

平成 3 1 事業年度

〔 自 平成 31 年 4 月 1 日
至 平成 32 年 3 月 31 日 〕

第 1 3 期

事 業 計 画

日 本 郵 便 株 式 会 社

はじめに

日本郵便株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客さまが郵政事業に係る基本的な役務（以下「ユニバーサルサービス」といいます。）を郵便局で一体的にかつあまねく全国において公平に利用できるようにする責務の下、業務運営を行っています。

今後も、国民共有の財産である郵便局ネットワークの水準を維持し、公益性・地域性を十分発揮するとともに、郵便局のサービスを更に便利なものとするこ
とで、郵便局ネットワークの価値を向上させ、地域のお客さまの生活を総合的にサポートできるよう取り組みます。

第1 業務運営の基本方針

平成30年度は、景気回復期における、更なる収益拡大、コストマネジメントを徹底するとともに、商品・サービスやオペレーションの見直しにより、郵便・物流機能と郵便局ネットワークを強化し、安定的な利益の確保に努めました。

一方、当社の事業を取り巻く環境は、人口減少に伴う地方創生の必要性の高まりや経済のグローバル化の進展といった社会変化の中、インターネットの普及等による郵便物の減少のほか、eコマース市場の拡大による荷物需要の増加、サービス品質に対するお客さまニーズの高まりなど、刻々と変化しています。また、労働市場の逼迫等を背景にした人件費単価の上昇等も続いております。今後も、利用者目線に立って、お客さまにサービスを円滑かつ確実に提供していくためには、このような事業環境に的確に対応し、働き方改革に取り組みつつ、安定した経営を定着させることが、当社の急務の経営課題であると認識しています。

なお、このような事業環境の下、今後とも安定的に郵便サービスを提供していくため、郵便物の配達頻度や送達日数の緩和等について政府に要望したところであり、引き続き政府の議論に適切に対応します。

以上を踏まえ、平成31年度は、景気回復期における、更なる収益拡大、コストマネジメントを徹底するとともに、事業環境の変化に対応したサービスの展開により、郵便・物流機能と郵便局ネットワークを強化し、安定的な利益の確保を目指します。具体的な方針は次のとおりです。

1 収益力の強化

郵便・物流事業について、年賀状を始めとしたスマートフォン等を使ったSNS連携サービスや手紙の楽しさを伝える活動の展開等により、郵便の利用の維持・拡大を図るとともに、中小口のお客さまに対する営業の強化、お

客さまの幅広いニーズに一元的に対応できる営業体制の構築に取り組みます。

また、e コマース市場の拡大による荷物需要の増加に対応するため、引き続き、差出・受取利便性の高いサービスの提供に取り組みます。

消費税増税に関する今後の議論を踏まえ、郵便料金への適正な転嫁についても検討します。

銀行窓口業務及び保険窓口業務を始めとする金融サービスについては、委託元である株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」といいます。）及び株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」といいます。）と連携した研修を通じた社員の営業力強化や、投資信託の販売を通じ、「貯蓄から資産形成へ」の促進や新契約拡大、新規利用顧客の拡大を図ります。

また、がん保険等の提携金融サービスについても、研修等を通じ、社員の営業力強化に取り組みます。

物販事業については、他社との提携等により、商品の拡充・開発を行うとともに、販売チャネルの多様化を推進します。不動産事業については、J Pタワー等による事務所、商業施設、住宅や保育施設などの賃貸事業等を推進します。

そのほか、郵便事業を始めとする既存の業務の適正な業務運営の確保を前提とし、経営資源の積極的活用の観点から、当社の関係会社も含め、新たな業務への進出や出資・提携の拡大についても検討・着手することにより、当社全体の収益構造の多角化・強化を図ります。国際物流事業について、トール社を取り巻く事業環境の厳しさを踏まえ、更なる経営改善策の実施に努めるとともに、引き続き、トール社の有する知見と経験を活用し、事業の拡大を図ります。

2 生産性の向上・ネットワーク価値向上

郵便局の業務効率の向上を目指し、集配業務等の生産性の向上や輸送効率の向上に取り組むほか、業務運行に必要な労働力を確保できるよう、地域ごとの状況を踏まえた効果的な募集活動及び定着に向けた取組を行います。また、荷物の増加に対応した施設・輸送・集配の態勢の整備に取り組みます。

併せて、ドローンや自動運転等の先端技術の活用可能性も模索していきます。

郵便局ネットワークに関しては、郵便局の新規出店、店舗配置の見直し等を通じた郵便局ネットワークの最適化に引き続き取り組みます。また、郵便局への訪問支援や関連ツールの充実等による業務品質の向上に取り組みます。

