

令和6事業年度

〔 自 令和6年4月1日
至 令和7年3月31日 〕

第18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、業務を運営しております。

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ゝとで、郵便局ネットワークの価値を向上させてまいります。

なお、令和3年5月に公表した中期経営計画「JPビジョン2025」において、お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」を、日本郵政グループ（以下「グループ」といいます。）が目指す姿として掲げました。

グループの最大の強みである郵便局ネットワークにより、グループ内で一体的なサービスを提供していくとともに、これまでになかったグループ外の多様な企業等と連携することで、地域において生活するお客さまが、安全・安心で、快適で、豊かな生活・人生を実現することを支えてまいります。

第1 業務運営の基本方針

当社においては、令和元事業年度に発覚した株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命」といいます。）商品の不適正募集問題を受け、これらの構造的要因等を踏まえた業務改善計画を策定し、同計画の実行を経営の最重要課題と位置付け、これまで、①グループガバナンスの強化、②グループコンプライアンスの強化、③営業推進態勢の見直し、④コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成、⑤適正な募集管理態勢の確立等の再発防止策を講じてまいりました。業務改善計画に係る報告及び公表は行わないこととなりましたが、引き続き、適切な業務運営への取組に努めてまいります。

また、当社が持続的に成長していくためには、郵便局ネットワークの価値・魅力を向上させることで、お客さまに選んでいただける会社を目指す必要があると考えております。こうした認識のもと、地方公共団体事務の受託のほか、地域金融機関等との連携強化や郵便局窓口と駅窓口の一体運営等、他企業と連携しながら、地域やお客さまニーズに応じた郵便局らしい多種多様な商品・サ

ービスの展開に取り組んでまいります。

加えて、お客さまのニーズを踏まえながら、経営資源を戦略的に投下し、抜本的な DX に取り組むとともに、これまでの取組やビジネスにとらわれない新たな需要の掘り起こしなど、より一層のお客さまサービスの向上や収益力の向上に取り組んでまいります。

なお、人口の減少やデジタル化の進展等による郵便物数や来局者数の減少、諸物価や人件費の上昇等に加え、業務用端末やタブレットの配備等、持続的な成長に向けた投資も行うことから、令和 6 事業年度は当期純損失を計上する見込みです。しかしながら、令和 7 事業年度に黒字化できるよう、収益力の向上や業務の効率化の推進等、業績改善に向けた取組を進めてまいります。

郵便・物流事業においては、当社の子会社である JP 楽天ロジスティクス株式会社と楽天グループ株式会社との連携を強化し、営業活動を促進するほか、配送リードタイムの短縮等により、更なる取扱個数の拡大に向けて取り組んでまいります。

持続可能な物流サービスの推進に向けた基本合意書を締結したヤマトグループとの関係では、令和 7 事業年度、同グループがお預かりした小型薄物荷物を当社の配送網でお届けする取組を、年間を通じて、全国で実施することとしています。増加する荷物を確実にかつ効率的にお届けできる体制を構築することにより、利益を確保してまいります。

また、人件費等のコストの上昇の継続が想定される中、料金見直しで増加する収益を元に、機械化による業務効率化等を進めることにより、生産性の向上を図ってまいります。

一方、郵便局窓口事業においては、送金決済件数や保有保険契約件数の減少等により、銀行及び保険受託手数料の減少が見込まれる一方、業務用端末の配備等、将来の成長に向けた投資を進めることから、令和 7 事業年度においても、損益的には厳しい状況が継続すると見込んでいます。

しかしながら、一時払終身保険の販売開始や新 NISA 制度の開始を契機に営業活動が活発化している状況下、上記のような厳しい環境を打破し、お客さまに選んでいただける事業へ成長するための取組を進めてまいります。

具体的には、「窓口社員の柔軟配置」「全社員の知識・スキル強化」「営業専門人材の育成」「郵便局の価値・魅力向上」「窓口オペレーション改革」等の取組を進め、収益力の向上やサービス品質の向上等を実現することにより、損益の改善を図ってまいります。

