



2025年3月27日

各 位

会 社 名 日 本 郵 政 株 式 会 社  
代 表 者 名 取 締 役 兼 代 表 執 行 役 社 長 増 田 寛 也  
(コード番号：6178 東証プライム)  
問 合 せ 先 経 営 企 画 部 I R 室 (TEL. 03-3477-0206)

### 令和7事業年度事業計画の認可について

日本郵政株式会社及び当社子会社である日本郵便株式会社は、令和7事業年度事業計画（以下「事業計画」という。）について、2025年2月28日（金）に総務大臣に認可申請を行い、本日、総務大臣から、認可及び要請を受けましたので、お知らせします。

日本郵政株式会社の事業計画は別添1、日本郵便株式会社の事業計画は別添2のとおりです。  
なお、要請事項を別紙として、各社事業計画本体に添付しています。

以 上

令和7事業年度

〔自 令和7年4月 1日  
至 令和8年3月31日〕

第 21 期

事業計画

日本郵政株式会社

## はじめに

当社は、日本郵便株式会社（以下「日本郵便」という。）、郵便貯金銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）及び郵便保険会社（以下「かんぽ生命」という。）の経営の基本方針の策定及び実施の確保並びに株主としての権利の行使を行うとともに、グループ各社が個別に実施するよりもグループ内で1ヶ所に集約したほうが効率的な実施が見込まれる間接業務を日本郵便、ゆうちょ銀行、かんぽ生命（以下、合わせて「事業子会社」という。）等から受託して実施することにより事業子会社等の業務を支援するほか、病院の運営等を行うことにより、郵政ネットワークの安心、信頼を礎として、民間企業としての創造性、効率性を最大限発揮しつつ、お客さま本位のサービスを提供し、地域のお客さまの生活を支援し、お客さまと社員の幸せを目指します。また、経営の透明性を自ら求め、規律を守り、社会と地域の発展に貢献できるよう努めていくことを基本として会社経営を行ってまいります。その業務の運営に当たっては、日本郵政株式会社法（平成17年法律第98号）第5条第1項に規定される、郵便の役務、簡易な貯蓄、送金及び債権債務の決済の役務並びに簡易に利用できる生命保険の役務を利用者本位の簡便な方法により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を果たすとともに、地域社会に貢献すべく、郵便局ネットワークの一層の活用を図ってまいります。

なお、令和6年5月に発表した中期経営計画「JPビジョン2025+」（2024年度～2025年度）に掲げた主要目標の達成に向けて取り組み、お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」の実現・成長ステージへの転換を目指すとともに、今後のグループ経営戦略については、次期グループ中期経営計画の策定に向けて検討してまいります。

### 1 業務運営の基本方針

#### (1) 日本郵政グループの企業価値向上

グループの企業価値向上を目指し、グループ各社が抱える経営課題については、持株会社として、各社と連携を深めながら、必要な支援を行い、その解消に努めます。

特に、令和7事業年度において当社は、グループの横断的・一体的なDX施策として、グループプラットフォームアプリ「郵便局アプリ」の機能の追加・改善や利用促進、グループ共通のお客さまIDである「ゆうID」の登録を促進するとともに、令和6事業年度に日本郵便において開始した「ゆうゆうポイント」に

ついて、金融サービス等へのサービス対象の拡大を推進します。また、サービスのセルフ化、リモート対応の拡充等を通じた郵便局窓口のデジタル化に向けたグループの取組を引き続き推進します。また、お客さまの個人情報保護等にも配慮した高度なデータ分析やA Iの活用を通じて、提案内容やサービスを高度化してお客さまの体験価値向上を図るとともに、グループ内の業務において、文章要約・校正や企画のアイデア出し等にA Iを活用する「グループ生成A Iポータル」を展開・活用することにより、生産性や企画力の向上を図り、社員の業務体験価値を高めます。

加えて、人的資本経営の推進の観点から策定したグループ人事方針に基づき、社員が安心して働き続けられる環境を整備するとともに、社員の自律的なキャリア形成の支援や成長と挑戦を高く評価する仕組みと処遇の再構築を通じ、社員全員が多様な視点・価値観を発揮し、誇りとやりがいを持って働ける会社を目指していきます。中でも、人材ポートフォリオ再構築のため、令和6事業年度から実施している会社の垣根を超えたフロントラインにおけるグループ内社内公募やカムバック採用・リファラル採用の制度等を更に推進します。

また、ユニバーサルサービスを含むコアビジネス（郵便・物流事業、銀行業、生命保険業）の充実強化、グループ外の企業や地方公共団体等との連携の拡大、グループ保有不動産の活用を含めた不動産事業の拡大等への支援を行ってまいります。

