

1 基本方針

1 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ちょう付、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みます。

2 品質の確保

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

3 コストの低減

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みます。

2 共通事項

1 業務及び要員配置の計画策定

別添1-1「業務及び要員配置の計画の記載等事項」により、お中元期間中に必要な業務及び要員配置計画について、自支店の状況を踏まえた計画を6月1日(金)までに策定します。

2 要員の確保対策

(1) 確保人員の把握

業務運行及び休暇付与を考慮した必要最小限の確保要員数を把握します。

(2) 確保人員の把握労働力の確保

早期にアルバイト募集活動及び委託先の確保に努め、必要な労働力を確保します。

(3) 雇用単価

支店及びその受持ち集配センターの雇用単価は、安易に統一することなく、他社における雇用単価の動向、雇用情勢等を踏まえ、それぞれが所在する地域の賃金水準ごとに設定します。

3 社員等への指導

(1) 作業指示者の明確化

作業指示者の責任の明確化を図るとともに、作業内容に応じた作業指示者を明確にし、これを正社員、期間雇用社員及び集配受託者(契約者)に周知します。

(2) お中元期に短期に契約する期間雇用社員及び集配受託者(契約者)への指導

次の事項について、業務に従事する前までに指導します。

- ア 犯罪防止(特に現金を取り扱う場合には注意。)コンプライアンス点検等マニュアルに基づく採用時訓練等を確実に実施
- イ 交通安全対策
- ウ 従事する業務内容に応じた基礎知識
- エ 支店において必要と認める事項

(3) 訓練関係

ゆうパックの取扱いに精通していない正社員及び期間雇用社員に対し、支店において必要な訓練を行います。

4 接遇・マナー

お中元期に向け次のとおり、取組を強化します。

(1) お客さま訪問マナー

お客さまと接する機会のある社員を対象に、ミーティング等を活用し、「あいさつ」及び「郵便物やゆうパック等の引渡し方法」について、ロールプレイングを週1回以上実施します。

特に、「郵便物やゆうパックを届ける」のではなく、「まごころをお届けする」という気持ちを込めて、お客さまと対応するよう心掛けます。

また、集配受託者(契約者)に対しては、「あいさつ」及び「郵便物やゆうパック等の引渡し方法」に関する指導を行います。

(2) 電話対応マナー

ア お客さまからの電話を受ける電話機には、必ず電話対応の基本を記載したテンプレートをちょう付します。

イ ミーティング等を活用し、週1回以上、電話を受ける際又は電話を切る際のあいさつの唱和を行います。

【参考】

「お客さま訪問マナー」のロールプレイング内容及び「電話対応マナー」のプレートのほか、接遇・マナーに関する資料について、郵便共用イントラネットに掲載していますので、活用してください。

○ 郵便共用イントラネット

[郵便共用イントラネット](http://ybn1.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/manual-system/unkou/midyear/) - 5 マニュアル・ダウンロード - 業務運行 - お中元期業務運行のページ

<http://ybn1.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/manual-system/unkou/midyear/>

5 その他(推進管理)

お中元期に向けた準備状況については、本社において確認項目を設定し、5月31日(木)までに郵便共用イントラネットに掲載しますので、これに基づき確認してください。

なお、郵便共用イントラネットに掲載した場合には、その旨を支店あて電子メールにより通知します。

○ 郵便共用イントラネット

[郵便共用イントラネット](http://ybn1.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/manual-system/unkou/midyear/) - 5 マニュアル・ダウンロード - 業務運行 - お中元期業務運行のページ

<http://ybn1.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/manual-system/unkou/midyear/>

3 結束の確保

1 統括支店の取組み

(1) 作業統括責任者等の指定

次の者を指定してください。

なお、指定に当たっては、日々の勤務状況を踏まえ、複数名を指定し、不在となることがないように注意します。

指定する者	役割
① 作業統括責任者	作業全体を見渡し、刻々と変化する業務状況に応じて、作業指示を行います。
② ポジションリーダー	各作業エリアにおける業務状況を把握し、作業指示又は作業統括責任者と調整を行います。

(2) 大口顧客との差出時刻等の調整(一般支店において該当する場合あり。)

