

「デジタル郵便局」のめざすもの

2021年9月22日
グループCDO

飯田 恭久

「JP ビジョン2025」におけるデジタル施策の例

グループプラットフォームアプリ

窓口へのデジタルツールの配備

お客さま情報データベースの整備

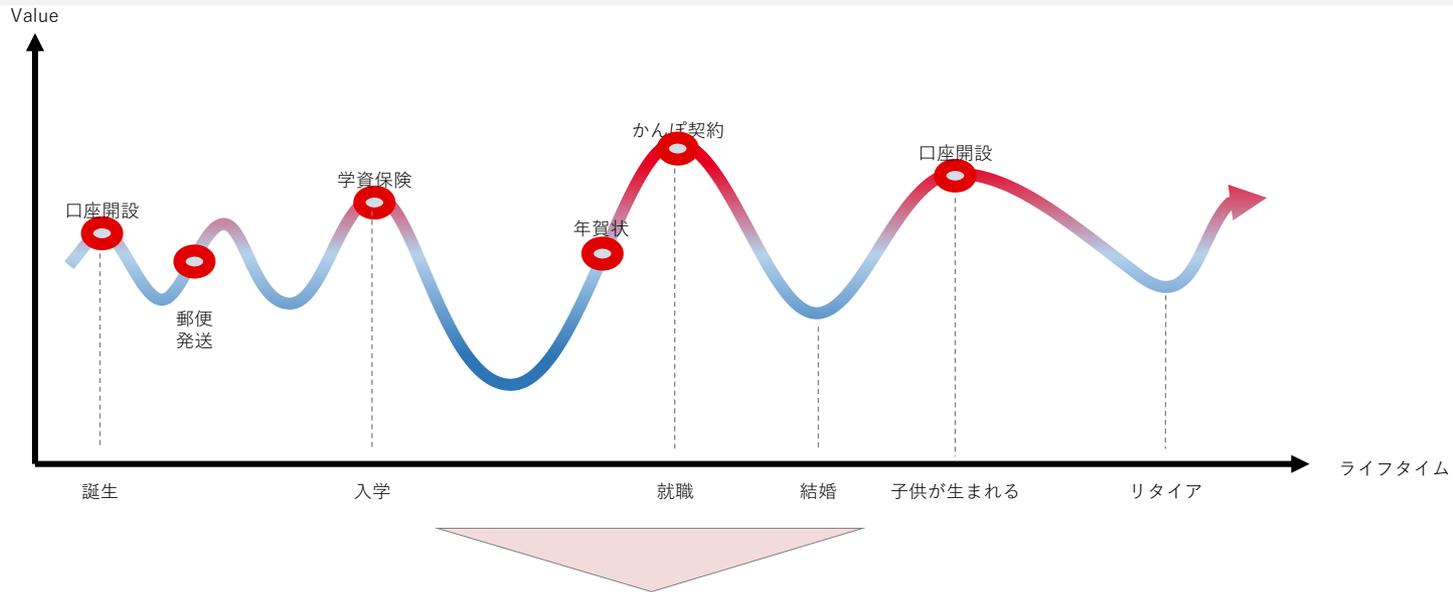
これらはあくまで手段

デジタルを「使って」、郵便局が実現すべきこと

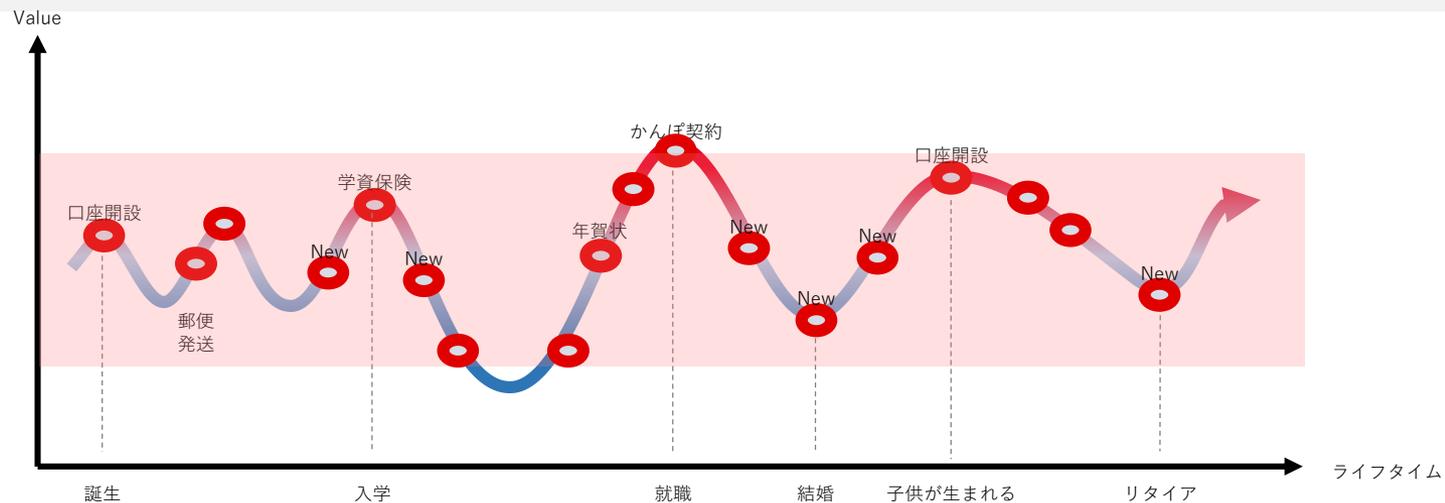
