



ゆう ゆう  
郵便 × 結 本箱  
プロジェクト



令和4年度活動報告書

2023年3月22日 (水)



# 目次



## ◎ はじめに

1. 事業背景
2. 問題把握
3. 問題整理
4. 仮説
5. 検証方法
6. 結果
7. 問題の整理
8. 今後の展開
9. 感想



ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

はじめに

# 本報告書の位置づけ



本書は、令和4（2022）年度「一般社団法人 通信研究会 委託研究事業」（研究代表：林靖人）として、**新たな郵便局（店舗）ブランドを検討**するために実施した**アクションリサーチ**※の結果をまとめたものです。

## ※アクションリサーチ

ドイツの心理学者レビンが提唱。社会が抱えるさまざまな問題のメカニズムを、研究者と個々の問題の当事者の相互作用や実践を通じて解明し、得られた知見を社会生活に還元して現状を改善/新たな価値創造を狙う研究。

調査・研究は、**信州大学生による「郵×結 本箱プロジェクト」チーム**が、中心となって実施をいたしました。また地元の郵便局及び多くの方々の協力によって実施することができました。記して感謝を申し上げます。

# プロジェクトチームの組成

## 課題解決実践ゼミの狙い

本授業は、新たな価値創造に向けて、**リアル**な社会の問題・課題解決に**実践**的に取り組み、その方法論を**経験知**として習得します。

①潜在価値発見

④実践とアップデート



②価値創出の課題分析

③解決策の立案（仮説）



4

## JRE 長野支社 観光人材育成事業

信大とJ Rが観光振興授業初企画 人材育成も目指す

2020/09/24

11月13日 シニア



説明を受けながら見学する学生たち

信州大学（本部・松本市南3）とJR東日本長野支社（長野市）は本年度後期授業として観光振興や観光人材育成を目的とする共同講座を開講する。23日は、学生向けのプレイベントとして松本駅の視察を実施し、1～4年生11人が駅構内の見学や講義を通して同社の姿勢や観光への取り組みなどに理解を深めた。

見学は2グループで交互に行い、社員の案内で外国人旅行者用の窓口やホーム、停車中の車庫などを巡った。観光ポスターや特産品による地域PRの工夫、社員がホームの柱に設置した改札口の案内標識などを確認したほか、駅から観光地までの2次交通サービスの説明も受けた。学生たちは熱心にメモを取りながら、ICカードの普及状況を確認するなど積極的に学んでいた。

最終学年1年・沼田悠也さん（19）は「当たり前に思っていたことに、気づきや工夫があった。観光の取り組みでは、駅の中とは必要が違う」と話していた。



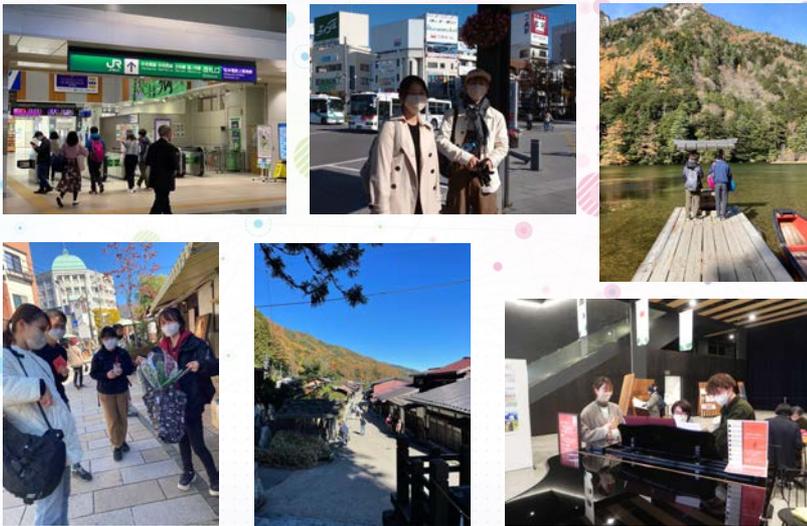
- **観光人材の育成**  
観光専門知識を有する人材  
変化やニーズを分析できる人材  
新しい価値を創造できる人材  
地域の魅力を伝え、活用できる人材
- **松本駅周辺エリアの観光課題解決**

6

本プロジェクトは、信州大学とJR東日本長野支社が共同で実施してきた「**課題解決実践ゼミ**」**OBメンバーを中心に組成**されました。2年ぶりに集結し、各自が蓄積してきた「**実践経験**」・「**知見**」を今回のプロジェクトに注ぎ込みました。

# 調査研究の手法

## フィールドワーク・実証実験



10

## 理論と実践の循環から創新へ

### 知の創造に向けた好循環

=問題解決の好循環 = 地域は最も身近な世界・社会の縮図



12

本プロジェクトは、「**アクション・リサーチ**」方式で実施しました。  
実践論を意識し、調査・研究結果の**社会実装（事業化）**を前提として、  
取り組みを進めてきました。



# 学生メンバー1



氏名

所属

米澤 翼

信州大学  
経法学部 3年

岸野 奏

信州大学  
人文学部 3年

林 滢漢

横浜国立大学  
都市科学部  
建築学科 2年

沼田 悠也

信州大学  
繊維学部 3年





# 学生メンバー2



氏名

所属

山田 皓稀

信州大学  
工学部 3年

宮崎 愛斗

信州大学  
経法学部 4年

大本 倫成

信州大学  
人文学部 4年





# 教職員 メンバー



氏名

所属

林 靖人

学術研究・産学官連携推進機構  
社会連繋推進本部  
本部長 / 教授



柳澤 美彩

学術研究・産学官連携推進機構  
社会連繋推進本部  
研究支援推進員





# 協力機関・協力者の方々



記して感謝を申し上げます !!

## 機関名

## 協力内容

日本郵政グループ  
松本元原郵便局

- ・郵便局の現状に関するヒアリング調査
- ・事業設計アドバイス
- ・実証実験フィールド

日本郵政グループ  
長野県中信地区郵便局 関係者

- ・ヒアリング

信州大学  
教育学部附属幼稚園

- ・実証実験（ユーザー）

信州大学  
学術研究・産学官連携推進機構

- ・ユーザーニーズに関するヒアリング調査協力

ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

# 1. 事業背景

# 1. 事業背景

## ・ 調査研究のきっかけ

### Special Interview



林先生「学問が社会問題を理解するのは役立つ  
心算の紹介など有名な事例として、「吊  
り橋効果」というのがあります。高い吊り橋  
の上で意中の相手に告白すると成功の度合  
いが高まるというのを聞いたことがないで  
しょうか。これは、吊り橋から下を見る恐  
ろさで不安や恐怖、緊張を感じてドキドキする

「なぜ地方創生に関わりを持たれるように  
なったのでしょうか？」  
林先生「学問が社会問題を理解するのは役立つ  
心算の紹介など有名な事例として、「吊  
り橋効果」というのがあります。高い吊り橋  
の上で意中の相手に告白すると成功の度合  
いが高まるというのを聞いたことがないで  
しょうか。これは、吊り橋から下を見る恐  
ろさで不安や恐怖、緊張を感じてドキドキする

しかし、人間はその状況下で魅力的な女性と  
接しているのだから、その原因を恋愛感情に  
よるとするのは、どうしてもきまりが悪い  
と認識することがあります。「吊り橋効果」とは、  
「種々な行為を目的とする」ということ  
で、起こっていることを観察して、こうい  
う力が働いているのだから、これを立って、こ  
れはこう変えたら方向に動くのではないかと  
実感する。「北風と太陽」ではないですが、押  
しと引くというものが白黒と黒白と混ざった  
同様の観点で、普段の研究テーマでは「プ  
ラント」を扱っていますが、これが地域ブラン  
ドに発展して、地方創生に関わりを持つ  
きっかけになりました。例えば、ペットポ  
ストにラベルが貼られています。それを外し  
てみるのは意外に難しいことに気がつきます。  
ここで重要なのは、私達がラベルから喚起思  
起される情報に左右されて判断や行動をして  
いることです。ブランドも全く同じです。  
分かりやすい事例として、  
こうした効果は、地域の特色・産品・地域ブラン  
ドでも見ることがあります。京都府と宮城県が、  
北海道産、信州産と名がつくとイメージが変  
わるのではないのでしょうか。このことが地域

### 特集 地方創生のいま、地域を元気に！ ～地域の暮らしを支える仕組みと人づくり～

## 林 靖人、信州大学学術研究・ 産学官連携推進機構教授に聞く

### ミカタを変える価値を生み出すブランドづくり 未来への挑戦、郵便局と大学の「連繫」を期待

聞き手 一般社団法人 通信研究会 編集長 山本英樹

林先生「信州大学に文系、理系、医学部も言  
めて八学部あります。それぞれの学部で研究  
や教育が展開されているわけですが、今の世  
の中、「一環だけで問題を解決できることは  
ありません。横断的にかんじて、繋ぎあわ  
せていくか、連携によって問題解決に取り  
組むことが重要です。私の所属する「学術研  
究・産学官連携推進機構（SUIRLO）」は、  
全学領域として学部間を繋ぐだけではなく、  
企業や行政、地域住民など学外組織とも繋  
いで、新しい研究プロジェクトを創造したり、  
社会問題を解決することを目指しています。  
次に、私の専門分野ですが、「感情情報学」  
と言います。心理学をベースに人の感覚や感  
情のメカニズムを研究し、人々を動かす情報  
デザインすることを研究しています。  
例えば「ポイ捨てをするな」という表示の  
代わりに、「ごみ箱の上にポストポールの  
グローバルポストが備え付けられていること  
を想像してみてください。想像が悪いと思われ  
るかもしれませんが、これまでポイ捨てして  
いた人が、道徳的にグローバルポストにみ入