日本郵便については、郵便サービスの安定的かつ持続的な提供、差出・受取利便性の向上等による小型荷物を中心とした物流分野の収益力の向上、郵便局窓口での持続的な金融サービスの提供に向けた取組への支援を行ってまいります。また、日本郵便において、令和7事業年度の日本国際博覧会（大阪・関西万博）の会場内に郵便局を設置し、来局いただいたお客さまに、郵便サービスや体験型コンテンツ等を提供してまいります。

ゆうちょ銀行については、通帳アプリの利用拡大等デジタルの活用とリアルな郵便局等の店舗ネットワークとの相互補完によるリテールビジネスの変革や地域金融機関等との共創であるΣビジネスの推進を通じた地域創生に向けた取組への支援を行ってまいります。

かんぽ生命については、営業社員の積極的な採用とスキルに合わせた多層的な人材育成等によるお客さま本位の活動のさらなる活性化、かんぽ生命と日本郵便の相互連携の強化、多様なニーズに応える商品ラインアップの拡充、リアルとデジタルを織り交ぜたアフターフォローの質と量の更なる拡充等を通じたお客さ

まの維持・拡大に向けた取組への支援を行ってまいります。

不動産事業については、郵便・物流拠点の再編と連携した不動産開発やまちづくり事業への参画のほか、分譲マンション事業等の収益源の多様化を図るとともに、稼働中物件の安定的な事業運営等による収益性の向上により、新たな収益の柱の一つとなるよう成長させ、事業セグメントとしてグループ一体的なマネジメントを推進します。

なお、令和4事業年度及び令和6事業年度に実施したゆうちょ銀行普通株式の一部売却によって得た資金については、物流領域の能力増強や郵便局等の施設の高度化・DX化、不動産事業等の成長投資に充当するとともに、株主還元の強化及び資本効率の向上のため自己株式取得にも活用することで、グループの企業価値の向上を図っていきます。

## (2) 郵便局ネットワークの活用

グループの中期経営計画「JP ビジョン 2025+」においては、お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」として、グループの最大の強みである郵便局ネットワークを活用し、グループ外の多様な企業や地方公共団体等とも連携しつつ、お客さま目線のサービス提供を行っていくことを目指しております。令和7事業年度においては、過疎地における行政サービス等の持続性を確保するための特別交付税措置を活用する事例を含め、地方公共団体事務受託の取組のほか、地域金融機関等との連携強化、郵便局窓口と駅窓口の一体運営等の他企業との連携による、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・サービスの展開に向けた取組の支援を行ってまいります。

## (3) ガバナンス、コンプライアンス機能等の強化

令和元事業年度において行政処分を受けた、かんぽ生命商品の不適正募集等の問題に関しては、令和6事業年度においても、グループ全体のコンプライアンスの水準の向上を経営の重点課題として位置付け、業務改善計画に基づく施策の効果と定着を継続的に確認するための体制を構築し、PDCAサイクルにより管理してまいりました。

そのような中、令和6事業年度に、郵便局において、事前にお客さまの同意をいただかないまま、お客さまの貯金の非公開金融情報を用いて、保険募集を目的とした来局案内を行った事例を確認したため、非公開金融情報等を用いた日本郵便による来局誘致の早急な停止やそのためのシステム改修の他、非公開金融情報

等の取扱いに係るルールの特明確化、研修、モニタリグ強化等の再発防止策を実施してまいりました。また、抜本的な防止策として、グループのお客さま接点でお客さまからの同意取得の取組を促進するとともに、郵便局等でその情報を参照・検索できるようなシステム環境の整備に向け、当社内にグループ横断的なプロジェクトを設置して推進してまいりました。

当社は、上場企業グループの持株会社として、透明性の確保、説明責任の徹底、適正な事業運営に向けて、グループ全体のガバナンス強化及びお客さま本位の業務運営の実践に努めていくこととし、過去に発生した問題を踏まえ、令和7事業年度においても引き続き、グループ全体のコンプライアンスの水準の向上を経営の重点課題として、令和7事業年度のグループ各社のコンプライアンス・プログラムの策定及び推進の状況並びに各社の内部監査態勢・監査状況を的確に把握し、グループ各社に必要な支援・指導を行います。特に、業務改善計画に基づく施策の効果と定着について、PDCAサイクルにより管理するとともに、経営理念の浸透やお客さま本位の組織風土の醸成に向けて、グループ統一の企業行動基準である「JP行動宣言」の浸透のため、引き続き、グループ会社のフロントライン等への訪問活動及び「JP行動宣言」に沿った行動を実践する社員の推賞制度等の取組を実施します。非公開金融情報の取扱いについて、不適切な取扱いが行われた真因の分析を踏まえ、事業子会社各社の営業推進体制の見直し等を推進するとともに、お客さまからの同意取得の取組を促進し、お客さまの同意を得た情報を参照・検索可能なシステム環境の整備を推進します。加えて、各社が保有するデータをグループで共同利用することによる商品・サービス品質の向上やお客さま利便性の向上を実現するために、引き続き、お客さまの個人情報やプライバシーの保護にも十分配慮しつつ、グループ全体のデータ活用検討やデータガバナンスに関するルール整備を推進します。マネー・ローンダリング、テロ資金供与及び拡散金融対策等についても、最重要課題の一つとして取組を一層推進・管理してまいります。

