



Team Coach

一般社団法人 全国チームコーチ連盟

配布資料



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 シナジー・クリエイションズ代表
三野 直子
安田 吉歩

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

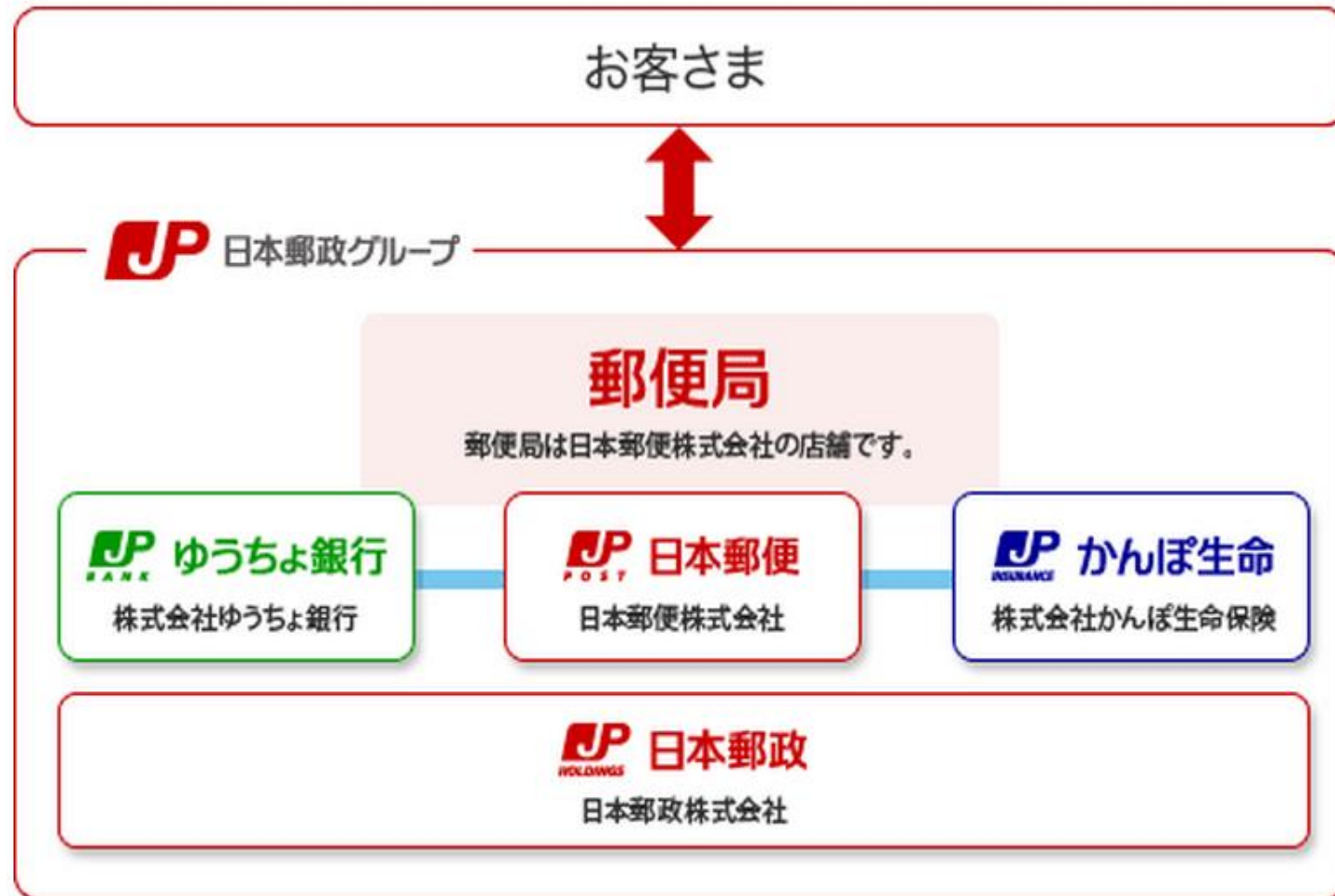
私たちチームコーチのミッション

『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』

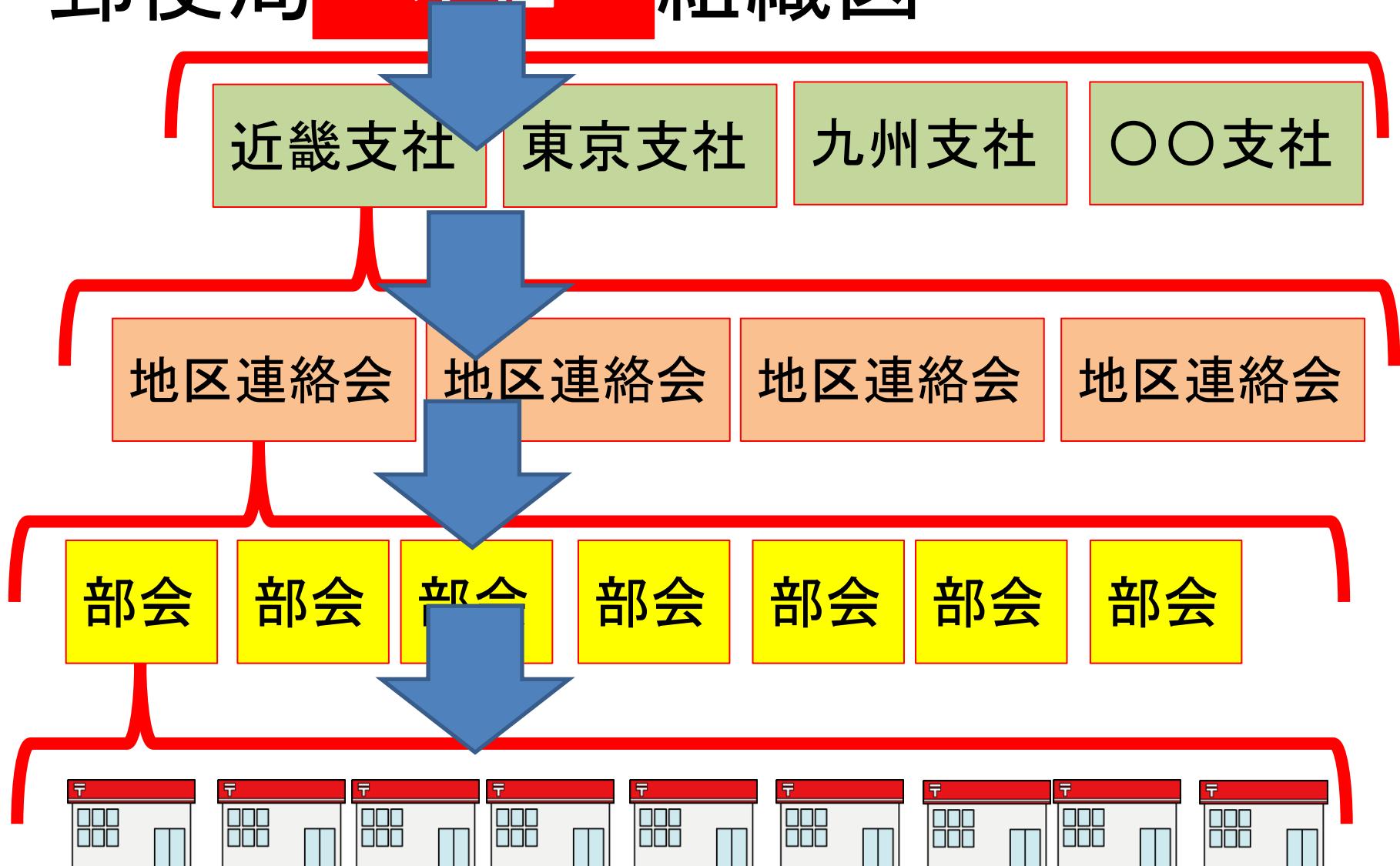


最前線チームの【現場力向上支援】

組織図（全体像）



郵便局 本社 組織図



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**)