すべてを、お客さまのために。

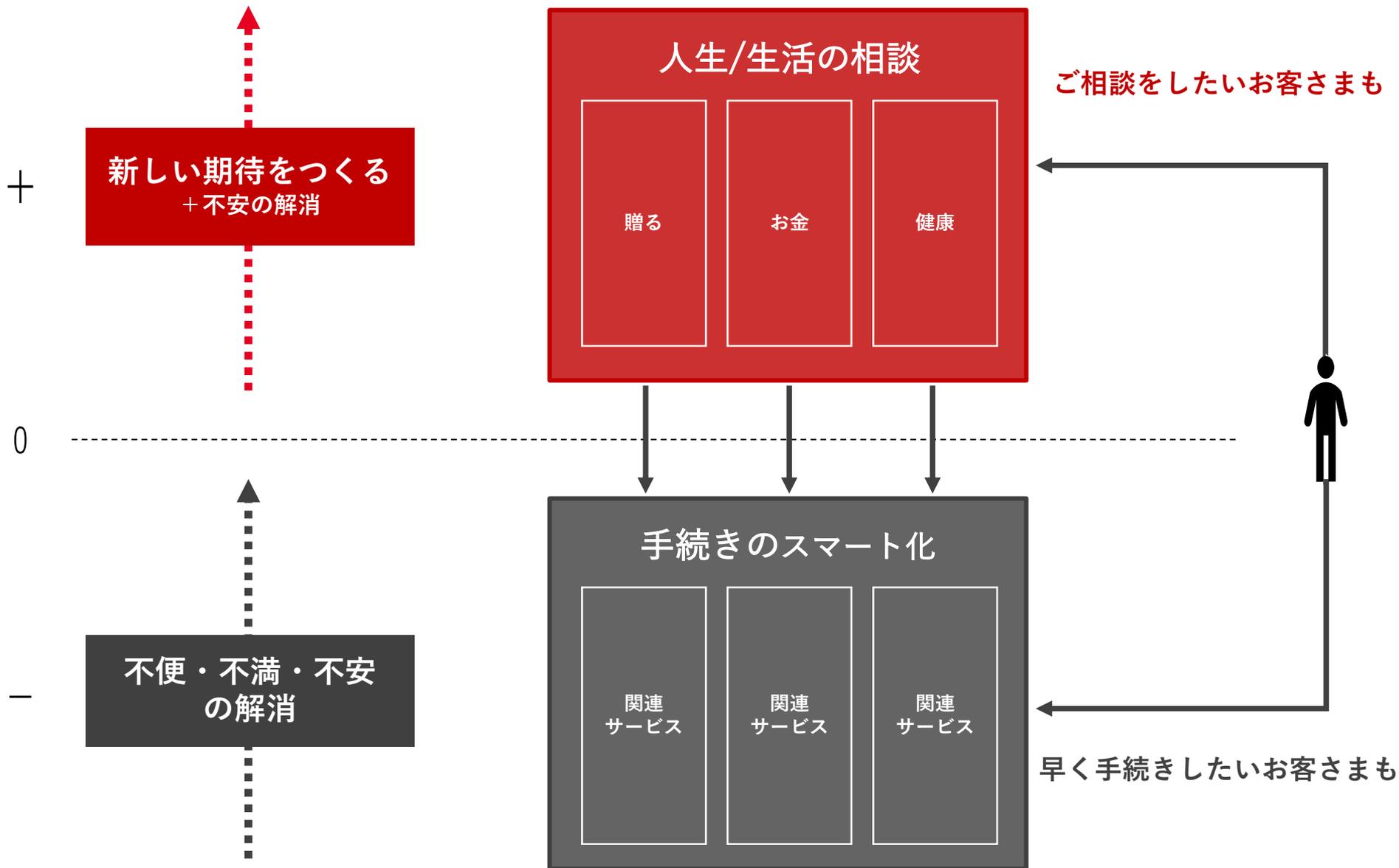
郵便局のお客さまの体験価値を、徹底的に高める

人生の一部のイベントの時の「点」に、郵便局との接点が限られる

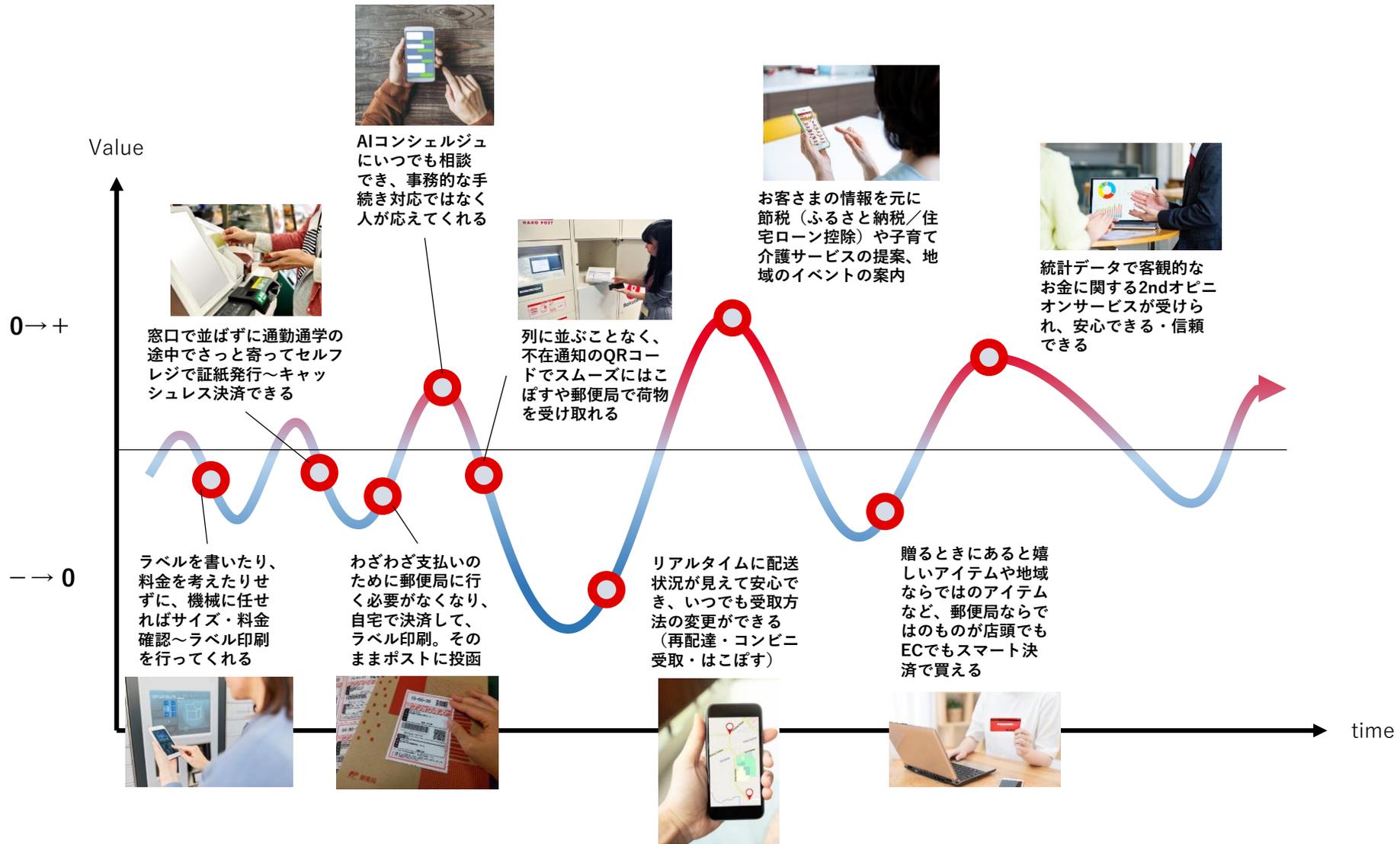


人生や生活が変化するとき、「郵便局」を求められたい

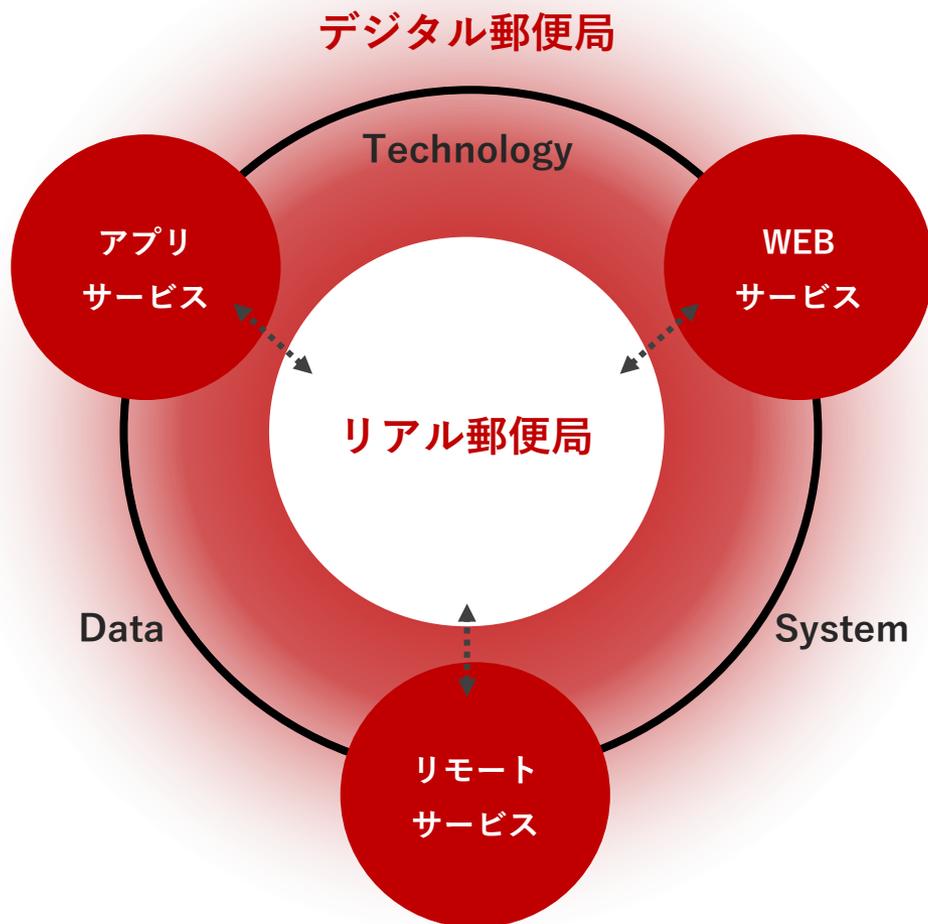