また、グループ各社が提供するサービスの公益性及び公共性の確保、お客さま体験価値（CX）の向上に取り組めます。加えて、公益的性格が強いグループとして、マイナンバーカードの普及促進等といった公益性の高い取組については、引き続き、グループ各社に必要な支援を行います。

#### (4) サステナビリティ経営の推進

グループの強みを活かして、グループの成長とともに、社会とグループの持続

可能性の向上を目指し、次の事項等に取り組みます。

・環境問題への取組

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、CO<sub>2</sub>の排出量削減に向けてグループ全体のEV車両の導入拡大、カーボン排出係数の低い電力への段階的な切り替え等により、グループ各社の事業活動を通じた環境負荷軽減にも積極的に取り組み、グループ各社に必要な支援を行います。

・ダイバーシティの推進（障害者雇用、女性の活躍推進等）

障害者雇用については、令和6事業年度においても障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）により義務付けられている障害者雇用率（2.5%）を達成したところであり、引き続き、障害者雇用を推進します。女性の活躍推進については、管理者への女性登用に積極的に取り組むため、女性社員の昇進意欲の向上のための意識啓発、登用拡大に向けた計画的な女性社員の育成を行っていくとともに、仕事と生活の両立ができる職場風土づくり、各種環境の整備等に努めます。あわせて、性の多様性の尊重等、それぞれの事情や価値観を互いに尊重・認め合う、真の多様性の実現を目指し、積極的にダイバーシティを推進します。

(5) その他の経営課題に関する取組

① サイバーセキュリティの強化

激化するサイバーテロリスクに備え、グループ全体のサイバーセキュリティ対策の高度化及び情報共有によるガバナンスの強化に取り組み、グループ各社に必要な支援を行います。

② 株式の処分への準備

郵政民営化法（平成17年法律第97号）第7条第2項において、当社が保有するゆうちょ銀行及びかんぽ生命の株式は、その全部を処分することを目指し、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命の経営状況、ユニバーサルサービスの責務の履行への影響等を勘案しつつ、できる限り早期に、処分するものとするとしており、この趣旨に沿って、所要の準備を行います。

③ 危機管理態勢の整備

自然災害の発生、感染症の大流行等の危機へ備え、危機管理態勢を整備するとともに、危機発生時には迅速かつ的確な対応を行い、業務継続の確保に努めます。そのため、平時においてグループの危機管理態勢の整備等を行うとともに

に、危機発生時においてはグループを統括して具体的な危機対応について協議・決定等を行います。なお、東日本大震災及びその他災害からの復興支援についても取り組んでまいります。

以上の基本方針及び郵政民営化委員会からの意見を踏まえ、次に掲げる事項を中心に事業経営を行うこととし、その遂行に当たっては経営環境の変化に即応しつつ弾力的に行ってまいります。

## 2 その他業務運営に関する事項

### (1) 事業子会社の経営の基本方針の策定及び実施の確保等

日本郵便に対しては郵便、貯金及び保険のユニバーサルサービスの確保、郵便局ネットワークの維持・活用による安定的なサービスの提供等という会社の目的が達成できるよう経営の基本方針を策定するとともに、その実施の確保等を行います。

具体的には、事業子会社との間で、経営の重要事項に関して日本郵政グループ協定、日本郵政グループ運営に関する契約等を締結し、グループ全体に重大な影響を与える事項や経営の透明性確保に必要な事項については個別の協議、承認又は報告を求めること等により、グループ運営を行います。

### (2) 事業子会社の業務支援

グループ各社が個別に実施するよりもグループ内で1ヶ所に集約したほうが効率的な実施が見込まれる間接業務を事業子会社等から受託して実施することにより、事業子会社等の業務を支援するとともにグループの経営効率の向上を図ります。具体的には、以下の間接業務を事業子会社等から受託して実施します。

#### ① 電気通信役務及び情報処理サービスの提供

事業子会社及び簡易郵便局法（昭和24年法律第213号）第3条の規定により日本郵便が同法同条に基づき業務を委託した者への電気通信役務の提供及び情報処理サービスの提供を行います。

#### ② 人事及び経理に関する業務

人材派遣・紹介業務等を行う子会社を通じて、事業子会社等の役職員の給与、各種手当の計算等並びに収入事務（請求書の作成・発送依頼、口座振替依頼、債権データの消込）及び支出事務（払出証書の作成・発送依頼、口座振替依頼、支払案内の作成・発送依頼、債務データの消込）を行います。