^{さんだ}三田武庫が丘郵便局(3名:局長・社員2名 **内新人1名**)

2015年度

3局/24000局

宝塚すみ

近畿エリ

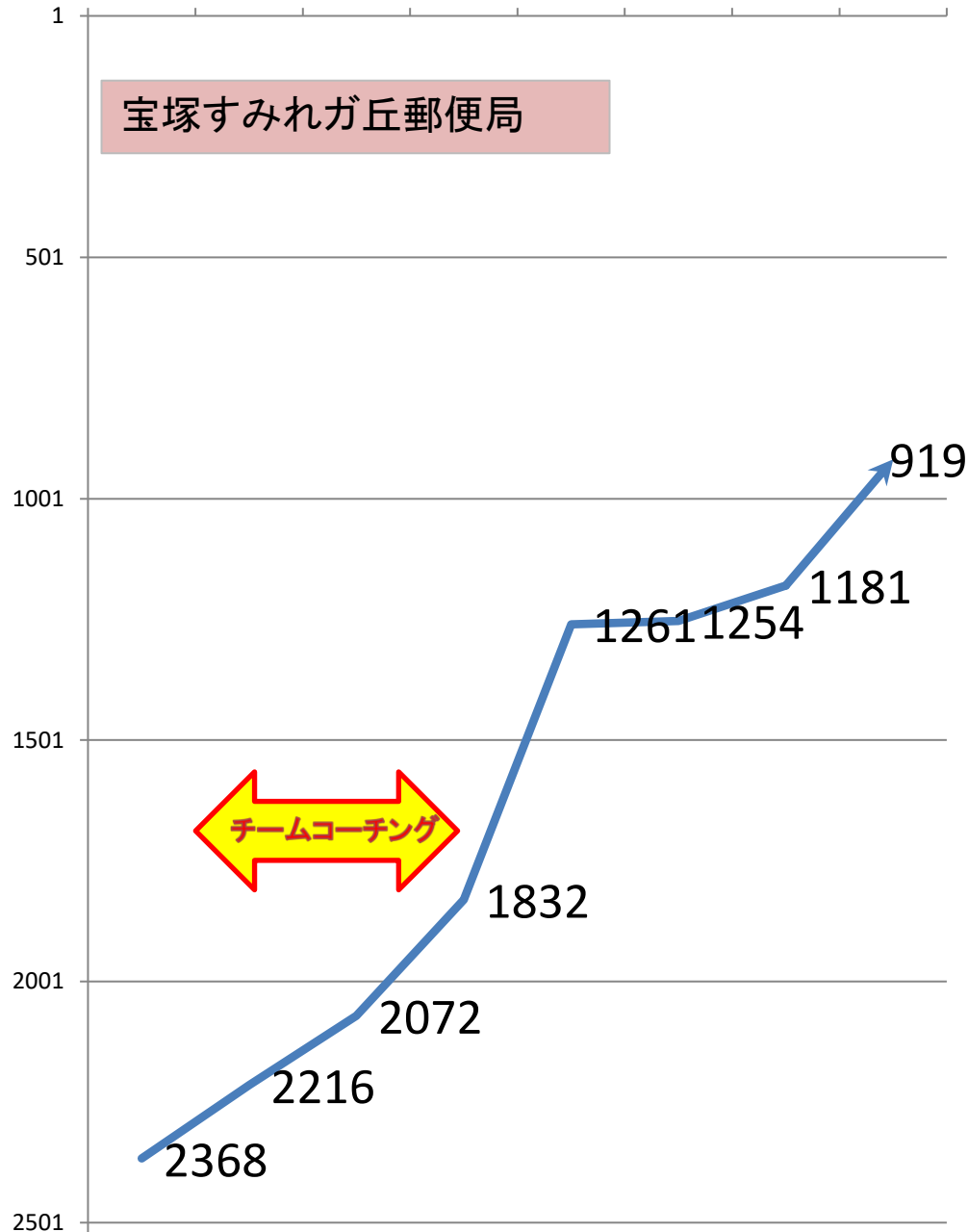
チームコ

4月 6月 7月 8月 9月 11月 2月 3月

宝塚すみれガ丘郵便局

54局中

3位





三田武庫

近畿エリ

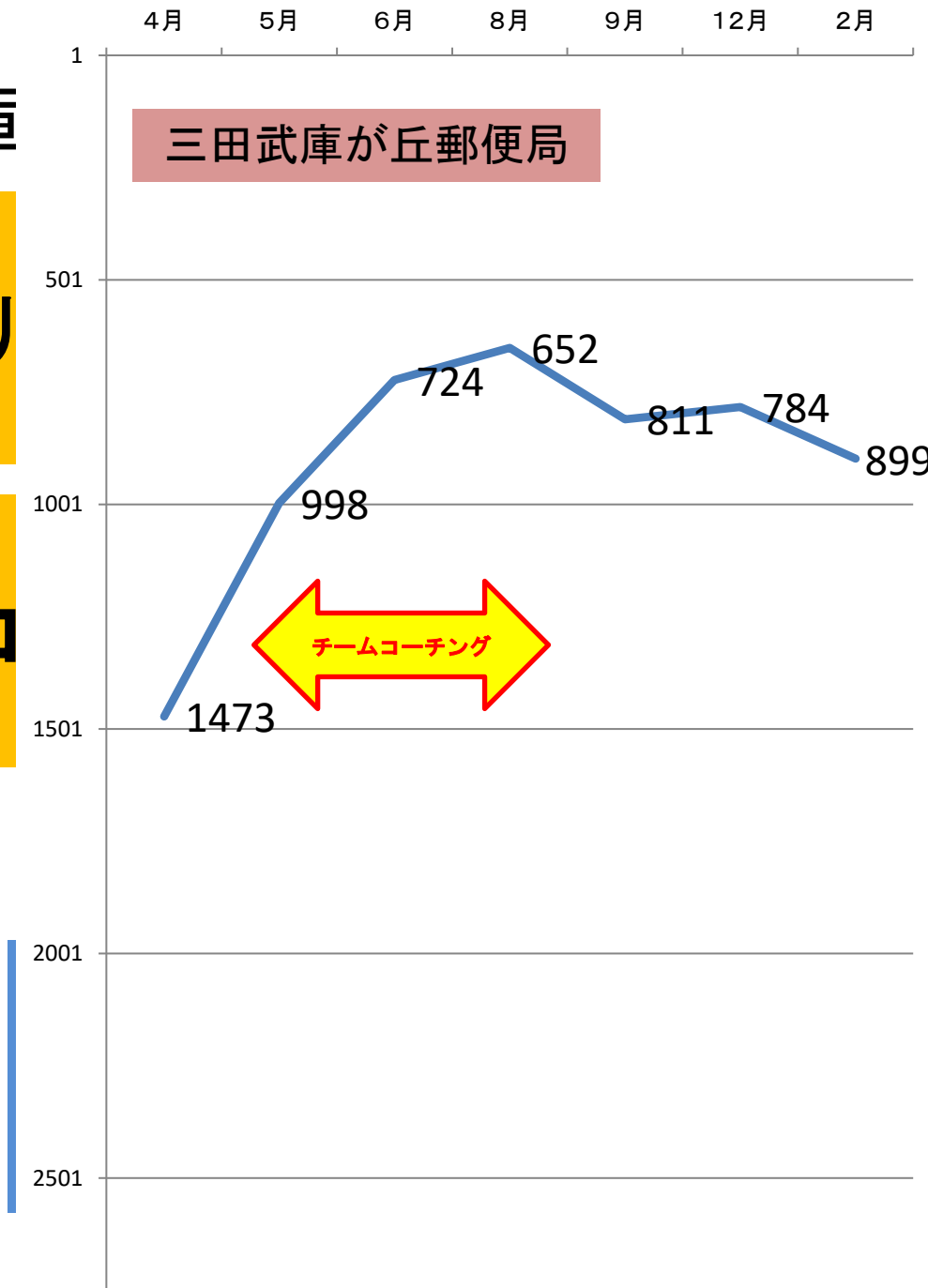
チームコ

三田武庫が丘郵便局

の推移

54局中

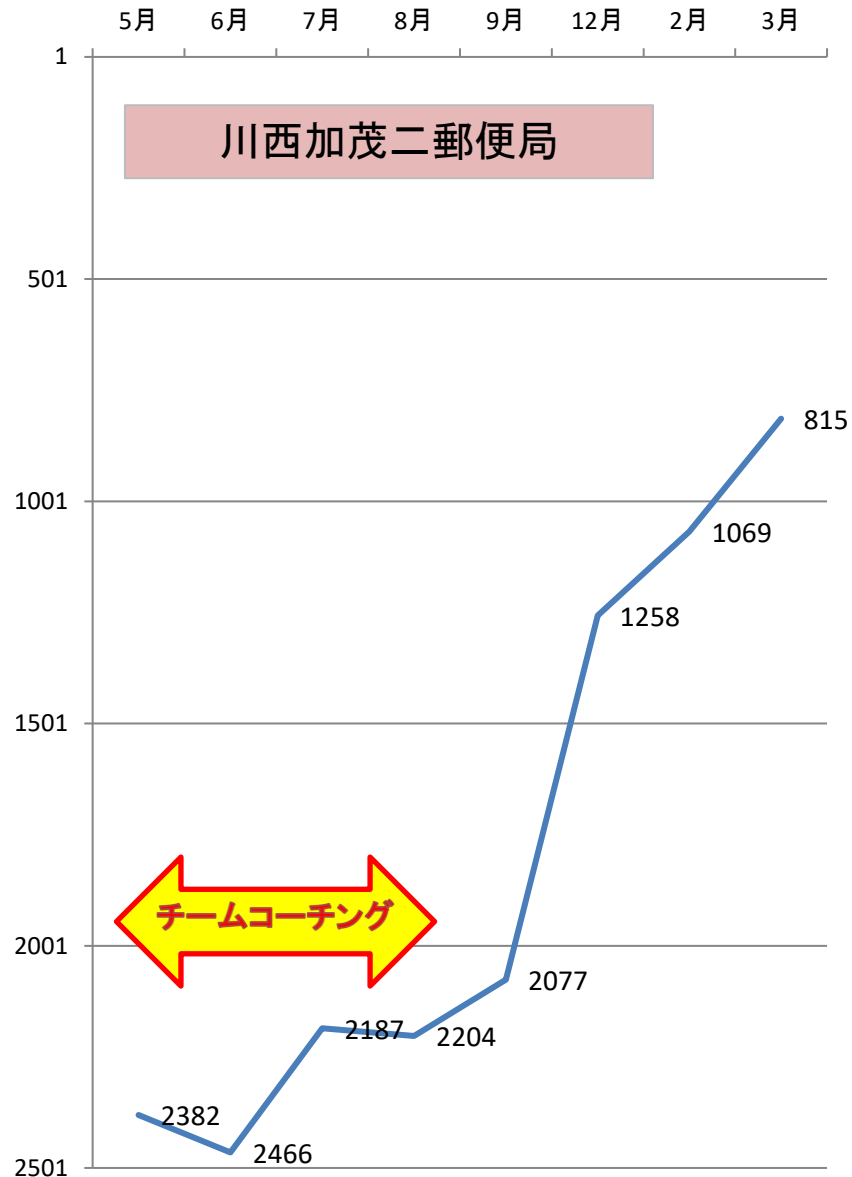
3位



川西加茂

近畿エリ

チームコ



2754局中

382位

位

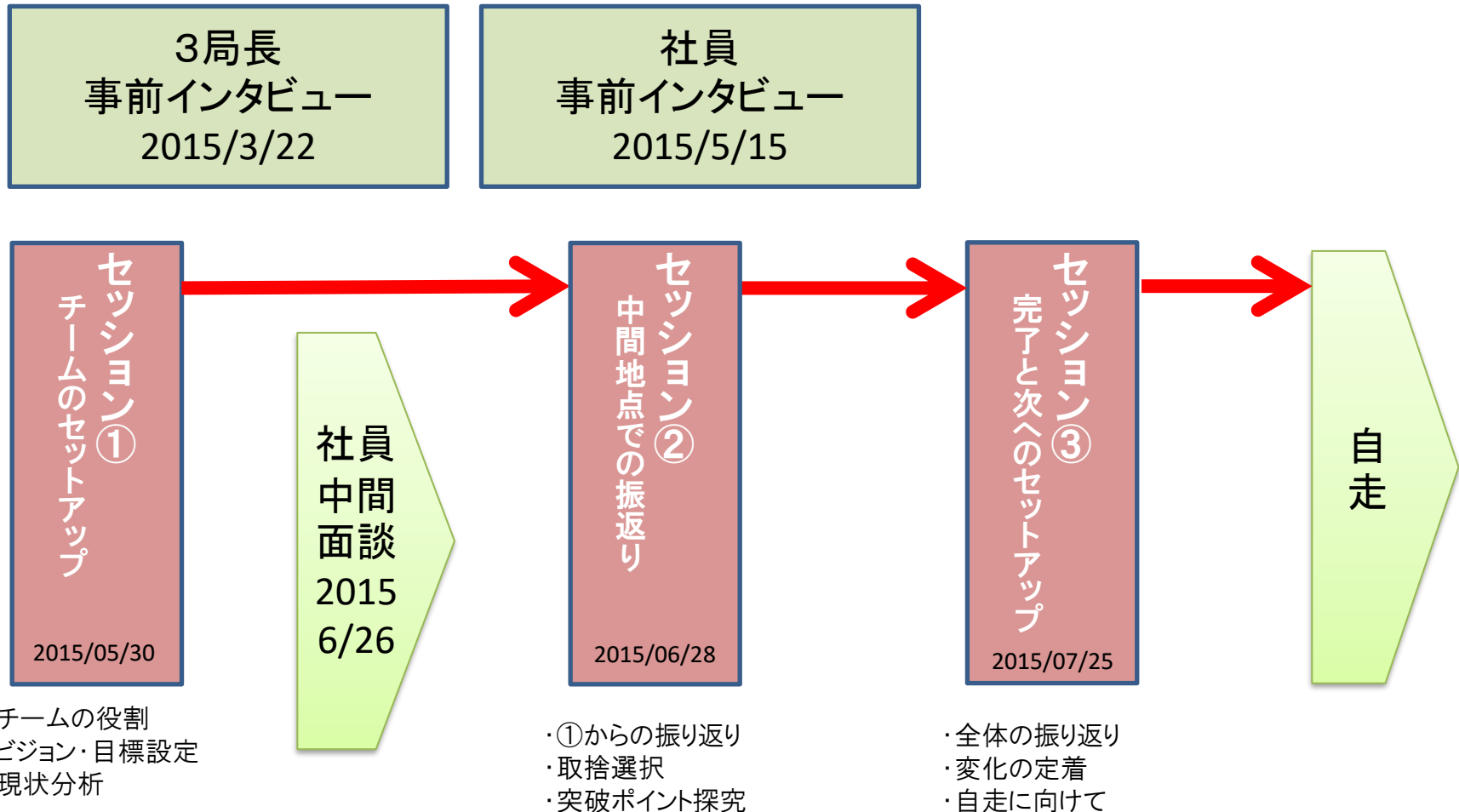
「チームコーチングを導入したことで
何が変わりましたか？」

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

↓ だからこそ

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、活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」

