

## 平成24年度お中元期業務運行について

### 1 基本方針

平成24年度のお中元期は、昨年の業務運行状況を踏まえた上で、「業務及び要員配置の計画」を入念に作成することにより、これまで以上に効率性及び経済性を求める業務運営を行い、「確実な結束の確保」、「品質の確保」及び「コストの低減」に取り組む。

### 2 平成24年お中元期（平成24年6月20日～8月31日）の全国引受数予測

区別	23年度	24年度	前年比
取扱数	8,635万個	8,709万個	100.9%
ピーク日	H24 7月 9日(月) 191万個 (H23 7月11日(月) 188万個)		

### 3 確実な結束の確保

大口顧客との差出し又は集荷の時刻調整、仕分ラベルの適正な貼付、引受支店における優先・非優先地域別の区分等により、確実な結束の確保に取り組む。

### 4 品質の確保

配達希望日・配達希望時間帯の遵守、大口顧客との間で、あらかじめ取り決めたオペレーションの提供、紛失・汚損・破損の防止等により、品質の確保に取り組む。

### 5 コスト低減

業務運行及び品質の確保に必要なコストは見込んだ上で、生産性の向上、積極的な他課応援、臨時運送便の抑制等により、オペレーションコストの低減に取り組む。

### 6 要員配置計画

各支店で業務量に応じた要員配置計画を作成し、円滑な業務運行を行う。

## 業務及び要員配置の計画の記載等事項

### 1 全国の引受予測個数

期 間	平成24年6月20日(水)から8月31日(金)まで
合計個数	8,709万個
対前年比	100.9%
日別個数	別紙1-2のとおり

### 2 統括支店

#### (1) 予測個数

上記1を参考に、次のとおり予測個数を作成してください。

なお、昨年度の支店別・日別引受個数について、別途指示します。

#### ア 日別・時間帯別の到着・差立別個数

部外施設を使用する場合は、自支店及び受持ち支店における大口引受状況を把握し、支店と部外施設の別に作成してください。

#### イ 日別・時間帯別の到着・差立の処理見込個数

小包区分機及び手区分の別に作成してください。

#### ウ 日別の集荷・配達別個数

部外施設を使用する場合は、大口の集荷又は配達の箇所を把握し、支店と部外施設の別に作成してください。

#### (2) 施設計画

繁忙期は取扱物数が増加することから、現有施設を最大限活用する必要があります。物品の整理整頓、不要物品の処分や使用頻度の低い物品の整理等により、現有施設の作業スペースを生み出してください。

また、業務運用面においてもスペースを効率的に活用するよう工夫してください。

例：ゆうパックの配達証による道順組立、時間帯ごとにスペースの使用用途の変更等

#### ア 施設使用計画（レイアウト）の作成

ピーク時間帯におけるレイアウト図を作成してください。

なお、郵便作業室内のレイアウトの他、時間帯別の運送便数や駐車スペースを考慮した構内レイアウトを作成してください。

#### イ 施設の借入れ

(7) 現有施設で対応できない場合、支社と対応方法を相談してください。

なお、支社との調整により、支店以外の施設を使用することとなった場合には、支店と部外施設の別にレイアウトを作成してください。

(4) 支社との調整により、民間駐車場を借り入れることとなった場合は、駐車場の場所及び車両が特定できるよう記載してください。

(3) 小包区分機

ア 稼働計画

時間帯別の小包区分機稼働計画を作成してください。

イ シュート周りのレイアウト図

ロールパレット又はロールボックスの宛先支店を明記したレイアウト図を作成してください(上記(2)に含めてもかまいません。)

(4) 搬送機器類の作業計画書

フォークリフト、有人牽引車、電動キャッチパレットトラック、油圧リフト、電動リフター、パレットリフター等搬送機器類の作業計画書の内容の確認及び作成をし、その内容を周知してください。

(5) 内務要員配置計画

次により要員配置計画を作成し、報告してください。

ア 平常期における時間帯別要員配置人員数の確認

様式7により、平常期における時間帯別業務量と配置人員を比較し、適正であることを確認し、お中元期の短期期間雇用社員の増配置計画の必要性を検証してください。

なお、様式7については、報告対象としていませんが、必要に応じて提出を求める場合があります。

イ 日別要員配置計画の作成

様式7により、特に必要と想定される、6月20日(水)から8月11日(土)までの日別要員配置計画を策定し、別紙2「支社報告一覧表」のとおり、報告してください。

(新潟支店に限り、様式6と様式7の報告が必要です。)

なお、策定にあたっては、予測個数に応じた時間帯別必要人員を検討し、現行配置で対応可能な処理可能数を見極めた上で、短期期間雇用社員の増配置が必要な場合は、必要人員を決定してください。

また、取扱個数の増加に対応するための必要人員の配置は、増加個数に応じた配置となるよう検討し、ピーク日に合わせた一律的な配置とならないよう計画してください。

ウ 部外施設を使用する場合は、使用する部外施設のみの日別要員配置計画を作成してください。

## エ その他

作成した報告様式に、日々の実績等入力して状況把握するとともに、次年度以降の業務計画の参考となるように活用してください。

### (6) 集配計画(要員配置計画を含みます。)

別添 1-2 「ゆうパックの集配計画の策定」のとおりです。

### (7) 運送計画

支社から示される運送ダイヤを使用し、又は支店において支社から示される運送ダイヤを社員が理解しやすいよう加工してください。

### (8) 作業統括責任者等の指定

次の者について指定する者を記載してください。

ア 作業統括責任者

イ ポジションリーダー

ウ 事故・クレーム責任者

エ 留置期限・期間確認担当者

### (9) 作業進捗管理

自支店の状況を踏まえ作業進捗管理の方法を作成してください。

### (10) 平成23年度お中元期及び平成23年度年末年始の評価及び反省を踏まえた対策を必要に応じて作成してください。

### (11) 危機管理態勢

ア 緊急連絡体制

「自支店内」、「統括支店と一般支店との間」、「支店と支社との間」の緊急時における体制及び連絡先電話番号を記載してください。

イ 小包区分機故障時の対策

小包区分機が故障した場合における復旧及びゆうパックの処理方法を記載してください。

ウ 運送便等遅延到着時の対策

集荷便、地域間又は地域内運送便の別に、遅延して到着した場合のゆうパックの処理方法を記載してください。

エ 予測個数を超えた場合の対策

予測を上回る個数のゆうパックを処理する場合の対応策を記載してください。

### (12) 短期期間雇用社員への訓練

訓練の時期及び内容を作成してください。

(13) スケジュール

各種検討項目、要員確保対策、短期期間雇用社員への訓練、レイアウト変更、残留総点検日等、ゆうパックの処理に向けたスケジュール(各項目の責任者を含みます。)を作成してください。

