



郵政グローバル戦略タスクフォース(第3回)

# ベトナム郵便との協創案件事例紹介

2024年2月15日

株式会社 日立製作所  
金融第一システム事業部

柴田健一

# Contents

---

1. 自己紹介
2. ベトナム郵便との協創案件立上げの経緯
3. E-Moneyサービス展開に関する成果と課題
4. 新規事業検討の取り組み状況
5. 最後に

# 1. 自己紹介

---

# 1. 自己紹介

氏名

柴田 健一（シバタ ケンイチ）

所属

(株)日立製作所  
金融第一システム事業部 金融システム第一本部

役職

担当本部長

現在の担当業務

ノンバンク業界(カード/信販/消費者金融)向けSE纏め

経歴

- ～2015年：日本の金融機関向けSE
- 2016年：ベトナム郵便との新規ビジネス立ち上げを担当
- 2017年～2019年：日立アジアベトナムへ出向
- 2020年～：日本に帰任後も継続してベトナム郵便を管掌

## 2.ベトナム郵便との協創案件立上げの経緯

---

- 2-1. ベトナム郵便ビジネスへの日立参画経緯
- 2-2. 新規サービス立上げに向けた活動
- 2-3. 発生した課題への対応

## 2-1. ベトナム郵便ビジネスへの日立参画経緯

### 日立 参画経緯

グローバルでの金融ICTビジネスの拡大を検討していく中で、以下の平成27年度(2015年度)総務省調査研究事業の公示内容に興味を持ち、日立で応札/落札したことで、ベトナム郵便との関係が開始

平成27年度(2015年度)

ベトナム社会主義共和国の郵便事業体におけるICT技術を活用した決済関連業務の業務効率化及び新規事業化に関するフィージビリティ調査の請負



#### <『調達仕様書』記載の目的(抜粋)>

- **総務省とベトナム情報通信省との間では、2015年1月に「郵便分野における協力に関する覚書」を締結し、両国郵便事業体間の協力関係構築支援、日本企業によるベトナムにおける郵便・郵便局を活用したビジネス展開の支援等で合意している。**
- 総務省では、当該覚書に基づき、ベトナムにおいて郵便・郵便局を活用したビジネス展開を行う意向を有する日本企業とベトナム郵便とのビジネスマッチングを支援しており、2015年1月には日本企業18社によるベトナム郵便に対するビジネス提案会を実施するなど、ベトナム郵便に対して数次に渡りビジネスアイデアの提案を実施する場を提供してきた。
- その中で、**ベトナム郵便側より、郵便代金の受領や切手の販売等の郵便に関する料金の収受、郵便物の代金引換、現金書留等に関するICT技術を活用した業務効率化及び新規事業化について要望**が示され、総務省からの支援が求められているところである。
- ベトナムでは、急速なスピードで経済成長が進む一方で、全国津々浦々に拠点を有する会社、組織等はほとんど存在せず、**全国に約16,000局を有するベトナム郵便が決済関連業務を効率化及び新規事業化することにより、今後増加が見込まれる利用者のニーズに応える限られた機関となる**と考えられる。
- このため、総務省としては、ICT技術を活用した決済関連業務の効率化及び新規事業化の支援を通じて、郵便を活用した各種のサービスや、郵便局において提供できる郵便以外の様々なサービスの提供等を提案することによって、ベトナムの郵便・郵便局の発展に寄与するとともに、こうしたサービスに関して知見のある日本企業がベトナムにおいて関連ビジネスや社会活動を展開する可能性を広げることができると考えている。

## 2-2. 新規サービス立上げに向けた活動内容と課題

### 2015年度 調査結果

■ 郵便局窓口における決済件数及び取扱金額の急増に伴い、郵便局職員に過大な負担がかかり、処理の遅滞による利用者の待ち時間の長時間化や事務処理の誤り、内部の不正行為等のリスクが生じていることが示された。