JPスタイル		社風改革の基本的考え	
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	O	S	T
プライド (誇り)	お客様 視点	主体性	トライ (挑戦)
P プライド (誇り) 仕事の目的・意味等を理解し、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。		O お客様視点 お客さまに喜ばれ、満足していただくために、お客さまが何を必要としているのかを考え、行動することです。	
		S 主体性 当事者意識を持って、自分で考え、行動することです。	
		T トライ (挑戦) 良いと思ったら(意識改革)、やってみる(行動改革)ことです。	
 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 12種類

郵便事業

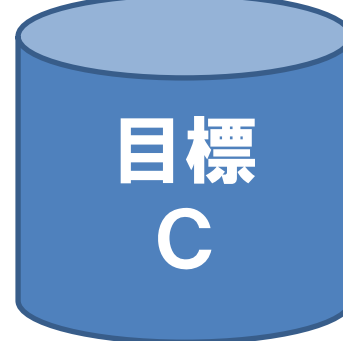
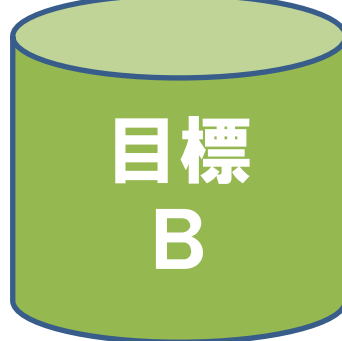
(切手・はがき・暑中はがき・
年賀はがき・ゆうパック等)

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)