(14) その他

自支店においてゆうパックを処理するために必要な事項について記載してください。

**3 一般支店**

(1) 予測個数

ア 日別・時間帯別の到着・差立別個数

部外施設を使用する場合は、自支店及び受持ち支店における大口引受状況を把握し、支店と部外施設の別に作成してください。

イ 日別の集荷・配達別個数

部外施設を使用する場合は、大口の集荷又は配達の箇所を把握し、支店と部外施設の別に作成してください。

(2) 施設計画

繁忙期は取扱物数が増加することから、現有施設を最大限活用する必要があります。物品の整理整頓、不要物品の処分や使用頻度の低い物品の整理等により、現有施設の作業スペースを生み出してください。

また、業務運用面においてもスペースを効率的に活用するよう工夫してください。

例： ゆうパックの配達証による道順組立、時間帯ごとにスペースの使用用途の変更等

ア 施設使用計画（レイアウト）の作成

ピーク時間帯におけるレイアウト図を作成してください。

なお、郵便作業室内のレイアウトの他、時間帯別の運送便数や駐車スペースを考慮した構内レイアウトを作成してください。

イ 施設の借入

(ア) 現有施設で対応できない場合、支社と対応方法を相談してください。

なお、支社との調整により、支店以外の施設を使用することとなった場合には、支店と借入施設の別にレイアウトを作成してください。

(イ) 支社との調整により、民間駐車場を借り入れることとなった場合は、駐車場所及び車両が特定できるよう記載してください。

(3) 搬送機器類の作業計画書

フォークリフト、有人牽引車、電動キャッチパレットトラック、油圧リフト、電動リフター、パレットリフター等搬送機器類の作業計画書の内容の確認及び作成をし、その内容を周知してください。

(4) 内務要員配置計画

一般支店は、報告対象外となりますが、次により要員配置計画を作成・保管してください。

ア 平常期における時間帯別要員配置人員数の確認

様式7-1により、平常期における時間帯別業務量と配置人員を比較し、適正であることを確認し、お中元期の短期期間雇用社員の増配置計画の必要性を検証してください。

イ 日別要員配置計画の作成

様式7-1より、特に必要と想定される、6月20日(水)～8月11日(土)までの日別要員配置計画を策定してください。

なお、策定にあたっては、予測個数に応じた時間帯別必要人員を検討し、現行配置で対応可能な処理可能数を見極めた上で、短期期間雇用社員の増配置が必要な場合は、必要人員を決定してください。

また、取扱個数の増加に対応するための必要人員の配置は、増加個数に応じた配置となるよう検討し、ピーク日に合わせた一律的な配置とならないよう計画してください。

ウ 部外施設を使用する場合は、使用する部外施設のみの日別要員配置計画を作成してください。

エ その他

作成した様式に、日々の実績等入力して状況把握するとともに、次年度以降の業務計画の参考となるように活用してください。

(5) 集配計画(要員配置計画を含みます。)

別添1-2「ゆうパックの集配計画の策定」のとおりです。

(6) 運送計画

支社から示される運送ダイヤを使用し、又は支店において支社から示される運送ダイヤを社員が理解しやすいよう加工してください

(7) 事故・クレーム責任者等の指定

次の者について指定する者を記載してください。

ア 事故・クレーム責任者

イ 留置期限・期間確認担当者

(8) 平成23年度お中元期及び平成23年度年末年始の評価及び反省を踏まえた対策を必要に応じて作成してください。

(9) 危機管理態勢

ア 緊急連絡体制

「自支店内」、「統括支店と一般支店との間」、「支店と支社との間」の緊急時における体制及び連絡先電話番号を記載してください。

イ 運送便等遅延到着時の対策

集荷便又は地域内運送便の別に、遅延して到着した場合のゆうパックの処理方法を記載してください。

ウ 予測個数を超えた場合の対策

予測を上回る個数のゆうパックを処理する場合の対応策を記載してください。

(10) 短期期間雇用社員への訓練

訓練の時期及び内容を作成してください。

(11) スケジュール

各種検討項目、要員確保対策、短期期間雇用社員への訓練、レイアウト変更、残留総点検日等、ゆうパックの処理に向けたスケジュール(各項目の責任者を含みます。)を作成してください。

(12) その他

自支店においてゆうパックを処理するために必要な事項について記載してください。

## ゆうパックの集配計画の策定

### 手順1 取扱個数の想定

- 1 集荷及び配達の別に、日別想定個数を様式7-2により、作成してください。
- 2 集荷及び配達の別に、平成23年12月のピーク日における1人当たりの取扱個数から現行の要員配置による対応可能個数を検討してください。  
 なお、現行要員配置の考え方については、ゆうパック配達担当者だけでなく、通集配区によるゆうパックの併配や現在契約している集配委託を最大限に活用することを踏まえてください。
- 3 1から2を差し引いた個数を算定してください（＝現行の労働力では対応できないオーバーフローの個数）。

### 手順2 オーバーフロー個数の労働力

現行の労働力では対応できない取扱個数に応じ、次により集配委託又は短期の期間雇用社員による対応を検討してください。

なお、検討に当たっては、労働力は集配委託（個建制による契約を基本とします。）を優先し、車両の借上が必要な場合は、当該車両は支店構内に駐車することを基本とします。

- 1 労働力が不足する場合  
 短期の期間雇用社員
- 2 労働力及び車両（軽自動四輪車）が不足する場合
  - (1) 短期の集配委託
  - (2) 短期の期間雇用社員及び車両（軽自動四輪車）の借上