ようとして、人の心が動かないと物事は動き  
ません。一番やらなかったら、人から、あ  
るべき方向に動かすようになる。そう  
いった「ワカケ」をつくり、種々なパターン  
で活用して、人が人を動かす最初の二歩であ  
り、社会を動かすインパクトを生み出す  
では「シカケ」とは何か。これは、ついに  
いくばくなく、無理なく普段とは行動を変えたく  
なる。そんな「情報のデザイン」のことです。  
行動経済学では、「ナッジ」とも言われます。う  
まいシカケは、コミニケーションとしても  
重要であり、これが産学官・地域の連携業務  
にも極めて有効なんです。  
なお、シカケを本気で出す上では、大事なことは  
「ミカタ」を変えることです。物の捉え方、つ  
まりステレオタイプ（固定観念）でこうだと  
決めつけて物事を見るのではなく、裏側ある  
いは横から見るような目標を作る。物のミカ  
タを変えることと同時に、一緒に動いてく  
る人を作る。面白そうなシカケを作って、ミ  
カタ（見方）を変えること、ミカタ（見方）を  
作ることを一つのポイントにしています。  
以上のことからお分かり頂けると思いますが  
が、シカケのベースにあるのは、人の「ココロ」  
です。人が何を考えているのかは他人には  
全く分かりませんが、それをどうやってらら把

通信研究会機関誌である 通信「耀」2022年1月号において、ブランドづくり及び大学と郵便局の連繫についてのインタビューをいただくことがきっかけとなって、本研究がスタートしました。



# 1. 事業背景

- ・ 調査研究目的（本事業のミッション）

## 目的①

大学生の視点を生かした**新たな郵便局ブランド**の創出と郵便局の利活用の在り方について提案する

## 目的②

郵便局が地域連携の**コーディネーター**役に期待される役割とは何かについて提案する

# 1. 事業背景

## ・ 問題（先行研究の整理）

### ◎ 現状：ブランド認知の中心となる世代の特徴と問題

- ・ 郵政グループ事業の主な利用者は、中高年の女性が多い
- ・ 現時点でのサービスに慣れ親しむ世代は、いわゆる「**アナログ・慣習型行動**」が中心\*1となる
- ・ 慣習が減少、世代としても今後は減少することとなる

### ◎ 今後：ブランド認知の中心となる世代の特徴と問題

- ・ 次世代は、「**デジタル・イベント型行動世代**」\*2が中心へ
- ・ 事業内容や事業提供方法のスイッチ/スライドを行い、ブランドイメージの生まれ変わり（Rebirth/Reborn）が必要

\*1. **アナログ・慣習型行動世代** ……年賀状、お歳暮など社会的風習に慣れ親しんでいる

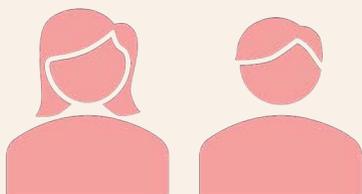
VS

\*2. **デジタル・イベント型行動世代** ……感情が動くイベントには親しむが、慣習には無関心

# 1. 事業背景

## ・ 調査研究の実施方針（ターゲット設定）

### ターゲット



従来の年賀状やお歳暮などのように慣習を行動規範とするのではなく、自身の感性に響くことに関心が高い世代。また、繋がりにおいてデジタルツールが日常・手足のように浸透している世代における郵便局を考える。



### ペルソナ（詳細なターゲット設定）

- 代表として、**大学生を対象**とし、その中でも特に**信州大学生**を設定する。
- 大学生の行動を想定し、**キャンパス所在周辺（生活圏）にある郵便局**、特に**松本キャンパス周辺に存在する郵便局を想定**する。
- リアル・オンラインでの接点拡大となる方策を模索する。

# 参考：

## ・ 信州大学周辺の郵便局配置状況



本プロジェクトの  
実施にあたっては、  
元原局の皆様  
全面的にご協力を  
いただきました。



ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

## 2.問題把握（設計編）

## 2.問題把握

### ・調査研究にあたっての現状把握（事前調査）

#### 【調査概要】

- 内容：大学生と郵便局と関わり、認知内容、期待等を把握する
  - 仮説：かなり認知が希薄なこと、接点が薄いことが懸念される
  - 調査方法：GoogleFormsを用いたウェブアンケート
  - 実施期間：2022.5.24～2022.5.31
  - 調査項目（概要/詳細は後述）
    - 郵便局との物理的距離感や来店頻度
    - 学生の郵便局の利用状況、利用内容
    - 郵便局に対するイメージ
    - 郵便局との関わりに関するエピソードや期待
- ※先行研究を元に上記設問や回答選択肢を作成した

# 2.問題把握

## ・ 実際のアンケートページ



### あなたにとっての郵便局

◆本アンケートの目的：

本調査は、みなさんが、日常生活の中で郵便局（店舗）をどのような存在として捉え、関わりをもたれているかをお伺いするものです。本調査を元に、信州大学と地域の郵便局が協働して、今後の店舗の在り方や存在意義等を検討します。また、併せて実証実験等を通じて、新しい郵便局に向けたアクションに繋げるために実施をいたします。

◆アンケートの依頼対象者：

ご自身で郵便局等を"利用する可能性"がある全ての方を想定しています（ただし、本調査では、回答の正確性等も考慮し、左記を中学生以上で定義し、ご自身で直接訪問可能な方とします）。

なお、"普段ご利用が無い方"も回答可能な内容です。様々なお立ち場の方からの意見を募集しております。

◆アンケート実施期間：

2022年5月24日（火）13:00～5月31日（火）23:59

◆アンケート実施主体：

- 信州大学 未来の郵便局検討プロジェクト（仮称）
- ・ 責任者：信州大学 総合人間科学系 教授 林靖人
- ・ 問合せ：[yhayashi@shinshu-u.ac.jp](mailto:yhayashi@shinshu-u.ac.jp)

-----  
本調査は、一般社団法人 通信研究会による助成研究事業として実施をしております。みなさまから頂いたアンケート結果等は集計・分析等を行い、研究資料として活用することや個々の回答を特定しない形で報告等をさせて頂くことがあります。その旨ご了承の上、回答をお願いします。

将来顧客となる"大学生"を中心に、中高生～社会人まで、20～40歳台がボリュームゾーンになることを想定して実施



<https://forms.gle/yHnSo6yWEcuJtLqAA>

## 2.問題把握

- ・事前調査の内容設計 ①

<https://forms.gle/yHnSo6yWEcuJtLqAA>



### 1.あなたのことについて

…デモグラフィカル/サイコグラフィカルな回答者属性

(分析時の切り口であり、基礎集計時の独立変数/説明変数)

#### ◎具体的な質問内容

- ・年齢
- ・性別
- ・職業（実際にはライフステージと題した）
- ・現在の居住地に住んでいる年数
- ・収入の得方（金額の多寡ではなくアルバイトか仕送りかなど）

# 2. 問題把握

・ 実際のアンケートページ

1

## あなたのことについて

### 1) ご年齢 \*

※あなたの現在の年齢をお答えください（整数のみ入力可能です）

回答を入力

### 2) 性別 \*

選択

### 3) 現在のお立ち場（ライフステージ） \*

選択

### 4) 現在の居住地にお住まいの年数 \*

※引越や進学等で離れた時期も含めて、概ねの年数をお答えください

選択

### 5) 現在の収入について \*

※あなたの状況に最も当てはまるものを回答ください。当てはまらない場合はその他に記載ください

- 特定の仕事等による収入はなく、お小遣いや仕送り等
- 特定の仕事をし、収入がある（※短期/長期アルバイト等も含む）
- 特定の仕事はしておらず、年金等を主な収入にしている
- 株式等の配当などを主な収入にしている
- その他: \_\_\_\_\_

## 2.問題把握

- ・事前調査の内容設計 ②

<https://forms.gle/yHnSo6yWEcuJtLqAA>



### 2.あなたの日常と郵便局について

…郵便局との接点

(物理的近接性、頻度・時間、行動パターン [質]、目的・関係性)

#### ◎ 具体的な質問内容

- ・居住地から最寄りの郵便局までの距離
- ・居住地において郵便局へ行く頻度
- ・居住地における郵便局店舗選択の基準
- ・郵便局の滞在時間
- ・郵便局において使用したサービス

# 2.問題把握

## ・ 実際のアンケートページ 2



### あなたの日常と郵便局について

6) あなたが、現在お住まいの場所から"最寄り"の郵便局はどのぐらいの距離に \*  
ありますか？

※厳密な距離ではなく、目安でお答えください。なお、自身が認識する以外の店舗を調べて回答する必要はございません。

選択

7) あなたは、現在お住まいの地域で、"郵便局" (店舗) に行くことが、どのぐ \*  
らいありますか

※店舗 (簡易郵便局含む) を訪れる/立ち寄る機会についてお答えください。なお、目的はATM利用や併設ポストへの投函でも結構ですが、郵便局店舗/敷地以外で、スーパーや大型商業施設など他施設のATM利用やポストの利用は、上記の訪問対象に含みません

選択

8) あなたが、現在お住まいの地域で、"郵便局"に行く場合、どのような理由で \*  
店舗を選んでいきますか

※普段の利用が少ない方も必要がある場面を想定し、自身の状況によく当てはまるものを選択してください。下記選択肢で該当しない場合は、その他でお答えください

- 自宅/現在の住まいから最も近い
- 通勤や通学の途中にある
- 学校や勤務先などの最寄りにある
- 行きつけのお店などの最寄りにある
- 友人や知り合いが当該の郵便局で勤務している
- 店舗施設 (駐車場や規模など)
- その他: \_\_\_\_\_

9) あなたが、郵便局を訪問した際の滞在時間はどれくらいですか \*

※訪問時の平均的な滞在時間をお答えください

選択

## 2.問題把握

### ・ 実際のアンケートページ

3



#### アンケートページ3

10) あなたは、郵便局のどんなサービスを使ったことがありますか \*

※ご自身で

- 郵便局内のATM（預貯金の預け入れ/引き出しや振込等）
- 商業施設等に設置されるATM（預貯金の預け入れ/引き出しや振込等）
- 郵便窓口（手紙や荷物の送付や受け取り、切手等の商品を購入）
- 郵便局に併設されたポスト利用
- 郵便局以外の場所に設置されたポスト利用
- ゆうちょ銀行窓口利用（銀行サービス利用・・・貯金、引き出し、振込等）
- かんぽ生命窓口利用（保険サービス利用・・・保険加入、保険金受取り）
- ワゴン等での地域特産物などの販売サービス
- その他: \_\_\_\_\_