3 企業基盤の強化

人的依存度の高いサービスを提供する当社にとって、人材は最も重要な経営資源との認識に立ち、期待された役割に対して、積極的に自らの能力を向上させ、成長を図ることが可能となるよう人材育成体系を充実させるとともに、働き方改革や女性活躍推進に取り組めます。

業績向上を図るため、郵便局の機能に着目したマネジメント体制による取組を推進するとともに、マネジメント体制に応じた損益管理を徹底していきます。

サービス提供環境の整備のため、老朽化した郵便局舎等の建物、設備の改修を積極的行います。

また、これまで築いてきた郵政事業に対する「信頼」を今後も確保していくため、コンプライアンスの徹底を始めとした内部統制の確立を図ってまいります。

コンプライアンスについては、コンプライアンス・プログラムを作成するとともに、モニタリングを通じた郵便局における管理態勢の強化等によりその推進を徹底します。

今後もこれまで取り組んできた各種施策を継続して実施することにより、部内犯罪の根絶等を図ります。

郵便物等の放棄・隠匿については、郵便物を確実に配達する責務を重く受け止め、引き続き社員の育成強化策を展開するほか、防犯重点ルール等の周知・指導を徹底して定着を図り、根絶を目指します。

料金不適正収納については、お客さまの信頼を損なうものであり、引き続き再発防止策を徹底してまいります。

反社会的勢力排除の取組を確実に実施するほか、社会・地域への貢献として、CSR（Corporate Social Responsibility）を経営上の重要課題として捉え、企業としての社会的責任を果たしていきます。

4 東日本大震災及び熊本地震からの復興支援

東日本大震災及び熊本地震の復興支援において、郵便・貯金・保険の郵便局サービスは、被災された方々の日常生活維持にとって必要不可欠なサービスであることから、引き続き、日本郵政グループ各社との連携を密にし、郵便局の再開等を通じて、被災された方々の日常生活支援等に貢献していきます。

第2 日本郵便株式会社法第4条第1項から第3項までに規定する業務に関する計画

日本郵便株式会社法（平成17年法律第100号）第4条第1項に規定する郵便

の業務、銀行窓口業務、保険窓口業務等の業務を確実に実施するとともに、第2項及び第3項の規定により営む業務を行います。主な内容は以下のとおりです。

なお、日本郵便株式会社法第4条第2項第3号及び第3項に規定する業務等に関しては、郵政民営化法（平成17年法律第97号）第92条の規定により、同種の業務を営む事業者の利益を不当に害することのないよう特に配慮しなければならないとされていることを踏まえた計画としています。

1 郵便の業務

郵便法（昭和22年法律第165号）の規定により行う郵便の業務並びに郵便物の作成及び差出しに関する業務その他の附帯する業務を行います。

項目	計画値（引受物数）	対前年計画比
内国郵便物	16,247 百万通	（▲0.2%）
第一種	7,839 百万通	（▲0.1%）
第二種	7,716 百万通	（▲0.4%）
第三種	186 百万通	（▲3.3%）
第四種	15 百万通	（▲7.6%）
特殊取扱	490 百万通	（+4.7%）
国際郵便物	43 百万通	（▲3.9%）

2 銀行窓口業務等

ゆうちょ銀行の委託又は再委託を受け、日本郵便株式会社法第4条第1項第2号に規定する銀行窓口業務、同項第3号に規定する業務及び同法附則第2条第1項第1号に規定する業務を行います。

また、ゆうちょ銀行の委託を受け、上記銀行窓口業務以外の銀行代理業を行います。

さらに、ゆうちょ銀行の委託を受け、金融商品仲介業として国債及び投資信託の販売を行います。

項目	計画値
年金口座獲得件数	48.6 万件
給与口座獲得件数	37.4 万件
投資信託販売額	3,000 億円

3 保険窓口業務等

かんぽ生命の委託又は再委託を受け、日本郵便株式会社法第4条第1項第

4号に規定する保険窓口業務、同項第5号に規定する業務及び同法附則第2条第1項第2号に規定する業務を行います。

また、かんぽ生命の委託を受け、上記保険窓口業務以外の保険募集及び事務の代行を行います。

さらに、かんぽ生命以外の生命保険会社を所属保険会社等として行う保険募集及び事務の代行について、アフラック社のがん保険を取り扱うとともに、引受条件緩和型医療保険、変額年金保険及び法人（経営者）向け生保商品を取り扱います。

加えて、損害保険会社又は外国損害保険会社等を所属保険会社等として行う保険募集及びこれに付随する業務として自動車保険等を取り扱います。

項目	計画値
生命保険新契約件数（かんぽ生命分）	166 万件

4 印紙の売りさばき

国の委託を受けて、収入印紙、雇用保険印紙、健康保険印紙、自動車重量税印紙及び特許印紙の売りさばき並びにこれらに附帯する業務を行います。

項目	計画値（売りさばき額）	対前年計画比
収入印紙	7,194 億円	(▲ 4.3%)
雇用保険印紙	2 億円	(▲20.4%)
健康保険印紙	19 億円	(▲18.2%)
自動車重量税印紙	6,249 億円	(▲ 7.2%)
特許印紙	955 億円	(▲ 0.6%)

