



チームコーチングカンファレンス2015

日本郵便株式会社 導入事例発表
2015/11/8



ニッポンユウビン カブシキガイシャ

日本郵便株式会社

「私の町の郵便局 3つの事例」

～導入初年度の成果とその後～

担当チームコーチ

中川 雅章 (メインコーチ) シナジー・クリエイションズ代表
三野 直子 (アシスタントコーチ)
安田 吉歩 (アシスタントコーチ)

登壇者

川西加茂二郵便局 福井 康雄
宝塚すみれが丘郵便局 土居 美香
三田武庫が丘郵便局 西村 厚子

はじめに

私たちチームコーチの使命は

『組織のいたるところでひとり一人がリーダーシップを発揮し、
それらがさらに再生産されていく、このような集団的リーダー
シップを日本中のあらゆる組織で創り出すための支援をす
ること』



最前線チームの【現場力向上支援事例】



3 郵便局同時チームコーチング

川西加茂二郵便局（4名：局長・社員3名 **内新人1名**）

宝塚すみれが丘郵便局（4名：局長・社員3名 **内新人1名**）

三田武庫が丘郵便局（3名：局長・社員2名 **内新人1名**）
さんだ

2015年度

3局/24,000局



宝塚すみれガ丘郵便局

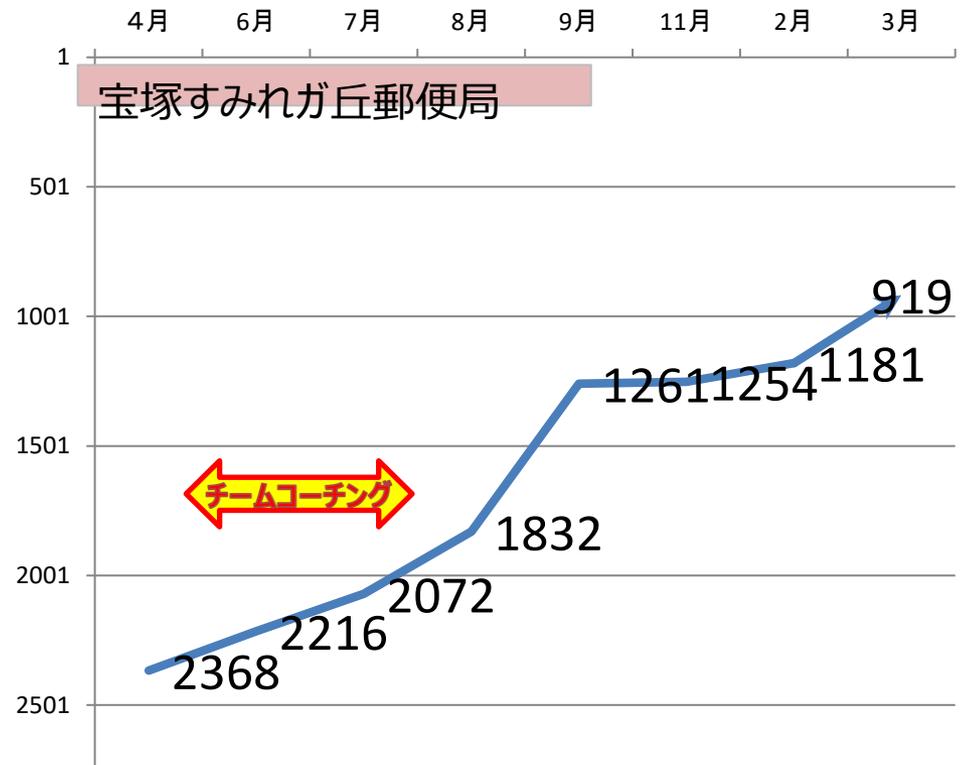
総合成績順位の推移

近畿エリアの郵便局 (大規模局除く) **2,754局中**

チームコーチング開始前 **2,368位**



年度末...919位



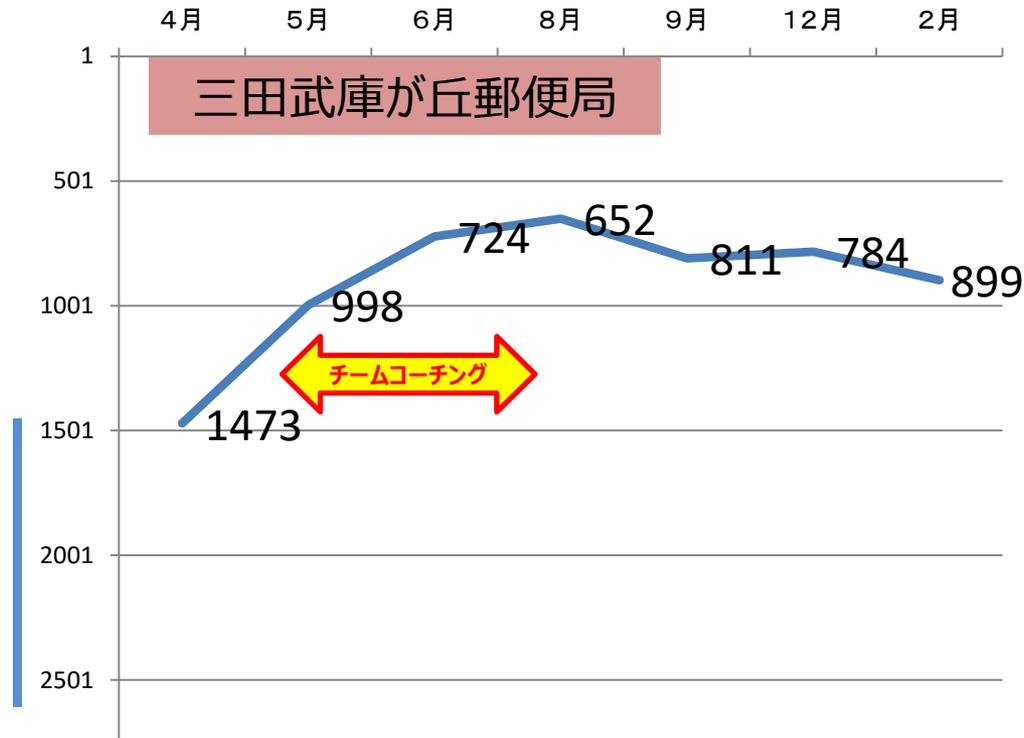


三田武庫が丘郵便局

総合順位の推移

近畿エリアの郵便局 (大規模局除く) …2,754局中

チームコーチング開始前…1,473位





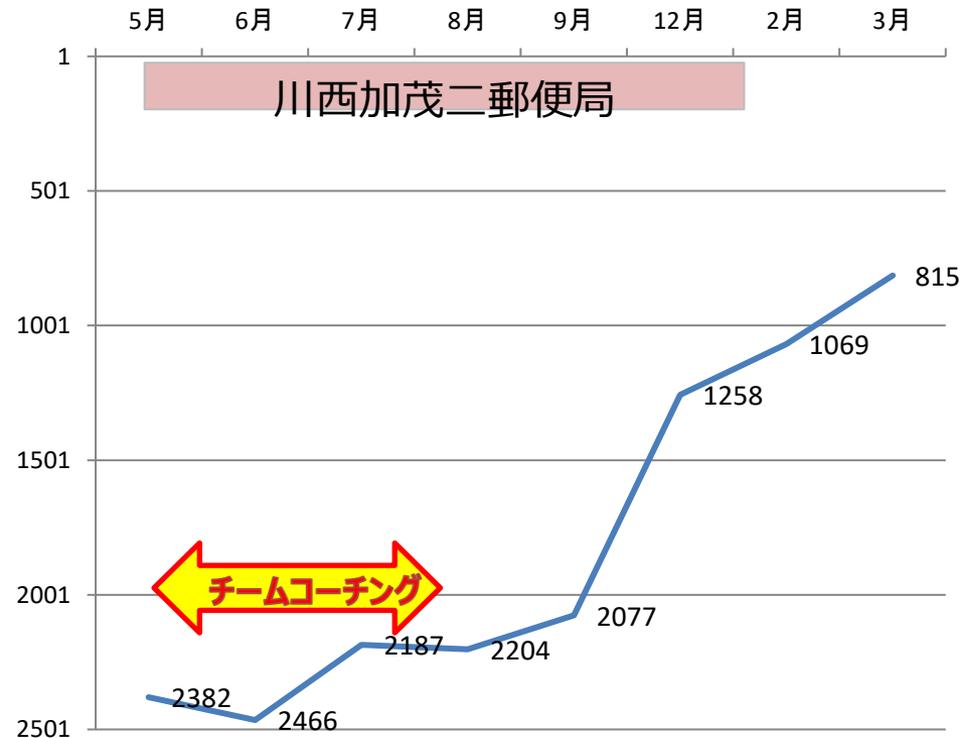
川西加茂二郵便局

総合成績順位の推移

近畿エリアの郵便局 (大規模局除く) **2,754局中**

チームコーチング開始前 **2,382位**

年度末...815位





「チームコーチングを導入したことで

何が変わりましたか？」

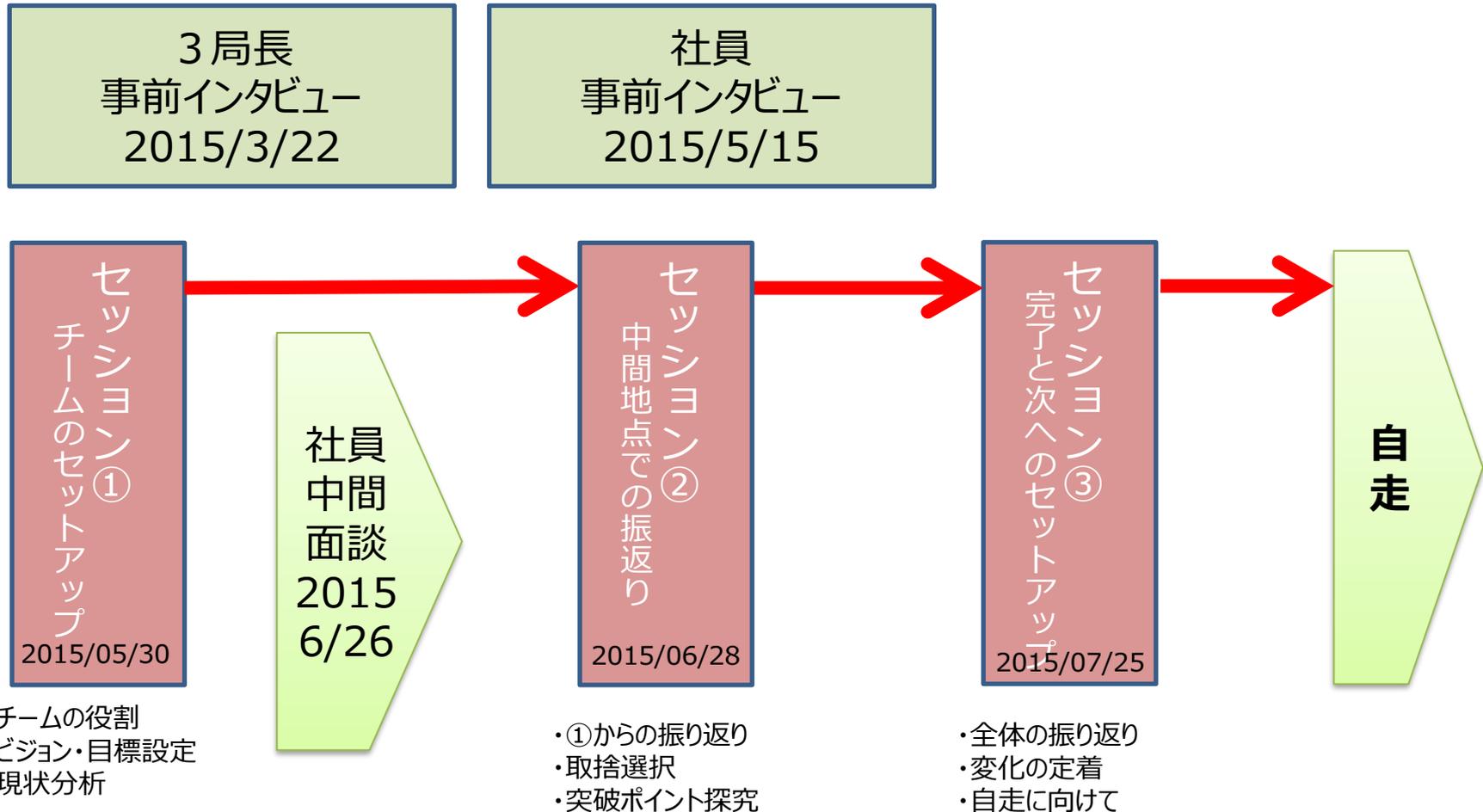
主体性

関係性

責任感



チームコーチングの流れ