## 2.問題把握

- ・事前調査の内容設計 ③

<https://forms.gle/yHnSo6yWEcuJtLqAA>



## 3.郵便局のイメージについて

- …エピソード
- …イメージ
- …期待

### ◎具体的な質問内容

- ・郵便局に関して印象に残っている/人に紹介したいエピソード
- ・郵便局に対してのイメージ
- ・郵便局に対して期待すること

# 2.問題把握

・ 実際のアンケートページ

4



Drive  
[https://drive.google.com/?usp=chrome\\_app](https://drive.google.com/?usp=chrome_app)

## 郵便局のイメージについて

11) あなたが、郵便局に関して印象に残ってる/人に紹介したいエピソードがあれば教えてください \*

※特になければ、その旨を記載ください

回答を入力

12) あなたが、郵便局に対して感じているイメージ（印象）を教えてください \*

※特になければ、その旨を記載ください

回答を入力

13) あなたが、郵便局に対して期待することがあれば教えてください \*

※こんなことがあればいいのに、こんな役割を求めているなどお聞かせください。特になければ、その旨を記載ください

回答を入力



ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

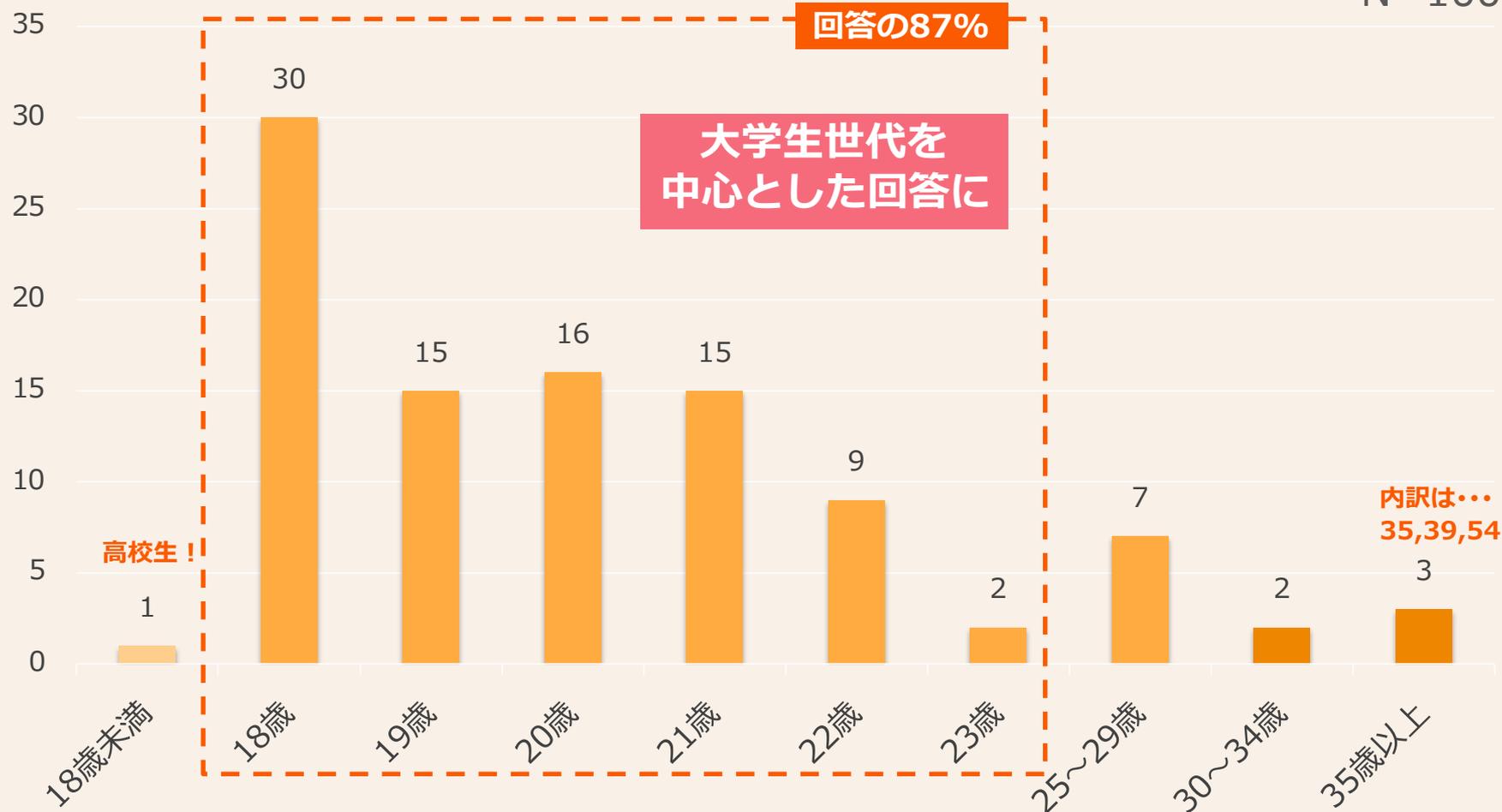
## 2. 問題把握（結果編）

100名から回答をいただきました

## 2. 問題把握

### ・ 事前調査の結果 ① 回答者の年齢構成

N=100

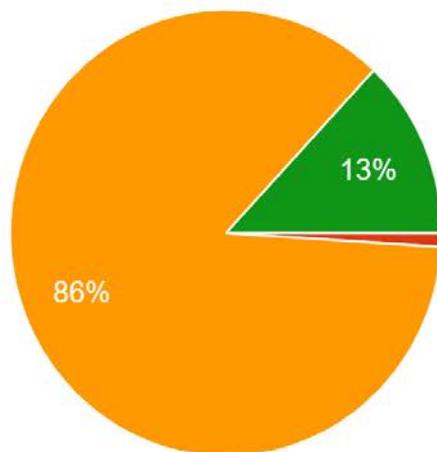


## 2.問題把握

### ・事前調査の結果

#### 3) 現在のお立ち場（ライフステージ）

100 件の回答



- 中学生
- 高校生
- 大学・短大生/大学院生/専門学校生等  
(※社会人入学者を除く)
- 社会人 (※就業の是非は問いません)

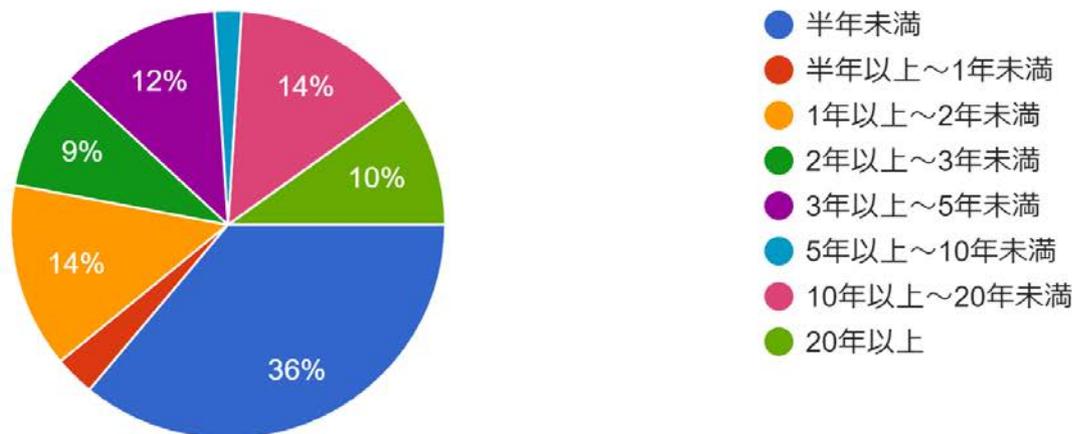
学生中心にアプローチしたこともあり、  
ほとんどが大学生の枠での回答

## 2.問題把握

### ・事前調査の結果

#### 4) 現在の居住地にお住まいの年数

100件の回答



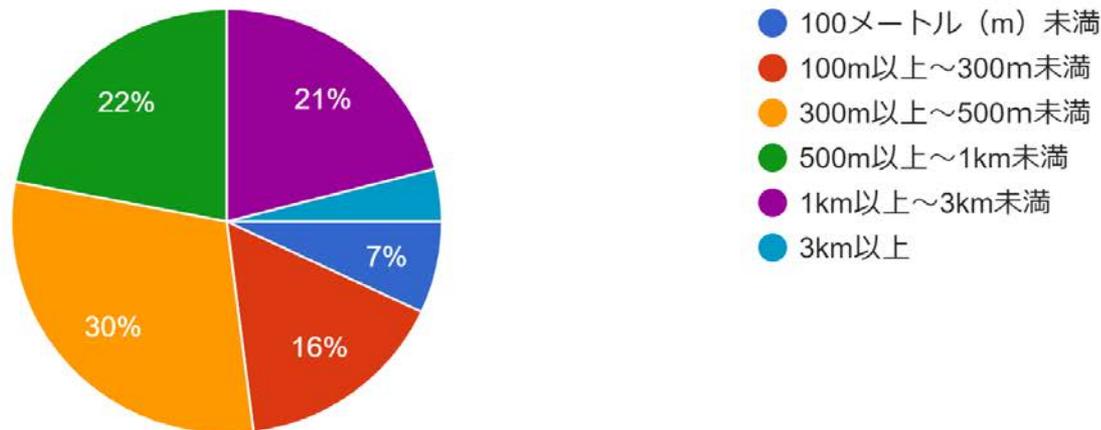
全体的に分かれたが、半年未満が多い  
18~19歳の方の回答が半数近いことも影響か