5 お年玉付郵便葉書等の発行

お年玉付郵便葉書等（お年玉付郵便葉書等に関する法律（昭和24年法律第224号）第1条第1項に規定するお年玉付郵便葉書等をいいます。）及び寄附金付郵便葉書等（同法第5条第1項に規定する寄附金付郵便葉書等をいいます。））の発行並びにこれらに附帯する業務を行います。

6 地方公共団体からの委託事務等

地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱いに関する法律（平成13年法律第120号）第3条第1項第1号に規定する郵便局取扱事務（証明書交付事務）に係る業務を行います。

また、これ以外の受託窓口事務について、ごみ処理券等の販売やバス利用券等の交付等の業務を行います。

さらに、郵便外務社員を活用した業務として、いわゆる「ひまわりサービス」等を行います。

7 カタログ等を利用した商品の販売等及び販売等に係る契約の取次ぎ等

当社の関係会社とともに、カタログ等を利用して行う商品又は権利の販売並びに商品の販売又は役務の提供に係る契約の取次ぎ及び当該契約に係る代金回収を行う業務等として、生産地特選品販売、年賀状印刷サービス、フレーム切手販売、文房具等の郵便等関連商品の陳列販売を行うとともに、窓口、渉外社員による販売に加え、インターネット販売及びDM販売を行います。

項目	計画値
販売額	1,065 億円

8 国内物流業務

国内貨物運送に関する貨物自動車運送事業及び貨物利用運送事業に係る業務並びにこれらに附帯する業務であって、宅配便及びメール便の業務に相当する業務（ゆうパック、ゆうメール）を行います。

また、上記の業務に関連して行うゆうパック包装用品等の販売、代金引換サービスにおける商品代金の回収並びにゆうパック等の作成及び差出しに関する業務その他の附帯業務を行います。

項目	計画値（引受物数）	対前年計画比
ゆうパック	1,079 百万個	(+13.5%)
ゆうメール	3,638 百万個	(+ 0.4%)

9 国際物流業務

当社の関係会社であるトール社がオセアニア及びアジアにおけるエクスプレス物流、オーストラリア、ニュージーランド国内における貨物輸送、アジアからの輸出を中心としたフルラインでの国際的貨物輸送及びアジア太平洋地域における3PLプロバイダーとしての輸送・倉庫管理等のサービスを行います。

このほか、当社の関係会社が、荷主の依頼を受けて、実運送事業者の行う運送を利用して行う貨物利用運送事業その他国際貨物運送に関する業務及び附帯する事業を行います。

10 ロジスティクス事業

ゆうちょ銀行及びかんぽ生命から委託を受けて、日本郵政グループ内の物

流業務を一括して受託する、いわゆるロジスティクス事業に係る業務を行います。

また、他の荷主企業の物流業務について、当該荷主企業からの委託を受けて、物流業務の改善に係るコンサルティングを行うとともに、その企業に最適な物流業務フローを設計・構築し、当該荷主企業における輸送、保管、荷さばき等の物流業務を一括して受託するロジスティクス事業に係る業務を行います。

11 不動産業務（不動産賃貸業・管理業及び建物売買業、土地売買業に限る。）

J Pタワー等のビル賃貸及び運営管理を、当社の関係会社とともに行うほか、住宅や保育施設などの賃貸事業等を行います。

第3 日本郵便株式会社法第6条第2項の規定による届出の対象となる郵便局及び会社の営業所の設置及び廃止に関する基本的な計画

1 郵便局等の設置について

郵便局等の設置に関しては、ユニバーサルサービスを着実に提供できるよう、日本郵便株式会社法第6条及び日本郵便株式会社法施行規則（平成19年総務省令第37号）第4条に定めるところに基づき、過疎地については、郵便局ネットワークの水準を維持することを旨としています。

一時閉鎖となっている簡易郵便局については、日本郵便株式会社法施行規則第4条第5項の過疎地であるか否かにかかわらず、引き続き、早期再開に向け取り組みます。

なお、応急的な対応が必要な場合には、地域の実情やお客さまの利用状況に応じ、「移動郵便局」による窓口サービスの提供等の取組を実施します。

2 郵便局等の新設について

お客さまの多様なニーズにお応えし、お客さまサービスの向上及び郵便局等における商品・サービスの取扱いの拡大等を目指して、地域の変化等により、お客さま利用の増加が見込まれる地域等については、店舗の出店に向けた取組を進めます。