導入の背景

- 全国津々浦々 20 万人が働く郵便局が変われば、きっと 日本が変わる！
- 新たな組織変革の手法であるチームコーチングに無限の可能性を感じている
- 机上の論理では伝わらない

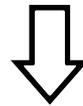


まず自分たちが体験・実践し、結果を出す！
そして次に繋げるため 3 局での導入を決意した



3 局長の目的：JPスタイルの実現

結果としての業績向上はもちろん、社員一人ひとりがこの仕事にプライドを持ち、生き活きと主体性を発揮する



「社員一人ひとりがお客様視点に立ち、プライドと主体性を持ってトライする組織への変容」

| | |
|---|---|
| <h2>JPスタイル</h2> <p>社風改革の基本的考え</p> | |
| <p>社員一人ひとりが プライド(誇り) お客様視点 主体性を持ち トライ(挑戦)する</p> | |
| <p>P プライド (誇り)</p> | <p>O お客様 視点</p> |
| <p>S 主体性</p> | <p>T トライ (挑戦)</p> |
| <p>仕事の意味・目的等を理解し、自分が役に立っていることを実感できると、誇りを感じることができます。</p> | <p>お客様に喜ばれ、満足していただくために、お客様が何を必要としているのかを考え、行動することです。</p> |
| <p>当事者意識を持って、自分で考え、行動することです。</p> | <p>良いと思ったら(意識改革)、やってみる(行動改革)ことです。</p> |
| 日本郵政グループ | |



メンバー事前インタビュー

(2015年5月15日)

- 通常業務でお客様に迷惑を掛けることなく要望にお応えすることが社員としてのやりがい
- 日々営業成績を問われ**精神的に辛い**
- 貯金・保険・郵便・物販・提携商品（営業5品目）の**個人成績追求に疲弊感**
- **言われたことをこなすだけで精一杯**

郵便局の営業5項目

銀行業務

(定期貯金・年金自動受取・
自動払込・給与)

生命保険 1 2種類

郵便事業

(切手・はがき・暑中はがき・
年賀はがき・ゆうパック等)

物販

(ふるさと小包・季節の重点商品・
頒布会・印刷サービス等)

提携商品 (がん保険)