■ 特に、年金交付及び社会保障補助金交付等の業務について、支給日に受給者が窓口へ殺到するため、多額の現金の取扱、事務処理負荷による混乱が生じていることが判明。

**⇒16年度に以下の活動Ⅰ～Ⅲを1年間で実行し、17年度E-Moneyサービス開始目標。**

### 活動Ⅰ 新規業務 フロー検討

◆ 現行ベトナム郵便が提供している年金・補助金支給、送金、代金引換、収納代行業務に対してE-Moneyサービスを適用した新規業務フローを検討

#### <発生した課題①コミュニケーション面>

・ 発散する議論、担当者ごとに各論指摘、業務フロー全体の合意形成難航

### 活動Ⅱ サービス 費用見積

◆ 検討した新規業務フローを元にシステム要件をベトナム郵便と検討・合意し、2社で必要となるサービス開発費・運営費を算出、先行開発着手

#### <発生した課題②システム開発面>

・ スピード/コスト優先で日本からサービス提供する方針で進めたが、途中で方針変更

### 活動Ⅲ ベトナム郵便 事業計画作成 / 契約締結

◆ E-Moneyサービス化することで、ベトナム郵便が享受するコストメリットを基に、日立へ支払うサービス費用を合意し、事業計画書/契約書を纏めて、契約締結

#### <発生した課題③契約面>

・ サービスレベルへの過剰な要求、追加要望の多発、サービス費用交渉の難航

## 2-3. 発生した課題への対応

### 課題①コミュニケーション面

発散する議論、担当者ごとに各論指摘、業務フロー全体の合意形成難航

### 対策①

- 言語に頼らないワークショップの実施(大判印刷、ロールプレイ)
  - 対面打合せ、リモート打合せを併用した効率的な会議設定
  - ベトナム郵便本社に日立が開発/テストする部屋を確保
- ※サービスイン後も、本社に日立ルームを準備してもらい、チームで常駐



### 課題②システム開発面

スピード/コスト優先で日本からサービス提供する方針を進めたが、途中で方針変更

### 対策②

- ベトナム情報通信省がベトナム国内からのサービス提供を推奨、ASEAN他国の個人情報保護の法制定状況から、ベトナム国内にシステム設置する方針に変更 ※その後、実際にサイバーセキュリティ法で規制
- ベトナム現地の日系ITベンダ協力の元、現地データセンタを活用



### 課題③契約面

サービスレベルへの過剰な要求、追加要望の多発、サービス費用交渉の難航

### 対策③

- 現場で決着しない内容については、両社の幹部を巻き込んだ交渉
- ※日本での電子マネー視察に招待した際に、2社の強固な関係性を構築
- 総務省からもベトナム情報通信省、ベトナム郵便へ働きかけ
- 両国の協力案件として、総務省での2社間サービス契約締結



### Point

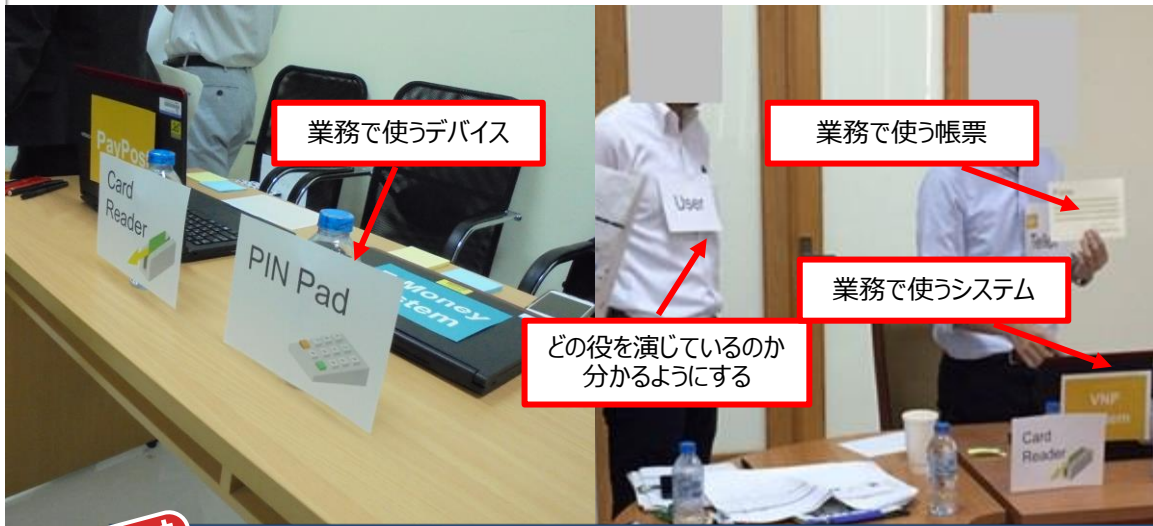
- 総務省支援により、日越国家間のプロジェクトとして、多くの関係者と協力体制を構築
  - 日立とベトナム郵便の密な対面コミュニケーションにより、強固なパートナーシップを構築
- ⇒2017年3月に契約締結し、4月に無事、E-Moneyサービスを開始！