「デジタルでお客さまにもっとつながる」がデジタル郵便局を構成していく



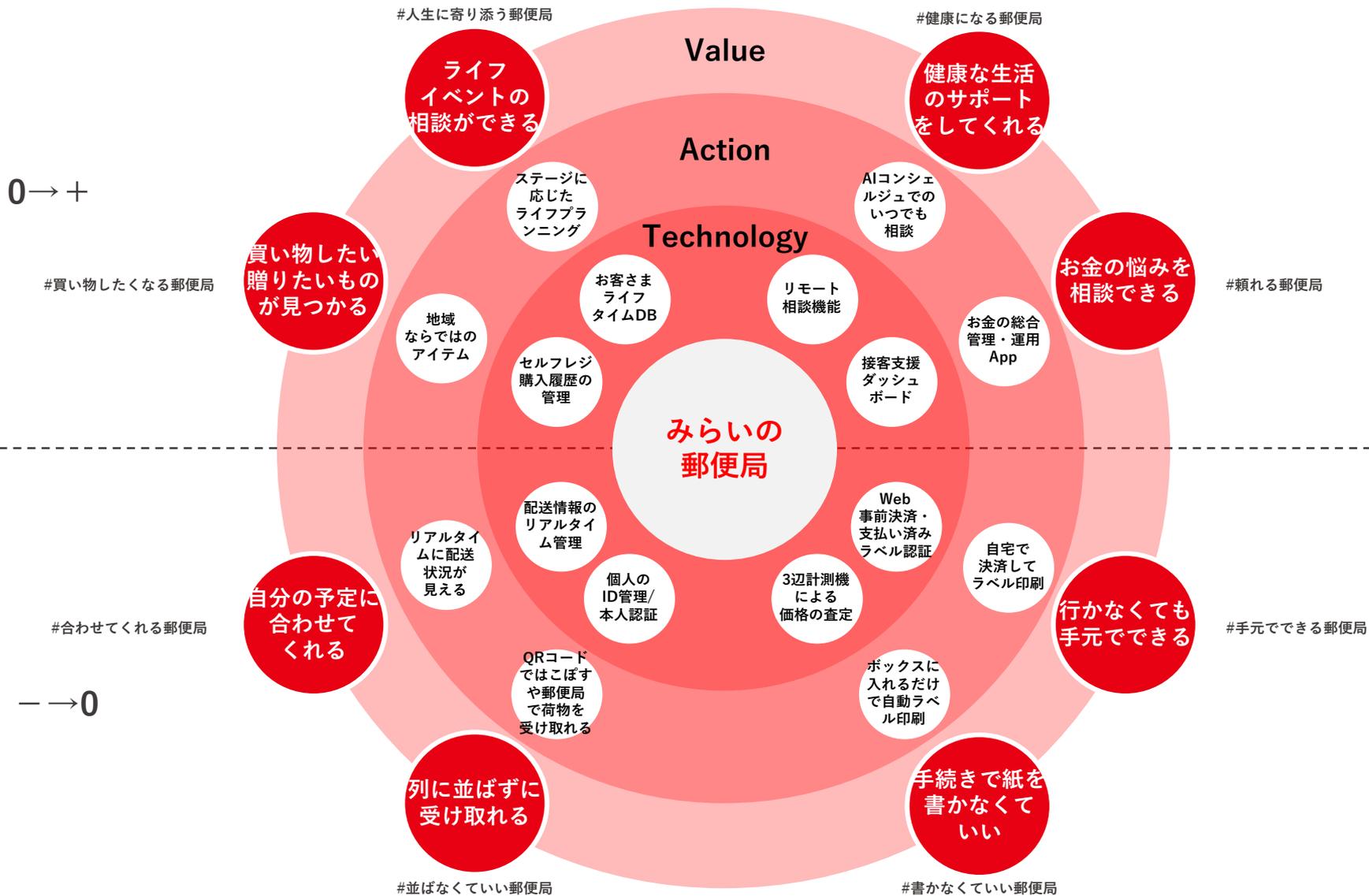
「みらいの郵便局」



デジタル郵便局の機能は、
Web/アプリサービスだけではなく、
リアル郵便局の中にも「溶け込んで」
新しい郵便局の体験を創り出す。

デジタル、リアルサービスが
シームレスにつながることで、
お客さまに、よりスマートで、
より快適な体験価値を提供する。