セッション 1 : チームセットアップ^o

①「私たちは誰か？」

価値

信念

役割



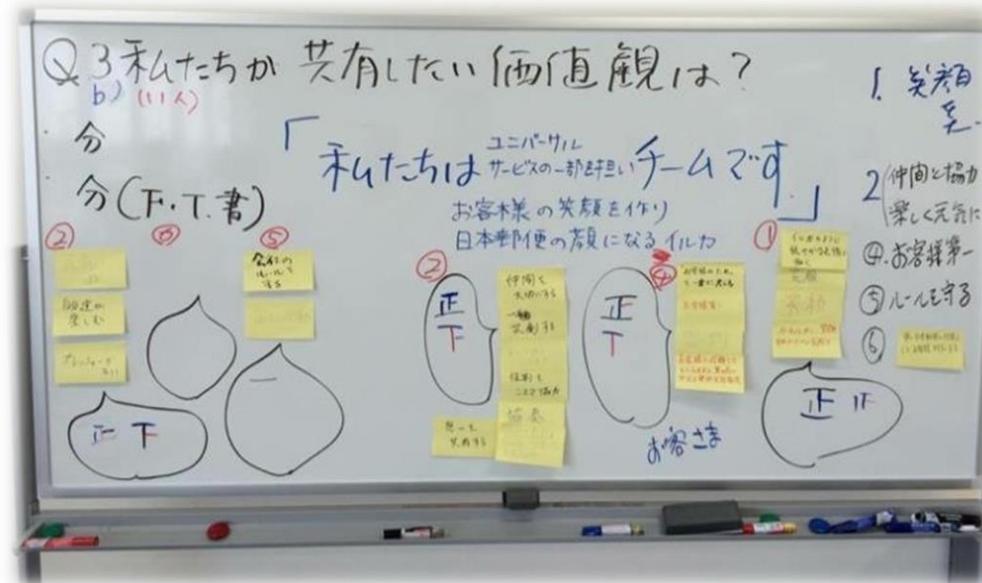
意見集約（合意内容）

「私たちのミッションは

人と人をつなぐことです。

そのために協力して行動する

イルカのようなチームを目指します」



現状の探求（洗い出し）

② 私たちの現状は？

