

2022年7月14日
日本郵政株式会社
日本郵便株式会社
株式会社JPデジタル

「みらいの郵便局」実現に向けた実証実験プロジェクトの開始
～デジタル・リアルの両面におけるお客さま体験価値向上施策の導入～

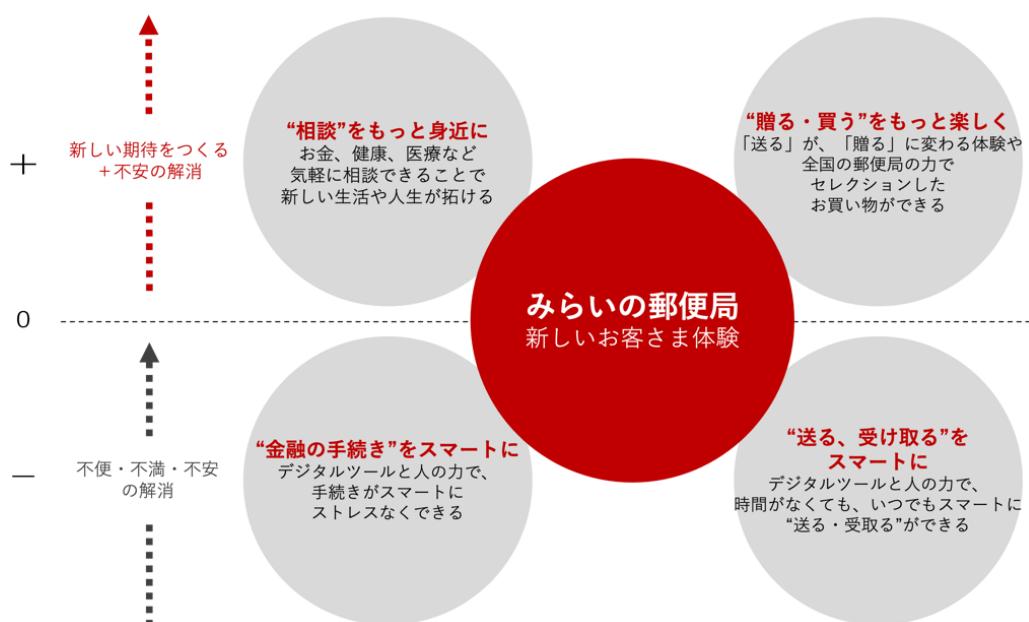
日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 増田 寛也）、日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長兼執行役員社長 衣川 和秀）および株式会社JPデジタル（東京都千代田区、代表取締役CEO 飯田 恒久）は、「みらいの郵便局」の実現に向けて、2022年7月15日（金）から実証実験プロジェクトを実施しますので、お知らせします。

1 「みらいの郵便局」とは

グループ中期経営計画「JPビジョン2025」で目指している、リアルの郵便局ネットワークとデジタルを融合し、お客さまの体験価値を徹底的に高める郵便局を、「みらいの郵便局」と位置付けました。

「みらいの郵便局」では、デジタルテクノロジーも活用し、現在、お客さまが感じていると思われる郵便局のサービスについての不便・不満・不安を解消し、さらに新しい期待をつくるまいります。

その実現に向けて「“送る・受け取る”をスマートに」、「“金融の手続き”をスマートに」、「“相談”をもっと身近に」、「“贈る・買う”をもっと楽しく」の四つの体験を軸に、お客さまのニーズに合った施策を順次実施してまいります。



2 大手町郵便局での実証実験

「みらいの郵便局」の実現に向けて、はじめに、大手町郵便局（東京都千代田区）を「みらいの郵便局」実証実験郵便局として選定し、デジタルとリアルの両面で、以下のとおり、さまざまな実証実験を進めてまいります。

■ デジタル面での取り組み

デジタル発券機

提供する体験	「“送る・受け取る”をスマートに」
仕様・機能	日本郵便株式会社 Web サイトで事前に郵便局の混雑状況や待ち組数を確認できます。
今後の展開	インターネットから、事前に番号札の発券やお手続きの予約ができるサービスを目指します。
	

セルフ差出＆セルフレジ機

提供する体験	「“送る・受け取る”をスマートに」
仕様・機能	お客様ご自身で郵便物の差し出しや、または販売品（レターパック・物販商品等）を購入することができます。
今後の展開	デジタルテクノロジーを活用し、より簡単でスムーズにご利用いただけるシステムを目指します。
	

窓口ロビー用タブレット

提供する体験	「“送る・受け取る”をスマートに」、「“金融の手続き”をスマートに」
仕様・機能	郵便局社員がお近くにいない場合でも、お客様ご自身で郵便番号、料金、お届け日数を調べることができます。また、内国郵便約款、ゆうパック約款などの閲覧ができます。
今後の展開	郵便局窓口の掲示物を電子化することで、ペーパレスの推進とクリアなレイアウトの実現を目指します。また、お客様にご活用いただける機能を充実し、郵便局で快適に過ごしていただける環境づくりを目指します。
	

■ リアル面での取り組み

Lounge (待合スペース)

提供する体験	「贈る・買う」をもっと楽しく」
仕様・機能	木目調の素材や暖色の照明を用いた、ぬくもりを感じられる、お客様の居心地を重視した空間を提供します。
今後の展開	リラックスした空間の中で、「贈る・買う」の新しい購買体験ができ、待ち時間に新しい気づきに出会える、お客様体験の提供を目指します。



Life Counseling (相談ブース)

提供する体験	「相談」をもっと身近に」
仕様・機能	リモート相談ブース（個人用）では、金融の相談をリモートで快適に提供できる環境を、相談ブースでは、画面を見ながらわかりやすく、お気軽に金融のご提案ができる環境を整備し、順次、ご利用開始いたします。
今後の展開	金融のサービスのみならず、お客様の生活や人生に関わる相談を専門家とつなぐことができるサービスをリモートで提供できる環境を目指します。



実証実験郵便局での取り組みをはじめ、さまざまな方法でお客様体験の検証を行なっていくとともに、今後、郵便局の立地の特性やそれぞれのお客さま像・お客様ニーズを踏まえ、多様な「みらいの郵便局」モデルをつくっていくことで、「みらいの郵便局」を全国に広げてまいります。

以上