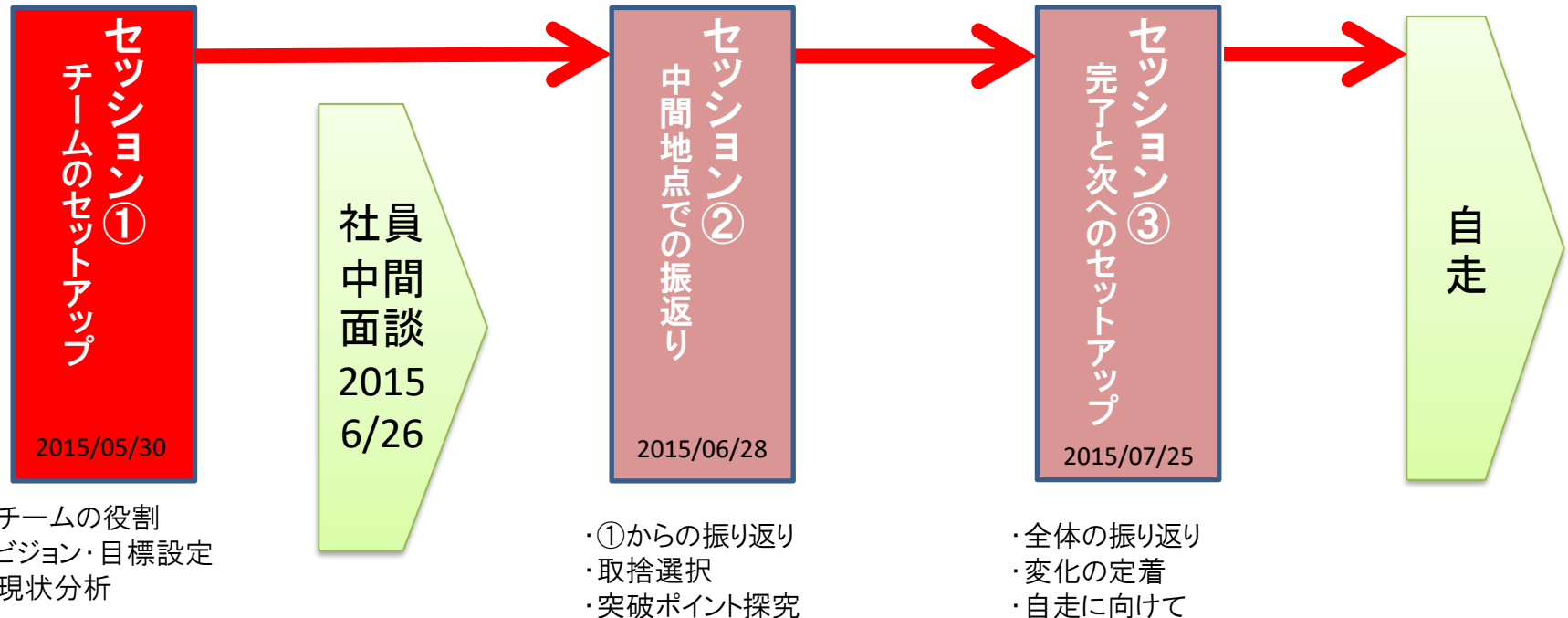




チームコーチングの流れ

3局長
事前インタビュー
2015/3/22

社員
事前インタビュー
2015/5/15



セッション1：チームセットアップ

①「私たちは誰か？」

価値

信念

役割



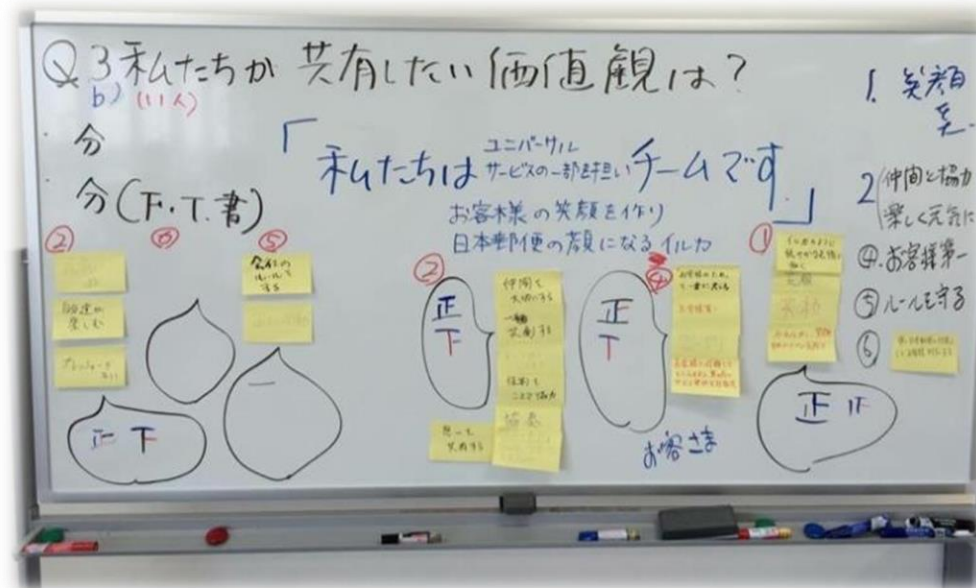
意見集約

「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」



現状の洗い出し

②現状は？

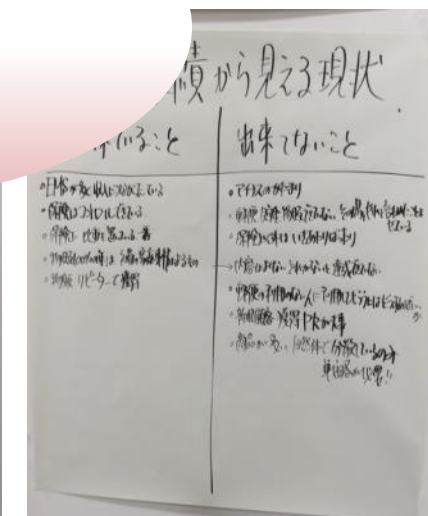
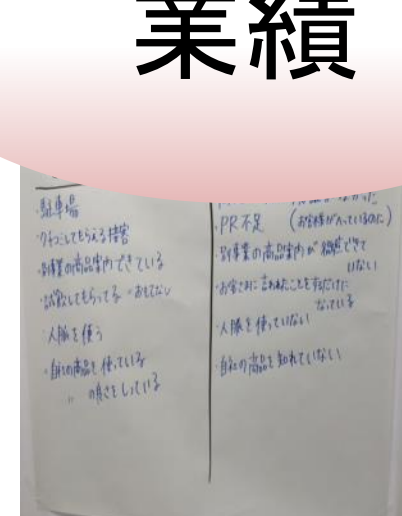
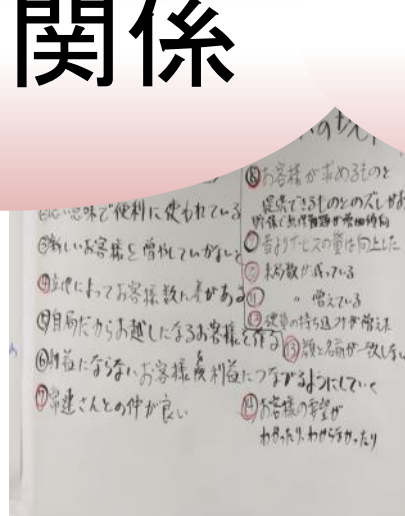
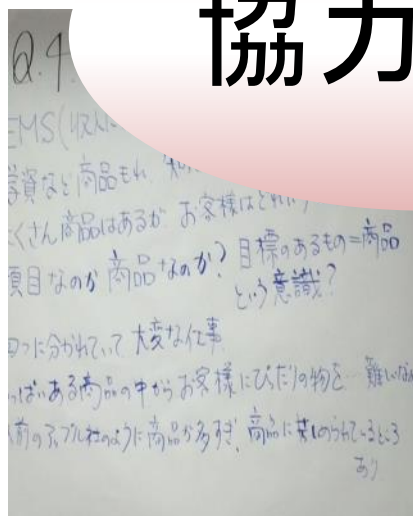
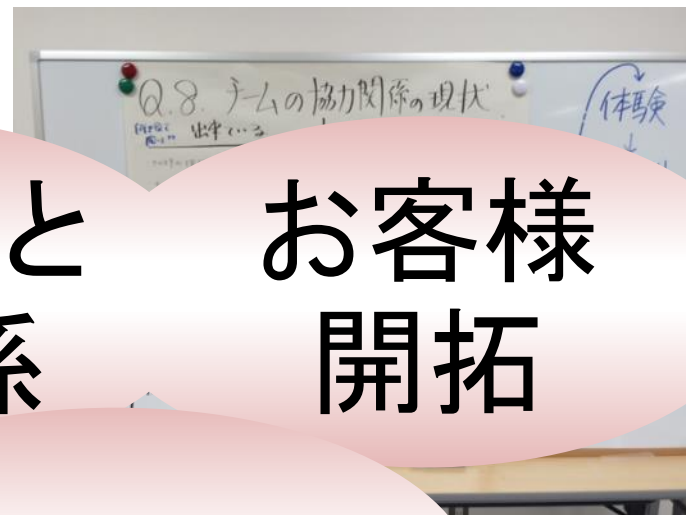
商品

