

支店長 様 (業務企画室・郵便関係課)	【社外秘】【一般指示】
発信者：支社 お客さまサービス推進部長	
ポータルサイト掲載 [保存不要]	関連文書：なし

件名： [B] 支店コールセンターの見直しに関する指示

文書番号： ササ 2	発信日：平成24年5月14日						
報告あり(24支臨一サー3)	<table border="1"> <tr> <td>実施日</td> <td>指示のとおり</td> <td>処理終了確認</td> </tr> <tr> <td>報告日</td> <td>H24. 5. 28</td> <td>月 日</td> </tr> </table>	実施日	指示のとおり	処理終了確認	報告日	H24. 5. 28	月 日
実施日	指示のとおり	処理終了確認					
報告日	H24. 5. 28	月 日					

概要

支店コールセンターの集約による損益改善及びお客さまサービスの向上を目的に、再配達受付、集荷受付及び各種照会等の受付業務を、エリア規模ごとに集約します。

この集約に基づき、業務量（入電数）に応じたコールセンター要員の適正配置を行うとともに、被集約支店の電話対応業務の軽減を図ります。

作業項目

1	電話受付担当者への概要説明	<input type="checkbox"/>	/
2	業務量(入・架電)調査の実施	<input type="checkbox"/>	/
3	コールセンター要員の見直しの実施	<input type="checkbox"/>	/
4	電話受付時間締切時間の確認	<input type="checkbox"/>	/
5	内務事務パソコンの余剰の有無の確認	<input type="checkbox"/>	/
6	集約における困難事情の有無の確認	<input type="checkbox"/>	/
7	本施策に対する質問事項の確認	<input type="checkbox"/>	/

別紙1	支店コールセンターの見直しに向けた取組事項	3 ページ
別紙2	電話受付件数等記録表①(コールセンター社員用)	1 ページ
別紙3	電話受付件数等記録表②(コールセンター以外社員用)	1 ページ
別紙4	コールセンター時間別要員配置状況兼電話受付件数等記録表	2 ページ
別紙5	コールセンター要員等想定サービス計画表	2 ページ
別紙6	再配達等の電話受付締切時間・内務事務用パソコン余剰数調査表	1 ページ
別紙7	特殊事情等による集約困難状況調査表	1 ページ
別紙8	支店コールセンターの見直しにおける質問事項等	1 ページ
別紙9	集約イメージ及びスケジュール	2 ページ
別紙10	要員台帳の支店別電話要員数及び内務 PC 配備数	1 ページ

<略称>

	省略語	省略しない語句
①	集約支店	一定のエリアにおけるお客さまからの電話受付業務を行う支店
②	被集約支店	原則、お客さまからの電話受付業務を行わない支店

1 対象支店等

(1) 対象支店

全支店・全集配センターとします。

(2) 対象業務

お客さまからの全ての電話受付業務を集約支店に一元管理します。

ただし、次のような特殊事情等がある場合は、個別に検討します。

ア ビジネス地域等において、多くの企業から当日の集荷要請、時間帯指定、又は付帯サービス等が多く、集約支店では顧客対応が困難となり、営業に不利益（他社移行等のリスク）が発生すると想定される場合

イ 集配センター等の再配達受付等において、特別な理由により集約支店では対応が困難と想定される場合

2 集約支店等

(1) 集約支店

信越管内は、基本的に4支店へ集約します。

(2) 集約エリア

集約エリアは、ブロック単位（統括支店単位）を予定していますが、業務量調査結果及び集約エリアの規模・施設等を考慮し、最終的なエリアを決定します。

3 実施時期

平成24年10月1日（月）を予定しています。

なお、本格実施に向け問題点を把握し改善するため、試行エリアを選定した上、試行を行うとともに、試行エリア以外のエリアにおいても、準備が整い次第、本格実施日を待たず、段階的な導入を目指します。

4 取組事項

別紙1のとおり。

なお、集約後の被集約支店においては、集約支店で受け付けた再配達、集荷受付及び調査依頼等について、依頼に基づく調査やお客さま対応などの要員についても考慮の上、想定サービス計画表を作成してください。