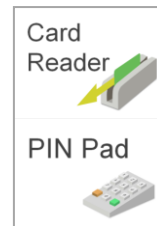
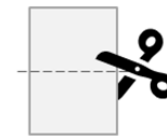
## 2-3. 発生した課題への対応 <補足>

### コミュニケーション面の問題を解決する対策 言語に頼らないワークショップの実施

- 1) **視覚的に分かりやすい**コンテンツ・資料
  - 大判印刷によるビジョン、業務フローの共有
- 2) **ロールプレイ**による、業務・事務フローの実演
  - 日立メンバによるToBeの業務の実演



#### ロールプレイングツール



#### 使い方イメージ

業務の登場人物に扮し、業務で使うもの、システム、デバイスなどに見立てたカードを使って、業務のやりとりを演じる。

目に見えないシステム間のデータやり取りなども「Data」カードを使ってその動きを説明すると、理解が深まる。

**Point**

ToBeの業務フローは「まだ存在しない」業務についての議論となり、メンバーの理解度、解釈の仕方に差が出てしまい、議論が空中戦になることをロールプレイ実演で回避

## 3. E-Moneyサービス展開に関する成果と課題

---

- 3-1. E-Moneyサービス案件概要
- 3-2. サービス拡大計画
- 3-3. サービス展開状況

# 3-1. E-Moneyサービス案件概要

## 案件の位置づけ

- ◆ 日越両政府による「郵便分野における協力」案件の1つとして、ベトナム郵便会社の業務改善や新規事業に繋がる「E-Money(電子マネー)サービス」の導入に向けたベトナム郵便との協創案件。 ※日系金融機関にも参画いただき共同検討

## 最初(Step1)のターゲット

- ◆ ベトナム郵便会社が政府の委託に基づき代行している①年金業務と②社会保障補助金支給業務の電子化を支援している案件。(2017年4月にサービス開始)
- ◆ ベトナム郵便会社のネットワーク網を活用。安定した年金サービスおよび利便性向上による住みやすい環境をベトナム全土の人に提供。 ※2019年12月に全63省250万人へ展開

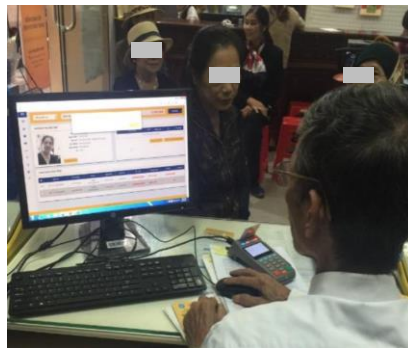
## 日立が提供するITサービス



(導入前)



(ベトナム国民へ配布)



(導入後)