③ 福利厚生に関する業務

事業子会社の役職員等に対し、レクリエーション施設提供業務を行います。

また、人材派遣・紹介業務等を行う子会社を通じて、事業子会社等及び独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構の役職員等に対し、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）の規定等に基づく健康管理業務を行います。

④ 不動産の管理等に関する業務

不動産の管理等を行う子会社を通じて、事業子会社等が現に所有若しくは賃貸借するか、又は将来所有若しくは賃貸借することとなる土地、建物等不動産及び当該不動産に附属する設備等に関する管理、整備計画、運営維持、設計・工事監理又は賃貸借等の業務の支援等を行います。

⑤ 人材派遣・紹介等の業務

人材派遣・紹介業務等を行う子会社を通じて、社員の募集・採用を行いグループ各社等への紹介及び派遣を行います。また、グループ各社の人事関連業務等の受託を行います。

⑥ コールセンターに関する業務

事業子会社等に対し、テレマーケティング事業等を行う子会社を通じて、コールセンターの施設及びシステムの提供並びに管理の業務を行います。

⑦ 人材育成に関する業務

郵政大学校を通じて、グループ横断的な研修を実施し、グループ各社の人材の能力向上を図ります。

(3) 病院の運営

逡信病院を企業立病院として運営するとともに、地域医療との連携や救急医療の強化等による増収対策や、業務の効率化等による経費節減等に取り組むことにより、経営改善を進めます。また、医療サービスの向上、地域医療ニーズへの対応、患者満足度の向上等を推進します。加えて、逡信病院においてマイナンバーカードの健康保険証利用普及の取組を実施します。

別 添          資金計画書

収支予算書

## ■ 資金計画書

令和 7 事業年度の資金計画書は下記のとおりである。

単位：億円

科 目	金 額
収入の部	
前期繰越金	12,415
配当収入	1,400
貯金旧勘定交付金	0
関係会社受入手数料	135
間接業務手数料	362
医事収入	123
借入金	230
その他収入	3,449
合 計	18,115
支出の部	
人件費	380
物件費	534
租税公課	55
投資的支出	290
貸付金	3,091
その他支出	1,603
次期繰越金	12,162
合 計	18,115

(注) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

## ■収支予算書

令和7事業年度の収支予算書は下記のとおりである。

単位：億円

科 目	金 額
経常損益の部	
（営業損益の部）	
1. 営業収益	1,965
受取配当金	1,386
貯金旧勘定交付金	0
関係会社受入手数料	123
間接業務手数料	326
医事収入	126
その他収入	4
2. 営業費用	720
人件費	132
物件費	483
減価償却費	57
租税公課	49
営業利益	1,245
（営業外損益の部）	
営業外損益	29
経常利益	1,274
特別損益の部	
1. 特別利益	145
2. 特別損失	—
税引前当期純利益	1,419
法人税、住民税及び事業税	△ 4
当期純利益	1,424

(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。

- 1 デジタル社会の進展を見据え、技術革新が郵政事業にも根本的な変革をもたらす可能性があることを強く意識しつつ、長期的な視野に立ち、郵便・貯金・保険の三事業一体で、郵政事業の価値の向上に向けたグループ運営を行うこと。
- 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、郵便局ネットワークを維持・強化するとともに、ユニバーサルサービスをあまねく全国で確実に提供すること。
- 3 マイナンバーカードの普及・活用の促進等を含む行政サービスの窓口業務のほか、地域住民の生活にとって必要なサービス等を地域の実情やニーズにあわせて提供する等、郵便局ネットワークの更なる活用を進め、地方創生に貢献すること。
- 4 郵便局データの活用にあたって必要となるデータガバナンス体制の構築に向けた取組、グループ各社のDXの推進等のデジタル社会の進展に向けた取組、グループ保有不動産の活用の取組等を推進し、新たな成長分野の構築を進めること。
- 5 グループにおけるコンプライアンス向上やガバナンス態勢の強化等に関し、非公開金融情報の不適切な利用の事案等が発生したことを踏まえ、グループ横断的な再発防止策を着実に実施し、国民及び利用者の信頼の確保に努めること。
- 6 ダイバーシティの推進に係る取組、2050年カーボンニュートラルの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。

- 7 サービスの再開や利用者への情報発信等、災害時や感染症発生時に係るグループとしての対応を着実に実施するとともに、サイバーセキュリティ対策を適切に行う等により、グループ全体の業務継続の確保を図ること。
  
- 8 ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の株式処分について、ユニバーサルサービス提供責務の履行への影響等を勘案しつつ、適切に対応すること。

令和7事業年度

〔 自 令和7年4月1日  
至 令和8年3月31日 〕

第19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、日本郵政グループ（以下「グループ」といいます。）では、昨今の事業環境の急激な変化を踏まえ、グループ全体で直面する課題を克服し「成長ステージへの転換」を実現するための道標とすべく、「JP ビジョン 2025」を見直した「JP ビジョン 2025+（以下「2025+」）といいます。）を、令和6年5月に公表しました。2025+では、グループが目指す姿としてお客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」を掲げています。