5 集約イメージ及びスケジュール

現時点における集約イメージ及びスケジュールは別紙9のとおりです。

なお、スケジュールは変更等が生じる場合もあります。

6 報告

次の様式について、期限までに報告してください。

報告様式	報告様式名	報告期限	報告方法	報告先
別紙4	コールセンター時間別要員配置状況兼電話受付件数等記録表	平成24年 5月28日(月)	メール	お客さまサービス推進部 お客さまサービス担当 shinetsu-okyakusamasa.bisu.ii@jp-post.jp
別紙6	再配達等の電話受付締切時間・内務事務用パソコン余剰数調査表			
別紙7	特殊事情等による集約困難状況調査表			
別紙8	支店コールセンターの見直しにおける質問事項等			
別紙5	コールセンター要員等想定サービス計画表			総務部 要員企画担当 SSYOHOU.ii@jp-post.jp

7 その他

調査結果等に基づき、集約支店の候補となる支店に対しては、個別に電話環境、施設等の確認を依頼させていただきます。

以上

担 当：支社	お客さまサービス推進部	お客さまサービス担当	026-231-2309	竹花係長
照会先：支社	(下記以外のこと)	お客さまサービス推進部	お客さまサービス担当	026-231-2309
	(コールセンター要員に関すること)	総務部	要員企画担当	026-231-2381

支店コールセンターの見直しに向けた取組事項

1 電話受付担当社員への概要説明

管理者から電話受付担当社員に対し、施策概要を口頭により説明し、説明日時等を適宜記録してください。

- (1) 施策概要の説明期限
平成24年5月31日(木)
- (2) 説明内容
次の例を参考に説明してください。

支店コールセンターの集約による効率化とお客さまサービスの向上を図るため、現在、各支店で対応している再配達受付、集荷受付及び各種照会等の電話受付業務について、一定のエリアごとに数箇所の支店に集約します。この施策により、集約支店以外の支店においては、原則、お客さまからの電話受付業務を行わないことになり、電話受付業務の軽減を図ります。なお、実施日は平成24年10月1日(月)を予定しています。

- (3) その他
本施策に伴う対象者(電話受付担当社員)の意向確認方法等については、改めて指示します。

2 業務量(入・架電)調査の実施

集約エリアの選定において、重要な基礎データとして算出しますので、正確に調査を行ってください。

- (1) 調査実施日
平成24年5月17日(木)から同年5月23日(水)までの一週間
- (2) 調査対象及び調査方法
自支店の入・架電の全ての電話業務を対象に、次の区分に従って把握してください。
ア コールセンター配置社員
コールセンター社員各人に別紙2「電話受付件数等記録表①(コールセンター社員用)」を交付し、時間帯別の電話受付件数、業務内容等を記入します。
イ コールセンターに入電した電話を受けたア以外の社員
コールセンターに入電した電話のうち、コールセンター配置担当以外の社員が電話を受けた場合は、別紙3「電話受付件数等記録表②(コールセンター配置担当以外社員用)」に時間帯別に受けた件数を記入します。
- (3) 集計方法
調査日別に別紙2及び別紙3を集計し、別紙4「コールセンター時間別要員配置状況兼電話受付件数等記録表」に、日別、時間帯別の配置人数及び電話受付件数等を記入します。

3 コールセンター要員の見直し

- (1) 要員の適正配置
項番2の業務量調査結果に基づき、以下に示す標準要員配置数によりコールセンター要員の見直しを行ってください。
なお、電話受付業務の他に、計画補助等の担務を行っている場合は、計画等の業務量を考慮した上で配置を見直してください。