お客様の体験価値をつくりあげていく



參考資料

JP ビジョン 2025

～ お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」を目指して ～

【DX関係部分抜粋】

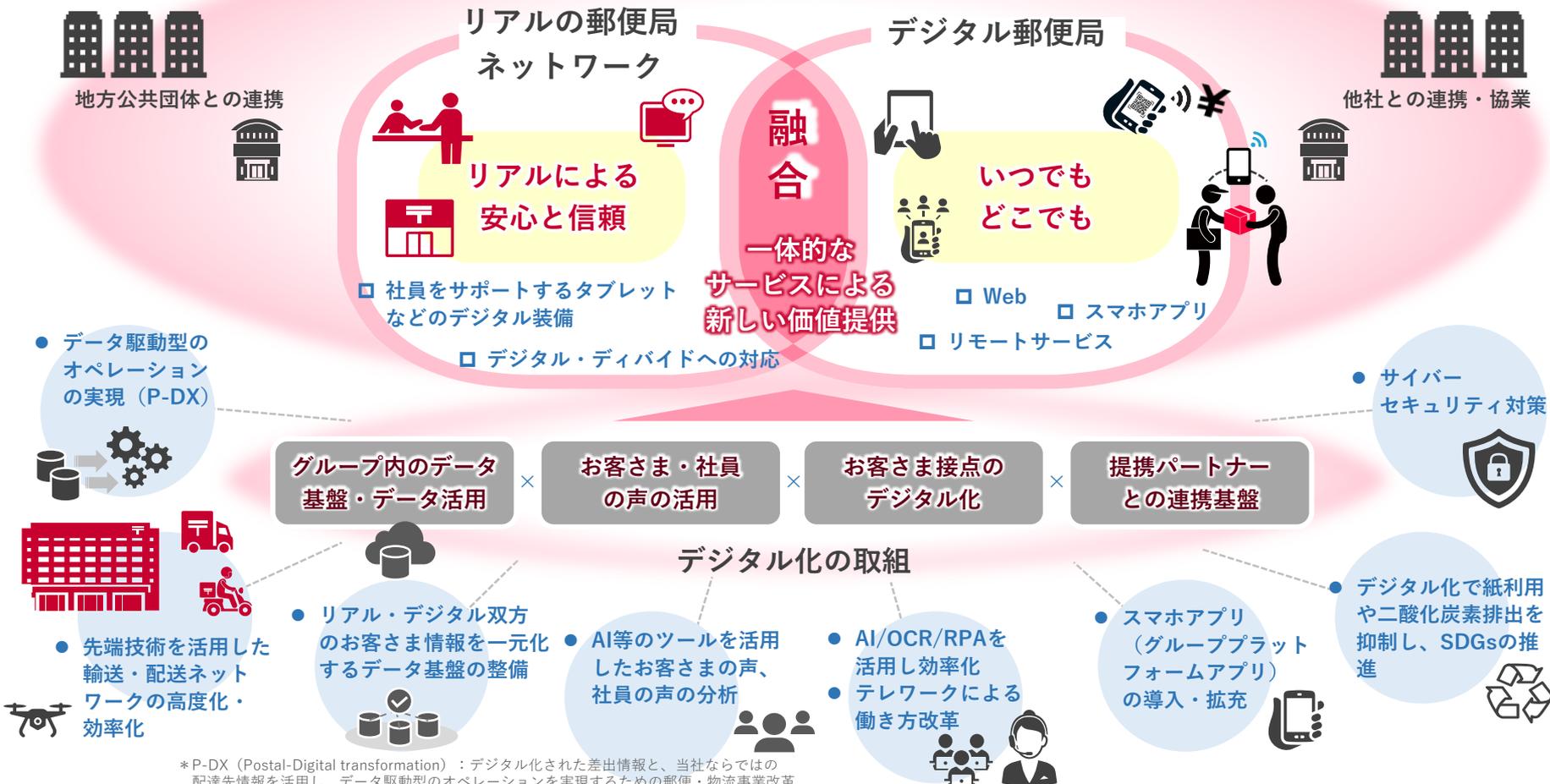
2021年5月14日



グループDXの一体的推進による新しい価値提供

- グループ一体でのDX推進によって、リアルの郵便局ネットワークとデジタル（「デジタル郵