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について、令和6事業年度においても、経営の重点課題と位置付け、業務改善計画に基づく施策の効果と定着を継続的に確認するための体制を構築し、PDCA サイクルの徹底に向けた取組を継続してまいりました。

そのような中、事前にお客さまから同意をいただかないまま、お客さまの貯金等の非公開金融情報を用いて、保険募集を目的とした来局のご案内を行った事例を確認し、令和6年9月に公表しました。

このような問題が発生したのは、令和6年1月から一時払終身保険の販売を



開始するに当たり、非公開金融情報が保険募集に利用されるリスクが高まったという背景がありながら、非公開金融情報の保護措置が不十分であったためと認識しております。

令和6事業年度においては、こうした非公開金融情報の不適切な利用に対し、郵便局における来局誘致を停止する等の再発防止策を講じるとともに、抜本的な対応策として、非公開金融情報を適切に利用できるシステム環境の整備に取り組んでまいりました。

令和7事業年度においても、必要な態勢整備が図られるまでの間は郵便局からの来局誘致を停止し、法令遵守の徹底に向けて、適切な態勢の整備を第一に取り組んでまいります。

加えて、郵便・物流事業においても、法令に定められた点呼業務を実施しないまま配達業務を行った事例を確認したため、全国の郵便局において調査を開始しました。令和7事業年度においては、調査の結果等を踏まえ、法令遵守の徹底に向けた再発防止策の速やかな策定・実行を進めてまいります。

また、令和7事業年度は、2025+の最終年度になります。2025+で掲げた主要目標の達成や「成長ステージへの転換」の実現を目指し、各事業における成長戦略を推進してまいります。

そのため、NPS®を活用しながら、商品・サービスの改善等を通じて競争力を強化し、お客さまに選んでいただける企業へと成長することにより、収益の拡大を図ってまいります。

郵便・物流事業においては、デジタル化の進展等に伴う郵便物の減少や荷物分野における競合他社との激しい競争に加え、諸物価や人件費の上昇に伴うコストの増加等により、厳しい環境が続く状況にあります。

こうした中、令和7事業年度においては、荷物分野の営業収益の拡大に向けて、差出・受取利便性の向上や商品・サービスの改善等に取り組むほか、営業体制・営業力の強化を図ってまいります。

また、令和6事業年度には、郵便料金の見直しを実施しました。この見直しで増加する収益も活用しながら、賃上げ等の取組を継続しつつ、利用ニーズの喚起や利便性向上により、郵便物の利用促進に向けて取り組むとともに、強靱な輸配

送ネットワークの構築に向けた拠点の整備・機械化等を推進し、業務効率化等を進めてまいります。

郵便局窓口事業においても、送金決済件数や保有保険契約件数の減少等に伴う銀行及び保険受託手数料の減少に加え、諸物価や人件費の上昇に伴うコストの増加等、その環境は厳しい状況にあります。

こうした中、「お客さまに選んでいただける事業への成長」のため、「収益力の向上」「郵便局の価値・魅力の向上」「サービス品質の向上」を同事業の目指す姿とし、「窓口社員の柔軟配置」「全社員の知識・スキル強化」「お客さまとの良好な信頼関係構築に向けた人材育成」により、窓口の業務運行体制を確保しつつ、人材育成を強化するほか、「価値・魅力向上施策の実施」に取り組み、地域やお客さまに寄り添った郵便局らしい温かみのある商品・サービスを展開し、郵便局の価値・魅力向上を図るとともに、「窓口オペレーション改革」を進めることで、対面サービスとデジタル技術を融合した高品質なサービス提供に取り組んでまいります。

令和6事業年度においては、今後も郵便局ネットワークを維持していくため、地域の特性に応じた窓口営業時間の弾力的な運用の一環として、昼時間帯の窓口業務の休止を試行する郵便局を約1,400局拡大しました。お客さまの利便性への影響について確認を進め、業務運行体制の改善に伴うサービス品質の向上等の効果も見られたと認識しております。

令和7事業年度においても、こうした試行結果を踏まえながら、窓口営業時間の弾力化により、郵便局窓口事業の目指す姿を実現するため、一部の郵便局から順次本実施に移行させるほか、様々な試行方法を検討してまいります。

なお、会社の存続・発展に向けて、必要な競争力を付け、お客さまに選ばれ続けるために、各事業の取組のほか、競争力の源泉となる「社員の力」を高めるとともに、お客さまの反応やオペレーションの実態等を把握・可視化し、課題を解決するという改善サイクルを継続してまいります。

## 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。

郵便・物流事業においては、デジタル化された差出情報と、当社が培ってきた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取組（P-DX）を進めています。オペレーションの効率化を加速させ、競合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出・受取利便性、ひいてはNPS®の向上を図り、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7事業年度においては、ゆうプリタッチの設置拠点の拡大等による差出利便性の向上に加え、配達予告通知や置き配の促進等、再配達削減に向けた取組を通じて、受取利便性や生産性の向上を進めてまいります。