#### 【注意】

車両については、軽自動四輪車が不足するものの、一般貨物自動車により対応できる場合は、短期の期間雇用社員として検討してください。

- 3 労働力及び車両（一般貨物自動車）が不足する場合
  - (1) 受持ちの統括支店又は近隣の一般貨物営業所からの広域集配対応（主として大口からの集荷又は大口への配達）
  - (2) 短期の集配委託
  - (3) 短期の期間雇用社員及び車両（一般貨物自動車）の借上

#### 【注意】

車両については、一般貨物自動車不足するものの、複数の軽自動四輪車により対応できる場合は、短期の期間雇用社員として検討してください。

- 4 車両（軽自動四輪車）が不足する場合
  - (1) 短期の集配委託
  - (2) 車両（軽自動四輪車）の借上（労働力は現有労働力で対応）

#### 【注意】

車両については、軽自動四輪車が不足するものの、一般貨物自動車により対応できる場合は、短期の期間雇用社員として検討してください。



5 車両（一般貨物自動車）が不足する場合（(1)及び(3)の労働力は現行の労働力で対応）

(1) 受持ちの統括支店又は近隣の一般貨物営業所からの広域集配対応（主として大口からの集荷又は大口への配達）

(2) 短期の集配委託

(3) 車両（一般貨物自動車）の借上

**【注 意】**

車両については、一般貨物自動車不足のもの、複数の軽自動車により対応できる場合は、短期の期間雇用社員として検討してください。

**手順3 日別の要員配置計画**

1 様式7により、特に必要と想定される、7月1日(日)～8月11日(土)までの日別の要員配置計画を作成してください。

なお、昨年の出回り状況や評価・反省等を踏まえ要員配置を検討し、集配委託及び短期の期間雇用社員の増配置が必要な場合は、取扱個数等に応じ必要人員を決定してください。

また、以下に示す日の要員配置については、特に注意してください。

(1) 7月1日(日)

7月1日(日)は、百貨店様等の以降出しの初日でもあり、大きなピークが想定されるとともに、最重要期であることから品質が確保できる要員配置としてください。

(2) 7月2日(月)及び7月3日(火)

昨年の出回り状況を把握し、必要に応じて増配置を検討してください。

(3) 7月7日(土)及び7月8日(日)

7月1日(日)以降、最初の土日曜日であることから、不在保管ゆうパックの一斉対策を行うため、増配置を検討してください。

2 部外施設を使用する場合は、使用する部外施設のみの日別要員配置計画を作成してください。

3 報告

別紙2のとおり報告してください（該当支店に限る）。

なお、報告対象以外の支店は、作成した要員配置計画を支店に保管してください。

4 その他

作成した報告様式に、日々の実績等入力して状況把握するとともに、次年度以降の業務計画の参考となるように活用してください。



## 未処理パレット数を把握する進捗管理方法

(結締切時刻前に未処理パレット数と結束対象便までの到着予定パレット数を把握し、これと処理能力を比較することによる進捗管理)

《全国宛差立・パレット処理状況》

月 日( )

		全国差立パレット数
①	未処理パレット数 (20:30現在)	58
②	結束対象便までの 到着予定パレット数	12
③	結束対象便までの 処理可能数	60
④	③ - (① + ②)	▲ 10

結締切時刻の30分前など、結束を確保するのに必要な作業指示を出すことができる時刻を記入します。(この例では結締切時刻を21時としています。)

未処理パレット数を把握します。(この例では20時30分時点での未処理パレット数)

①を把握した時刻から結締切時刻までの到着便の最大パレット積載台数を把握します。

結締切時刻までに処理可能なパレット数を記入します。

「③処理能力」- (「①未処理パレット数」+「②到着予定パレット数」)のパレット数を記入します。パレット数が0より小さい場合、到着パレット数が処理能力を上回ることになるので、手区分の増強等の作業指示を行います。

《自地域宛差立・パレット処理状況》

月 日( )

		自地域差立パレット数
①	未処理パレット数 (5:30現在)	34
②	結束対象便までの 到着予定パレット数	24
③	結束対象便までの 処理可能数	59
④	③ - (① + ②)	1

結締切時刻の30分前など、結束を確保するのに必要な作業指示を出すことができる時刻を記入します。(この例では結締切時刻を6時としています。)

未処理パレット数を把握します。(この例では5時30分時点での未処理パレット数)

①を把握した時刻から結締切時刻までの到着便の最大パレット積載台数を把握します。

結締切時刻までに処理可能なパレット数を記入します。

## 以降出し対応

### 1 百貨店等との事前調整

引受支店は、百貨店等の以降出しとするゆうパックの差出顧客との間で、次の事項について、事前に調整してください。

- (1) 差出スケジュール
- (2) 以降出しとするゆうパックへの表示方法及び差出方法
- (3) 引受け又は配達に必要な事項

### 2 ロールパレットの作成等

#### (1) ロールパレット等の作成

以降出しとするゆうパックは、他のゆうパックとは混載せず、ロールパレット又はロールボックスを作成してください。

なお、個数が少ない場合には、ロールパレットの上下段に区画積載してください(例：下段は以降出し、上段は以降出し以外のゆうパック)。

#### (2) 差立時におけるロールパレット等への表示

差立時には、次の文字を記入したA4用紙をロールパレット又はロールボックスの外側4面にはがれないよう用紙の上下2点をガムテープ等により貼り付けてください。

なお、ロールパレットの上下段に区画積載した場合には、当該A4用紙に「区画積載」の文字を記入してください。

ア 「以降出し ○月○日から○月○日配達」

イ 「以降出し ○月○日以降配達」

ウ 「以降出し ○月○日配達」

### 3 保管

#### (1) 引受支店

以降出しとするゆうパックは、送達日数を踏まえ、引受支店において保管しますが、保管スペースが確保できない場合には、受持ち統括支店へ次により差し立ててください。

ア 既定運送便により差し立てる場合

受持ち統括支店へ事前に電話連絡してください。

イ 臨時運送便により差し立てる場合

「臨時運送便開設等通知書」の「4 種別及び積載数」付近余白に「以降出し」の文字を記入し、これをFAXにより到着支店に送付してくだ

さい。

(2) 引受地の統括支店

自支店において引受け又は受持ち支店から到着した以降出しとするゆうパックは、送達日数を踏まえ、当該統括支店において保管しますが、保管スペースが確保できない場合は、配達地の統括支店へ差し立ててください。