## 2.問題把握

### ・事前調査の結果

6) あなたが、現在お住まいの場所から"最寄り"の郵便局はどのぐらいの距離にありますか？

100件の回答



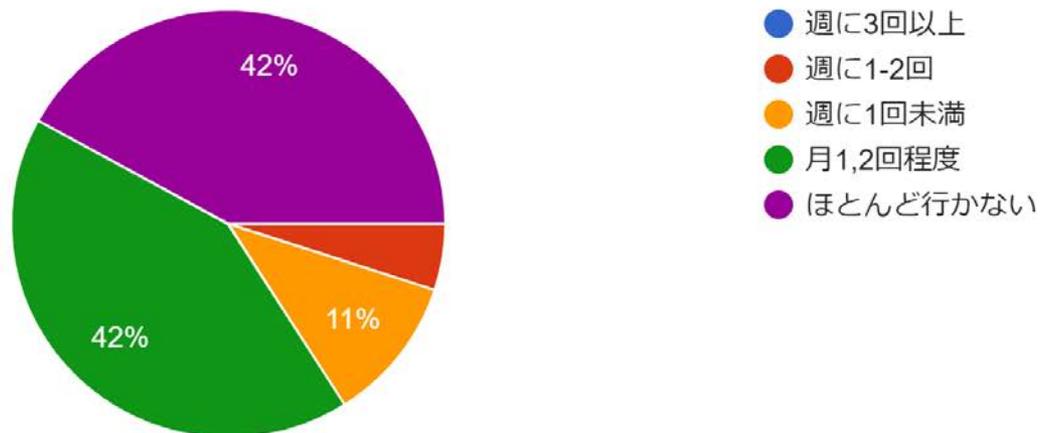
過半数は500m以内に郵便局があると回答

## 2.問題把握

### ・事前調査の結果



7) あなたは、現在お住まいの地域で、"郵便局" (店舗) に行くことが、どのくらいありますか  
100件の回答



月1・2回よりも少ない頻度が大半を占める  
週3回以上利用するとした方はいない

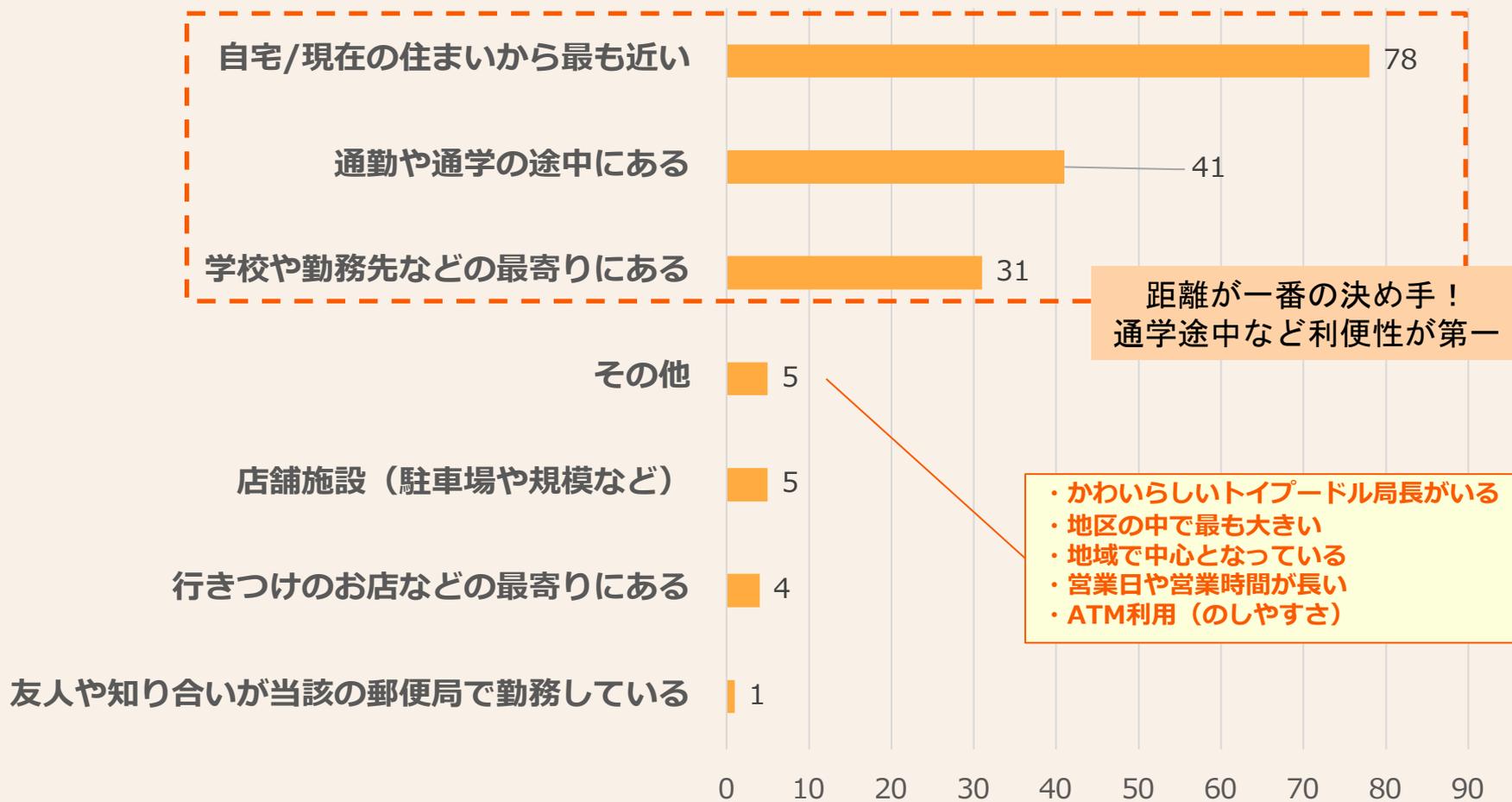
## 2.問題把握

・ 事前調査の結果

郵便局利用時の店舗選択理由



N=100 (※回答は複数回答)

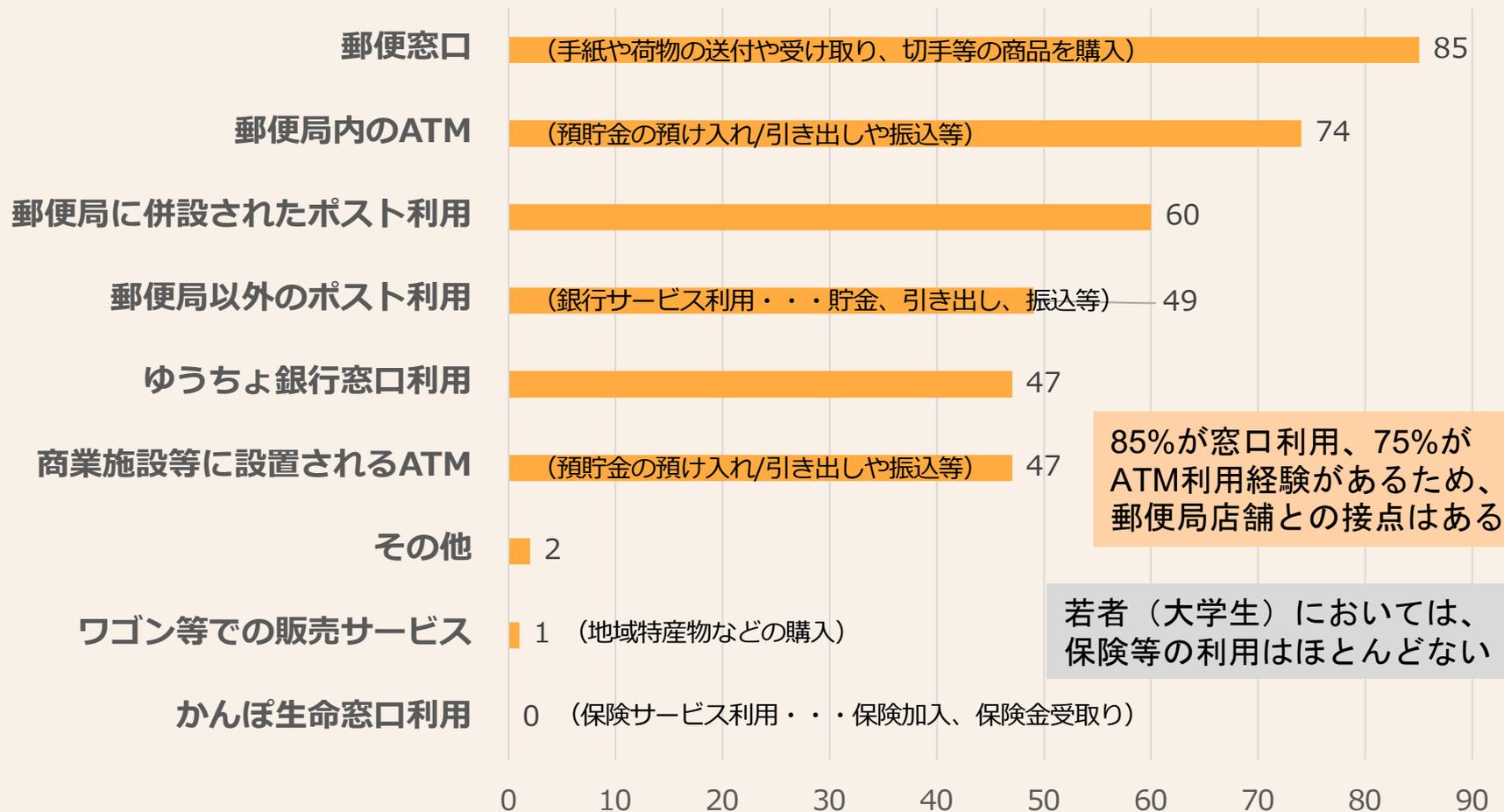


## 2.問題把握

### ・ 事前調査の結果 郵便局のサービス利用経験



N=100 (※回答は複数回答)