1 DX

郵便・物流、貯金、生命保険といったコアビジネスを将来にわたり、安定的かつ持続的に提供していくためには、社会環境変化や先端技術の動向等を見据えた変革が必要と認識しております。

当社においても、様々なデータのデジタル化を徹底し、蓄積したデータを最大限に活用することにより、サービス・機能の拡充やオペレーション改革を実現するほか、業務そのものや組織、プロセス、企業風土の変革に向けた取組を推進してまいります。

令和6事業年度においては、郵便・物流事業のローコストオペレーションの実現や差出・受取利便性の向上に向けた取組、窓口業務運営のデジタル化等を強化してまいります。

郵便・物流事業では、物流をめぐる各種社会課題の解決に貢献し、持続可能な物流サービスを推進していくため、競合他社との協業を進めておりますが、更なる荷物利益の拡大に向けては、DXを進め、業務の効率化を徹底するとともに、お客さまに当社の商品・サービスを選んでいただくことが何よりも重要となります。

現在、当社においては、デジタル化された差出情報と、当社ならではの配達先情報を活用し、データ駆動型のオペレーションサービスを実現するための郵便・物流事業改革（P-DX）に向けた取組を進めているところ、デジタル化された情報に基づくオペレーションの効率化を進め、他社との競争優位性を確保するとともに、お客さまにとっての差し出しやすさ、受け取りやすさを追求することにより、お客さまに選んでいただける会社へと成長してまいります。

令和6事業年度においては、「指定場所配達に関する依頼書」の電子化に加え、LINE 上での不在通知の受取や指定場所配達及び配達日時の変更を可能にする等、「e 受取アシスト」のシステム機能改修等に取り組むほか、「はこぼす」の設置場所拡大等を進め、受取利便性の向上及び再配達の削減に伴う生産性の向上を実現してまいります。

また、配送方法ナビゲートアプリの公開を予定しているほか、ゆうプリタッチ等の設置拠点の拡大等、差出利便性の向上にも取り組んでまいります。

なお、生産性の向上に向けては、令和5事業年度に全集配社員に配備したスマートフォン端末を活用し、テレマティクス技術を用いて取得するデータを元にした、社員の安全確保や配達の相互応援、郵便物の配達順路や配達エリアの見直しのほか、AIによる配送ルートの自動作成等によるゆうパック等の集配業務の効率化等を推進するとともに、集荷サポートシステムを活用した集荷受付業務の集中コールセンターへの集約により、郵便局での間接業務を削減してまいります。

また、輸送DXの推進やAGV（無人搬送車）等の活用による局内作業の省人化を推進するほか、集配業務等に活用するデジタル地図の構築に向けた準備も進めてまいります。

加えて、将来的な実用化に向けて、ロボティクス（ピッキング用ロボット等）や配送の高度化（ドローンや配送ロボット等）についても試行・実験を重ねてまいります。

郵便局窓口事業においても、人口の減少やデジタル化の進展等により、金融窓口への来局者数は減少傾向にある中で、同事業がお客さまに選んでいただける事業への成長を果たしていくためには、「収益力の向上」「郵便局の価値・魅力向上」「サービス品質の向上」を進めていく必要があります。

これら「3つの向上」を実現するために、これまで「リアルチャネル」である郵便局窓口に集中していた業務負担を、アプリ等の「デジタルチャネル」や金融コンタクトセンター等の「リモートチャネル」に分散するとともに、各チャネルのオペレーション改革を推進し、リアルチャネルである郵便局が、「郵便局らしい温かみのあるサービス」を提供できる環境を整備してまいります。

令和5事業年度においては、全直営局の郵便窓口でのキャッシュレス決済を可能としたほか、デジタル発券機や郵便窓口セルフレジの導入拡大等を進めてまいりました。また、専門オペレーターがオンラインで、つみたてNISAや損害保険商品の商品説明や申込事務等を実施する金融コンタクトセンターの対象局も拡大しております。