この場合、配達地の統括支店における業務のふくそうを避けるため、特に6月30日(土)及び7月1日(日)に配達地の統括支店に到着するものについては、事前に到着日及び到着時間帯を確認し、できるだけ配達地の統括支店の意向に沿って差し立ててください。

なお、臨時運送便により差し立てる場合には、次により処理してください。

ア 発着管理システムを使用する場合

臨時便登録の通信欄に「以降出し」と入力してください。

イ ア以外の場合

「臨時運送便開設等通知書」の「4 種別及び積載数」付近余白に「以降出し」の文字を記入し、FAXにより到着支店に送付してください。

(3) 配達地の統括支店

送達日数を踏まえ、自支店において保管しますが、保管スペースが確保できない場合は、配達支店と調整し、配達支店へ差し立ててください。

この場合、配達支店における到着処理を軽減するため、配達日又は配達時間帯を希望するものの送達遅延が生じないように注意し、特に6月30日(土)及び7月1日(日)の配達支店への到着は昼間帯とする等、分散して差し立ててください。



## 郵便局との連携（情報）

**第1 残留事故防止**

残留事故が発生しないよう、日々の残留点検を徹底してください。

**第2 航空危険物等の引受け**

航空搭載地域早見表（ゆうパック）を確認し、航空搭載地域宛ゆうパックを引き受けの際、内容品が航空機での輸送が制限されている航空危険物又はその疑いのあるものでないことを次により確認してください。

なお、航空危険物に該当する場合は、航空輸送禁止シールを表面に貼り付けてください。

## 1 ゆうパックラベルの品名欄の確認

ゆうパックラベルの品名欄に記載がない場合又は「雑貨、日用品、化粧品」等、内容品が不明確な場合は、荷送人に内容品が十分に確認できるよう具体的品名の記入を依頼してください。

なお、内容品が不明確な記載の場合は、航空輸送を行うことができません。

**【注 意】**

内容品が具体的に記載されていないまま引き受けてしまうと、陸上又は海上の輸送となり、送達に相当な遅れが生じてしまうため、荷送人又は荷受人とトラブルが発生する場合があります。

なお、航空搭載地域宛に限らず、荷送人に品名を記載していただけない場合は引き受けられません。

## 2 外装の確認

外装全面を確認し、航空輸送できないことを示す危険物のラベル又はマーキングがある場合は、荷送人に具体的な内容品について確認してください。

確認した結果、航空危険物でない場合は、荷送人にラベル又はマーキングを完全に見えなくなるように抹消していただきます

**第3 配達日・配達時間帯を希望する場合の引受け**

荷送人が希望する配達日・配達時間帯に配達可能かどうか、引受入力時の窓口端末機又はサービスレベル一覧表により確認し、これに応じた配達日希望シール・配達時間帯希望シールをゆうパックに貼り付けてください。

**第4 仕分ラベルの適正な貼付**

## 1 仕分ラベルの貼付

仕分ラベルは、全てのゆうパックに貼付してください（大口顧客等から差し出されるゆうパックラベルに仕分コードの記載があるものを除きます。）。

## 2 仕分ラベルの貼付位置

仕分コードが小包区分機で読み取れるよう、ゆうパックラベルと同一面に仕分ラベルを貼付してください。

なお、ゆうパックラベルと同一面に仕分ラベルを貼付することができない場合は、ゆうパックの長辺の側面に、仕分コードが欠けることがないように貼付してください。

**第5 郵便事業会社への引渡し**

郵便局から郵便事業会社にゆうパックを引き渡す際、引き受けた個数と、引渡個数が一致していることを両社立会いにより確認してください。

## 平常の取扱い等のうち特に留意する事項

### 第1 共通事項

#### 1 輸送容器

##### (1) 空輸送容器の回収

輸送容器運転管理担当者は、基準保有数を超過したロールパレット又はロールボックスを速やかに回送し、過不足が生じないよう効率的な運転管理を行ってください。

##### (2) 輸送容器の社外貸出し

輸送容器を大口差出事業者に貸し出す場合には、当該事業者ごとに、必要数、貸出日及び差出予定日を精査し、「容器使用確認票」及び「容器差出確認表」による授受、「容器使用確認票」及び発着管理システムによる貸出数及び使用数を把握してください。

##### (3) 用途外使用の禁止

輸送容器は、輸送以外の用途に使用することはできません。

輸送容器運転管理担当者は、輸送容器が輸送以外の用途に使用されていないことを確認してください。

#### 【詳細】

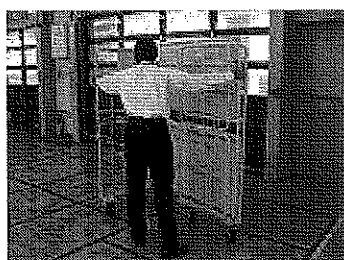
関連文書1(郵輸送287(H22.3.5)「輸送容器運転管理の徹底に関する指示」)