また、生産性の向上に向けては、全集配社員に配備している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、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を進め、集配業務の効率化等を推進するほか、集荷サポートシステムを活用して集荷受付業務を集中コールセンターへ集約し、郵便局での間接業務を削減する等の取組を行ってまいります。

なお、輸送DXの推進や先端技術の活用による局内作業の省人化を推進するほか、将来的な実用化に向けて、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は、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を活用した「リモートチャネル」に分散するとともに、リアルチャネルのオペレーション改革を推進し、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6事業年度においては、新たなタブレット型PC（以下「ポスタルタブレットPC」といいます。）の配備を開始しました。また、かんぽ生命商品の新規申込みや保全・支払等をペーパーレスで処理可能なかんぽデジタルシステムを導入

したほか、投資信託のリモート受付等の試行を開始しています。

令和7事業年度においても、ポスタルタブレットPCの配備を進めるとともに、同端末で対応可能な業務の拡大に取り組むほか、金融コンタクトセンターに接続できる郵便局の拡大等、窓口オペレーション改革により、お客さまの利便性向上と「働き方の変革」を進めてまいります。

また、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」を通じて、整理券の発券や、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拡大のほか、郵便物等の差出や販売品の購入について、窓口に並ばずに、お客さまご自身で簡易に行えるセルフレジの機能拡充・導入拡大を図ってまいります。

なお、令和6事業年度においては、「郵便局アプリ」の更なる利用促進とお客さま体験価値の向上に向けた機能拡大や、グループ共通のIDである「ゆうID」とかんぽマイページの連携を開始したほか、グループ独自のポイントサービスである「ゆうゆうポイント」のサービスを開始しました。

令和7事業年度においても、郵便局窓口での物販カタログ申込時の「ゆうID」登録や「ゆうゆうポイント」の付与対象サービスの拡充等、更なるお客さま体験価値向上に向けて取り組むとともに、集約・蓄積されたお客さま情報・利用履歴を活用し、お客さまのニーズに応じた最適な商品・サービスの提供を実現するための環境整備にも取り組んでまいります。

そのほか、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、社会や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」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、生き生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。

令和7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「エンゲージメント調査」の活用、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、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、性の多様性尊重、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生きと働くためには、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。

なお、会社を持続的に成長させていくためには、「社員の力」を最大限発揮し、全社員が同じ方向に向かって取組を進め、主体的に行動できる組織に変革することが重要だと考えております。そのため、会社の経営方針や将来像を社員に伝える「社長通信」の発信、経営層と社員が意見交換を行う「郵便局未来会議」の開催、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、「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7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、地域のお客さまに向けたEV充電設備の提供、郵便局への再生可能エネルギーを活用した大型蓄電池の設置等、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、二酸化炭素排出量の少ない建材である CLT（直交集成板）の活用や、太陽光等の再生可能エネルギーを利用した自家発電設備の導入等を通じ、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ついては、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。地方公共団体事務受託の推進、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、買物サービスや郵便局を活用したオンライン診療等、地方公共団体、他企業等と連携しながら、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。

ガバナンスの強化については、コンプライアンス経営の実現に向けて、非公開金融情報の不適切な利用に係る再発防止策を徹底し、法令等の遵守を大前提とした営業活動を推進していくほか、部内犯罪や社員の不正の防止、お客さま保護、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、全社的にコンプライアンスリテラシーが向上するような指導等により、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、不祥事案の未然防止・早期発見・再発防止に向け、コンプライアンス・リスクを可視化し、適切に対応することで、組織の自浄作用の向上に取り組んでまいります。

なお、今後、既存の再発防止策で対応できない不祥事案が発覚した場合には、原因究明の上、同種事案が発生しないよう対応してまいります。

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等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ぬ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。）

デジタル化の進展等により、郵便物は減少傾向にありますが、利用ニーズの喚起や利便性向上により、郵便物の利用促進に向けて取り組んでまいります。

「手紙の書き方体験授業」への支援の展開等、手紙の楽しさを伝える手紙振興の継続、SNSへの発信によるプロモーション活動、Webゆうびんシステムのユーザー画面の改善等により、郵便物の利用を促進していくほか、郵便物の受取利便性向上に向けた施策を検討してまいります。

年賀郵便物については、魅力的な商材の投入、デジタル関連サービスの展開のほか、年賀葉書の価値を感じていただけるようなプロモーションをお客さまに合わせて展開すること等により、幅広い属性のお客さまにご利用いただけるよう、取り組んでまいります。