令和6事業年度においても、タブレットの活用やオンラインサポート体制の構築、セルフオペレーションの拡充等、窓口業務運営のデジタル化を徹底し、効果的・効率的な営業活動を可能とするための環境整備を進めるとともに、そ

れによって創出した資源を活かしながら、地域やお客さまニーズに応じた多種多様なサービス等を展開してまいります。

具体的には、業務用タブレットを増備し、タブレットで対応可能な業務を拡大するほか、金融コンタクトセンターの対象局・業務範囲を拡大する等、お客さまの利便性向上と金融窓口の省力化を進めてまいります。

また、郵便・物販窓口においても、窓口にはばらずに、お客さまご自身で計測・計算した郵便物の差出や販売品の購入ができるセルフレジの導入拡大・機能拡充や、物販商品のカタログ申込みの電子化に取り組んでいくほか、番号札に二次元コードを記載し、スマートフォンを通じて、お待ちいただいている人数や待ち時間が確認できるデジタル発券機の導入局を拡大してまいります。

なお、当社においては、「みらいの郵便局」構想として、リアルな郵便局窓口とデジタルを融合させ、幅広い世代・地域のお客さまへ新たな価値提供や体験価値を徹底的に高めることを目指すこととしており、令和5事業年度においては、「送る、受け取る」の機能を、「より分かりやすく」「より使いやすく」した、スマートフォン向けのグループプラットフォームアプリ「郵便局アプリ」をリリースしました。

令和6事業年度においても、郵便局アプリの更なる利用促進と顧客体験価値の向上を図るため、金融相談の予約機能等、アプリの機能を拡大するとともに、お客さまの声をもとに、不断の改善を図り、お客さまの利便性を更に向上させてまいります。

また、グループ各社で別々に運用している既存のIDを統合（共通ID）し、シームレスなサービス連携や、お客さま情報・利用履歴の集約・蓄積等を実現するための環境整備にも取り組んでおります。

令和5事業年度においては、「ゆうびんID」を新基盤に移行し、運用を開始したところ、令和6事業年度においては、共通ID化を促進するため、かんぽマイページとの連携や郵便局窓口での物販カタログ申込時等のID登録化を進めていくほか、会員マイページやハウスポイントの導入についても検討してまいります。

このほか、個人情報の適切な取扱いやセキュリティの確保を前提としつつ、当社が保有するデータを、地域の課題解決に活用するほか、新しいビジネスの

創出に活用することを検討してまいります。

2 人的資本経営

当社の競争力の源泉となるのは「社員の力」であると認識しております。社員が仕事に対する「働きがい」を高く持ち、生き活きと働くことができるように環境を整備するとともに、社員の成長を支援するための、人材への投資を行うことで、社員の多様な価値を最大化し、会社の持続的な成長を実現する、人的資本経営を進めてまいります。

具体的には、令和6事業年度においては、社員エンゲージメント向上に向けた既存のES調査の見直し、適所適材配置の実現に向けた各種人事情報のデータ化・可視化の推進、社員一人ひとりの価値を最大化するための評価の見直しやマネジメント変革等に取り組んでまいります。

また、多様な人材の活躍を目指し、育児・介護と仕事の両立支援や時間外労働の削減等、社員が働きやすい職場づくりや、障がい者雇用、女性活躍等のダイバーシティの取組を推進していくほか、ハラスメントの根絶に向けた取組を推進してまいります。

当グループにおいては、社員一人ひとりが持てる能力を存分に発揮し生き活きと働くためには、心身ともに健康であることが必要であるとの考えに基づき、「日本郵政グループ健康宣言」を制定しております。健康経営に関する社員の理解・浸透を図るとともに、メンタルヘルスケアや禁煙等の取組を進めてまいります。

これらの取組を会社の持続的な成長に結びつけるためには、全社員と会社の目指す方向性を共有し、それに向けて何をすべきか自ら考え、行動していく組織へと変革していくことが重要だと考えております。そのため、経営層と社員が意見交換を行う「郵便局未来会議」の開催や、社員の声を経営に活かす「日本郵便目安箱」の運営等、社内コミュニケーションの充実を進めてまいります。