##### (4) 輸送容器の搬送時の注意

パレット転倒事故防止のため、パレット搬送時は組み立てたまま1台ずつ押しで搬送してください。

なお、やむを得ず折りたたんで搬送する際は次の点に注意してください。

#### ア 折り畳んで搬送する際の注意点



折り畳んで搬送する際には、内側から両手でしっかりと支え、周囲に注意しながら1台ずつ搬送します。

#### イ 折り畳み時の注意

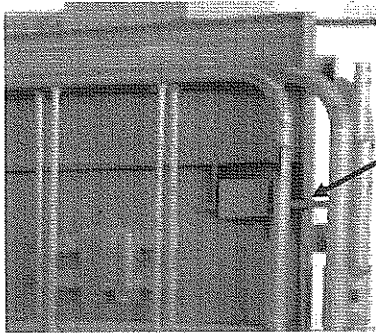


固定ピンにより中棚及び底板を確実にロックします。

なお、本体のゆがみ等により、中棚及び底板が正常に固定できない場合は、無理に使用せず、支社に連絡の上、修理をします。

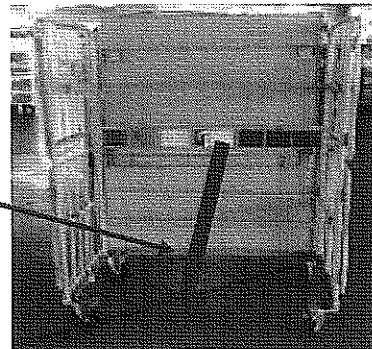


## ウ 組立時の注意



固定ピンにより中棚が確実にロックされていることを確認してから、前扉を開きます。

中板及び底板を下ろす際には、落下させずに手で支えながらゆっくり下ろします。



### (5) ロールパレット(鉄製Ⅲ型)の取扱い

ア 上段にはかさばるものや重量物を積載しないようにしてください。ロールパレットケースは交互積みで24個積みが可能ですが、パレット最上段には重いケースを積載せずに中身が少ないケースを重ねて(順積み)ください。

イ 4t車以下の車両に積載する場合、自重込みで300kgを超過すると過積載になる可能性がありますので、その場合はトラックスケールによる計量や当該ドライバーに確認を行い、積載重量の調整を行ってください。

## 2 交通安全対策

### (1) 四輪運転者に対する指導

「指差呼称確認」、「後向駐車 of 励行等による、発進時にバックをしないための運転方法」、「バック時の安全確認方法」及び「二段階一時停止」を指導してください。

### (2) 二輪運転者に対する指導

「呼称確認」及び「二段階一時停止」を指導してください。

### (3) 短期に契約する期間雇用社員に対する指導

新たに短期に契約する期間雇用社員に対して、通区訓練時に、四輪運転者は添乗、二輪運転者は随伴により、交通安全、上記(1)及び(2)を指導してください。

【詳細】

関連マニュアル(事故防止マニュアル【規程 Navi コード: 20481】)

## 第2 結束の確保

### 1 集荷コントローラーによる指示

#### (1) 集荷担当者への指示

集荷コントローラーは、集荷担当者と連絡を密にすることにより、作業状況を把握し、予定時刻に集荷が行えない場合は、他の集荷担当者に集荷を行わせる指示をすることにより、集荷時刻を遵守してください。

#### (2) 統括支店との連携

一度に大量の差出しがある場合で、自支店において対応できない場合は、統括支店宛広域集荷の対応を依頼してください。

### 2 航空危険物等の引受け

航空搭載地域早見表（ゆうパック）を確認し、航空搭載地域宛ゆうパックを引き受ける際、航空機での輸送が制限されている航空危険物又はその疑いのあるものでないことを次により確認してください。

なお、航空危険物に該当する場合は、航空輸送禁止シールを表面に貼り付け、振替輸送を行ってください。

#### (1) ゆうパックラベルの品名欄の確認

ゆうパックラベルの品名欄に記載がない場合又は「雑貨、日用品、化粧品」等、内容品が不明確な場合は、荷送人に内容品が十分に確認できるよう具体的品名の記入を依頼してください。

なお、内容品が不明確な記載の場合は、航空輸送を行うことができません。

#### 【注意】

内容品が具体的に記載されていないまま引き受けてしまうと、陸上又は海上の輸送となり、送達に相当な遅れが生じてしまうため、荷送人又は荷受人とトラブルが発生する場合があります。

なお、航空搭載地域宛に限らず、荷送人に品名を記載していただけない場合は引き受けられません。

#### (2) 外装の確認

外装全面を確認し、航空輸送できないことを示す危険物のラベル又はマーキングがある場合は、荷送人に具体的な内容品について確認してください。

確認した結果、航空危険物でない場合は、荷送人にラベル又はマーキングを完全に見えなくなるように抹消していただきます。

### 3 仕分ラベルの適正な貼付

#### (1) 仕分ラベルの貼付

仕分ラベルは、全てのゆうパックに貼付してください（大口顧客等で、ゆうパックラベルに仕分コードの記載があるものを除きます。）。

#### 【注意】

大口差出し等により、仕分ラベルを貼付することができない場合は、仕分ラベルが貼付されていないゆうパックのみを積載したロールパレット又はロールボックスを作成し、「仕分コードなし」の文字を記載した用紙を扉面及び票札付近に貼付します。

## (2) 仕分ラベルの貼付位置

仕分コードが小包区分機で読み取れるよう、ゆうパックラベルと同一面に仕分ラベルを貼付してください。

なお、ゆうパックラベルと同一面に仕分ラベルを貼付することができない場合は、ゆうパックの長辺の側面に、仕分コードが欠けることがないように貼付してください。

## 4 臨時取集対応

取集個数が多く、臨時取集が必要と想定される取集コースについては、車両が満載になってから臨時取集の対応を行うことがないように、車両が満載となる見込みをもって臨時取集を行ってください

## 5 優先・非優先地域別の区分

統括支店における円滑な作業及び送達速度を確保するため、引受支店では、支社が指定する区分方法により差立処理を行ってください。

## 6 小包区分機の活用

小包区分機へゆうパックを効率的に供給することにより、作業能率を高めてください。

具体的な取扱方法は、別添7「小包区分機への効率的な供給方法」のとおりです。

## 7 地域内運送便の出発時刻の遵守

差立処理の遅れ又は集荷による帰店の遅れ等により、定められた時刻に地域内運送便が出発できない場合は、当該運送便は待たせることなく定められた時刻に出発させてください。