便局」）とを融合し、幅広い世代・地域のお客さまへ新しい価値を提供します。

日本郵政グループ『共創』プラットフォーム

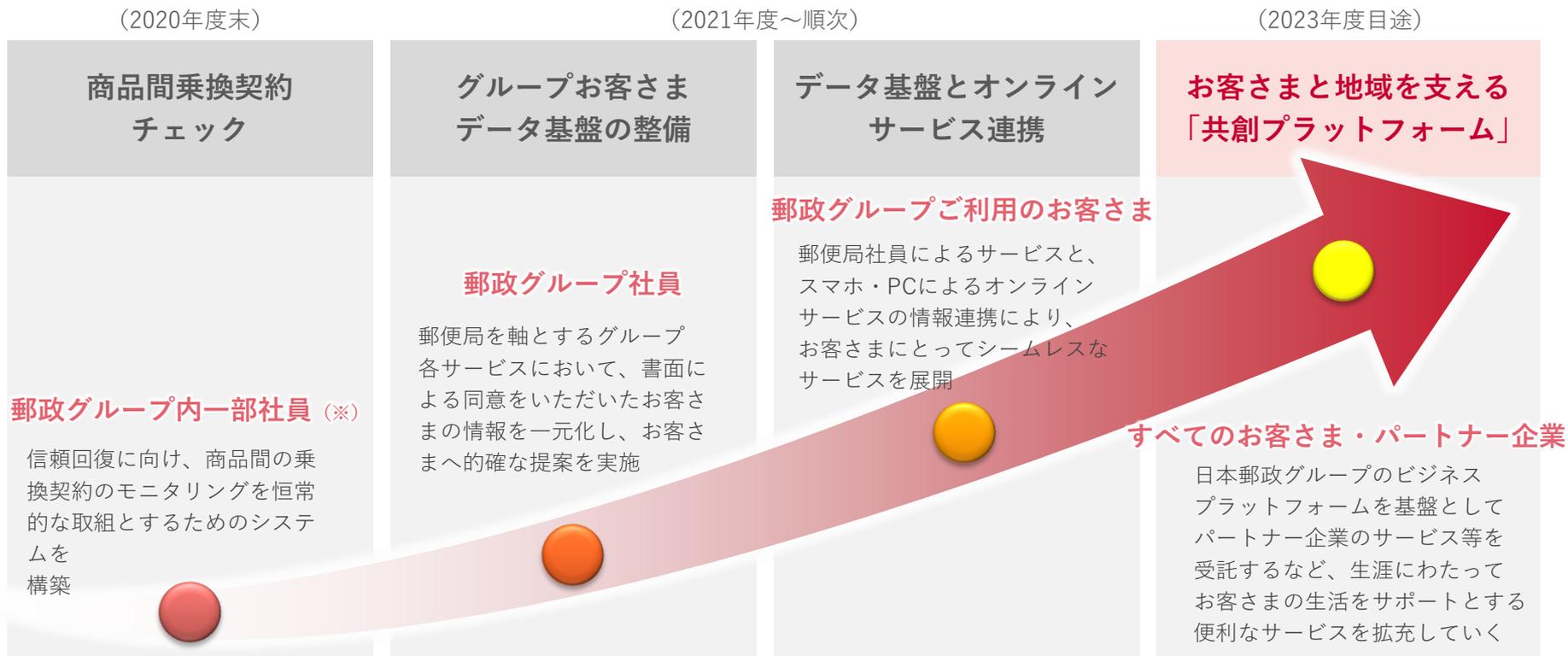


* P-DX (Postal-Digital transformation) : デジタル化された差出情報と、当社ならではの配達先情報を活用し、データ駆動型のオペレーションを実現するための郵便・物流事業改革

「お客さま本位」の観点からのお客さまデータの活用

- お客さまが、日本郵政グループが持つ様々な商品・サービスにつき、一元的にご利用いただけるよう、グループ各社の持つお客さまに関するデータを、一体的に整備します。
- この整備されたデータについて、個人情報保護には十分配慮しつつ活用し、お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」としてお客さまに新たな価値が提供できるよう新サービスを拡充します。

[データ利活用の対象の拡がりのイメージ]