85%が窓口利用、75%がATM利用経験があるため、郵便局店舗との接点はある

若者（大学生）においては、保険等の利用はほとんどない

## 2.問題把握

### ・事前調査の結果



#### Q11 郵便局に関して印象に残っているエピソードについて (計39件以下抜粋 n=39/100)

- ・郵便局に自転車を停めたら、地域のお婆さんに「運転上手ね」と褒められた
- ・高校生のとき、大雨の日に普通郵便を出しに行ったところ、郵便局限定のラムネの飴を貰ったこと
- ・友人に手紙を出すために切手を購入し手紙を預けた際、「封筒かわいいですね」と言われ嬉しかった。
- ・配達してもらおうときなるべく安い価格で配達できるようおすすめしてくれる
- ・就活の際、窓口の方が非常に丁寧に対応してくれ、普通郵便でも確実に次の日中に届くよう地域担当者に渡してくれると約束してくれた。
- ・お年寄りに優しく声をかけていた
- ・共通テストの願書出すときに、「頑張ってるね」と窓口の人に言われた
- ・近くの簡易郵便局に、いつもかわいらしいトイプードルの局長！？さんがいて、時々触らせてもらってました。同じ町の本局では、北海道の物産展をやっていたのが驚きでした。
- ・化粧品店と併設されている局は、家族で郵便局を営んでいて、とてもアットホームな雰囲気。
- ・大学への資料を送る際、期限や方法、料金など丁寧に教えてくださった家族経営の郵便局がとても居心地がよかった。
- ・郵便局で待っているとき、おばあさんが御柱の切手などをもってこちらに来て「記念撮影したいので撮ってください」と言われたことがある。
- ・年賀状の切手が可愛くて使いたい！と思うけど、あまり人に手紙を送る機会がなくて使えないので残念です

ひとつひとつの心配りが印象に残る

## 2.問題把握

### ・事前調査の結果



#### Q12 郵便局に対するイメージについて（以下抜粋）

- ・だいたいどの郵便局（店舗）の方も温かい。配達員の方の感じも良い。
- ・いつも職員の方々がご高齢の方に丁寧にサービスを説明しているイメージ
- ・民営のためというのもあってどちらかと言えばその場所に用事がない限りは立ち寄らない方がいいと考えがちな場所に思います。そうでなくてもお役所仕事という気持ちもあるため、どうしても時間がかかったり、厳粛なマナーがありそうなど、少し近付きにくい印象はあります。
- ・事務作業をするところ、お堅いイメージ、地方公務員的存在
- ・最近気づいたんですが郵便局もいろんな事業やってるんだなあってことですね。（ゆうちょ利用者…）
- ・ATMや郵便窓口だけでなく、地域の特産品なども扱っており、地域に密着している経営をしているという印象を持った。
- ・民間の運送業者とは違う信頼感がある。また、速達や国際郵便など、郵便物を送るに関してはエキスパートというイメージ。
- ・受付時間が短く、生活に合わない。身近だが利用頻度の低い施設
- ・親切で従業員どうしの人間関係も良好そうな温かい雰囲気郵便局もあれば、郵便局全体が無機質な空間のように感じる郵便局もある。
- ・具体的にどのような仕事をしているかが分からないところ。銀行と郵便局の違いがいまいちわかっていない。ATMなど。
- ・初めて会った人に対しても温かい対応をしてくれる。（銀行とは違う感じ）カウンターが低くて気持ち的にも楽

郵便局の事業を理解しているかによっても  
感じるイメージが分かれる

## 2.問題把握

### ・事前調査の結果



#### Q13 郵便局に対しての期待について（計63件以下抜粋 n=63/100）

- ・毎日同じエリアを回ることを他の活動に繋げられればと思います。ただし労力は使わずに
- ・その地ならではのものの紹介とかあればいい
- ・宅配ボックスたくさん作ってほしい。大学の中に作ってくると通学の帰りに持って帰れて便利
- ・お年寄りの方がよくいらっしやる印象。そこでできたコミュニティで小物、アクセサリー、エコバッグとか作ったら面白そう
- ・まちのオリジナル切手あったらかわいい。違う街に住むともだちに送りたいです。
- ・ちっちゃい子のお絵かき広場
- ・ポストに入らない郵便物やゆうパックの届く時間をだいたいでもいいので事前に教えてほしい
- ・テクノロジーの時代になったが、郵便を出すというアナログな方法にこだわって魅力を伝えてほしい。
- ・文面のやりとりが画面上で行われている現代に手書きの手紙のよさが再認識されるべきだと考えており、それを促進する企画を考えれば、サービスを直接提供する店舗の存在意義も出てくるのではないか
- ・地域の拠点的作用（郵便局は各地域にあるので）
- ・平日に時間を作らないと郵便局にいけないので、休日も平日と同じようなことが出来ればいいな
- ・落ち着いて筆記できるスペースが欲しい
- ・切手がない時に窓口で対応いただくが、セルフレジのように郵便料金を払えるところがあると良い
- ・地域住民のコミュニケーションがとれる場所、郵便利用以外でも気軽に立ち寄れる場所
- ・取り扱っている仕事の種類が多いので、郵便局はもう少し仕事を絞った方がいい

現状のままでよいとの声もあるが、地域の  
拠点機能を活かすべきとの声もある

## 2.問題把握

### ・事前調査の結果まとめ

メインターゲットにした大学生を中心とする若年層からの意向を調査することができた。

特徴として、

- ①郵便局に対しての利用があまりない（年齢的な経験不足か）
- ②事業イメージや実態を知らない
- ③来局頻度が少なくても「郵便局へ期待すること」への回答数は多い
- ④郵便局の今後のあり方への関心は高い  
（エピソードよりも期待への質問回答が多い）