当日中に結束しなければならないゆうパックについては、引受支店から受持ちの統括支店に直接持ち込んでください。

この場合、事前に持込み締切り時刻や区分方法など、必要な事項について支店間で調整してください。

### 【注意】

地域内運送便を待たせると、統括支店における処理遅延となり、他支店において引き受けたゆうパックにも送達遅延が発生します。

## 8 仕分コードの要注意箇所

郵便番号により統括事務の受持地域や郵便区を設定しているため、一の町域を二以上の集配拠点が郵便区としている地域については、住所マスタを使用しているJPエクスプレス株式会社から承継したCIF0Re21等で発行した送り状を使用すると、異なる拠点宛に送達されてしまう場合があります。

この場合の対処方法については、次のとおりです。

(1) 到着地の統括支店

ア 一の町域を二以上の集配拠点を受け持ち、到着地の統括支店が同一の場合対象となる集配拠点宛のものは、郵便番号又は住所により区分してください。

イ 一の町域を二以上の集配拠点を受け持ち、到着地の統括支店が異なる場合仕分コードは、一の到着の統括支店に寄せて設定していますが、短時間での区分作業を考慮すると個別の対応は困難と想定されることから、仕分コードのとおり区分してください(異なる集配拠点宛のものであっても、仕分コードにより区分)。

(2) 集配拠点

異なる集配拠点宛のものが到着した場合には、正当な集配拠点へ電話連絡し、次のとおり対処してください(上記(1)イに該当する集配拠点は特に注意)。

ア 軽四運送便の便間利用が可能な場合

軽四運送便を活用し、正当な集配拠点の担当者と途中地点において受渡しを行う、又は正当な集配拠点へ持ち込んでください。

イ アにより対処できない場合

関連文書により取り扱ってください。

【関連文書】

サ品4(24.4.23)「平成24年度品質向上に関する指示」  
別紙16 「ゆうパックの誤送防止の取組」

### 第3 品質の確保

#### 1 商品・サービスに応じたオペレーション

(1) 保冷(冷蔵・冷凍)

ア 集荷時

集荷時には、予冷した保冷容器に保冷ゆうパックを納入してください。

イ 差立時

冷蔵と冷凍は別々の輸送容器に納入して差し立ててください。

ウ 到着時

(7) 統括支店に大量到着した場合

保冷作業室のスペースでは通常どおり区分することができない保冷ゆうパックが大量に到着した場合は、輸送容器を保冷作業室の外に一時搬出し、保冷作業室内で保冷ゆうパックを区分してください。

区分終了後、輸送容器を保冷作業室に搬入し、当該輸送容器に保冷ゆうパックを納入することにより、作業スペースを確保してください。

(イ) 解凍状態で到着した冷凍ゆうパック

速やかに引受支店に荷送人指図を求めてください。

(2) コレクト

ア 引受支店における取扱い

- (7) 専用の送り状が貼付されたもののみ取り扱ってください(代金引換ラベルによる代用は不可です。)
- (4) 引換金額は送り状の「引換金額(税込)」欄の額を入力してください。
- (5) 複数口の場合、二個目以降の荷物は引換金額0円になっています。二個目以降を一個目より先に入力すると、エラーが出て入力できませんので、引換金額が記載されたものから先に入力してください。
- (6) 引換金の回収漏れを防ぐため、送り状の「コレクト」の文字をマーカーで強調してください(「コレクト」の文字がない場合には、「コレクト」の文字を記入し、当該文字をマーカーで強調します。)

#### イ 配達支店における取扱い

- (7) 到着したロールパレット又はロールボックスから抜き出す際、抜き出し漏れがないよう注意してください(抜き出し漏れがあると、引換金の未受領又は横領の原因となります。一般及びまとめ送金とする代金引換も同様です。)
- (4) 引換金額0円のものも「受託代金引換配達管理票」を作成してください。
- (5) 配達前に荷受人に電話連絡し、注文品であることを確認するとともに、引換金の準備を依頼してください(一般及びまとめ送金とする代金引換も同様です。)

#### ウ 返還時の取扱い

- (7) 配達支店  
返還理由に応じて「返還」入力してください。
- (4) 返還先支店  
「返還完了」入力してください。

#### (3) 配達希望日・配達希望時間帯の引受

荷送人が希望される配達日・配達時間帯に配達可能かどうか、引受入力時の端末機又はサービスレベル一覧表により確認し、これに応じた配達日希望シール・配達時間帯希望シールをゆうパックに貼り付けてください。

#### (4) CIF0Re21による送り状の印刷

ギフト等で「のし」や「二重包装」等の指示がある場合は、事前にお客さまにおいて差出しの準備があるため、実際の集荷日より前に、集荷先のお客さまに「送り状のみ」お渡しする必要があります。

これを判別するためには、「送り状」及び「集荷指示書」は、集荷日当日の印刷を行うことなく、集荷日付を指定せず印刷し、「集荷指示書」に記載されている事項を確認してください。

#### (5) 発送予約データ及び受託確認データの処理

e-発行又はCIF0Re21をご利用のお客さまから差し出されるゆうパックの発送予約データと実際に引き受けたゆうパックの情報を突合した後、経歴情報等を当該お客さまに提供しています。

発送予約データにはお客さま固有の情報が入っており、発送予約データの処理を行わないと経歴情報等をお客さまに提供することができないため、郵便専用イ

ントラネットに掲載している簡易マニュアルにより、発送予約データの取込み処理及び受託確認データを送信処理してください。

なお、対象支店は、PC1が配備されている支店です。

○ 郵便専用イントラネット

「e-発行管理店機能 簡易マニュアル」及び「GIF0Re21 クライアント簡易マニュアル」

郵便専用イントラネット-2 業務支援情報-宅配便事業統合

-宅配便事業統合に関するページ-宅配便事業統合見直しに伴う関連資料

-オペレーション関係-未受託（引受データ未入力）の一覧

[http://ybn1.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/gyoumu-shien/takuhaitougou\\_youpack/02/020800.html](http://ybn1.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/gyoumu-shien/takuhaitougou_youpack/02/020800.html)