このほか、令和7事業年度の日本国際博覧会（大阪・関西万博。以下「万博」といいます。）開催に向け、令和6事業年度においては、万博開催を記念して、特殊切手や寄付金付年賀葉書を発行及び販売しました。令和7事業年度においては、万博会場内に会場内郵便局を設置し、来局いただいたお客さまに、郵便サービスや体験型コンテンツ等を提供してまいります。

また、従来、当社においては、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、今後も郵便物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、令和6年10月に郵便料金の見直しを行いました。

今後は、郵便料金の見直しで増加する収益を元に、賃上げ等の取組を継続しつつ、前述の郵便物の利用促進に向けた取組や、機械化による業務効率化等を進めてまいります。

なお、「郵便事業を取り巻く経営環境等の変化を踏まえた郵便料金に係る制度の在り方」が情報通信審議会で議論されているところであり、その状況を注視し、必要な対応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6事業年度においては、新規採用社員に対する育成プログラムを見直し、プログラム実施期間を延伸する等の取組を行ったところ、研修や定期的な指導を継続してまいります。

加えて、配達時の走行軌跡データ等を活用した業務状況の把握を継続的に行っていくほか、システム的な管理について検討し、郵便物等の放棄・隠匿等に対する予防・発見統制に取り組んでまいります。

## 2 国内物流業務

収益の拡大に向けては、大手EC事業者との協業を加速させるほか、小型荷物サービスの活用・拡大を図ることで、フリマ市場を含む成長するEC市場の荷物を確実に取り込んでいくとともに、法人営業体制の強化や、差出・受取利便性の向上を進め、荷物の取扱個数の拡大を図ってまいります。

また、急拡大する輸入越境EC荷物の獲得に向けた商品開発、専用の営業体制の強化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7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するほか、効率的な物流ネットワークの構築等により、更なる取扱個数の拡大に向けて取り組んでまいります。

ロジスティクス部門については、営業倉庫を26拠点19.5万㎡まで拡大し、稼働率も上昇しているところ、令和7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、お客さまニーズ等に合わせた営業倉庫の拡大等



により、収益の拡大を図ってまいります。

加えて、当社子会社によるトナミホールディングス株式会社の株式の公開買付けが成立した場合には、同社との協業により、物流分野における更なる付加価値創出を目指してまいります。

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、いわゆる物流の「2024年問題」については、令和6事業年度において、中継輸送の導入等の輸送オペレーションの見直しを行ったほか、セイノーグループとの業務提携に基づく取組等を進めました。

物流の「2024年問題」は、年々深刻化していく構造的な問題であり、当社では、令和7事業年度においても、荷主・運送事業者双方の立場から、物流サービスの持続可能性を確保しつつ、お客さまサービスの向上に継続的に取り組んでまいります。

具体的には、当社グループの「物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画」等に基づき、改正物流総合効率化法及び改正貨物自動車運送事業法の施行に対応していくとともに、「物流革新に向けた政策パッケージ」等に基づく取組に対応してまいります。

あわせて、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、令和7事業年度においても継続してまいります。

加えて、集配関係委託契約において、一部の郵便局で協力会社との間で価格協議や違約金に係る不適切な交渉が認められたことから、本社に設置した「パートナーシップ強化推進本部」の下で、価格交渉のプロセスの改善、協力会社の皆さまとのコミュニケーションの深化、違約金の仕組みの運用見直し等に取り組み、更なる価格転嫁・取引適正化を進めてまいります。

なお、こうした価格転嫁・取引適正化については、集配関係委託契約に限らず、当社の事業に関わる協力会社等に対して取り組んでまいります。

### 3 銀行窓口業務、保険窓口業務等

令和6事業年度においては、非公開金融情報の不適切な利用に対する再発防止策として、貯金情報をもとにお客さまを検索・リスト化する機能を有するシステムにおける非公開金融情報に関する機能の閉塞、郵便局における来局誘致の停止、正しいお客さま情報の取扱いルールへの浸透に資する社員研修の充実、モニタリングの強化等を進めてまいりました。

また、抜本的な対応策として、グループ一体となって様々なお客さま接点で非公開金融情報等の利用に係る同意をいただく取組を促進するとともに、郵便局でその情報を参照・検索等に利用できるようなシステム環境の整備に向け、日本郵政株式会社を中心とした、グループ横断的なプロジェクトを設置しました。

令和7事業年度においては、必要な態勢整備が図られるまでの間は郵便局からの来局誘致を停止し、研修等の再発防止策を継続的に行うほか、グループ一体でのお客さまの非公開金融情報等の適切な利用の実現に向け、お客さまから非公開金融情報等の利用に係る同意をいただくチャンネルを拡大するとともに、お客さまの同意を得た情報を参照・検索等に利用できるシステム環境の整備を推進してまいります。

非公開金融情報の不適切な利用に係る再発防止策を徹底し、法令等の遵守を大前提とした上で、「お客さま本位の営業活動」を徹底し、各商品・サービスの特徴を踏まえ、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。