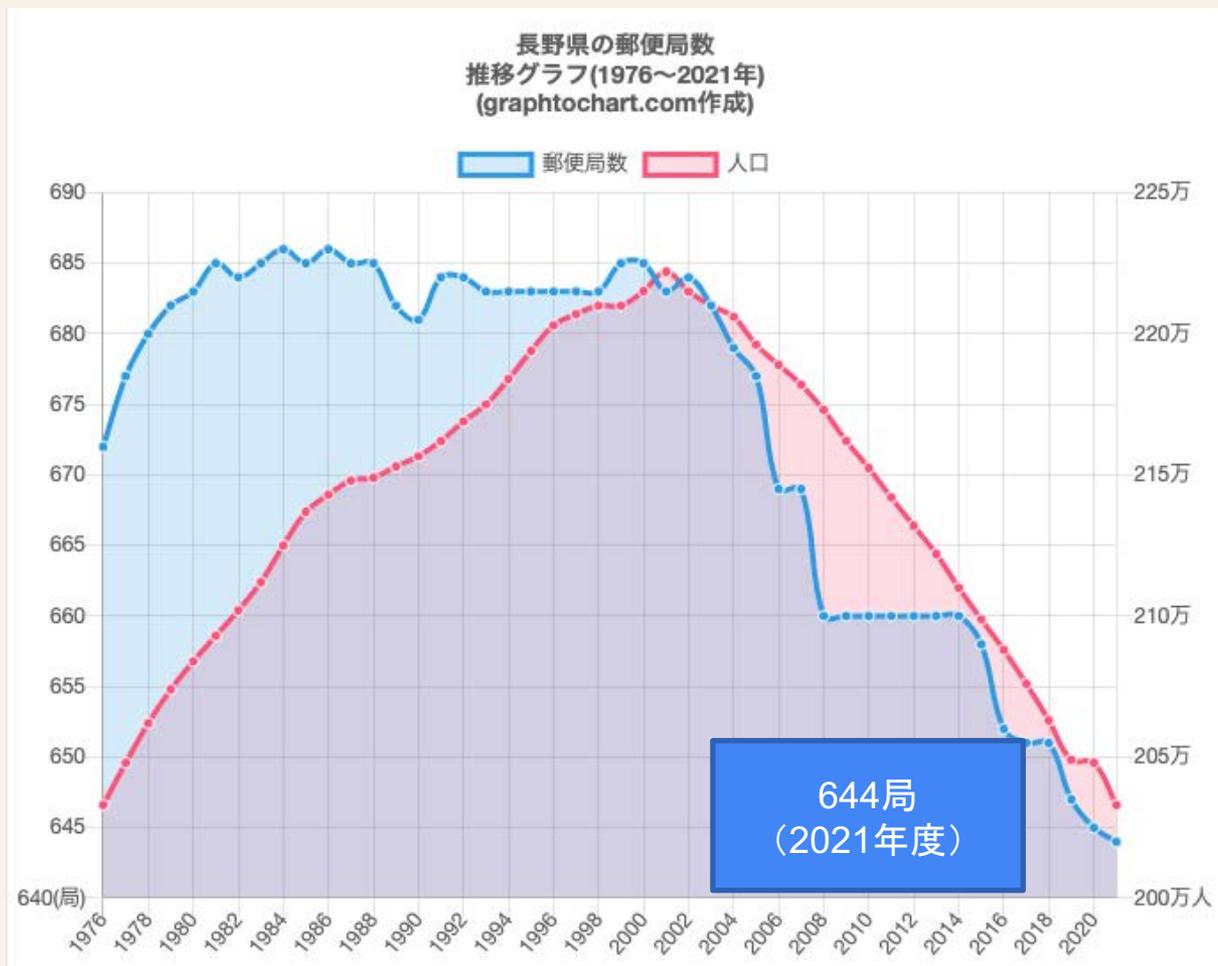
があげられる

ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

### 3.問題整理

# 3.問題整理

## ・郵便局とユーザーの関係性



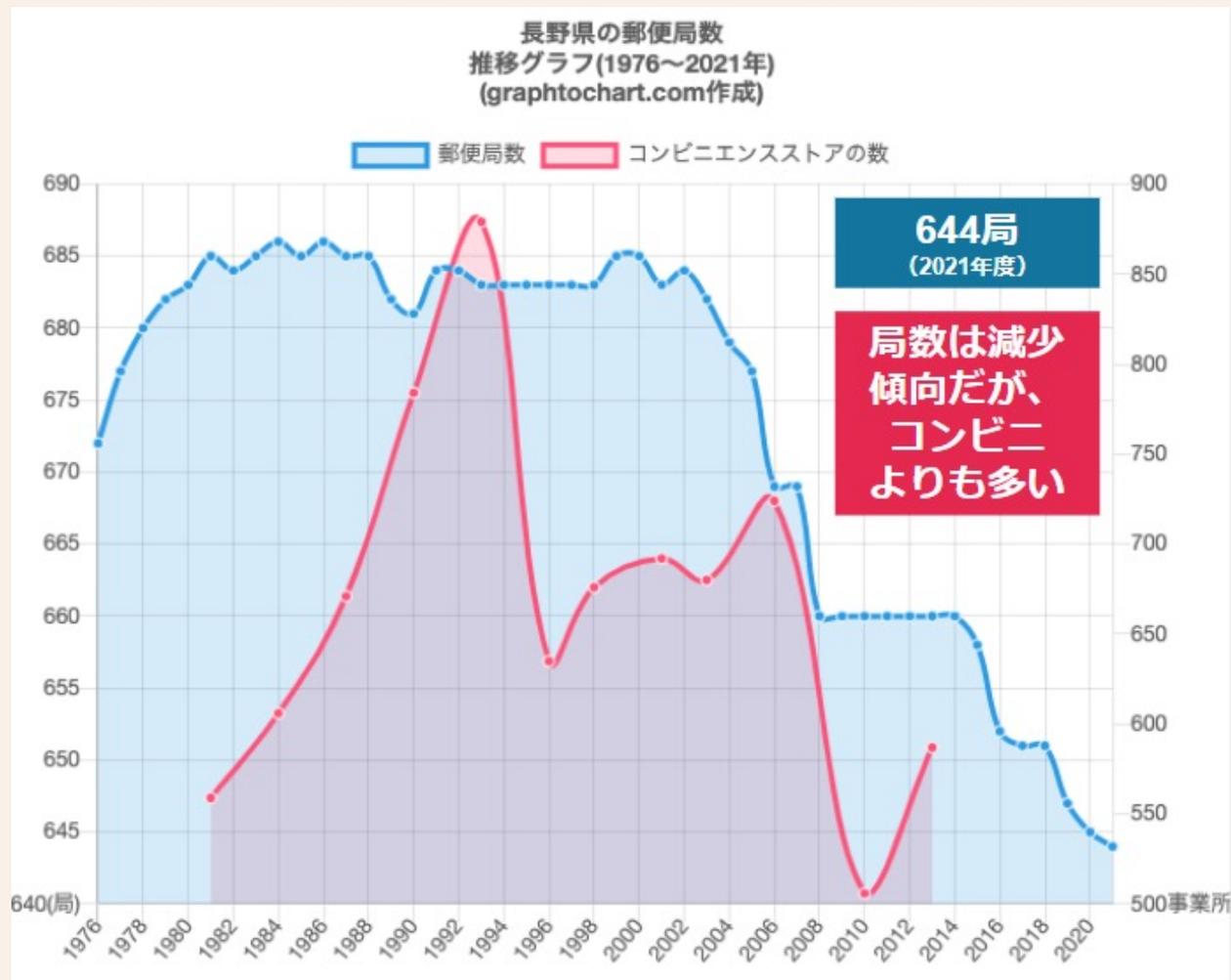
主な利用者は、中高年の女性が多いが、現時点でのサービスに慣れ親しむ世代（アナログ・慣習型行動世代）は少なくなっている

→中高年の女性が多い・・・実際の来店者ではあるが郵便利用者とは異なる可能性も

アナログ・慣習型行動世代・・・年賀状、お歳暮など社会的風習に慣れ親しんでいる

# 3.問題整理

## ・郵便局とユーザーの関係性



コンビニが人口集中地域に集中出店するのに比べ、郵便局は生活区域ごとにバランスよく点在している。

地域の拠点としての役割を果たすポテンシャルは高い。

# 3.問題整理

・郵便局とユーザーの関係性

今回の調査では・・・



将来世代である若年層は郵便局への理解が乏しいが関心は高い  
日常でも使用する機会を創出するために、  
今までのサービスだけでなく、地域の拠点としての役割を作ることによって、  
**郵便局へ行く機会を増やす**ことが重要

ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

## 4. 仮説設定

## 4. 仮説

- ・新しい郵便局のカタチを考えるために

「アナログ・慣習型の世代」から  
**「デジタル・感性型」** Z世代への適応を考  
える



つながりの再設計による  
**ブランドRebirth・Reborn**

郵便局のパーパスの一つは、「繋ぐ」  
(Engagement)

# 4. 仮説

- ・新しい郵便局のカタチを考えるために

## 郵便局の経営理念

「日本郵便は、全国津々浦々の郵便局と配達網等、その機能と資源を最大限に活用して、地域のニーズにあったサービスを安全、確実、迅速に提供し、**人々の生活を生涯にわたって支援**することで、**触れ合いあふれる豊かな暮らし**の実現に貢献します。」

- ・郵便、貯金、保険の郵政の基幹サービスを将来にわたりあまねく全国で提供します。
- ・社会の変化に的確に対応し**生活を豊かにする革新的なサービス提供**に挑戦します。
- ・企業ガバナンスを確立し、コンプライアンスを徹底することにより、企業としての社会的責任を果たします。
- ・**お客さまから愛され、地域から信頼、尊敬**されるよう、**社員一人ひとりが成長**し続けます。

店舗の存在意義（パーパス）

**地域の縁を結び、人を育む**

# 4. 仮説

## ・ 現状と課題



新たな顧客層となるZ世代に適応した、  
つながりのある郵便局をデザインするにあたって・・・

### 大学生や市民の郵便局の捉え方

郵便局の**目的地としての位置づけ**が弱くなっている

- 郵便局でなければならない理由が…
- 郵便局の強みを持てるものが…
- 銀行やコンビニではできないことは？
- コンビニよりも多い644の店舗ができることは？

ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

## 5. 仮説の検証方法

# 5. 仮説の検証方法

・ プロトタイプ的设计方針



既存の郵便局のサービスにとらわれない

地域の拠点としてつながりを生むことができるような場所に

将来世代に郵便局に来てもらえるような、  
関心を持ってもらえるようなコンテンツの創出

# 5. 仮説の検証方法

・ プロトタイプ設定までの流れ



## ◎ ターゲット

信大生を認知や行動予測の対象として、事業デザインする

## ◎ ターゲットの実情

来店機会が少ない = 郵便局のサービス知らない

(2022年5月実施アンケート結果)

42%がほとんど行かないと回答 ⇔ 居住地から500m圏内に郵便局あると75%が回答



来店の機会が少ないが、近くにはある郵便局

## ◎ 理想的未来

郵便局を知ってもらい、来てもらう (継続的に)



地域住民に **愛着を感じてもらえる** 郵便局にしたい

まずブランドを知ってほしい人 (=大学生) に **知ってもらう** 必要がある

# 5. 仮説の検証方法

- ・ プロトタイプ設定までの流れ

## ◎ 方策

- ・ 大学生が日常生活のなかで郵便局を**コンタクトポイント**にできるようなシカケ
- ・ 大学生が考える「郵便局と地域住民と大学生」を**繋げる**アイテム



\* 大学のまちの郵便局にある「郵便局×図書館」  
本棚を郵便局店舗内に設置し、大学生、地域住民が自分の  
読まなくなった本、紹介したい本を本棚に並べ、貸出をする

# 5. 仮説の検証方法

## ・プロトタイプ設定までの流れ

### ◎期待される効果

- ・各郵便局で**地域性**のある図書館が誕生し、店舗内に立ち寄るお客様が増える
- ・郵便局が大学生、地域住民の**コミュニティの場**が形成される
  - 世代間交流の促進
- ・窓口職員は図書館運営を通じてお客様と交流することにより、**地域の情報**を収集できる
- ・地域住民に大学を**知ってもらう**ことができる
  - ↳地域とのエンゲージメント強化、郵便局が顧客と顧客を繋げる役割を担う  
(ex:信大と地域をつなぐ)

### ◎郵便局対応メモ（\*8/31元原郵便局長に面談）

- ・郵便局では図書館案は好感触（元原郵便局には本棚も設置可能）

# 5. 仮説の検証方法

・ 先行事例の研究



Anyca is...

“乗ってみたいに出会える”  
カーシェアアプリ

個人オーナーや、ディーラーとカーシェアできるから  
SUV、オープンカー、ミニバン、キャンピングカー、トラックま  
で多種多様で幅広いバリエーションのクルマを、  
好みやシチュエーションに合わせて乗ることができます。

Anycaは新しいカーシェアリングサービスです。



>> 車は移動手段ではなく、思い出・憧れ。縁を結び、喜びを生み出す存在に...



個人間カーシェア  
個人オーナーと  
カーシェアする



ディーラーカーシェア  
ディーラーと  
カーシェアする



Anyca Official シェアカー  
Anycaと  
カーシェアする



[https://anyca.net/p/anyca\\_is/](https://anyca.net/p/anyca_is/)

# 5. 仮説の検証方法

・ 先行事例の研究 三重県四日市 まちじゅうこども図書館の視察



四日市市内の**全ての**郵便局で子ども図書館が！



↑ 四日市郵便局のこども図書館

待合場所の横に本棚が設置されており、その場で手に取ることができる。

郵便局以外にもその他の商店街にも本棚が設置されているが、**風景化しておりもったいない**ような印象も受けた。



商店街の通りに設置された  
子ども図書館→

# 5. 仮説の検証方法

- ・ 郵×結本箱(ゆうゆうほんばこ)の設計



「**思い**」に焦点をあてて  
**絵本での交流**を図る

郵便局の「郵」と  
思い出を結う「結」

箱の中から素敵なものが  
出てくるように、  
郵便局から思いのシェアリング

# 5. 仮説の検証方法

## ・プロジェクト実施概要

実証実験期間：

2023年2月6日～2023年3月31日

実施場所：松本元原郵便局

大学の最寄りの郵便局

付属幼稚園・小学校が近くにあり、  
他の小中高の通学路上にも位置する

メインターゲットは未就学児を  
中心とする親子



# 5. 仮説の検証方法

## ・プロジェクトの内容

### 仕組みと利用イメージ /

思い出や気持ちを共感したい！  
そんな絵本をお持ちください。

おうちの中に懐かしい絵本、誰かにも読んでもらいたい絵本はありませんか？あなたのメッセージと一緒に「本箱」からお届けします。

絵本で思い出を  
「ブッキング」しよう！

メッセージカード  
を添えた  
思い出の絵本

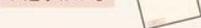


絵本の送り手



絵本の受け手

感想の書いた  
お返事はがき



思い出  
を結び

共感したい。  
共感してほしい  
をつなげる

誰かの思い出の絵本  
を読んでみませんか？

郵便局から気に入った絵本を1冊、1週間借りることができます。絵本を読み終わった後は、感想をお返事はがきに書いて郵便ポストに投函してください。郵便局職員が心を込めて絵本の提供者様にお届けします。