3 ESG 経営

当社は、令和3事業年度に「日本郵便サステナビリティ基本方針」を策定し

ており、令和6事業年度においても、企業活動全般を通じてサステナビリティを巡る社会課題の解決に貢献することにより、持続可能な成長と中長期的な企業価値の向上に努めてまいります。

環境負荷軽減については、政府が掲げる「2050年カーボンニュートラルの実現」に向けた動きを踏まえ、EV車両の拡大やLED照明への切替え、再配達削減に向けた取組等を進めていくとともに、EV充電設備を地域の利用者向けに提供する等、現在実施している実証実験を継続するほか、脱炭素先行地域等自治体との連携を通じて、地域のカーボンニュートラル化を推進してまいります。

さらに、郵便局におけるCLT（直交集成板）の活用や、太陽光による自家発電設備の導入等の再生可能エネルギーの活用により、環境により配慮した「+エコ郵便局」の設置拡大に取り組んでまいります。

社会課題への対応に関しては、少子高齢化や過疎化が進む地域において、各種企業の撤退等により、地域経済の維持が課題となっている状況下、郵便局の存在価値や果たすべき役割が高まっていくと考えております。地域金融機関等との連携強化や郵便局窓口と駅窓口の一体運営等、他企業と連携しながら、地域やお客さまニーズに応じた多種多様な商品・サービスを展開してまいります。

また、障害者差別解消法の改正に伴い、障害のある方への合理的配慮の提供が義務化されること、当社においても「共生社会」の実現に向けて取り組んでまいります。

ガバナンスの強化に関しては、コンプライアンス経営の実現に向けて、部内犯罪や社員の不正、不適正営業の防止、顧客保護、個人情報保護、マネー・ローンダリング対策、料金適正収納等の取組を継続するとともに、コンプライアンスの目的・意義を再認識させる指導等により、社員へのコンプライアンスの更なる浸透に取り組んでまいります。

また、不祥事案は、警察に相談中又は捜査中の事案を除き、速やかに公表します。ただし、当事者が未成年の場合等については、必要に応じ、匿名性の程度を高めるなどの一定の配慮を行います。

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

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。

主な計画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おります。

1 郵便の業務（印紙の売りさばき、お年玉付郵便葉書等の発行を含みます。）

デジタル化の更なる進展等により、郵便物は減少傾向にありますが、「手紙の書き方体験授業」支援の展開やスマートフォンを活用した年賀状サービスの提供等、手紙の楽しさを伝える手紙振興等により、郵便利用の維持を図ってまいります。また、年賀郵便物についても、LINE 上のサービス「スマートねんが」における紙の年賀状の送付サービスの利用を促進するほか、環境負荷を理由に差出を控える法人顧客に対しては、年賀葉書は森林保全につながる「FSC®認証紙」を使用していることを周知する等の取組を通じて、利用勧奨を行ってまいります。

一方、依然として郵便物等の放棄・隠匿等の事案が発生・発覚しております。

令和 5 事業年度においては、新規採用社員の育成プログラムを現行の 1 年間から 2 年間に延長し、1 年目は配達スキルを習得する「育成期間」、2 年目は習得したスキルの定着状況を確認する「フォロー期間」と位置付けるなど、配達スキルの習熟度合いを踏まえた段階的な育成に取り組んでまいりました。これらの取組には、一定程度の効果があったと考えているところ、令和 6 事業年度においては、これらの取組に加え、令和 5 事業年度の発覚状況を踏まえ、経験年数の長い社員に対する取組も進めてまいります。

