

<b>交渉情報</b>	<b>NO.138</b>	郵便事業会社信越支社 お客さまサービス推進部
JP労組 信越 地方本部	2012年5月15日	添付資料:18枚

## 支店コールセンターの見直しに関する支社指示

(関連文書：中央交渉情報郵便事業第 147 号 (4/24))

郵便事業会社信越支社事業戦略部は、本日（5月15日）「支店コールセンターの見直しに関する指示」について地方本部に説明してきました。

本件の概要については中央交渉情報郵便事業第 147 号 (4/24) で既にご承知のことと思いますが、一言で言えば、現在、各支店で行っているコールセンター業務を集約することにより全国的に 2500 名の人員削減を図り、平成 24 年度単黒に資するというものです。

地方本部は、この間、コールセンター要員の現配置数及び業務量等について明らかにするよう非公式に支社に求めてきましたが、単純な台帳での調査は可能なものの、計画業務や他の仕事を兼ねている場合も想定されることから、実際にコールセンター業務としての必要数及び実数については支社でも把握できていないとしていました。

今回出された指示は、本施策が業務混乱を招くことなくスムーズに移行するためと今後想定される要員配置の見直し等や地方本部の要請に基づき正確な実態を把握するために調査を行うものです。

本調査は、6月初旬にはまとめて、信越の方向性を労使間で協議していくことになります。

また、本調査にあたって、コールセンター社員には別紙 1 の 1・(2)の内容で施策の概要について説明しますが、集約支店・実施時期・要員配置のあり方等については、本調査が終了以降、労使間で協議していくことですので、現時点でいたずらに不安を抱かせることのないよう配慮願います。

なお、本件は地方本部への情報提供となりますが、疑義等があれば支店定例窓口等できちんと説明するよう求めてください。

(別添資料の別紙 4 は A3 版でしたので別に添付しています。)