## 2 荷受人不在対策

### (1) 早い出発による早い時刻の配達

配達出発前の支店内作業を効率的に行い、配達出発時刻を早めることにより、配達時間帯が指定されていないゆうパックは午前中の早い時刻に、配達時間帯が指定されたゆうパックは各配達希望時間帯の早い時刻に配達し、不在持戻り個数を減少させてください。

### (2) 配達ボックスへの配達

荷受人が不在の際、配達ボックスが設置されている場合は、当該配達ボックスにゆうパックを配達し、配達効率を高めてください。

【詳細】

関連文書②(郵集配130(H22.8.17)「マンション等に設置されている機械式配達ボックスへの配達方法の変更に関する指示」)

### (3) 3日間3回(3日)配達

不在持戻りゆうパックについて、荷受人から再配達の申出がない場合は、3日間3回又は3日間毎日、再配達してください。

この場合、配達効率を高めるため、再配コールを活用する等、在宅時間帯に合わせて再配達してください。

### (4) 土日祝日における対応

土日祝日に在宅率が高い荷受人については、3日間3回又は3日間毎日配達の外に、土日祝日に再配達を行うことにより、配達率を高めてください。

## 3 荷送人指図

荷送人へ指図を求める場合は、引受支店から行うこととし、配達支店又は事故発見支店では、次のいずれかの方法により引受支店に依頼してください。

### (1) 一般的なもの

小口貨物システム

### (2) 緊急時の場合

ア 汚損、き損、濡湿、解凍、誤送等の事故を発見した場合

「き損等事故ゆうパック記録書」に必要事項を記入して、これを引受支店宛FAXにより送付するとともに電話連絡

- イ 複数口が口割れで到着した場合  
引受支店宛電話連絡
- (3) F A X通知を行うこととされている顧客  
郵便専用イントラネットに掲載されている顧客ごとに取り扱ってください。
  - 郵便専用イントラネット  
 郵便専用イントラネット - 5 マニュアル・ダウンロード - その他  
 - 荷送人指図の取扱い  
<http://ybn1.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/manual-gyomu/youpack-kaizen/>

#### 4 事故防止に向けた取組事項

- (1) 引受入力の確認(携帯端末機)
  - ア 集荷関係  
携帯端末機から「追跡情報登録点検票」を印刷し、当該追跡情報登録点検票の「荷物」の「引受」個数と、次の合計数が一致していることを確認してください。
    - (ア) ゆうパックラベル(受付店控)の枚数
    - (イ) 集荷依頼書に記載されたお問い合わせ番号の数(CIF0Re21関係)
    - (ウ) 電話受付等により作成した集荷受付票又は「e-発行集荷先個数」に記入した個数(e-発行関係)
  - イ 郵便局取集関係  
郵便局の授受担当者から引き渡されたゆうパックの個数と、郵便物等授受簿及び郵便物等引渡証(荷物)に記載されたそれぞれの個数が一致していることを確認してください。
- (2) 複数口の口割れ  
複数口とするゆうパックを差し立てる場合は、同一のロールパレット又はロールボックスに納入してください。
- (3) 汚損・破損
  - ア 引受支店における取扱い  
破損しやすいものを内容とするゆうパックを引き受ける場合は、送達中に破損しないよう梱包されていることを確認し、内容品によって、「ビン類」又は「こわれもの」のシールを当該ゆうパックに貼り付けてください。
  - イ 差立時における取扱い  
「ビン類」又は「こわれもの」の表示があるゆうパック、内容品から破損しやすいと思われるゆうパックは、ロールパレット下段の上部奥に納入してください(ビン類は横からの衝撃に弱いため縦に納入してください。)。  
また、汚損防止のため、床に直置きしないでください。
  - ウ 統括支店における取扱い  
薄物・筒物等の小物は、トレー等に納入の上、小包区分機に供給するか、手区分により区分してください。

また、汚損防止のため、床に直置きしないでください。

#### エ 配達支店における取扱い

配達車両にゆうパックを積載する場合は、荷室内でゆうパックが摩損し、又は包装紙が破れないよう注意して積載するとともに、汚れがゆうパックにつかないよう、車両内及びファイバーケースは常に清潔に保ってください。

#### (4) 誤送

##### ア 引受支店における取扱い

(7) ゆうパックラベルに記載された郵便番号に誤りがないことを、窓口 端末機、携帯端末機又は郵便番号簿により確認してください。

(イ) 仕分ラベルを貼り付ける際、仕分ラベルに表示された郵便番号とゆうパックラベルに記載された郵便番号が一致することを確認してください。

(ロ) 一度に大量のゆうパックを差し出す百貨店等の荷送人に対し、事前に、差し出そうとするゆうパックのお届け先及び郵便番号を記載したリストをできるだけ提出していただくよう依頼し、郵便番号に誤りがないことを確認してください。

(ハ) 到着した輸送容器の票札等は全て取り外してください。

(ニ) 誤送されたゆうパックを発見した支店から、荷送人指図の依頼があった場合は、関連文書により取り扱ってください。

##### イ 誤送発見支店における取扱い

誤送されたゆうパックを発見した場合は、関連文書により取り扱ってください。

##### 【関連文書】

サ品4(24. 4. 23)「平成24年度品質向上に関する指示」  
別紙16 「ゆうパックの誤送防止の取組」

#### (5) 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)

##### ア 配達資料整備の徹底

転出入情報の即日処理を行い、常に配達資料を現行化してください。

なお、郵便物を配達する者と別の者がゆうパックを配達する場合は、配達情報(指定場所配達、包括的な代人配達、包括的な勤務先転送及び不在届)について、情報を共有してください。