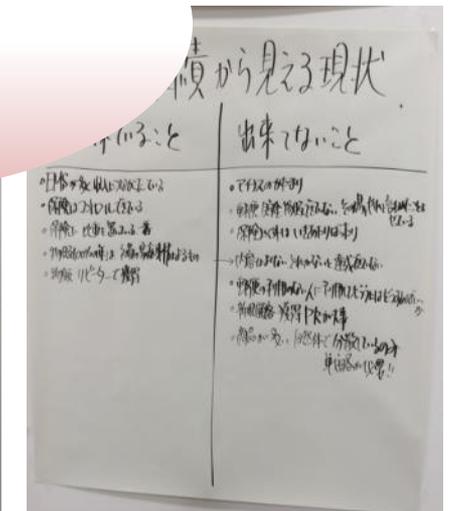
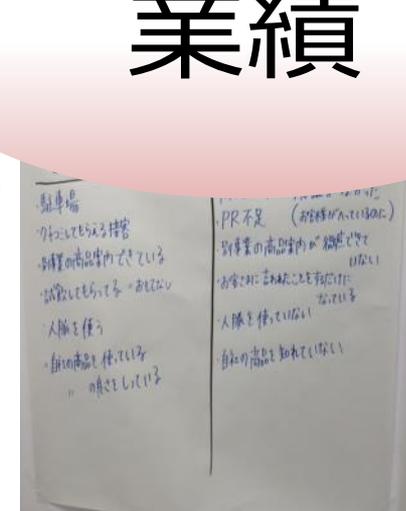
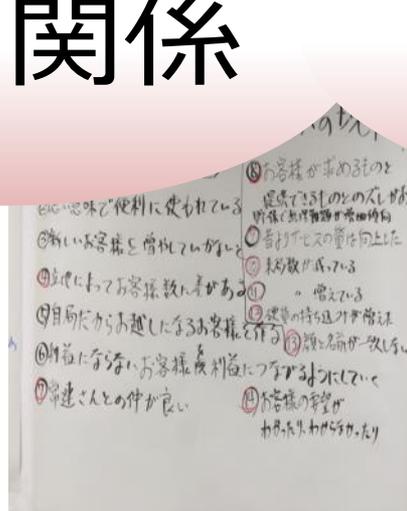
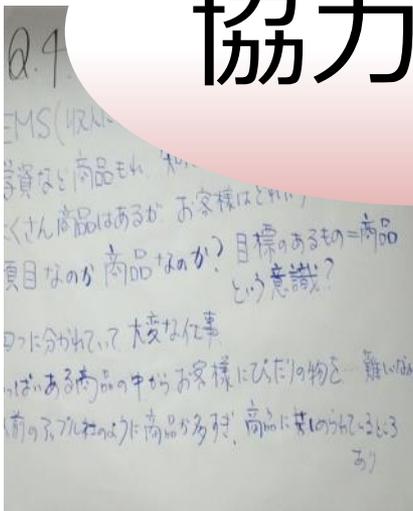
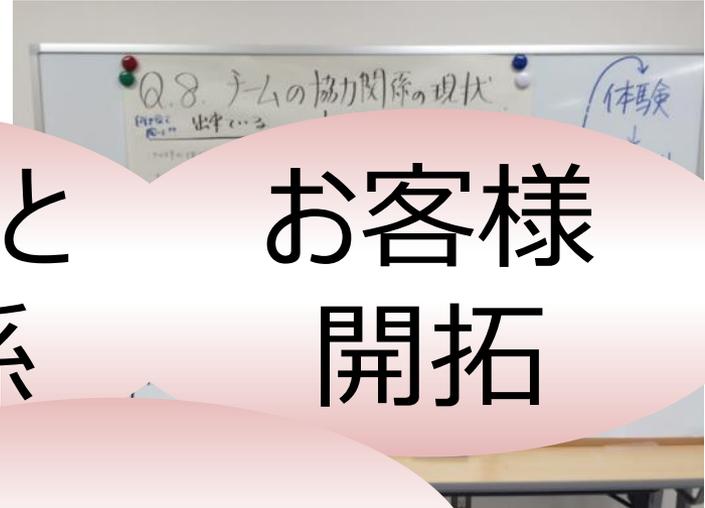
商品