※年金カードはベトナム郵便が国民へ付与するもの

## SDGsに貢献



# 3-2. サービス拡大計画



# 3-3. サービス展開状況

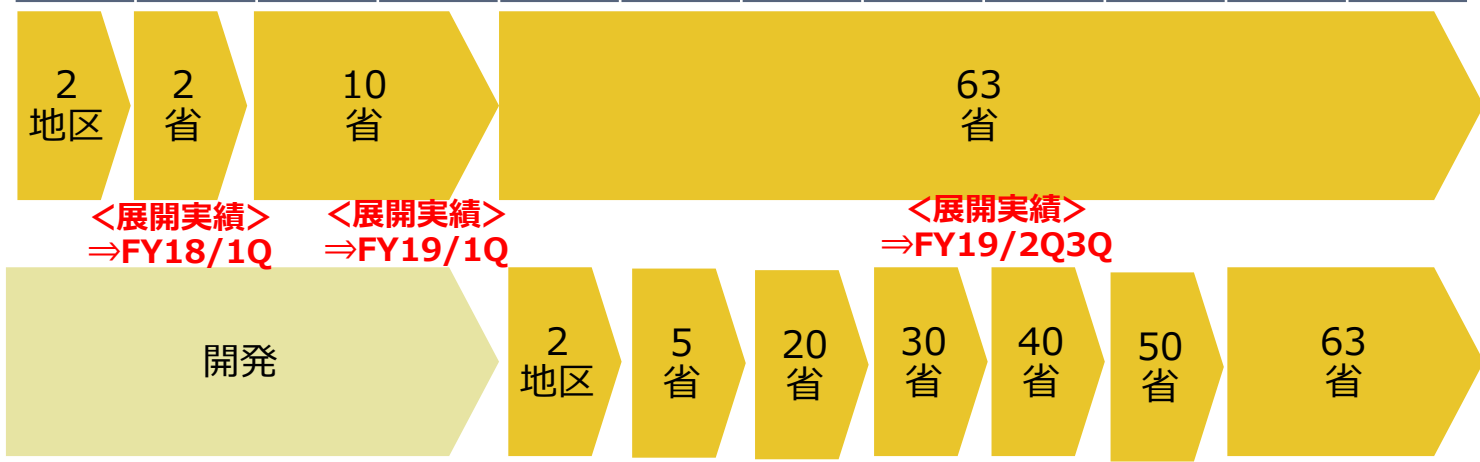
- ◆ 2016年ビジネス検討時にベトナム郵便と以下Phasa1展開計画を合意し、事業計画を策定。
- ◆ Phase1/Step1の展開実績としては2年遅れで全63省展開完了、Step2以降は未定の状況。

FY2017				FY2018				FY2019			
1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q

**Phase1**  
ベトナム郵便  
内の利用

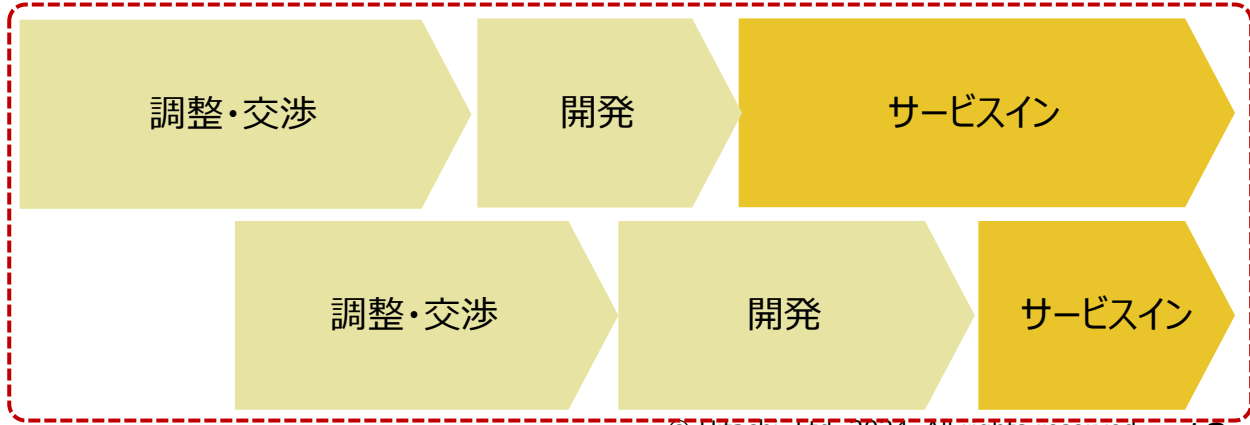
**STEP1**  
年金交付  
社会保障  
補助金交付

**STEP2**  
物販  
郵便送金  
収納代行  
COD



**Phase2**  
他業種・他産業との連携  
(他の電子マネーとの相互利用)

**Phase3**  
他業種・他産業との連携  
(加盟店の拡大)



## 4.新規事業検討の取り組み状況

---

- 4-1. 過去にベトナム郵便と検討した新規事業
- 4-2. ベトナム国家郵便発展戦略(Decision654)
- 4-3. 現在のベトナム郵便の注力分野への対応
- 4-4. デジタル社会促進に向けたビジョン