また、令和6事業年度においては、お客さまと良好な信頼関係を構築できる人材を育成するため、コンサルティングパートナーを配置しました。令和7事業年度においては、コンサルティングパートナーの目的・役割等を踏まえた活動が定着するよう、注力してまいります。

防犯面では、令和6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行うほか、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等も推進してまいります。

令和7事業年度においては、過疎地における行政サービス等の持続性を確保するための特別交付税措置を活用する事例を含め、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・運用事務のほか、空き家調査業務等の集配社員が行う地方公共団体事務等の積極的な受託に取り組んでまいります。

また、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等、地域の持続可能性の確保に向けた地方公共団体との連携を推進するべく、郵便局の活用可能性について実証・検証等を進めてまいります。

#### 5 不動産業務等

令和6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まいります。

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に向けて、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 を通じて、倉庫面積の拡大等によるアジアを中心としたロジスティクス事業の成長、新規案件の獲得等を通じた取扱量の増加等によるフォワーディング事業の収益性の改善に取り組むとともに、調達コストや IT コストの削減等による全社的なコスト削減にも、引き続き取り組んでまいります。

## 7 その他地域住民の利便の増進に資する業務等

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及び終活相談等の生活支援サービス等を提供してまいります。

また、地域金融機関の ATM コーナーや共同窓口の設置、郵便局窓口と駅窓口の一体運営、地域のコミュニケーションを促進する持続可能な買物サービス「おたがいマーケット」、郵便局を活用したオンライン診療等、地域やお客さまニーズに応じた商品・サービスを展開してまいります。

このほか、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めます。

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、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。

### 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7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	8,810
郵便事業収入	14,377
印紙収入	8,437
貯金及び保険受託業務収入	4,366
交付金	3,207
その他の業務収入	9,453
その他財務的収入	-
借入金	-
合 計	48,650
資金支出	
人件費	20,081
物件費	7,981
租税公課等	2,090
投資的支出	1,969
印紙収入納付額	8,514
借入金償還	72
次期繰越金	7,943
合 計	48,650

(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7事業年度 収支予算書

単位:億円

科 目	金 額
営業収益	29,061
郵便業務収益	13,159
印紙受託業務収益	262
銀行及び保険受託手数料	3,952
交付金	3,207
その他営業収益	8,482
営業原価	26,745
人件費	18,577
経費	8,167
物件費	6,761
減価償却費	1,110
その他の経費	296
販売費及び一般管理費	1,941
人件費	915
物件費	744
その他の経費	282
営業利益	375
営業外収益	115
営業外費用	41
経常利益	450
特別利益	96
特別損失	58
税引前当期利益	488
法人税、住民税及び事業税	38
当期純利益	450

(注) 計数は四捨五入しているため合計は一致しない。

- 1 持続的な収益の改善の観点から、令和6事業年度決算及び令和7事業年度中間決算を踏まえ、収益の具体的な改善策の進捗状況及び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、郵便局ネットワークを維持・強化するとともに、ユニバーサルサービスをあまねく全国で確実に提供すること。
- 3 利用者利便の一層の向上と持続的な収益の改善に向け、郵政事業の基盤であるユニバーサルサービスの確実な提供に加え、利便性・付加価値の高いサービスの開発・提供に取り組むとともに、事業全体のDXや保有不動産の活用等にも取り組むこと。
- 4 価格転嫁・取引適正化が社会全体で進められる中、「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」に沿って委託先企業との協議・相談に積極的に応じつつ、更なるコミュニケーションの深化を図る等、あらゆる取引の改善に取り組み、適正な条件での契約により業務を実施すること。また、社員の勤務環境の改善に努めること。  
加えて、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、体制の構築に取り組むこと。
- 5 マイナンバーカードの普及・活用の促進等を含む行政サービス窓口としての役割を担うとともに、地域住民の生活にとって必要なサービス等を地域の実情やニーズにあわせて提供する等、郵便局ネットワークの更なる活用を進め、地方創生に貢献すること。

- 6 共通IDを用いたサービス連携等によるグループ内のデータ活用を進めるとともに、取得・保有するデータについて、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、緊急時の情報提供等の公的分野等での新たな活用に向けた検討を行うこと。
- 7 ダイバーシティの推進に係る取組、2050年カーボンニュートラルの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。
- 8 非公開金融情報の不適切な利用、点呼業務の実施不備の事案等が発生したことを踏まえ、グループ各社と連携した再発防止策の着実な実施等により、コンプライアンスの徹底を図り、国民及び利用者の信頼の確保に努めること。
- 9 サービスの再開や利用者への情報発信等、災害時や感染症発生時に係る対応を着実に実施するとともに、サイバーセキュリティ対策を適切に行う等により、グループ各社と連携して業務継続の確保を図ること。
- 10 国際郵便における輸送力の安定的な確保や税関当局との連携の維持・強化等を通じて、引き続き国際郵便の安定的かつ円滑な提供を図ること。