※絵本の貸出返却が行えるのは、郵便局の営業時間(平日9:00～17:00)となります。

①えほんの送り手  
思い出メッセージと  
ともに本を提供

②えほんの受け手  
本を借りる。  
はがきに感想を  
添えて返却

# 5. 仮説の検証方法

## ・プロジェクトの内容



実証実験では、  
プロジェクトの関係者が  
絵本の送り手になりました

絵本提供者には、  
絵本にまつわる想い  
出（エピソード）を  
記入してもらいまし  
た！

# 5. 仮説の検証方法

## ・プロジェクトの内容



集めた絵本を本箱に入れ、郵便局に本棚を設置



箱を引いてみると思い出の詰まった絵本が！→

# 5. 仮説の検証方法

## ・プロジェクトの内容

借りることで、絵本の受け手になることができる



貸出・返却のオペレーションは局員さんに行って頂いた



# 5. 仮説の検証方法

## ・プロジェクトの内容



貸出時には、

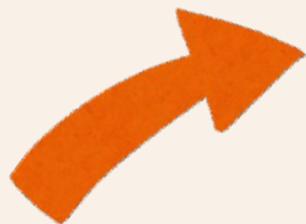
- 絵本
  - 返却日カード
  - お返事はがき
  - アンケート
- を渡す。

※実証実験期間中は1冊のみの貸し出し貸出期間を1週間とした。

# 5. 仮説の検証方法

・プロジェクトの内容

本箱設置前と設置後の  
の郵便局の様子



# 5. 仮説の検証方法

・プロジェクトの内容

本箱設置前と設置後の  
の郵便局の様子



# 5. 仮説の検証方法

・ 広報・情報発信

幼稚園へのプロモーション→附属幼稚園に  
チラシを配布

SNS(Instagram, Facebook)アカウントの開  
設

→本箱の様子や絵本の紹介などを

積極的に発信



信州大学 SHUHO UNIVERSITY

あなたの思い出をゆうびんでかいてみませんか?

ゆう 郵 × 結 本箱  
プロジェクト

松本元原郵便局にて  
実証実験開始!!

実施期間 2023 2/6(日) → 3/3(金)

実施場所 松本元原郵便局 (松本市桐 2 丁目 1-15)

利用者の声や本箱の中身を紹介しています!

郵便局 MAP

2022 年度一般社団法人通信研究会 調査研究事業 / 信州大学 未来の郵便局検討プロジェクト

# 参考：Facebookページ



Facebookの検索欄には「Facebookを検索」とあり、ページを管理するメニューには「ゆうゆう本箱プロジェクト」がリストアップされている。プロフィールには「ゆうゆう本箱プロジェクト」のロゴと「8件の「いいね!」・フォロワー8人」が表示されている。

投稿欄には「興味を追加」および「注目のコンテンツを追加」のボタンがある。写真タブには「すべての写真を見る」のリンクがあり、プロジェクトの進捗や展示の様子に関する写真が複数枚掲載されている。



**ゆうゆう本箱プロジェクト**  
作成者: Instagram · 3月2日 18:35

実証実験をはじめて1ヶ月近く。新聞に取り上げていただいたこともあり、身近なところでも反響がありました。そんな中で嬉しいことに、有志の高校生の方からも絵本が提供されたとのこと！郵便局を軸につながりが生まれています！



**ゆうゆう本箱プロジェクト**  
作成者: 米澤真 · 2月21日 4:33

実証実験が始まって2週間がたちました。投稿をご覧になっているみなさまもお気に入りの絵本を見つけたでしょうか？

学生である私も絵本を借りてみました！今まで見たことがなかったがネーミングが気になった本、絵柄が気になった本、本当にたくさんの絵本の種類があって、なかなか触れる機会のない私にとってはとても貴重な機会です（運営ながら）。

気づけば折り返しの時期になりました。改めて郵便局のみなさまの温かい配慮に支えられて、この取り組みが実現していることと実感しています。開けたら絵本の宝箱が。数ある絵本の中からお気に入りのものを見つけてみてくださいね！



# 5. 仮説の検証方法

## ・ サービスデザインのコンセプト

### ① 本棚・本箱のコンセプト



本棚は暖かみのある木製  
シェルフ

本箱はシェルフから引き  
出してみないと中身が見  
えないよう、シェルフ各  
段にピッタリ入るような  
高さとなっている。本箱  
を一つ一つ引き出してお  
気に入りの絵本を発見す  
る、という過程を生み出  
すためです。

# 5. 仮説の検証方法

## ・ サービスデザインのコンセプト

### ② 広報物・コミュニケーションアイテムの作成



チラシ表



チラシ裏

全体に共通した  
コンセプト

郵便局のイメージカラーを少し柔らかめにした赤色をベースに、ストライプ柄を合わせた背景のデザインとした。郵便局の「郵」は水引きの赤色、縁結びの「結」は黄色で表し、ふたつの「ゆう」を掛け合わせるコンセプトを強調させた。

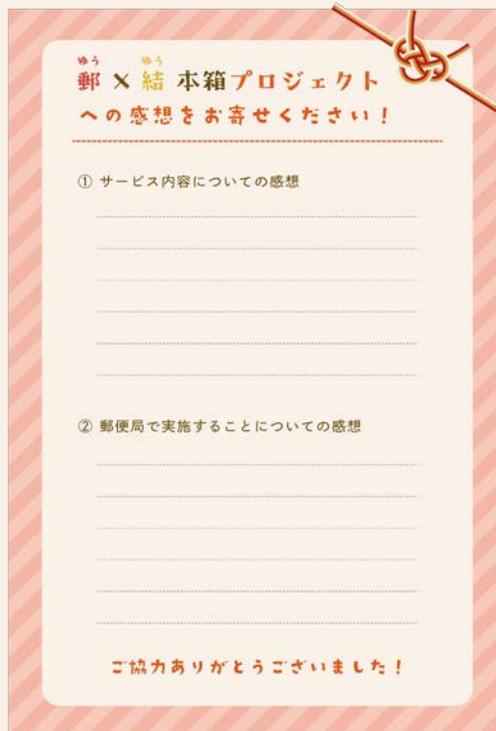
# 5. 仮説の検証方法

## ・ サービスデザインのコンセプト

### ② 広報物・コミュニケーションアイテムの作成



お返事はがき



アンケート



▲ 絵本の感想カード

▼ 返却日お知らせカード



ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

## 6. 実証実験結果

# 6. 実証実験結果

## ・ 利用者の特徴



### ◎利用される方の特徴（局員さんに伺った利用者の様子）

- お母さんの利用が多い。特に小さいお子さんがいる親子連れで利用される。
- 男性のお客さんで利用されるかたはあまりないが、子どもと一緒に来ていると、手続きをしている間に子どもが絵本を読んでいる。
- 何度も借りてくれるリピーターの方もいらっしゃる
- 蟻ヶ崎郵便局（元原局から2km）でポスターを見ていらした方もいた。

# 6. 実証実験結果

## ・ 利用者の声



絵本貸出期間内に、

- ① サービス内容についての感想
- ② 郵便局で実施することについての感想

を自由記述して頂いた。

←利用者の方から実際に頂いた感想

郵 × 結 本箱プロジェクト  
への感想をお寄せください！

① サービス内容についての感想  
他の人が持っている本を譲り受け  
てもらえるのはとても良いサービスに  
なりました。  
自分とは異なる視点のものも受け  
とらえました。

② 郵便局で実施することについての感想  
Xのサービスの取り扱いに郵便局が  
活用されるのは意義があると  
感じています。  
元々の役割割り  
があります。

ご協力ありがとうございました！

# 6. 実証実験結果

## ・ 利用者の声



### ① サービス内容についての感想

- 貸出期間が1週間であることで、何度も感想はがきを返せることがありがたい。
- 小さな子供がいるので、郵便局に寄ったときに本を借りることができて良かった。
- 他の人が持っている本を読ませてもらえるのはとても良い刺激になった。自分とは異なる視点をのぞかせてもらった。
- 「絵本を読む」「はがきを書く」普段はしていないことなので、きっかけがあるとありがたい。
- 郵便局に来ることがあまりなく、たまたま知ったが、面白い取り組みだと思った。

# 6. 実証実験結果

## ・ 利用者の声



### ② 郵便局で実施することについての感想

- 普段は郵便局に来ないが、来るきっかけになります。
- 図書館だと子どもが騒いでしまうことが気になり連れて行ったことがなかったのですが、近くの郵便局で本が借りられて良いと思いました。
- メッセージのやりとりに郵便局が活用されるのは意義があると感じます。もともとの役割にあっている。
- 郵便局と地域のつながりのかたちとしてよいと感じる。
- 局員さんとの会話のきっかけになるかもしれない。
- 足を向けるきっかけになる。「ついで」で便利。

# 6. 実証実験結果

## ・ 利用者の声



### ◎絵本提供者の感想

- 小学生からお返事はがきをいただいたことが、想像していた以上に嬉しかった。世代の違う方と同じ本を読んだ感想を互いに交換できる喜びがあった。(50代)
- 共感する事、共感を得ることがとても嬉しいこと。何かに共感出来ることに幸せを感じる。(70代)
- 娘が絵本作家なので、今回娘の作品を提供した。作家が時間をかけ心を込めて作り上げた作品を紹介することができたことを嬉しく思う。お返事はがきは娘に送りました。(70代)

# 6. 実証実験結果

## ・ 利用者の声

### ◎ 郵便局員が感じるプロジェクト実施の意義

- 絵本を見ているお客さんがいたら声をかけやすい
- 絵本の設置が、郵便局への集客につながり、地域としてのコミュニティとして役割になっていると感じる。



局員の皆さんへのヒアリング風景

# 6. 実証実験結果

## ・プロジェクトメンバーの気づき



- 絵本の感想はがきが返ってくると、同じ想いが共感できたことが分かり嬉しい。
- 絵本を通して、郵便局が地域の交流の場として機能することがわかり、様々な可能性があるのではないかと思った。
- 家にあっても読まないけど、捨てられない、そんな絵本を利用してくれる人がいると温かい気持ちになる。