【標準要員配置数】

標準作業能率に基づく必要人員。

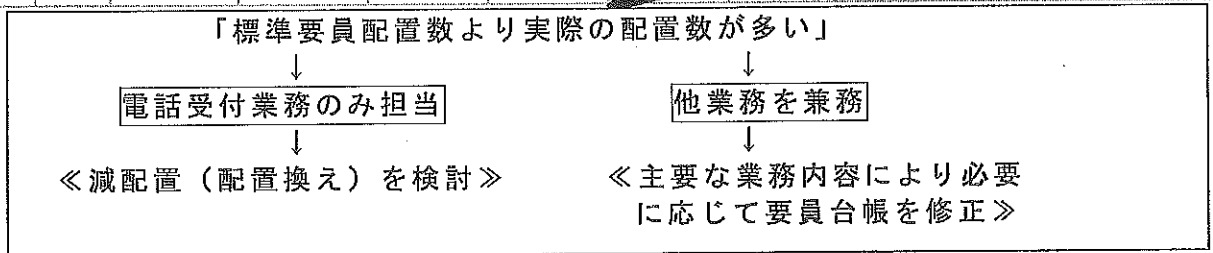
【標準作業能率】

通常は10件/1時間、ピーク時間帯（18時台）は12件/1時間

標準作業能率は専ら電話受付業務を担当した場合の1時間当たりに処理する電話受付件数。

《見直しの一例（別紙4の集計結果から）》

【1日当たりの平均値(日曜日を除く。)]	7時～	8時～	9時～	10時～	11時～	12時～	13時～
コールセンター配置数(人)	0	1	1	2	2	2	2
電話受付数①	3	5	6	7	7	7	8
標準要員配置数(人) 【①÷10件(18時台は12件)】	1	1	1	1	1	1	1



(2) 見直し状況及び作業内容調査の実施

ア 想定サービス計画表の作成

コールセンター要員の見直しについて、想定サービス計画表を別紙5により現行・改訂版を作成してください。

なお、現行版の作成に当たっては、コールセンター業務を専担としている社員の他に、計画補助等の担務を行いながらコールセンター業務を行う社員も作成の対象とします。（日常的にコールセンターの電話対応を行う社員としてください。）

また、改訂版の想定サービス計画表は、貴支店が被集約支店となった場合を想定して作成してください。

イ 作業内容調査の実施

上記アで作成した見直し前の想定サービス計画表に記載された社員の平日1日の時間帯別作業内容を別紙5により作成してください。

(3) 要員台帳の修正

コールセンター要員の見直し結果を踏まえ、要員台帳に登録されている要員数が実態と合っているか、次の視点で確認し、実態と合っていない場合は早急に要員台帳を修正してください。

なお

4、要員台帳の修正状況を別紙4に記入してください。

○ コールセンター（電話受付）業務のほか、計画事務、窓口業務等を兼務している場合、主に担当している業務に登録されているか。

○ 登録している人数、雇用契約時間から8時間換算の人数に間違いはないか。

ウ 要員台帳における要員数

現時点（H24.2月）の要員台帳は、別紙10のとおりです。

4 電話受付締切時間の確認

支店・集配センター別に、再配達及び集荷の電話受付締切時間を確認し、別紙6に記入してください。

5 内務事務用パソコンの余剰有無の確認

貴支店が被集約支店となった場合、支店内で余剰となる内務事務用パソコン数を想定し別紙6に記入してください。

なお、貴支店の内務事務用パソコンの現配備台数（集配センター配備台数を除く。）は、別紙10のとおりです。

6 集約における困難事情の有無の確認

再配達及び集荷の受付業務に当たり、特殊事情等により集約支店での対応が困難と想定される場合は、別紙7に記入してください。

なお、特定の顧客において、集荷受付等のみ集約業務の対象外とする場合においても記入してください。

7 本施策に対する質問事項の確認

支店コールセンターの見直しにおいて、質問事項等がある場合は、別紙8に記入してください。

報告期日: H24.5.28 (支應-サ-3) (文書記号番号) (H24.**)
 報告先 : 信越支社総務部要員企画担当 支店長(担当:) 電話番号: - -

○○○○支店○○課コールセンター要員等想定サービス計画表【現行】

NO	社員種別	担務																								雇用 時間			
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23		
1																													
2																													
3																													
4																													
5																													
6																													
7																													
8																													
9																													
10																													
11																													
				合計①																									
				0H																									
				遅延<(A)																									

時間帯別作業内容

NO	時刻	1 作業内容等	NO	時刻	2 作業内容等	NO	時刻	3 作業内容等	NO	時刻	4 作業内容等	NO	時刻	5 作業内容等	NO	時刻	6 作業内容等			
																		時刻	時刻	時刻
:	:	始業時刻	:	:	始業時刻	:	:	始業時刻	:	:	始業時刻	:	:	始業時刻	:	:	始業時刻	:	:	始業時刻
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:	終業時刻	:	:	終業時刻	:	:	終業時刻	:	:	終業時刻	:	:	終業時刻	:	:	終業時刻	:	:	終業時刻

