵便における 「海外郵便インフラ輸出」の 取組み

日本郵便

2024年2月15日



- ◆各郵便事業者が抱える各種の問題
- ◆海外からの業務の効率化・品質の改善の希望

- ◆これまで複数の国において郵便業務やサービスの改善を実施
- ◆各国郵便事業者の業務改善、サービス向上等に貢献

日本郵便に対する評価

【UPUによる高い評価】

郵便優績リーダー一国に選出

Countries in the postal excellence group PDL 10 2022 2IPD score

	AUSTRIA	96.7
	FRANCE	88.3
	GERMANY	95.7
	JAPAN	91.5
	SWITZERLAND	100.0

-State of the postal sector 2023 by UPU-

万国郵便連合(UPU)では、毎年、172か国の加盟国・地域に対して、「信頼性」、「サービスへのアクセス性」、「適合性」及び「弾力性」の基準を用いて、「郵便業務発展総合指数」を公表。

日本郵便は、評価10 (PDL10) の最高位を獲得

国際的にも、
日本郵便のサービス・品質は、
高い評価を得ている。



写真：日本郵便が受賞したトロフィー

2022 年度 引受郵便物等物数



郵便物

144 億 4510万通／年

総人口 1億2,495万人(2022年10月1日)

国民一人あたり

116通／年



荷物

40 億 9322 万個／年

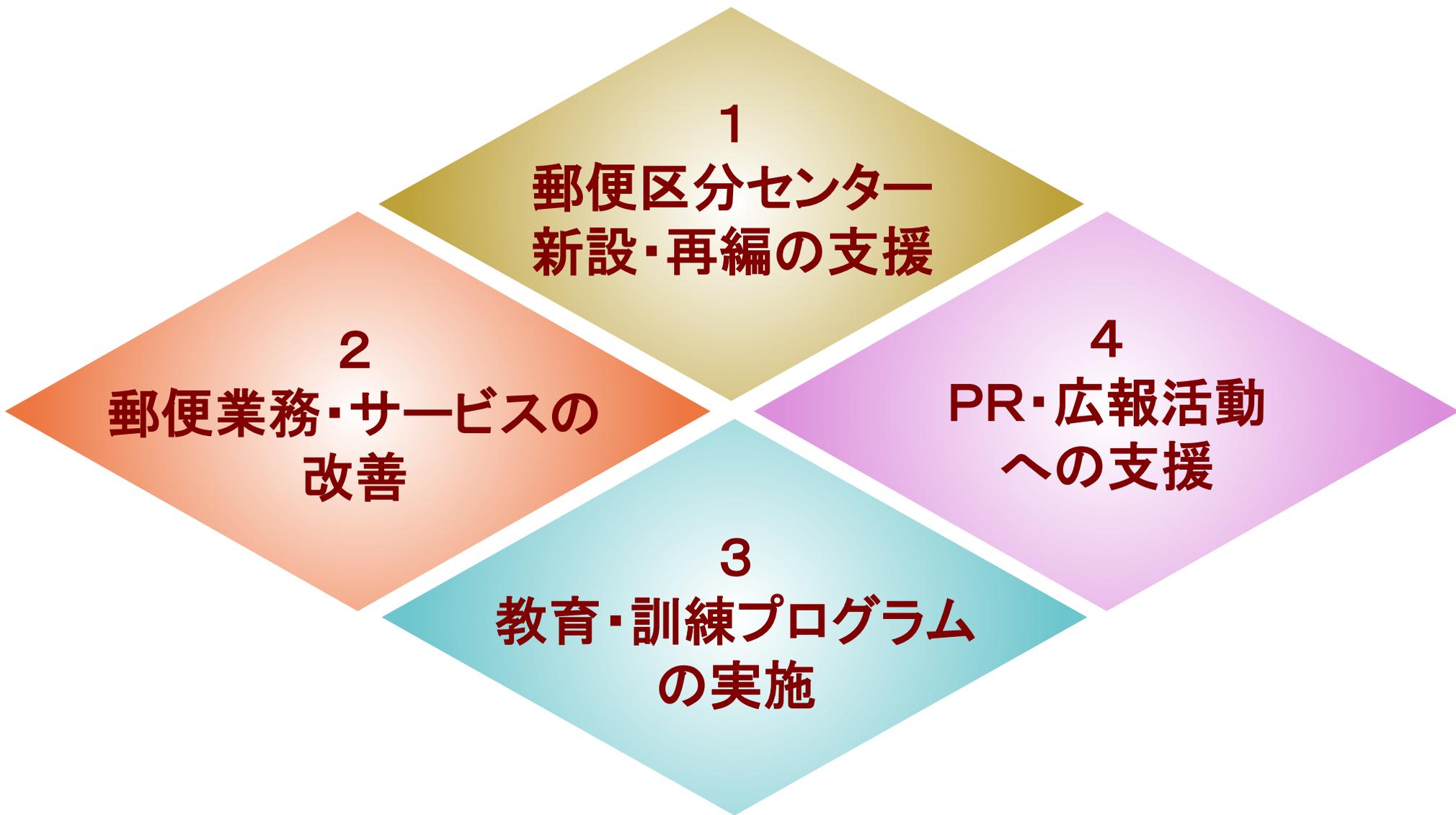