##### イ 出発時の準備

道順組立等の出発の準備の際、転居情報等があるか配達資料により確認してください。

なお、期間雇用社員又は集配受託者(契約者)に対し、配達先が明確に分からない場合は、自己判断せずに、支店の精通者に確認することを周知してください。

##### ウ 配達前の最終確認

配達する際には、配達証及びゆうパックラベル(貼付用)に記載された住所・氏名を表札で確認してください。

#### (6) 紛失・残留



ア 受託者との授受

ゆうパックの個数と授受簿に記載された個数が一致していることを授受担当者と受託者の双方で確認し、授受してください。

イ 車両への積み込み

小物・薄物は、扉開閉時に車外に落失することがあるため、車両へ積み込む際は、ファイバーケース等に納入し、荷崩れしないよう積み込んでください。

ウ 車両の保護監視

車両や台車はできる限り配達先近くに停車し、目の届かない場所には駐車しないよう努めてください。

エ 車両の施錠等

四輪車両から離れる際は、車両を施錠してください。

二輪車両から離れる際は、キーを抜き取り、キャリーボックスを施錠してください。

オ 配達車両の周辺確認

車両を移動する際は、車両の周辺を見回し、落失物がないことを確認してください。

カ 配達先における忘れ物の確認

配達先から離れる際は、配達箇所の周辺を見回し、不在のため持ち戻るゆうパック、配達証等の忘れ物がないことを確認してください。

キ 収納現金等の携行

収納した現金及び商品券は、常時、携行してください。

(7) X線モニターによる検査

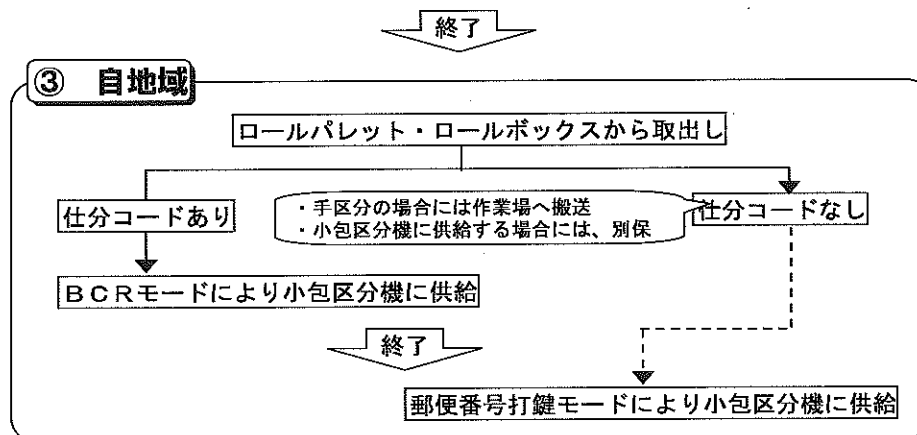
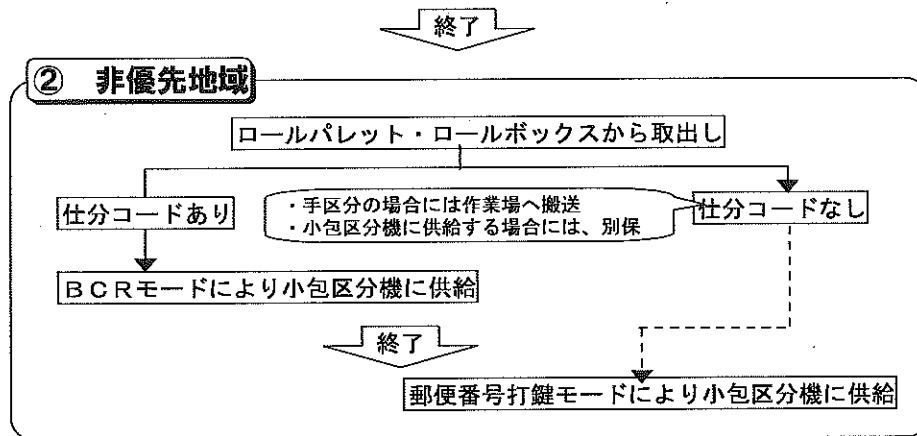
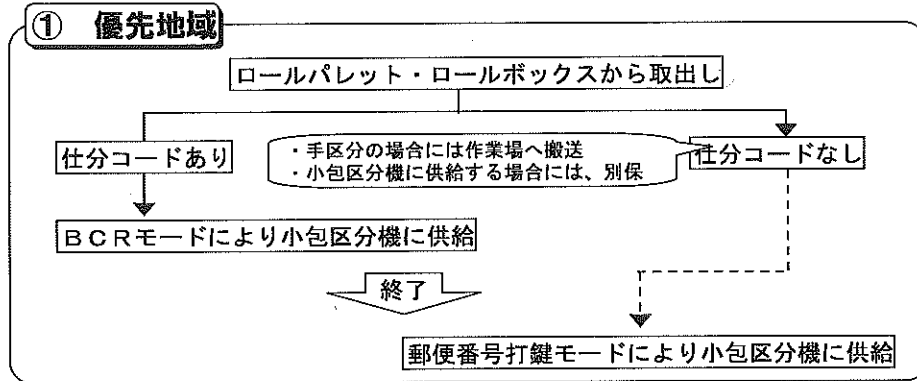
X線検査装置配備支店は、航空機での輸送が制限されている航空危険物又はその疑いのあるものの航空搭載を防止するため、X線モニターにより検査をしてください。

X線によるモニター検査の結果、振替輸送を行う場合、速やかに荷送人本人に電話連絡してください。

## 小包区分機への効率的な供給方法

◆ 小包区分機への供給優先順位

供給優先順位	フラッグ(例)		輸送容器表示
	表示	色	
① 優先地域	優先	ピンク色	—
② 非優先地域	非優先	水色	非優先
③ 自地域	自地域	白色	自地域



◆ 新東京支店（本館）、横浜神奈川支店（1階）、綾瀬支店（1階）、新大阪支店（1階）、京都支店（洛南分室）、新福岡支店

- 【小包区分機の留意事項】**
- ① ビン類、カバン、米袋、不安定なものは、供給せず、手区分
  - ② 薄物や袋物は、専用トレイ又はケース等へ納入し、供給
  - ③ 仕分コード及び追跡バーコードを、バーコードリーダー部に向け供給
  - ④ ゆうパックの間隔を空けずに供給
  - ⑤ 投げる、転がすといった供給禁止
  - ⑥ シュート部が満杯にならないよう作業指示