お客様と
の関係

お客様
開拓

協力関係

業績



【例】三田武庫が丘郵便局の場合



私たちのミッションは人と人とをつなぐことです。そのために協力して行動するイルカのようなチームを目指します。

セッション2：中間地点での振り返り

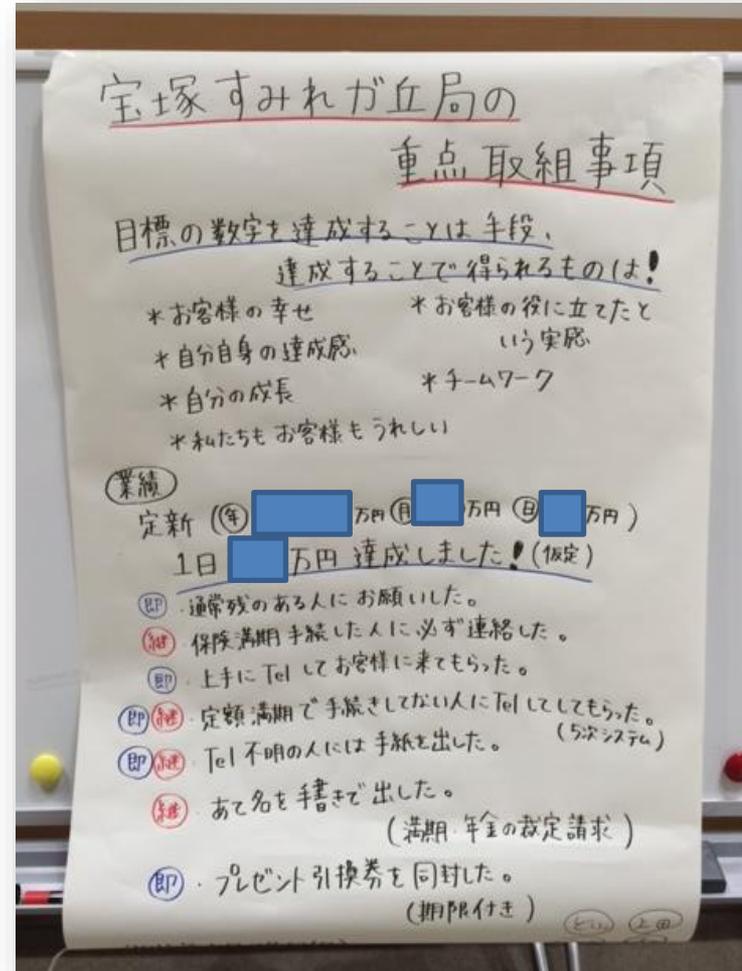


宝塚すみれが丘郵便局の場合

問1：これを達成しなければ ⇒ **定額・定期貯金 新規預入**
 他の何を達成しても
 意味のないものは？

問2：目標の数字を達成す
 ることは手段だとしたら
 達成することで得られ
 るものは？

問3：目標を達成できたとしたら、
 私たちは何をしてきたのか？



宝塚すみれガ丘郵便局

貯金成績順位（単月）

6月期：2,075位から（近畿支社内2754局中）

⇒ **7月期 373位**に躍進！



合言葉 「今日も自分との約束守れた？」

セッション3：完了と次へのセットアップ

- チーム活動を通じて
自分たちがどう変化したのか？
- 2016年3月末ゴールに向けた取り組み決定

うまくいってること
は？



改善点は？



私たちの変化は？



**2016年4月
新年度がスタートして・・・**

セッション終了後の2年目

自走





保険営業目標達成 三田武庫が丘郵便局



保険営業
4か月で
年間目標達成



自動車保険紹介件数 三田武庫が丘郵便局

近畿**第1位** / 2,769局中





新年度を迎え
メンバーが変わった
宝塚すみれが丘郵便局の
場合・・・

「メンバー全員で立ち止まって話し合う」



戦略会議の概念図



自分たちの役割は？

(何のためにこのチームは存在しているのか？)

3局ともに活発な動きが継続！



人と経営研究所 所長 大久保寛司さんによる取材



本社作成の社内教材DVD

【チームコーチングに参加した 社員のアンケートから】



話し合い（会議）をしよう！と言われた時は「また目標が増えるんだろう。自分が足を引っ張ってしまうかもしれないという不安があった。

それまでは「言われたことだけをやっていけばいい」と思って仕事をしていた。

1 回目の話し合いは
お互いの様子を伺いながらとなり
糸が張り詰めているように感じた。

終了間際に社員同士の
想いのぶつかり合いが起き
雰囲気は凍り付いて終了した。

2 回目はお互いの考え方の違いが
理解できる話し合いができた。

そして全員が納得できる目標を
共有することができた。

3 回目の話し合いでは決めた目標を達成
する方法も皆で決めることができた。

自分の局が 3 月末にどうなっていたいか？
今まで考えたことがなかったがビジョンを持つ
ことで仕事への意欲が変わった。

誰かに言われたことではなく
自分たちが決めたことを実行し
さらに結果が出たことで
自信がついた。

皆で決めたルールをもとに、業務を行う。

その過程でより良い方法を見つけたら、修正する。

そうしてより良いチームに進化していきたい。

そのために、今後も話し合うという土台は

大切にしたい

話し合いは厳しい場面もあったが

貴重な経験だった

個人で頑張るだけでなく

チームとして一丸となるのが

大切だと実感した



組織のすべての人に同じ方向を向かせることができれば、どの業界でも、どの市場でも、どんな競争相手に対しても、どんな時でも圧倒的な優位に立つことが出来る。

【パトリック・レンシオーニ】

ご清聴ありがとうございました！