○○○○支店○○課コールセンター要員等想定サービス計画表【改正】

社員種別	担務																								雇用 時間				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23			
1																													
2																													
3																													
4																													
5																													
6																													
7																													
8																													
9																													
10																													
11																													
				合計②																									
				0H																									
				差(②-①)																									
				H																									
				遅延<(B)																									
				差(A-B)																									
				0H																									

【見直し内容】(見直せない場合はその理由を記入してください。)

NO	時刻	7 作業内容等	NO	時刻	8 作業内容等	NO	時刻	9 作業内容等	NO	時刻	10 作業内容等	NO	時刻	11 作業内容等
:	:	始業時刻	:	:	始業時刻	:	:	始業時刻	:	:	始業時刻	:	:	始業時刻
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:		:	:		:	:		:	:		:	:	
:	:	終業時刻	:	:	終業時刻	:	:	終業時刻	:	:	終業時刻	:	:	終業時刻

報告期限:H24. 5. 28(24支臨-サー3)	(文書記号番号)	(H24.5.)
報告先:信越支社お客さまサービス推進部お客さまサービス担当	支店(担当:)

別紙6

再配達等の電話受付締切時間・内務事務用パソコン余剰数調査表

1 電話受付締切時間

再配達受付時間帯	: ~ :
集荷受付時間帯	: ~ :

支店・センター名	再配達の電話受付締切時間											集荷の電話受付締切時間					
	ゆうパック						郵便物					4区分の場合				2区分の場合	
	①8-12	②12-14	③14-16	④16-18	⑤18-20	⑥20-21	①午前中	②午後① (12-14)	③午後② (14-17)	④夕方 (17-19)	⑤夜間 (19-21)	①~13:00	②13-15	③15-17	④17-19	①~13:00	②13-19
支店	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
集配センター	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:

2 内務事務用パソコンの余剰数

	台
--	---

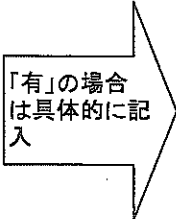
報告期限: H24. 5. 28 (24支臨一サー3)	(文書記号番号) (H24.5.)
報告先: 信越支社お客さまサービス推進部お客さまサービス担当	支店(担当:)

別紙7

特殊事情等による集約困難状況調査表

1 特殊事情等による集約困難状況の有無

再配達受付	有・無
集荷受付	有・無



注: 特殊事情等により自支店区内の全地域(又は一部地域を含む)の電話受付業務を集約支店で対応することは困難と想定される事案を対象とします。

2 特定顧客における集約困難状況の有無

再配達受付	有・無
集荷受付	有・無

↓ 有の場合は、顧客別に具体的に記入 ↓

再配達/集荷の別	顧客名	具体的な内容

報告期限: H24. 5. 28 (24支臨一サー3)	(文書記号番号)	(H24.5.)
報告先: 信越支社お客さまサービス推進部お客さまサービス担当	支店(担当:)