お客様と
の関係

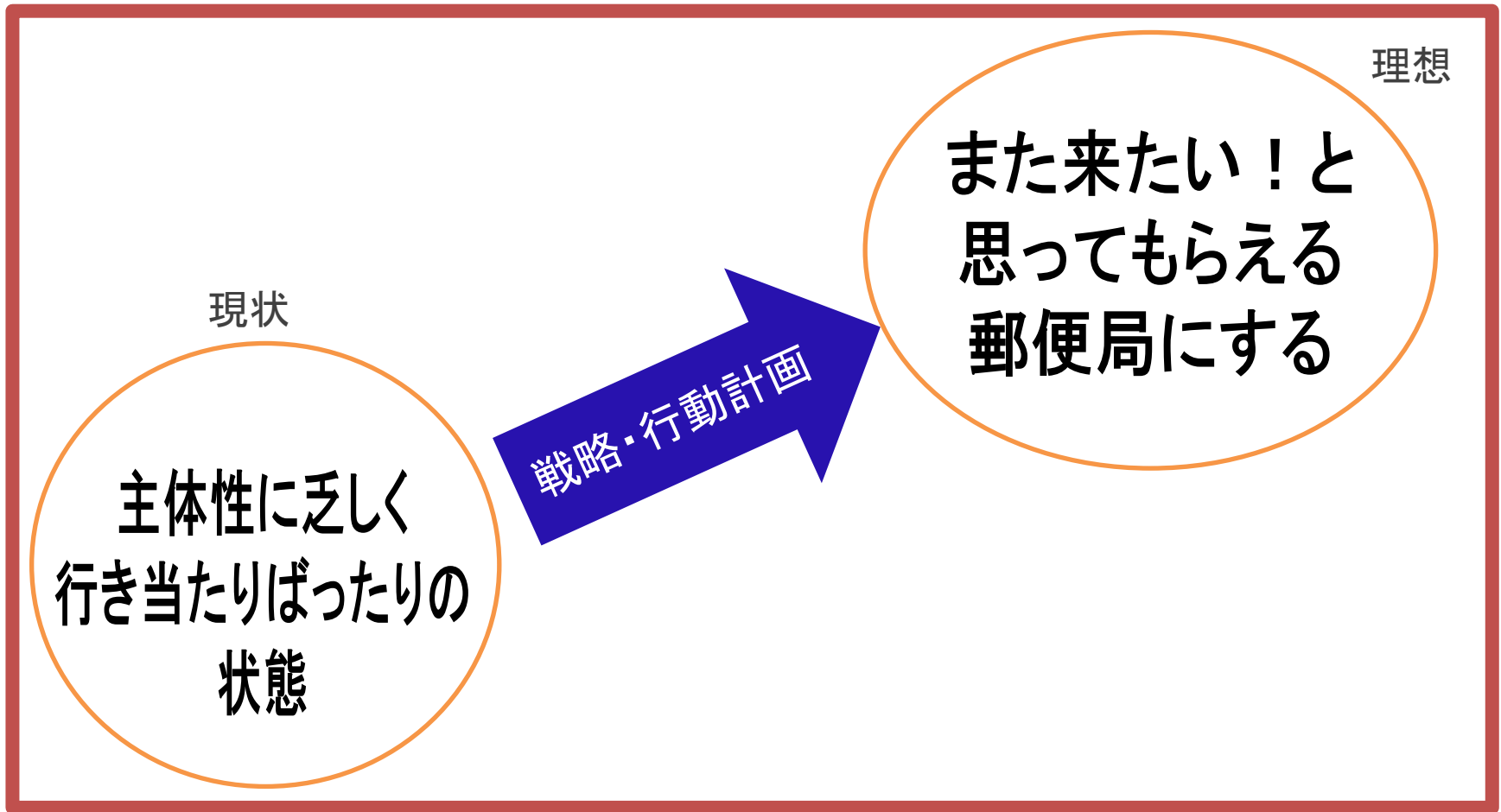
お客様
開拓

協力関係

業績



【例】三田武庫が丘郵便局の場合

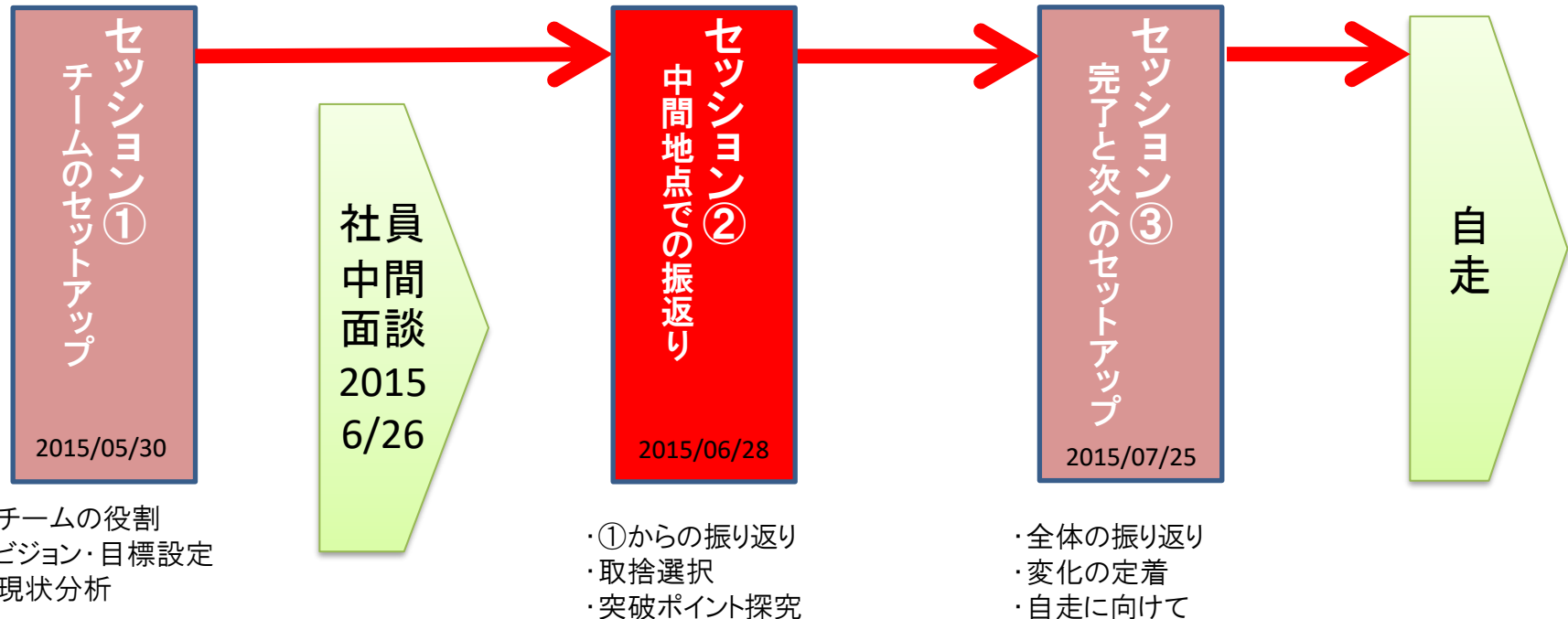


私たちのミッションは人と人とをつなぐことです。そのために協力して行動するイルカのようなチームを目指します。

チームコーチングの流れ

3局長
事前インタビュー
2015/3/22

社員
事前インタビュー
2015/5/15