# 6. 実証実験結果

・ 報道対応について



## 絵本の貸し借り 郵便局で



信大生有志  
松本で実験

「手書き」通じ交流の場に

貸し手 思い出し紹介

借り手 返却時はがきに感想

信州大(本部・松本市)の学生有志8人が、松本市内の郵便局で絵本の貸し借りを通じた地域交流の実証実験を展開している。貸し手が絵本にまつわる思い出を

記し、借り手は感想をはがきにしたためる仕組み。手書きの交流を通して郵便局の新たな役割を考えたいとしている。

実証実験で貸し出している絵本について話す米沢さん(左)と藤沢局長

有志は「郵×絵本箱プロジェクト」と銘打ち、同大松本キャンパス前の松本元原郵便局に本棚を設置。学生や教職員らが貸し出し用の絵本約100冊を持ち寄り、それぞれが書いたメッセージ入りの帯を巻いた。同郵便局を訪れた人たちが好みの一冊を選んで窓口で借り、はがきに感想を書き返却する。

実証実験は6日に開始。本棚に並んだ絵本の帯には「かわいいうえがとてますきです」「娘が最初に欲しがった本です」など貸し手がPR。これまで10人ほどが利用したという。「音読んだことがあり、なつかしくなりました」といった感想のはがきが寄せられている。

有志は、地域の課題解決を探るゼミを受講した学生。昨年春から郵便局と本を切り口に

有志の一人で、約10年ぶりに絵本を眺めたという経法学部3年の米沢さん(21)「駒ヶ根市出身」は「絵本はコミカルで物語が伝わりやすい」。貸し借りを通じて手紙や活字に触れる機会もつくりたいとし、「筆跡にはその人の個性が出て、味がある」と話している。

同局の藤沢善彦局長(60)によくと、周辺には保育園や小中学校が多く、借り手のリピーターが目立つという。藤沢さんは「地域のコミュニティとして郵便局をいろいろな形で利用してほしい」と呼びかける。実証実験は3月3日まで。米沢さんは「ゆくゆくは地元の人から思い出の一冊を出してもらいたい」と活動の広がりを期待している。

実証実験中の  
2/22に  
信濃毎日新聞  
さんから取材  
を受け、  
2/25に記事に  
なりました

# 6. 実証実験結果

## ・ 報道対応について



### ■貸し手：思い出記し紹介/借り手：返却時、はがきに感想

信州大（本部・松本市）の学生有志8人が、松本市内の郵便局で絵本の貸し借りを通じた地域交流の実証実験を展開している。貸し手が絵本にまつわる思い出を記し、借り手は感想をはがきにしたための仕組み。手書きの交流を通じて郵便局の新たな役割を考えたいとしている。

有志は「郵(ゆう)×結(ゆう)本箱プロジェクト」と銘打ち、同大松本キャンパス前の松本元原郵便局に本棚を設置。学生や教職員らが貸し出し用の絵本約100冊を持ち寄り、それぞれが書いたメッセージ入りの帯を巻いた。同郵便局を訪れた人たちが好みの一冊を選んで窓口で借り、はがきに感想を書いて返却する。

実証実験は6日に開始。本棚に並んだ絵本の帯には、「かわいいえがとても好きです」「娘が最初に欲しがった本です」などと貸し手がPR。これまでに10人ほどが利用したといい、「昔読んだことがあり、なつかしくなりました」といった感想のはがきが寄せられている。

有志は、地域の課題解決を探るゼミを受講した学生。昨春から郵便局と本を切り口にした交流について模索し、親しみやすい絵本をテーマに据えた。

有志の一人で、約10年ぶりに絵本を読んだという経法学部3年の米沢翼さん(21)＝駒ヶ根市出身＝は「絵本はコミカルで物語が伝わりやすい」。貸し借りを通じて手紙や活字に触れる機会もつくりたいとし、「筆跡にはその人の個性が出て、味がある」と話している。

同局の藤沢善彦局長(60)によると、周辺には保育園や小中学校が多く、借り手のリピーターが目立つという。藤沢さんは「地域のコミュニティーとして郵便局をいろいろな形で利用してほしい」と呼びかける。実証実験は3月3日まで。米沢さんは「ゆくゆくは地元の人から思い出の一冊を出してもらいたい」と活動の広がりを期待している

# 6.結果

## ・本プロジェクトの意義（まとめ）

家にあるだけになって  
いる絵本が誰かの手元  
に届いてうれしい。



絵本の送り手



メッセージカード  
を添えた  
思い出の絵本

他の人がもっている  
絵本を読むことが刺  
激的。



絵本の受け手

本箱の存在が、  
郵便局を地域の  
交流の場“縁”に！

感想の書いた  
お返事はがき



郵便局職員

- 来局者とのコミュニケーションのきっかけになる。
- 集客につながる。

- 郵便局に行くきっかけになる。
- 待ち時間に子どもに読み聞かせができる。

ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

## 7. 今後の課題

# 7. 問題の整理

## ・利用者ニーズへの対応



### <絵本貸出のルールについて>

- 貸出期間1週間だと、郵便局に頻繁に来ないため短い。
  - 貸出期間の延長
- 1冊のみの貸出が少ない。
  - 貸出可能冊数を〇冊にする
- 同じ郵便局に返却しないといけないのが大変。
  - 最寄りの郵便局でも返却を可能にする。
  - レターパックのサービスを利用して、返却を検討。

# 7.問題の整理

## ・郵便局員の作業負荷軽減



### <絵本貸出のルールについて>

- 貸出の手続きの際に貸出リストからリピーターの名前を探すのが大変。  
→貸出カードを作成する

# 7. 問題の整理

## ・プロジェクトマネジメントの向上



### ◎サービス利用人数の把握の仕方

- 実証実験中のサービス利用者（絵本の貸し出しを行った利用者）は、アンケート回答人数から、7人であった。
  - 今回の実証実験では、目標値を設定せずに実施してしまったので、今後は目標を立てて実施する必要がある。
- 借りるまではしないが、興味をもったり、絵本を見ていた利用者がいたが、カウントは行っていなかった。
  - IAIDMAで、注意（A）や関心（I）レベルのニーズ把握が必要。

ゆう ゆう  
郵便 × 結本箱   
プロジェクト

## 8. 発展・今後の展開

# 8. 今後の展開

## ・ 本格実施に向けて



### アップデートのポイント

- 絵本の送り手を募集
  - 家にある「思い出」のある絵本を郵便局にもってきてもらう。
- 若手の絵本作家さんなどに協力をいただく
- 読み聞かせサークルなどとのコラボレーションをする

本の提供者が増えることは、魅力拡大になる！  
これからの絵本作家さんとのコラボレーションは、  
相互にとって大きな価値を生むのでは？

# 8. 今後の展開

## ・ サービス拡充の見込み



### 多店舗への展開

- 松本元原郵便局では、子育て世代の来局者が多いことから、絵本の設置が適していた。
- 絵本だけでなく、その地域の郵便局を利用する人のニーズに合わせた本が読めるようなサービスの展開。

### レターパック等の活用

- 郵便局のスペースの問題上、本棚の設置が難しい。
  - 絵本が設置された郵便局のみでの絵本の貸出・返却を行うのでは、遠方の方には利用しづらい。
- 貸出可能な絵本リストを用意し、他の郵便局でも閲覧可能にする。  
遠方より利用希望があれば、レターパック等で最寄りの郵便局へ送る。

## 8. 今後の展開

・ 今後に向けての提言

本プロジェクトを中信地区、長野県内の郵便局に「紹介」・「事例報告」をする機会を作っていただきたい



各郵便局の地域性やキャパシティに合わせて、本プロジェクトの取り組みを参考とした人と人の繋がる場を設置いただきたい



ゆう ゆう  
郵便 × 結 本箱  
プロジェクト



おわりに  
9.プロジェクトメンバー感想



# 9.プロジェクトメンバーの感想



## ・大学生の目で感じたこと

- 実際に自分たちで考えた取り組みが、地域の人たちに利用され、喜んでいただいたことが嬉しい。郵便局との関りは薄かったが、何かができる可能性のある場所だと感じるようになった。（岸野）
- 各地域に点在している郵便局が地域の特性を活かした取り組みをすることで、地域内での交流や域外からの来局者の関心をひくことができるのでは。公民館活動などの市民活動が盛んな松本市だからでもあるが、今回の取り組みに対して地域の方からお声をかけられたことが印象深い。（米澤）
- 今回の取り組みを他の郵便局に貼られているポスターから知ったなどの声もいただき、デザインした広報物がこの取り組みを知ってもらうきっかけとなり素直に嬉しかった。（林）
- 想像以上に利用者の方々が受け入れてくださり実証実験が成立していたことに安心感を覚えた。なぜ郵便局なのか、そしてなぜ絵本なのかといったコンセプトがもっと伝わるような工夫をしていくことでより一層成果を得られると思った。（沼田）

# 9.プロジェクトメンバーの感想

## ・教職員の目で感じたこと

今回の「郵×結本箱」は、実証実験でしたので、本の提供者は一般受付せずにスタートしたのですが、なんと**「高校生」が、自分も本を置きたい!**という提案をいただいたことが、もっとも嬉しい出来事でした。おそらく勇気がいることだったと思いますが、私達が描いた、望んでいた「人と人の繋がり」が、この方法でできる!と確信した瞬間でした。

また、郵便局のスタッフメンバーもこれまで以上に**お客様と話すきっかけが増えた**、自分の本を置くことでコミュニケーションしたくなると話してくれたことも大きな収穫です。

ブランド構築において最も重要なのは、「嬉しかった感情」や「思い出」です。

本プロジェクトは、**郵便局の店舗ブランド再構築にあたって、「人と人の気持ちを繋ぐ」**を価値として取り組みましたが、この取り組みが更に発展し、コンビニや銀行とは違う、郵便局の存在意義（パーパス）が、改めて確立されることを願っています。