支店コールセンターの見直しにおける質問事項等

NO.	大項目	質問事項
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

支店コールセンターの集約イメージ

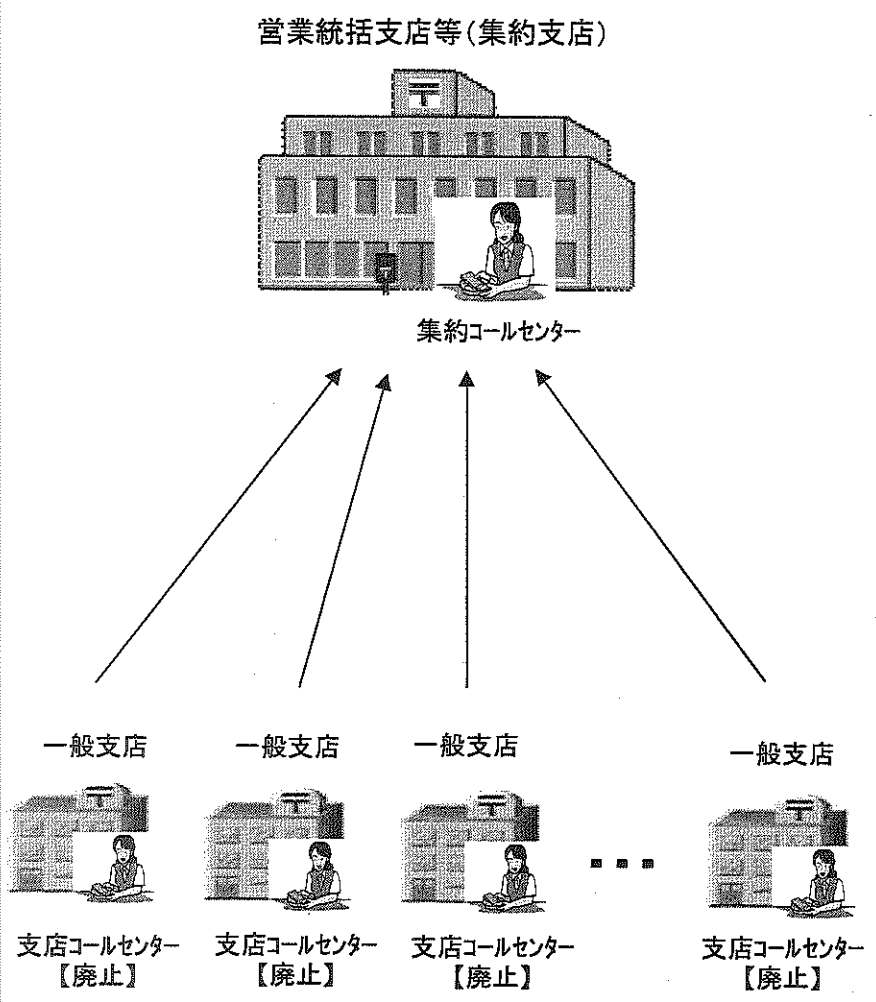
1. 支店コールセンターの集約

- (1) 営業統括支店ブロック規模に集約コールセンターを設置
- (2) エリア内の支店への電話は集約コールセンターが全て受電する。

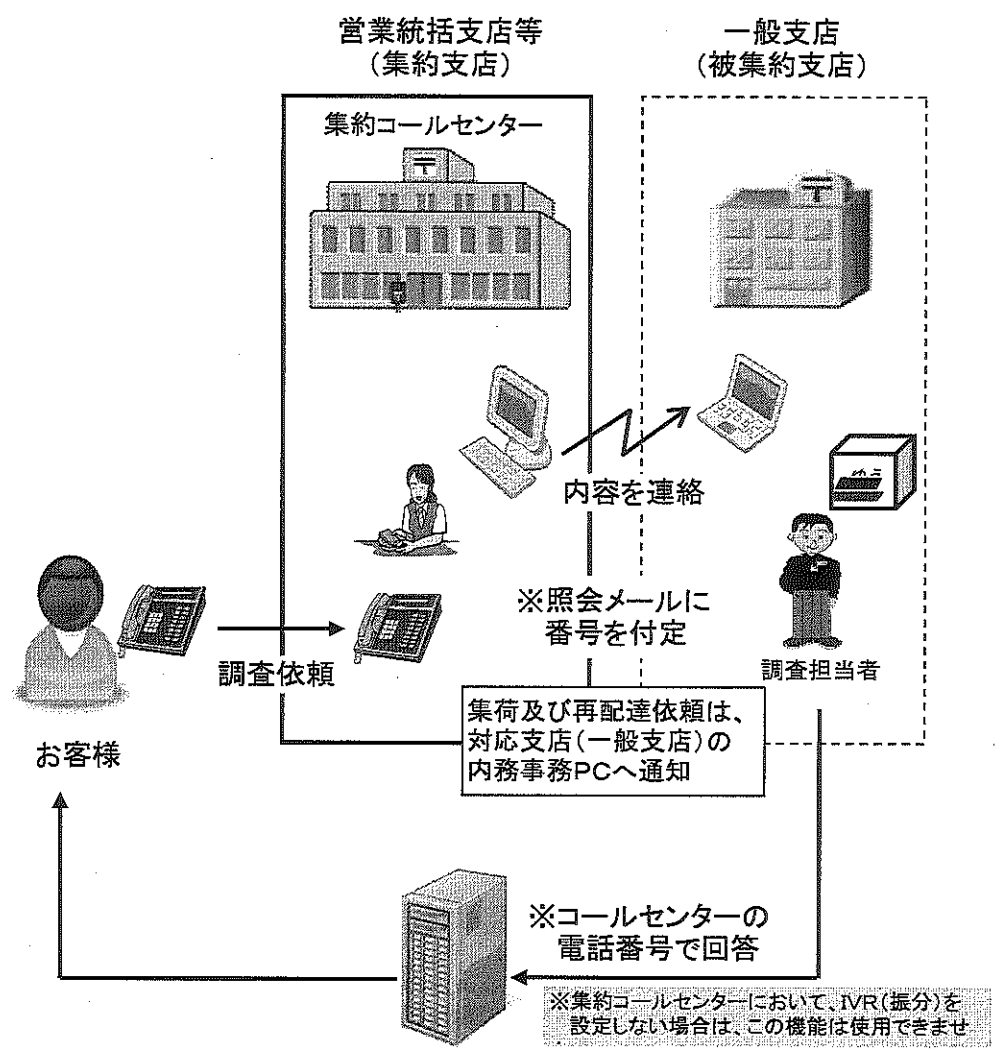
2. 支店の電話対応業務の軽減

- (1) 集約コールセンターによる支店宛電話の受電体制確立
- (2) 被集約・集約支店の調査体制の確立

支店コールセンターの集約イメージ



集約コールセンターと支店の連絡体制(イメージ)



コールセンター見直しスケジュール(予定)

項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
試 行	1 エリアの策定		→						
	2 要員配置状況の検証	→							
	3 集約支店の施設確認	→							
	4 電話会議・指示文書の発出		■						
	5 業務量等の調査・報告		→						
	6 CC担当社員への意向確認		→						
	7 集約CCオペレーターの配置			→					
	8 集約支店の設備・PC準備		→						
	9 担当者訓練			→					
	10 マニュアル・様式作成			→					
	12 服務表・勤務指定表作成				→				
	13 管内段階集約計画の策定・周知		→						
	14 不在配達通知書の調達			→					
	15 支店コールセンタ担当者の雇用条件変更等の通知					→			
	16 試行開始				→				
	17 検証					→			
	全エリア段階的实施						→		