セッション2: 中間地点での振り返り



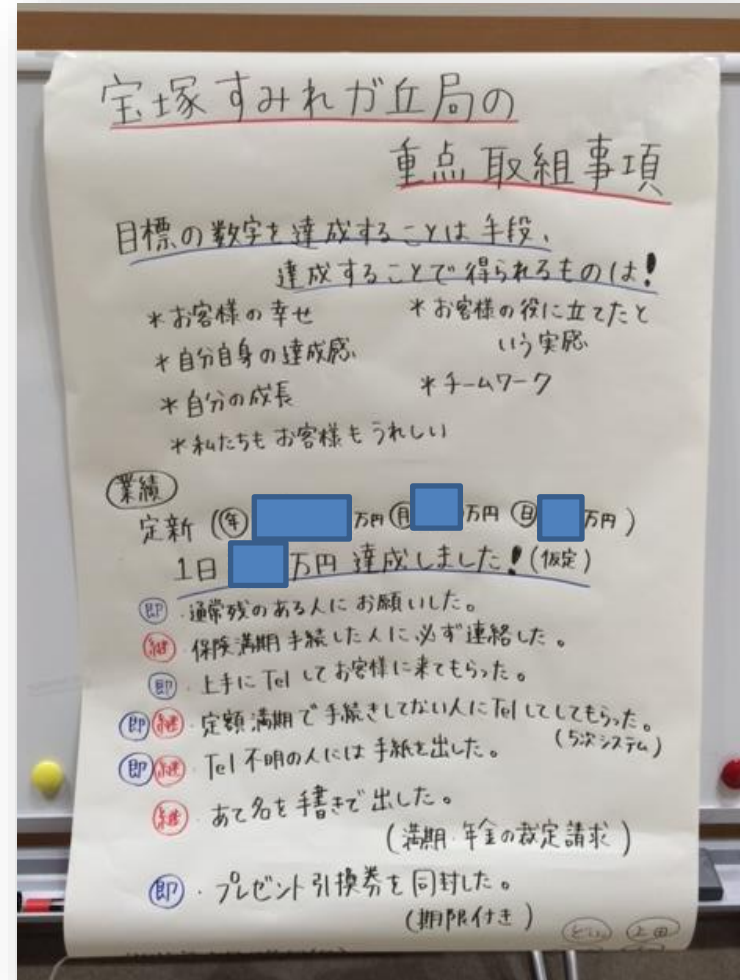
宝塚すみれが丘郵便局の場合

1. これをやらなければ
他の何を達成しても
意味のないものは？

⇒定額・定期貯金 新規預入

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

3. 目標を達成できたとしたら、
何をしてきたの？



宝塚すみれガ丘郵便局

貯金成績順位(単月)

6月期：2075位から(近畿支社内2754局中)