なお、燃料価格を始めとする物価や人件費等のコストの上昇は、当社の経営にも大きな影響を与えております。

当社においては、従来、デジタル技術も活用しつつ、業務の効率化等を進め、生産性の向上に取り組んでまいりましたが、令和4事業年度の郵便事業の収支は211億円の営業損失を計上し、民営化以降初めての赤字となりました。今後も郵便物数の減少が予想される中、ユニバーサルサービスである郵便サービスの安定的な提供及びお客さまへのサービス向上を実現するためには、郵便料金の見直しは避けられないと考えております。

令和6事業年度においては、郵便法施行規則の一部を改正する省令案の審議状況を踏まえ、郵便料金の見直しに向けた準備を進めるとともに、仮に、郵便料金の見直しが可能となった場合には、お客さまが混乱することがないように十分に配慮した上で、郵便料金の見直しを行ってまいります。また、料金見直しで増加する収益を元に、賃上げや委託事業者への適切な価格転嫁といった取組を継続しつつ、前述の郵便物の利用拡大に向けた取組や書留郵便物の受取拠点拡大等のサービス改善、機械化による業務効率化等を進めてまいります。

2 国内物流業務

収益の拡大に向けては、成長するEC市場やフリマ市場を確実に取り込むため、e発送サービスを導入するECサイトの拡大、非対面受取ロッカーの利用個所や置き配の拡大、決済手段の多様化等の差出・受取利便性の向上等、お客さまのニーズに応える商品・サービスの提供に取り組むほか、他企業との連携強化により、荷物等の取扱個数の拡大を図ってまいります。

特に、楽天市場出店者等の取扱個数が増加しているところ、令和6事業年度においても、当社の子会社であるJP楽天ロジスティクス株式会社と楽天グループ株式会社との連携を強化し、キャンペーンや料金改定、配送品質向上制度等を通じた営業活動を促進するほか、地域区分局への直送拡大に伴う配送リードタイムの短縮等により、更なる取扱個数の拡大に向けて取り組んでまいります。

また、ロジスティクス部門については、営業倉庫を25拠点18万㎡まで拡大し、稼働率も上昇しているところ、令和6事業年度においても、提案スピードや価格競争力の向上に取り組むほか、子会社と連携した企業間物流の強化等により、収益の拡大を図ってまいります。

これらの取組に加え、当社の強みを活かせる小型荷物を中心に荷量を増加さ

せるため、営業体制、営業力の量・質両面での強化を図っていくほか、お客さまニーズを踏まえた商品・サービスの見直しにも取り組んでまいります。

具体的には、取扱品目の拡充を検討しているほか、今後の成長が見込まれる越境 EC 市場の取込みに向けて、専用商品の展開を図る等、競争力の向上に取り組み、収益力を強化してまいります。

生産性の向上に向けては、郵便分野から荷物分野へのリソースシフトを進めるとともに、持続的な成長に向けて、設備投資や人的資本投資を進め、DX の推進や区分機の導入による機械処理の強化、次世代輸配送ネットワークの再編等、オペレーションの効率化に向けた取組を強化してまいります。

また、令和 5 事業年度には、ヤマトグループと持続可能な物流サービスの推進に向けた基本合意書を締結し、同グループがお預かりした小型薄物荷物及びメール便を、当社の配送網でお届けする取組を開始しております。現在のところ、安定的な業務運営を確保しておりますが、令和 6 事業年度においては、小型薄物荷物の取扱地域の拡大を予定していることから、増加する荷物を確実にお届けできる体制を構築してまいります。

なお、改善基準告示の改正など働き方改革関連法によるドライバーの拘束時間の減少などから生じる、いわゆる「2024 年問題」を踏まえ、令和 6 事業年度においては、中継輸送の導入等、輸送オペレーションを見直します。最大限サービスレベルの維持を図りましたが、一部地域においては、サービスレベルの引き下げが発生するところですが、あわせて、差出・受取利便性の向上等、お客さまサービスの向上に取り組んでまいります。

さらに、「2024 年問題」への対策としては、「物流革新に向けた政策パッケージ」や「物流の適正化・生産性向上に向けた荷主事業者・物流事業者の取組に関するガイドライン」が政府により公表されているところ、当社においても、荷主・運送事業者双方の立場からこれらに対応するため、ガイドラインに基づき策定した自主行動計画を確実に実行してまいります。