33個／年

日々多くの物数を処理し、
「安定」して、「約束どおり」に「確実」に届く郵便サービスを
提供してきました。

郵便サービス支援の主な形態

- 1 ODAによる技術協力への参加
- 2 海外郵便事業者との直接契約
- 3 国際機関プロジェクトへの参加
- 4 日本国総務省プロジェクトへの参加
- 5 民間企業主体のプロジェクトへの参加

*原則、有償にて提供しております。



1 郵便区分センター新設・再編の支援

課題

メールが減ってEC荷物が増えている。郵便ネットワークを再編したい。

課題

区分センター新設するので、効率的な作業のための業務プロセスやレイアウトは
どうすべきか

1

郵便区分センター 新設・再編の支援

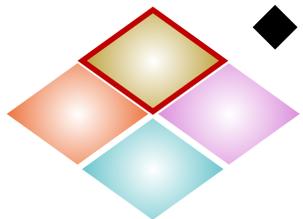
課題

機械化を進めていきたいが、
どのように導入していくのが
よいか。



郵便事業体

実績の事例：区分センター新設・再編



◆ 新区分センターの作業レイアウト作成、什器類の提案等、開局をサポート

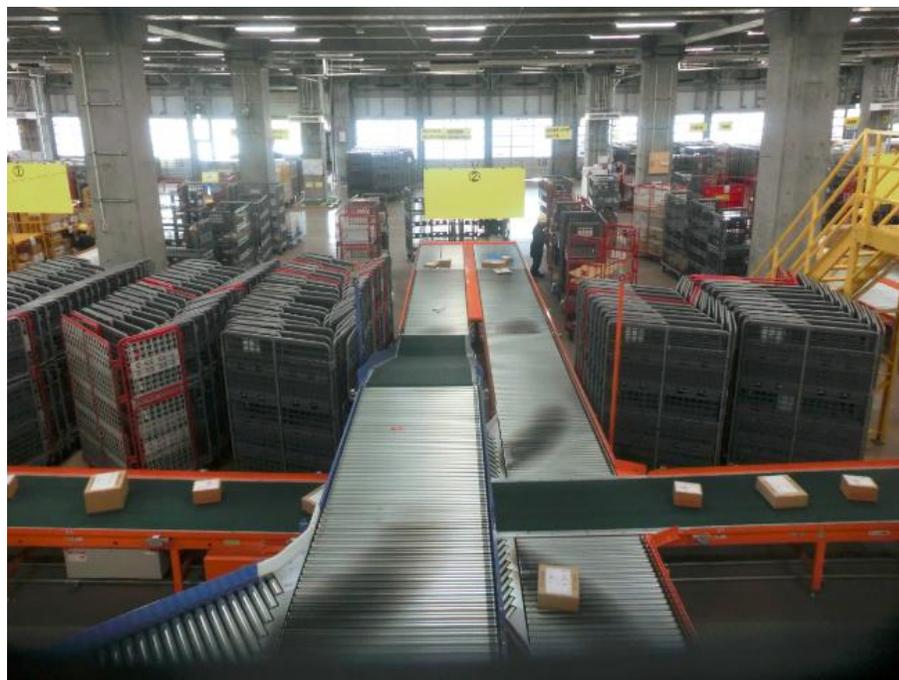
⇒

- 作業能率の向上により、局内作業時間が短縮
- 標準業務プロセスが確立でき、人材の適正配置が可能になり生産性アップ

◆ 業務に沿った小包区分機、ロールパレット等適切な機材等の提案・調達のサポート

⇒

- 取扱いやすい機器や備品類により、処理作業の効率化を実現！



(区分機の導入と業務プロセスの見直し)