⇒ **7月期** **373位**に！

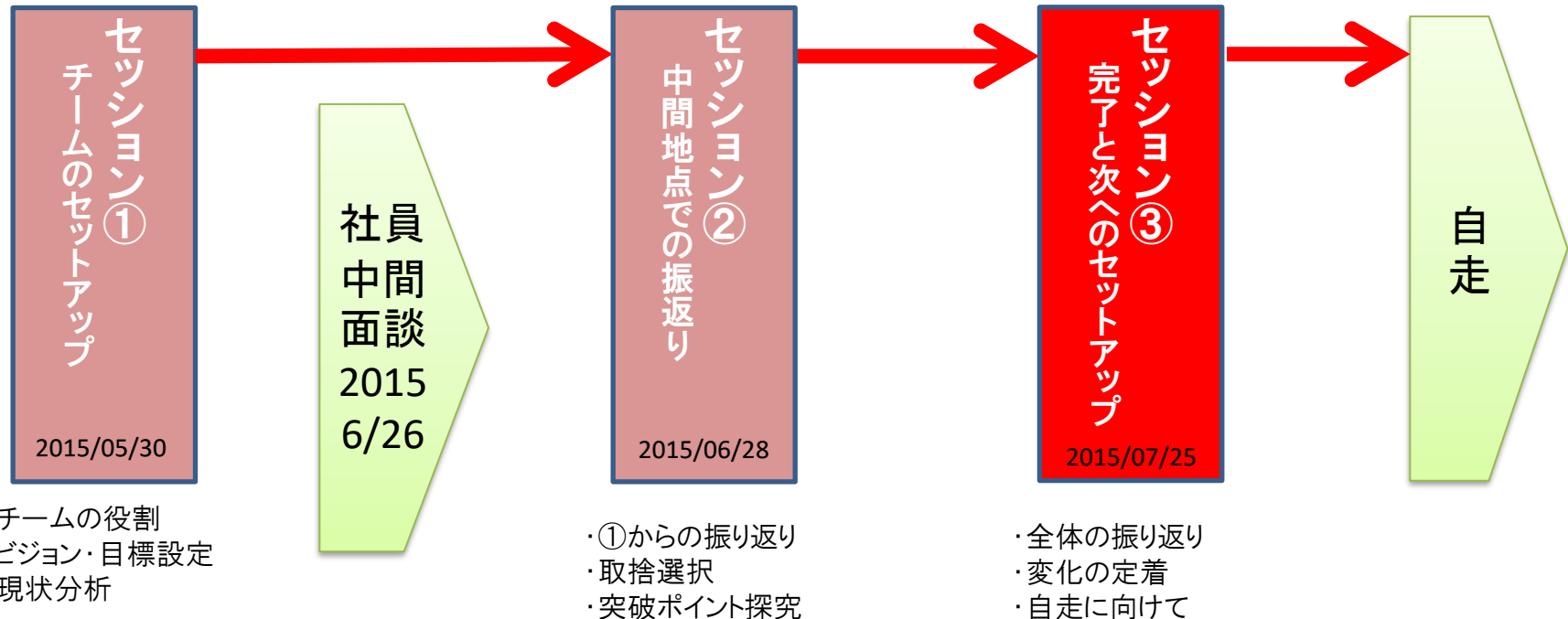


合言葉 「今日も自分との約束守れた？」

チームコーチングの流れ

3局長
事前インタビュー
2015/3/22

社員
事前インタビュー
2015/5/15



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？

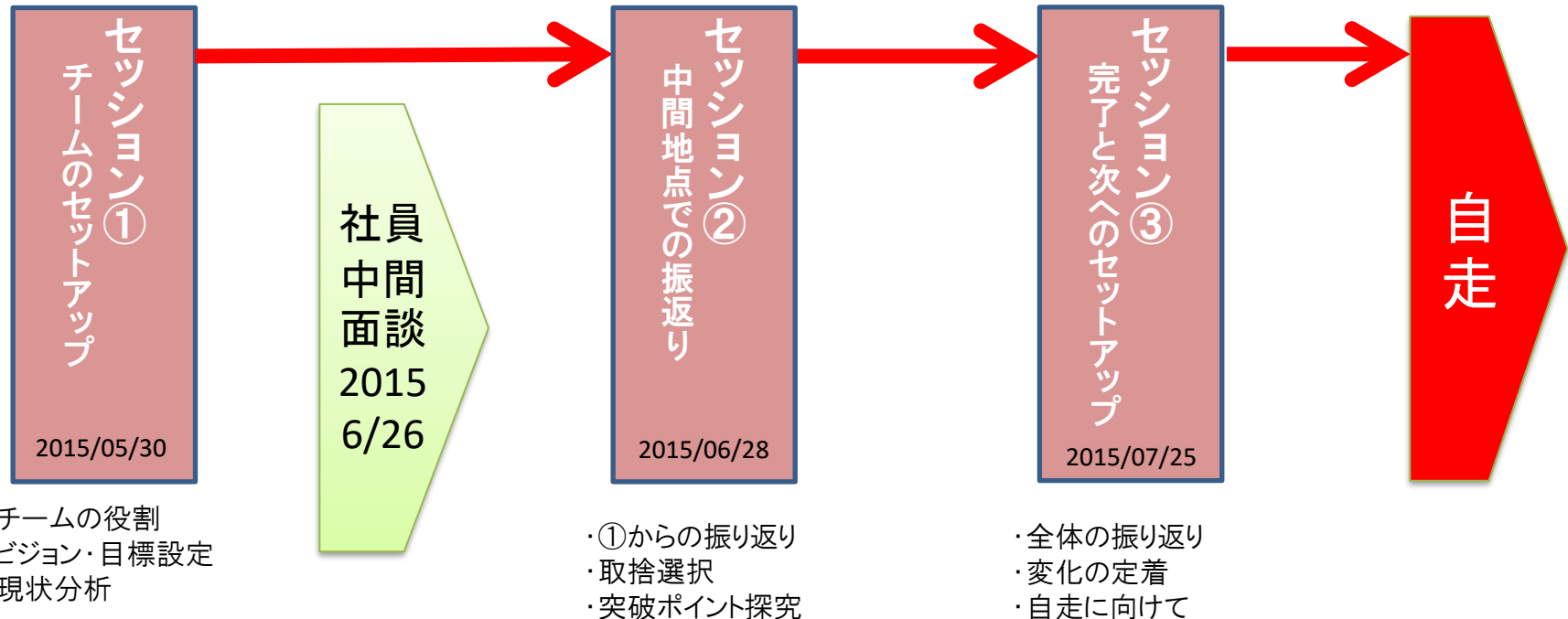


私たちの変化は？

チームコーチングの流れ

3局長
事前インタビュー
2015/3/22

社員
事前インタビュー
2015/5/15





*2016年4月
今年度がスタートして・・・*

自走



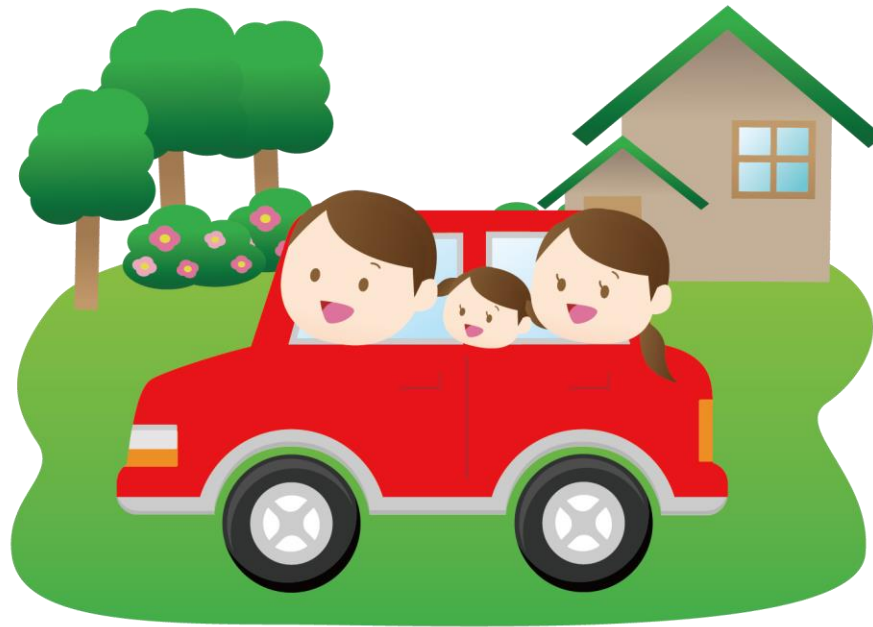
保険営業目標達成 三田武庫が丘郵便局



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**／2769局中