なお、当社は郵便物や荷物の配達・集荷等の業務において、多数の協力会社の皆さまに協力をいただいております。協力会社の皆さまとのパートナーシップ構築に向けた取組を、政府が公表した「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」にも沿った形で継続してまいります。

3 銀行窓口業務、保険窓口業務等

満 70 歳以上のお客さまからはご要望があった場合のみ、かんぽ生命保険の商品のご提案を行ってまいりましたが、先般の募集問題を二度と繰り返さないために講じてきた、ご提案時のご家族同席などの業務改善計画の施策の浸透・定着に引き続き取り組む中で、令和 6 年 1 月から満 70 歳以上のお客さまへの積極的なご提案を再開させていただいております。

令和 6 事業年度においては、経営陣がリーダーシップを取り、適正な営業推進態勢の確立、コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成、適正な募集管理態勢の確立及び改善策を着実に実行し定着を図るためのガバナンスの抜本的な強化・PDCA サイクルの徹底に向けた取組を継続するとともに、フロントラインに向けた伝達に齟齬がないよう配慮しつつ、必要な見直しを随時、適切に行ってまいります。

また、令和 5 事業年度に引き続き、「お客さま本位の営業活動」を徹底し、各商品の長を踏まえ、お客さまのニーズに沿ったご提案と丁寧なアフターフォローを行う、お客さま本位のコンサルティング営業に取り組んでまいります。

なお、人口の減少やデジタル化の進展等により、金融窓口への来局者数は減少傾向にあります。そのような状況下、窓口社員の柔軟配置や営業専門人材の育成、窓口オペレーション改革等を通じて、持続的な金融サービス提供体制を実現させるための取組を行ってまいります。

さらに、既存のお客さまに対する様々なサービスの紹介や、蓄積・分析されたデータに基づくパーソナライズ化された提案等、営業力の強化を目指し、グループ共通 ID やグループ顧客管理基盤の整備を進めてまいります。そのほか、書類の紛失防止策や業務の効率化を目的として、郵便局での保存書類の削減や、電子化を順次進めるとともに、個人情報保護の徹底に向けた継続的な指導を行ってまいります。

また、令和 5 事業年度に引き続き、社員の防犯意識を浸透させるための研修をするほか、防犯重点ルールの周知・指導を徹底してまいります。

あわせて、局長を職場から長期間離れさせる施策等、局長等管理者に対するけん制や部内犯罪の未然防止・早期発見に向けたお客さまの声・社員の気付き

の収集に継続して取り組みます。

4 地方公共団体からの受託事務等

郵便局の果たすべき社会的使命は、創業以来培ってきたお客さまや地域からの信頼を基に、郵政事業のユニバーサルサービスを提供しつつ、地域と寄り添い、地域と共に生きることであると認識しております。

行政サービスや民間拠点等も含む社会インフラの維持が困難になりつつある中、公的証明書の交付事務や国民年金関係、国民健康保険関係等の各種届出書の受付等の行政事務、プレミアム付商品券販売等の様々な地方公共団体事務の受託に取り組んでいくほか、デジタル支援等の時代の流れに対応した事務の受託も推進してまいります。

また、令和5事業年度においては、法令改正により、郵便局におけるマイナンバーカードの交付申請の受付等が可能となったことを踏まえ、当該事務の受託に向け、地方公共団体への提案活動を実施しました。

令和6事業年度においても、マイナンバーカードの電子証明書関連事務、申請支援事務や交付申請の受付事務、地方公共団体購入のキオスク端末の設置・運用事務等の積極的な受託に取り組んでまいります。

このほか、地方公共団体との包括連携協定等による関係を活用するなど、地域の活性化にも取り組んでまいります。

5 不動産業務等

令和5事業年度に引き続き、JPタワー（商業施設名称：KITTE）等の賃貸事業をはじめ、住宅地に所在する土地の有効活用事業として、住宅、保育所及び高齢者施設の賃貸事業を、グループ会社とともに行います。