(ロールパレットの利用)

2 郵便業務・サービスの改善

Issue

競争下、他社に取られている。
送達速度を向上させたい。
どうしたらよいか？

Issue

集配作業を改善させたい。

2

郵便業務・サービスの改善

Issue

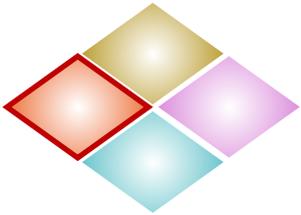
局内作業で誤区分が多い。
ダメージ率も高い。
品質を向上させたい。

Issue

局内作業の生産性を
アップさせたい



郵便事業体



◆ 業務方法・保管方法の見直し・機材の導入等による小包区分作業の改善



業務方法の見直し、適切な機材等の購入により

- 「荷物の破損率の減少」(90%以上の削減)
- 「作業の効率が向上」

○パレット・フリーローラーの導入による、小包区分作業の改善



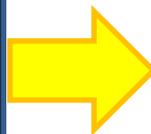
◆ 区分棚を活用した書状区分作業の改善



従来の床区分や机上での区分作業の改善により、

- 区分作業がスピードアップ
- 郵便物の送達日数も短縮

◆ 区分棚の活用による、書状区分作業の改善



実績の事例： 業務改善 — 送達速度の向上 —

- ◆ 「輸送」及び「集配」の各業務プロセスを改善



業務プロセスの改善により、規定日数内での配達率の上昇
(例：速達書留の配達率 改善前82% → 改善後 89%)
郵便物の送達スピードアップを実現 (1~2日短縮)

* 複数国郵便事業体で引受から初回配達にかかる平均送達日数の改善実績あり

提案内容例

輸送ネットワーク

- ◆ 運送関係資料の作成・運用管理
- ◆ 輸送便ダイヤの現状分析・改善
- ◆ ルール（結束）順守
- ◆ 担当者配置の現状分析・改善
- ◆ 送達日数表の精緻化

集配ネットワーク

- ◆ 送達率の現状分析・改善
- ◆ 配達原簿の作成指導
- ◆ 配達員向けミーティングの導入
- ◆ 配達・車両点検についての指導
- ◆ 区分訓練の実施
- ◆ 新たな設備の導入



3 教育・訓練プログラムの実施

✓ 訪日研修

3
教育・訓練プログラム
の実施



郵便事業体

✓ 現地研修

実績の事例：教育・訓練プログラム（日本）

取扱注意

◆日本での研修

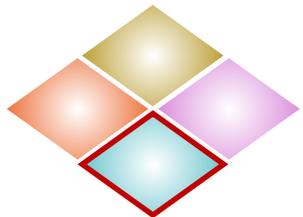
- 地域区分局等の視察
- 区分機への供給、仕分け等の訓練
- セミナー、講義による研修 等

(実地での訓練)

(郵便局での現地視察・指導)

(座学講義・研修)





◆現地での研修



- 正確な配達に必要な原簿やスケジュールチャート等の作成指導
- 誤送・誤配送防止の指導等

（成果例） 目標としていた70局で送達日数達成を実現



（座学講義）



（実践型ワークショップ）

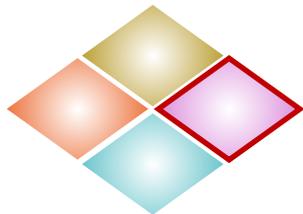
4 PR・広報等

✓ 新サービス・施策の普及

(4)
PR・広報等

✓ 周知・宣伝等

実績の事例：PR・普及活動等



＜対応事例＞ 郵便番号の普及に関する活動

- ◆ 郵便番号帳の改訂と郵便局への配備
- ◆ PR企画の提案（イベントの実施、PRポスター・カレンダー等の作成）
→ 郵便番号記載率が向上

郵便番号簿



郵便番号記載勧奨案内

郵便番号とあて名の正しい書き方のご案内①

●郵便番号とあて名は正しく、丁寧に書きください●

郵便番号の正しい書き方(例)