# 4-1. 過去にベトナム郵便と検討した新規事業

## 1. 社会保障国家DB構築



- 2017年にベトナム政府からDecision(首相決定)708が発行され、現在独立して運用されている社会保障6制度(社会保険、医療保険、雇用保険、社会保障補助金、革命功労者報酬、貧困削減)の加入者情報を統合したDBを構築し、新たに社会保障番号を付与することで、政府内システム間データ連携を図る方針が示された。
- ベトナム郵便が統合DBの構築・運用主体となるべく、総務省・日本企業への協力依頼があり、日立も事業検討、調査に参画。3年ほど活動したが、活動中断。

## 2. ベトナム郵便ポイント

- 2017年にベトナム郵便からポイントサービス検討の依頼があり、日系ポイントサービス事業者と共同検討を開始。
- ベトナム郵便の全サービスで利用可能なポイントサービスを検討し、共通マーケティング/データ利活用基盤を構築するコストも試算して、具体的な10年間の事業計画を共同で作成。
- ベトナム郵便内でポイント事業を運営する部署を設立して、日本企業から要員出向させる具体的な調整までしていたが、経営会議で承認されず、活動中断。

## 3. 金融サービス契約端末

- 日立がベトナムの消費者ローン会社VietCreditに対して、『タブレット型自動契約端末：C-ACM(エンドユーザとVietCreditのオペレータをビデオ通話で繋いで、個人ローンの申込・契約が可能)』を提供中。
- VietCreditとベトナム郵便での協業を提案し、2022年にベトナム郵便40拠点でC-ACMを設置し、ローン申込を開始。全国13,000拠点への拡大、サービスの追加を検討中。



## 4. その他サービス(紹介レベル含む)

- 日立生体認証技術を活用したE-Money手ぶら決済
- モバイル共通IDアプリ(D708との連動)
- ドローン物流
- 日立小型無人店舗ソリューション『CO-URIBA』Postmart(ベトナム郵便運営コンビニ)活用



# 4-2. ベトナム国家郵便発展戦略(Decision654)

◆ 2025年、2030年を見据えたベトナムにおける郵便発展戦略が、2022年5月に首相承認され公開

## 2030年ビジョン

- ・ 郵便は国とデジタル経済、特にEコマースの不可欠なインフラとなる。
- ・ サービスエコシステムや新しい運用スペースを拡大し、デジタル政府とデジタル社会の発展を促進する。