※商品間の乗換契約のモニタリング業務に携わる社員を指す。

グループDXの基盤づくり

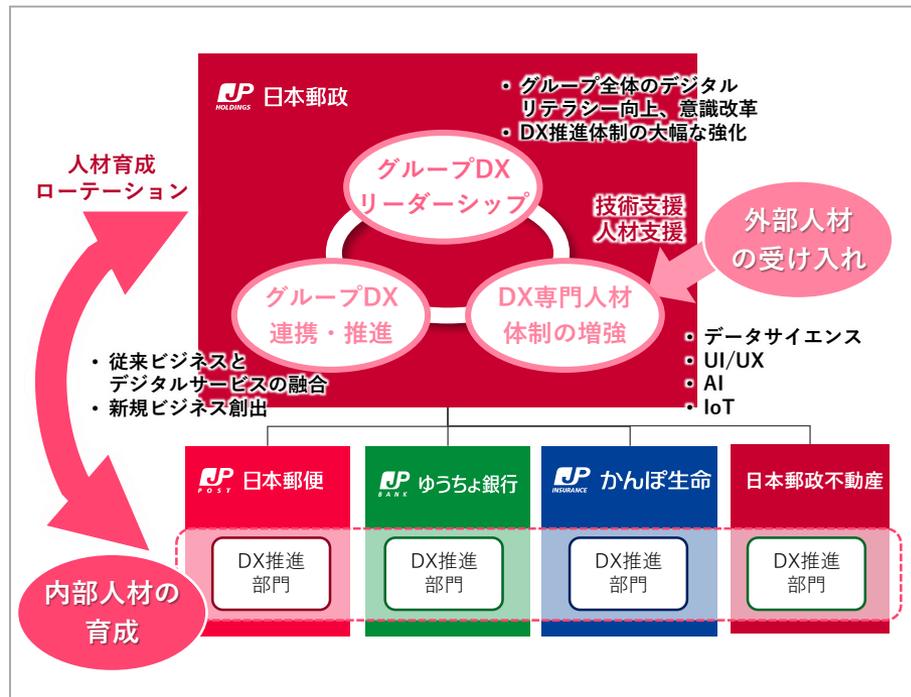
(投資、セキュリティ、デジタル・ディバイドへの対応、人材育成・体制強化)

- グループDXの推進等のため、JP ビジョン2025期間中に約4,300億円の戦略的なIT投資を行います。
- 「安心・安全」を最優先に、不断にセキュリティ水準の向上を図ります。
- 郵便局ネットワークを、デジタルサービスにアクセスできないお客さまへの結節点として活かすなど、デジタル・ディバイドの解消に取り組みます。
- スピード感のあるDX推進のため、外部人材を受け入れるとともに、専門人材（データサイエンティスト等）の自社育成を進めます。

戦略的なIT投資

投資テーマ	主な取組内容	投資額（※）
データドリブンによる郵便・物流事業改革	P-DXの推進 <ul style="list-style-type: none"> より便利な差出・受取サービス オペレーションの効率化 	1,800億円程度
安心・安全を最優先に質の高い金融デジタルサービスの充実	デジタルサービスの拡充 <ul style="list-style-type: none"> セキュリティ対策/不正防止 通帳アプリの機能拡充 お客さま接点のデジタル化 	2,300億円程度
リアルの郵便局ネットワークと「デジタル郵便局」の融合	共創プラットフォーム <ul style="list-style-type: none"> グループお客さまデータ基盤 各パートナーとの連携 データ分析/AI活用 スマホアプリ（グループプラットフォームアプリ） 	100億円程度
	窓口業務運営のデジタル化 <ul style="list-style-type: none"> タブレット活用、各種手続のデジタル化 コンサルティング強化 デジタル・ディバイドへの対応 	100億円程度
合計		4,300億円程度