手書きの場合

読み取りやすい例	読み取りにくい例
0123456 0678901	717-7-274 722-2-777

●読み取りやすい例
●郵便番号は7桁の数字で表示
●郵便番号は数字のみで表示

●読み取りにくい例
●数字と文字を混在して表示
●数字と文字を混在して表示

あて名(住所、氏名)の正しい書き方(例)

手書きの場合

読み取りやすい例	読み取りにくい例
東京都中央区新富1丁目3番2号 新富ビル	東京都中央区新富1丁目3番2号 新富ビル

●読み取りやすい例
●郵便番号とあて名は正しく、丁寧に書きください

●読み取りにくい例
●数字と文字を混在して表示
●数字と文字を混在して表示

ハンコン・印刷の場合

読み取りやすい例	読み取りにくい例
154-0023	154-0023

●読み取りやすい例
●郵便番号は7桁の数字で表示

●読み取りにくい例
●数字と文字を混在して表示
●数字と文字を混在して表示

ハンコン・印刷の場合

読み取りやすい例	読み取りにくい例
〒154-0023 東京都中央区新富1丁目3番2号 新富ビル	〒154-0023 東京都中央区新富1丁目3番2号 新富ビル

●読み取りやすい例
●郵便番号は7桁の数字で表示

●読み取りにくい例
●数字と文字を混在して表示
●数字と文字を混在して表示

郵便番号とあて名の正しい書き方のご案内②

住所の記載省略

(1) 7桁の郵便番号を正確に記載していただいた場合には、住所の市区町村名(行政区分)まで記載を省略することができます。
なお、住所の一部を省略する場合には、正しい郵便番号であることを確認していただくとともに、記載以下は必ず記載してください。

(2) また、市区町村名に似て、いわゆる町域名に代って「大字」「字」の文字が用いられている場合には、その「大字」「字」の文字までの記載を省略することができます。(例) ①
ただし、「大字」が記された町域名の後に「字」の文字が続く場合には、その「字」の文字は省略することはできません。(例) ②

(3) 郵便番号が記されていない郵便物であっても、住所の記載等からできる限り正確な郵便物であっても、市区町村名(行政区分)が記載されていない場合には、郵便番号が記されていると判断できないこともあるので、正確に郵便番号を記載していただくようお願いいたします。

あて名ラベルのはり方

あて名ラベルは郵便番号、あて名を印刷、郵便物にはり付けする場合は、次のように記載します。

①ラベルへの郵便番号・あて名の印刷
高さが5mm以上取れる。

②封筒へのラベルのはり付け
あて名ラベルは、封筒の中央部に貼る。封筒の中央部に貼る。封筒の中央部に貼る。封筒の中央部に貼る。

封書の場合

はがきの場合

切手の位置とあて名の記載位置

郵便は、切手の位置を基準として、郵便物やあて名を記載しますので、切手必ず下の例のように、記載が可能な場合を基準として、郵便物の場合は上に貼りつけていただくようお願いいたします。

図の斜線部分は、切手のはり付け・消印に使用しますので、郵便番号・あて名は記載しないでください。

- ✓ **郵便物数の減少、EC系荷物の増加への対応**
 - ⇒ 書状等処理を前提とした郵便ネットワークの見直し
 - ⇒ 小包・パケット系の業務処理の改善
 - ⇒ 集配業務の効率化

- ✓ **競争進展による競争力強化(品質・効率性等)の必要性**
 - ⇒ 送達日数の安定化・短縮化
 - ⇒ 正確・迅速な業務処理(品質・信頼性)
 - ⇒ カスタマーサポートへの対応
 - ⇒ コストアップ等による業務処理方法の効率化(生産性アップ)

✓ システム化、デジタル化への対応

- ⇒ システム化による管理(トレース情報、荷物情報等)
- ⇒ デジタルテクノロジーの導入
- ⇒ 既存の仕組みへの円滑な組み込み

✓ 社会環境、事業環境変化への対応

- ⇒ リスクマネジメント
- ⇒ カーボンニュートラル等の環境対応
- ⇒ 事業分野の拡大(ロジスティクス、物販、新サービス等)

ご清聴ありがとうございました。