また、稼働中の物件については、稼働率の維持及び資産価値向上に向け、共同事業者等との連携や外部委託を適切に活用しながら、良質かつ効率的な運営に引き続き取り組むほか、新たな収益機会の拡大や保有不動産の有効活用の観点から、JPタワー大阪等の計画を推進するとともに、建築費が高騰している状

況下、適切なタイミングで開発計画を策定・実行することにより、不動産事業が収益の柱の一つとなるよう取り組んでまいります。

6 国際物流業務

Toll Holdings Pty Limited が強みを持つ消費財や小売業等について、アジア域内においてそのポジションを維持するとともに、よりバランスの取れたポートフォリオ構築のため、ヘルスケア分野の対応能力拡充を図っていきます。また、オペレーションの合理化等によるコスト削減にも、引き続き取り組んでまいります。

7 その他の業務

お客さまが安全・安心で、快適・豊かな生活・人生を実現することをサポートするため、カタログ等を利用して行う商品の販売や、ICT 機器を活用した郵便局のみまもりサービス等を提供していくほか、出資・提携等を通じた新たな商品・サービスの検討も進めてまいります。

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、郵政事業の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おります。

また、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、早期再開に向けて、取り組んでまいります。

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、「車両型郵便局」による窓口サービスの提供等に取り組みます。

引き続き、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ながら、国民共有の財産である郵便局ネットワークの水準の維持に取り組んでまいります。

2 郵便局等の新設について

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るほか、社会環境の変化に伴うお客さまニーズの変化に対応する店舗や、地域社会の課題を解決する店舗の出店に向けた取組を進めてまいります。

3 郵便局等の廃止等について

従前のおり、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進めてまいります。

なお、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など、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ってまいります。

また、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、整理を進めてまいります。

第4 その他事業の運営に関する事項

1 東日本大震災、令和6年能登半島地震及びその他災害からの復興支援

東日本大震災、令和6年能登半島地震及びその他災害から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

援等に貢献してまいります。令和6年能登半島地震については、作成した復旧マスタープランに基づきながら、社員の安全を最優先としつつ、順次業務再開を目指してまいります。

2 災害等の緊急事態への対応

当社は、事業継続計画を策定しており、これに基づき、地震等の自然災害や感染症の大流行等、企業活動に重大な影響を及ぼす緊急事態が発生した場合に、優先的に再開させる重要業務を明確にし、事業継続と復旧をスムーズに実現させるための体制づくりと事前対策を整備しております。

また、これに加えて、災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第39条第1項の規定に基づく業務計画、武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律（平成16年法律第112号）第36条第1項の規定に基づく業務計画及び新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成24年法律第31号）第9条第1項の規定に基づく業務計画を策定しております。

3 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を行うとともに、万国郵便連合(UPU)の活動への積極的な参加や主導的な取組等を通じ、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、世界トップクラスの品質を誇る当社の郵便・郵便局ネットワークに関するノウハウや関連技術を用いて、外国郵便事業体に積極的に協力してまいります。

別添 資金計画書
収支予算書

令和6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	6,504
郵便事業収入	13,734
印紙収入	8,693
貯金及び保険受託業務収入	4,585
交付金	3,030
その他の業務収入	10,143
その他財務的収入	-
借入金	-
合 計	46,689
資金支出	
人件費	20,276
物件費	7,917
租税公課等	1,890
投資的支出	1,766
印紙収入納付額	8,739
借入金償還	-
次期繰越金	6,100
合 計	46,689

(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。

令和6事業年度 収支予算書

単位:億円

科 目	金 額
営業収益	28,674
郵便業務収益	12,637
印紙受託業務収益	270
銀行及び保険受託手数料	4,146
交付金	3,030
その他営業収益	8,591
営業原価	26,798
人件費	18,713
経費	8,084
物件費	6,755
減価償却費	1,056
その他の経費	273
販売費及び一般管理費	2,012
人件費	920
物件費	765
その他の経費	327
営業利益	▲135
営業外収益	72
営業外費用	13
経常利益	▲76
特別利益	13
特別損失	63
税引前当期利益	▲126
法人税、住民税及び事業税	39
当期純利益	▲165