## 2025年目標

市場開拓

郵便インフラ  
の整備

デジタル政府、  
デジタル社会、  
デジタル農業  
経済の促進  
の参加

国民の郵便事業  
の公益サービス  
へのアクセス  
を改善  
・・・

国のランキング  
を改善  
・・・

## 目標実現のための施策(主要な内容のみ抜粋)

法環境の整備

郵便インフラの発展

郵便事業サービスの発展

郵便業界のデジタルトランスフォーメーション

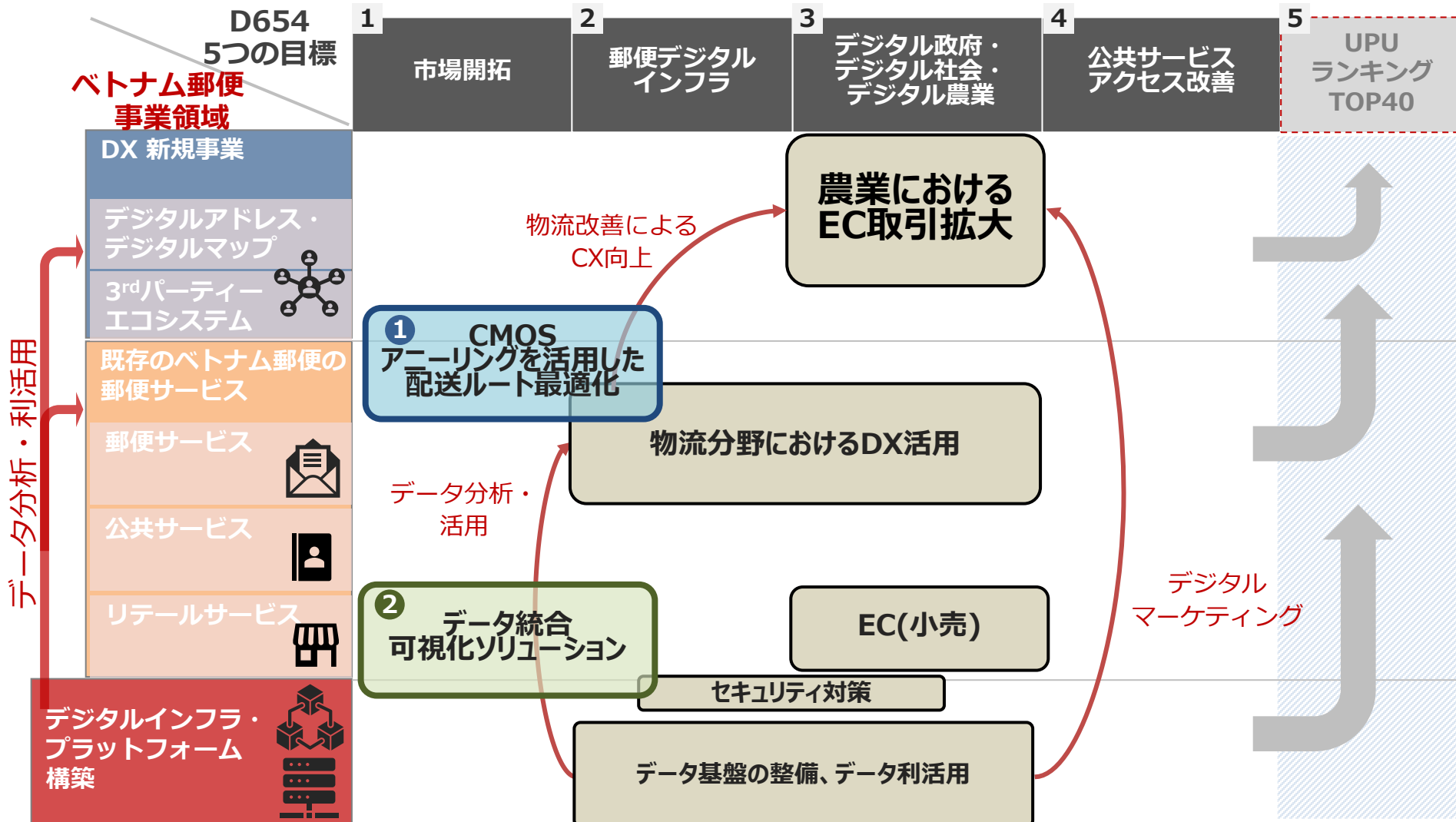
人材育成と宣伝に関する研究

国の郵便管理能力を向上



# 4-3. 現在のベトナム郵便の注力分野への対応

◆ Decision654およびベトナム郵便事業における4領域の位置付けを以下のように整理。  
農業におけるEC取引拡大を新規事業の対象とし、他の3つはそれを支える領域と位置付け。



# 4-4. デジタル社会促進に向けたビジョン

FY28-30  
FY26-28  
FY23-25

デジタル社会推進のため、ベトナム郵便のDXソリューション・プラットフォームを開発

デジタル  
エコシステム

郵便サービス  
プラットフォーム

農業ソーシャル  
ECプラットフォーム



Last one mile  
マッチングプラットフォーム



マーケデータ  
情報銀行



パーソナル  
マーケティング



オムニチャネル



フルフィルメント/  
デジタル倉庫/流通



ドローン配送



デジタルマップ



郵便/公共  
アプリ



Post Mart  
UI/UX改善



MyVietnam Post  
/PostID/Postpay



スマート/デジタル郵便局



郵便データベース



データ  
セキュリティ



CDP



インフラ強化

## 5. 最後に

---

ベトナム国民

新たな価値の提供

ベトナム情報通信省  
ベトナム郵便

総務省  
日本郵便  
日本企業

ベトナム最大の拠点ネットワーク

日本企業の技術・ノウハウ

政府と国営企業の強力な連携

日本での対応実績・事例

ベトナム郵便と共に、ベトナム国民に対して、  
新たな価値を提供することを今後もめざしていきます。  
日本企業間でも連携して、ベトナムでの新規事業創出に  
取り組んでいければと思いますので、ご興味ある方はご連絡下さい。

**END**

---

**ベトナム郵便との協創案件事例紹介**

**2024年2月15日**

**日立製作所 柴田健一**  
[kenichi.shibata.um@hitachi.com](mailto:kenichi.shibata.um@hitachi.com)