要員台帳の支店別電話要員数及び内務PC配備数

支店名	H24年2月 【8H換算】	(参考) 増減状況 (対H21.9月)	内務事務用 パソコン配備数
新潟	12.5	8.9	86
新潟西	5.0	1.8	19
新潟中	3.6	0.5	25
両津	2.3	▲ 0.9	13
白根	0.0	0.0	7
新発田	5.4	2.6	14
新津	1.5	0.0	13
村上	0.0	▲ 0.8	11
中条	0.0	0.0	7
阿賀野	0.8	0.0	6
豊栄	0.0	0.0	6
五泉	1.0	1.0	5
三条	3.4	0.9	25
燕	7.9	0.7	13
見附	3.5	3.5	11
加茂	0.0	0.0	9
長岡	9.8	1.9	45
柏崎	4.2	1.5	18
十日町	0.0	▲ 0.9	8
小千谷	0.0	0.0	8
長岡西	0.0	0.0	8
六日町	2.8	1.8	12
栃尾	0.0	0.0	6
高田	9.6	2.6	26
糸魚川	1.8	0.8	7
直江津	0.5	0.5	8
長野東	11.8	7.3	47
長野	3.1	▲ 0.1	39
長野南	5.5	2.0	25
須坂	3.2	3.2	14
飯山	0.9	0.9	7
信州中野	3.5	2.8	8
上田	6.0	▲ 4.3	21
佐久	10.0	0.9	15
小諸	1.3	▲ 2.6	10
千曲	0.0	▲ 0.8	10
松本南	8.3	0.7	42
松本	1.0	0.0	28
穂高	3.8	0.0	13
大町	1.0	0.3	6
木曾福島	1.4	0.5	7
塩尻	0.5	▲ 1.1	9
豊科	0.0	▲ 0.5	8
飯田	5.5	0.5	31
伊那	1.7	▲ 2.4	15
茅野	1.1	▲ 1.7	10
諏訪	0.0	0.0	6
岡谷	0.0	0.0	12
駒ヶ根	0.0	▲ 0.6	10
下諏訪	0.5	▲ 0.8	9
管内合計	145.1	29.3	818

注:1 対H21.9との増減は、宅配統合前の時点との比較です。
内務事務用PCには、集配センター分及びSWANPCは含まれていません。