(注) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

1 中期経営計画の見直しに併せて、収益の抜本的な改善策をとりまとめ、複数年の収支見通しとともに報告すること。さらに、中間決算の結果を踏まえ、具体的な改善策の進捗状況と最新の収支見通しについて報告すること。

2 リアルな拠点を通じた公共の福祉への貢献といった公的役割を踏まえ、ユニバーサルサービスをあまねく全国で確実に提供し、郵便・物流サービスのスピードと質の向上並びにかんぽ生命商品の営業の推進、地域住民のニーズに応えた商品の提供及び郵便局の地域拠点としての活用に努めること。

ユニバーサルサービスの維持のため、利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供などを適切に実施し、収益力を強化すること。

3 我が国全体として「コストカット型経済」から脱却し、持続的な賃上げや活発な投資がけん引する「成長型経済」への変革を目指している中、適切な価格転嫁等の取組を継続しつつ、必要なサービス提供条件の見直しに加え、抜本的なDXや利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供などに取り組み、より一層の収益力向上を図ること。

郵便料金をはじめとするサービス提供条件の見直しに際しては利用者に十分周知し混乱が生じないようにすること。

4 委託先企業との価格交渉や価格転嫁について、「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」に沿って積極的に協議・相談に応じ、適正な条件での契約により業務を実施するとともに、社員の勤務環境の改善に努めること。

また、いわゆる「2024年問題」を含め、郵便・物流に関わる要員不足の問題に対応するため、現場の勤務環境に配慮しつつ、他の物流事業者との協業や適正な要員配置等により、郵便・物流サービスの確実な提供に支障が生じないように、体制の構築に取り組むこと。

5 郵便局ネットワークを活用し、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）の改正により取扱可能となったマイナンバーカードの交付等に係る事務の実施を含む、マイナンバーカードの普及・活用の促進や行政サービス窓口としての役割等、公的地域基盤と連携した公共性の高い業務や地方活性化に積極的に取り組むこと。

6 日本郵便が取得・保有するデータについて、個人情報の適切な取扱やセキュリティの確保を前提としつつ、緊急時の情報提供など、公的分野などでの新たな活用に向けた検討を行うこと。

7 デジタル田園都市国家構想の実現に資する取組等のデジタル社会の進展に向けた取組を推進するとともに、共通IDによるサービス連携等のグループ内のデータ活用や窓口業務のDXによる利用者利便の向上と収益力の強化を図ること。

- 8 障害者雇用、女性の活躍推進及び男性育休取得の更なる推進等のワークライフバランスの確保等のダイバーシティの推進や「2050年カーボンニュートラル実現」に向けた環境問題への取組等を積極的に実施すること。
- 9 グループ各社と連携しつつ、横領等の不祥事案が依然として発生していることを踏まえ、再発防止策の徹底等により、国民・利用者の信頼の確保及びコンプライアンスの徹底に努めること。
- 10 令和6年能登半島地震を受けて休止中の窓口や停止中のサービスの再開に取り組み、被災者の生活と生業支援に貢献するとともに、今後へ向けた対応として、平時から郵便・物流に係る基礎的な情報のシステム化を進め、発災時における標準的な初期対応及び利用者にとって迅速かつ分かりやすい情報発信の在り方について整理を行うこと。また、感染症流行時や災害時の対応、サイバーセキュリティ対策等を適切に行い、グループ全体の業務継続の確保に努めること。
- 11 国際郵便の輸送力の安定的な確保や税関当局との連携の維持・強化を推進するとともに、他の事業者と積極的に連携するなどして収益拡大を図りつつ、引き続き国際郵便サービスの安定的かつ円滑な提供を図ること。