支社長表彰受賞

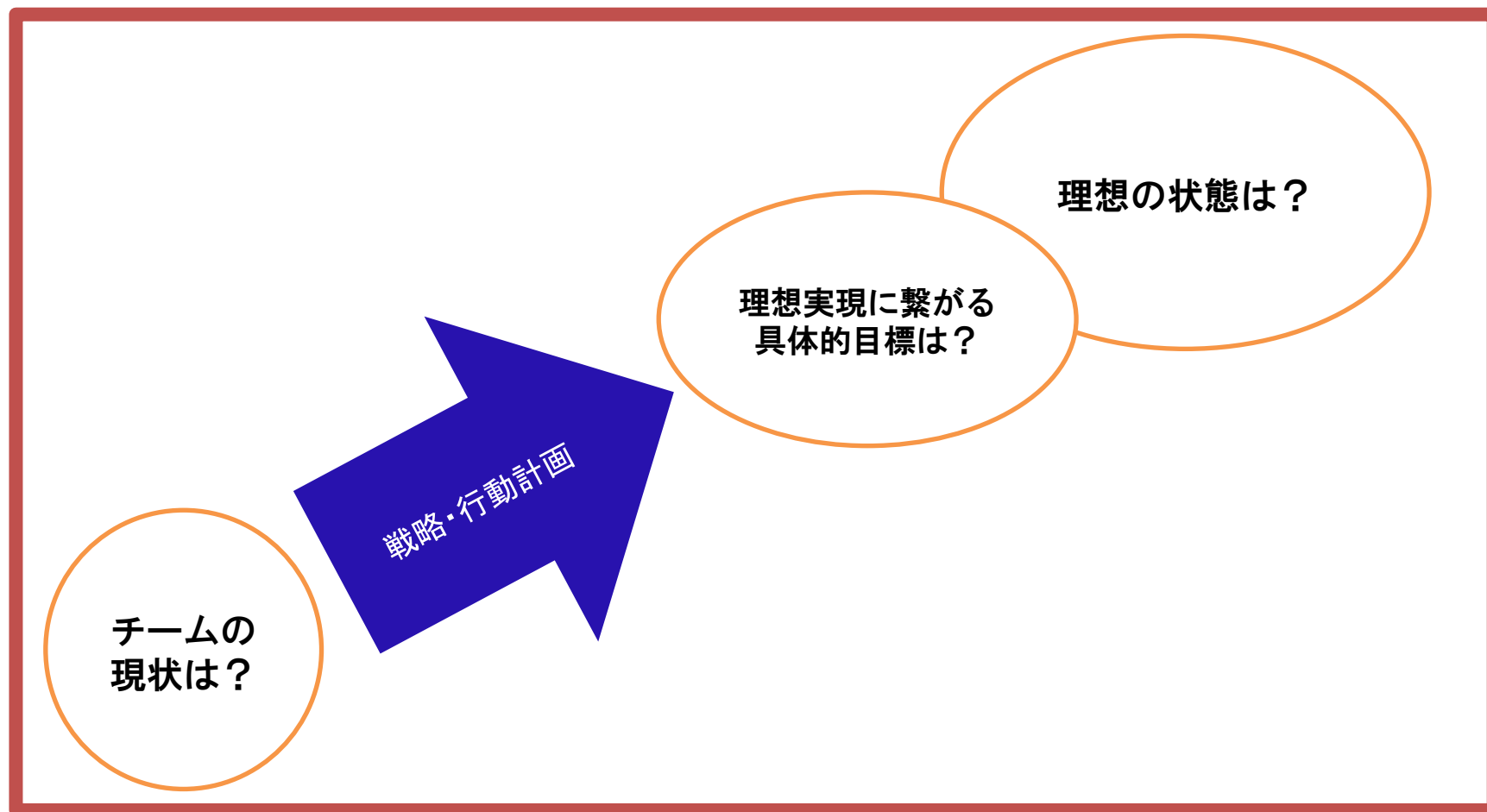


ばばばば
さん！

新年度を迎え
メンバーが変わった
宝塚すみれガ丘郵便局の
場合・・・

「メンバー全員で立ち止まって話し合う」





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ればいい」
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

JPスタイル

社風改革の基本的考え

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

プライド
(誇り)

O

お客様
視点

S

主体性

T

トライ
(挑戦)



日本郵政グループ

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！

