

事業の概況

中期経営計画(2021年度～2025年度)

重点戦略① リアルとデジタルの相互補完による 新しいリテールビジネスへの変革

デジタルサービス戦略

リテールビジネスの変革のひとつとして、安心・安全を最優先に、「ゆうちょ通帳アプリ」をはじめとした、すべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービスの拡充を進めています。

「ゆうちょ通帳アプリ」は、従来の紙通帳に代わり、普段お使いのスマートフォンで、いつでも現在高・入出金明細をご確認いただけるアプリであり、登録口座数は2021年9月末時点で約382万口座となりました。2021年5月には、担保定額・定期貯金の照会機能を追加し、今後もより便利にご利用いただけるような機能強化を進めてまいります。

上記のほか、「家計簿・家計相談アプリ」のリリースに

向けた開発を進め、日本郵政グループが掲げる「共創プラットフォーム」への連携にも努めてまいります。

資産形成サポートビジネス

対面チャネルでは、投資初心者のお客さまが多いことなどを踏まえて、資産運用商品ラインアップを整理するとともに、主に非課税制度等を利用した積立投資を提案するなど、お客さまに一層寄り添ったライフプラン・コンサルティングを実施してまいります。

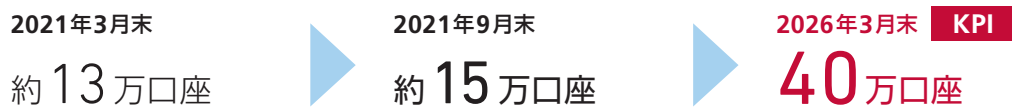
2021年5月からはスマートフォンやパソコンを使って、ご自宅等にいながら、ゆうちょ銀行社員に投資信託などの資産運用商品や住宅ローンに関するご相談ができるサービス「オンライン相談」を開始しています。



通帳アプリ登録口座数



つみたてNISA稼働口座数



重点戦略② デジタル技術を活用した業務改革・生産性向上

店舗における窓口タブレットの導入や、貯金事務センターにおけるBPMS*の導入等、デジタル技術を組み合わせた総合的な業務の自動化を推進していきます。2021年8月にはパートナーセンターにおける郵便局からの事務照会受付業務にAI技術を導入するなど、効率化を推進しました。

また、2021年9月末までに通帳繰越機能付きATM

を全国に約4,200台配備するなど、お客さまの利便性向上に努めるとともに直営店等の業務量を削減し、強化分野に人員をシフトすることで、生産性の向上を図りました。戦略的なIT投資等、重点分野への投資を強化しつつ、既定経費の削減により、経営の効率性の改善を目指します。

* Business Process Management Systemの略。業務フローを系統的に制御し、自動的に工程管理を行うシステムのこと。