3 郵便局等の廃止等について

お客さまの需要の減少や店舗施設の老朽等の課題解消に伴う店舗配置の見直しを行います。

また、郵便局等の利用者層や利用されるサービスが特定のものに限られる等、営業の効率化の観点から経営改善の必要がある郵便局等については、運

営形態等の見直しを行います。

一時閉鎖の期間が長期化している簡易郵便局において、地域需要と他の郵便局の配置状況に照らし、地域住民の日常生活上の動線等から他の郵便局を容易に利用できるものについては、整理を進めていきます。

第4 その他事業の運営に関する事項

1 郵便局ネットワークの維持・活用

平成31年4月に運用が開始される郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度も活用して、引き続き、国民共有の財産である郵便局ネットワークの水準を確実に維持していきます。

また、東日本大震災及び熊本地震からの復興支援として郵便局等の復旧に努めるとともに、ネットワークの価値の向上や地域住民の利便性の向上を実現するため、地域に根ざした郵便局等として、公益性及び地域性を十分に発揮するよう、地域のワンストップ行政機能の充実及び地域社会の活性化のための施策に取り組みます。

(1) ワンストップ行政機能の充実

国民共有の財産である郵便局ネットワークを活用した地域のワンストップ行政機能の充実やマイナンバーカードの普及促進に資するため、関係各所と協議をし、諸施策に取り組みます。

(2) 地域社会との連携

地域の事業者、自治体や学校等と連携し、地域特産物のカタログ販売や手紙文化の振興、地域情報の発信等、各地域のニーズを踏まえた地域のための取組を積極的に推進していきます。

また、地域住民の利便性の向上に資することを目的とした「郵便局のみまもりサービス」を提供します。

さらに、災害発生時における相互協力を目的とする防災協定について、全国的締結に向け、自治体との協議を進めてまいります。

2 郵便差出箱の設置

郵便差出箱については、引き続き、公社化時の際、あまねく全国に設置されていた郵便差出箱の本数を維持するよう努めます。

3 郵便物の送達の日数

郵便物の確実な送達の具体的目標として、送達日数達成率が、全国平均

97.0%以上となるように努めます。

4 国際的な協調・連携

万国郵便条約に基づく義務の履行を着実に行うとともに、万国郵便連合（U P U）の郵便業務理事会の議長国として、その活動への積極的な参加等を通じ、国際的な協調・連携を推進し、国際郵便の品質向上を図ります。また、当社の郵便・郵便局ネットワークに関するノウハウを用いて、外国郵便事業体に積極的に協力していくこととします。

別添 資金計画書
収支予算書

別 添

平成31事業年度 資金計画書

単位:億円

科 目	金 額
資金収入	
前期繰越金	8,935
郵便事業収入	14,325
印紙収入	13,949
貯金及び保険受託業務収入	7,338
交付金	2,952
その他の業務収入	9,383
その他財務的収入	－
借入金	－
合 計	56,882
資金支出	
人件費	22,096
物件費	7,699
租税公課等	3,676
投資的支出	885
印紙収入納付額	13,949
借入金償還	－
次期繰越金	8,576
合 計	56,882

(注1) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(注2) 「－」は計数が存在しないことを意味する。

平成31事業年度 収支予算書

単位:億円

科 目	金 額
営業収益	31,355
郵便業務収益	13,324
印紙受託業務収益	433
銀行及び保険受託手数料	6,732
交付金	2,952
その他営業収益	7,913
営業原価	28,045
人件費	20,540
経費	7,506
物件費	6,085
減価償却費	1,181
その他の経費	240
販売費及び一般管理費	2,120
人件費	886
物件費	865
その他の経費	369
営業利益	1,190
営業外収益	43
営業外費用	17
経常利益	1,216
特別利益	175
特別損失	210
税引前当期利益	1,182
法人税、住民税及び事業税	182
当期純利益	1,000

(注) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

(別紙2)

- 1 本年4月から運用が開始される郵便局ネットワークの維持の支援のための交付金・拠出金制度も活用し、郵便局ネットワークの維持・強化を図り、ユニバーサルサービスを確実に提供すること。
また、郵便局ネットワークを活用して、マイナンバーカードの普及促進に関する取組や持続可能な地域社会構築に資する取組等を積極的に進めること。
- 2 郵便需要の減少、eコマースの浸透、働き方改革・女性活躍推進等の社会環境の変化に対応し、Society5.0時代を見据え、最新の技術の導入等により、利用者利便の向上及び経営の効率化に取り組むこと。
- 3 国際物流業務の改善をはじめ、収益力の多角化・強化を図るとともに、コンプライアンス管理態勢をはじめとするガバナンスの強化などを着実に進めること。また、投資信託等の金融商品の販売に当たっては、真に利用者ニーズに沿った適切な営業活動を行うことに留意すること。