DX実現のための人材育成・体制強化



※財務会計上の「投資」に加え、戦略的ITに関連する諸経費も含む。

お客さまと地域を支える「共創プラットフォーム」 の実現に向けた取り組み

【(株)JPデジタル設立関係部分抜粋】

2021年6月30日



日本郵政グループ『共創』プラットフォーム



出典：日本郵政グループ 中期経営計画「JP ビジョン 2025」

新しいお客さま体験

地域やパートナー企業様との協力・連携

郵便局
の新サービス

局内

郵便局内の
利便性向上

デジタル窓口

局外

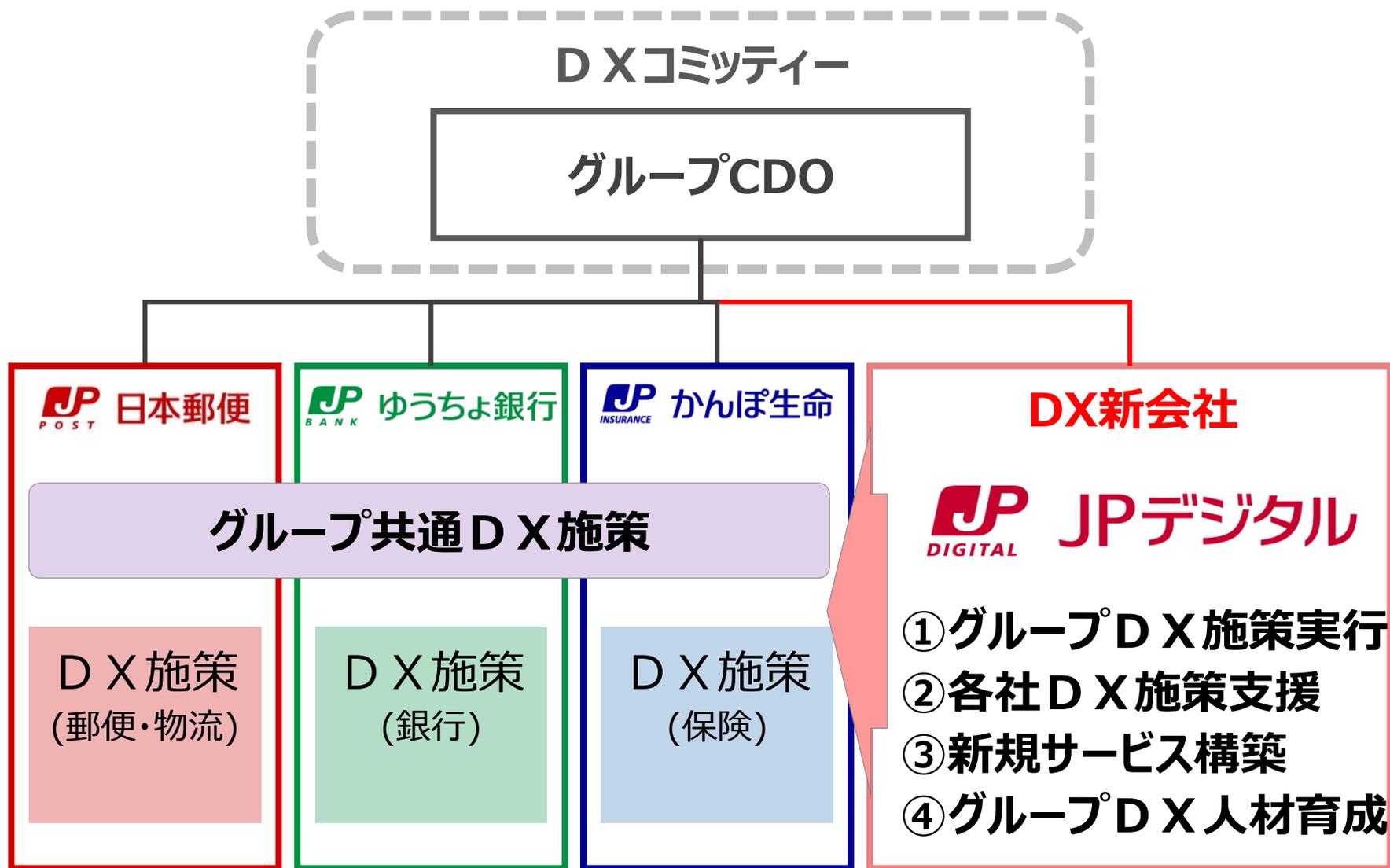
Web・スマホ等を通じた
郵便局窓口サービス

いつでも・どこでも



JPデジタル

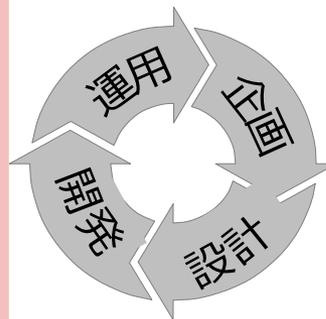
商号	株式会社 J P デジタル JP Digital Co., Ltd.
設立日	2021年7月1日 (営業開始は2021年8月予定)
所在地	東京都千代田区大手町二丁目3番1号
資本金 (出資比率)	6千万円 (日本郵政株式会社100%)
代表取締役 CEO	飯田恭久 (日本郵政(株)執行役・グループCDO兼務)



専門人材 (人材育成部門)

データ	AI
技術	IoT
UI/UX	デジタル マーケティング

一体的な開発環境・体制 (DX部門)



- コーディネート
- ファシリテーション
- アジャイル開発
- P o C 環境

御支援いただく企業様(五十音順)

- S O M P Oホールディングス株式会社
 - 株式会社電通グループ
 - 楽天グループ株式会社
- …今後、企業様を拡大

デジタル窓口

- 郵便局へのデジタルデバイスの展開
- オンラインと融合した便利で分かりやすい窓口システムの開発

等々

いつも・どこでも

- 使いやすいアプリの開発
- お客さま "One ID" の構築
- ロイヤリティプログラムの導入

等々

新しい お客さま体験

- 地域やパートナー企業との連携プラットフォームの整備
- パートナー企業との共創サービス開発

等々