大口顧客との間で、次の事項について事前に調整等します。

ア 差出計画の把握

日別の差出個数を把握してください。

イ 差出又は集荷の時刻調整

運送便の出発時刻、差立処理に要する時間及び集荷に要する移動時間等を考慮し、差出時刻又は集荷時刻を調整します。

ウ 差出方法等の依頼

仕分コードの表示・未表示別差出し、優先地域・非優先地域別差出しについて依頼します。

【注意】

- 仕分コード未表示の取扱い
引受時に仕分ラベルを発行し、ゆうパックにちょう付します。

(3) 地域間運送便の遅延対応

ア 出発地の統括支店における処理

一時的な業務量増加又は、地域内運送便の遅延等が生じても、最先便(=標準時刻は21時)による全国差立を徹底するよう処理体制を確立します。

【注意】

運送便出発地の地域区分支店において、全国差立遅延が発生すると、運送便到着地の地域区分支店又は一般支店では郵便物を含め結束確保が困難な場合が想定されます。

運送便出発地の地域区分支店は、次の事項のほか、自支店で全国差立遅延が発生しないよう取り組みます。

- 1 常に差出情報の収集(受持ちの一般支店を含みます。)に努め、差出状況に応じた処理体制を確立します。
- 2 地域内運送便の出発時間に遅延が生じないよう、受持ちの一般支店への指導又は集荷時刻の調整を要請します。

イ 到着地の地域区分支店における処理

地域間運送便が遅延して到着した場合でも、定められた地域内運送便に結束するよう処理体制を確立しますが、やむを得ず差立作業が終了しない場合は、結束便に応じた配達希望時間帯ゆうパックを抜き出し、差し立てます。

【注意】

- 1 地域間運送便で30分以上の差立遅れが発生した運送便については、発着管理システムでアラート表示が出ますので、到着支店の発着担当者は郵便物及びゆうパックの区分担当者に連絡し、区分処理体制を確立します。
- 2 到着した運送便からのパレット等の取り卸し、支店内への引込み及び各作業エリアへの搬送をスムーズに行えるよう処理体制を確立します。

(4) フラッグの取付け

先後処理の明確化及び誤送防止を図るため、差立時及び到着時には、ロールパレット又はロールボックスに次のフラッグを取り付けます。

ア 差立時のフラッグ

到着地の地域区分支店ごとのフラッグを使用します。

イ 到着時のフラッグ

先後処理が明確となるフラッグを使用します。

【フラッグの例】

種別	差立	到着				
		優先	非優先	自地域	継越	その他 (計画処理)
フラッグ	札幌 札幌支店 1	優先	非優先	自地域	継越	その他
色	黄色	ピンク色	水色	白色	黄色	緑色

(5) 作業進捗管理

時間帯ごとの処理可能個数を超えた個数が到着した場合に、速やかに的確な作業指示を行うため、作業進捗を管理します。

なお、管理方法については、次の例を参考にすほか、自支店の状況を踏まえ、実施します。

- 1 到着パレット数を把握する進捗管理方法
別添2-1「到着パレット数を把握する進捗管理方法」とおり
- 2 未処理パレット数を把握する進捗管理方法
別添2-2「未処理パレット数を把握する進捗管理方法」とおり。

2 一般支店の取組み

統括支店での処理時間を確保するため、一般支店から統括支店への上り便については、定刻発車を遵守します。

4 品質の確保

1 7月1日(日)対策

7月1日(日)は、以降出しゆうパックの配達初日であり、お中元期においての最重要日です。本年度、7月1日(日)は休配日であることから想定物数に基づき、当日中にお届けすべきゆうパックの配達体制の確保等、品質が確保できる要員配置とします。

2 配達希望日・配達希望時間帯の遵守

- (1) 蛍光ペンによるゆうパックラベルのマーカチェック
到着処理時に、ゆうパックラベルの「配達希望日」及び「配達希望時間帯」を黄色蛍光ペンによりマーカをします。
- (2) ゆうパックの配達希望日及び配達希望時間帯の別保管の確認
確認責任者及び確認時刻を指定し、6月20日(水)から8月31日(金)の間は、毎日、確認責任者が指定された時刻に配達希望日及び配達希望時間帯の別に保管されていることを確認します。
- (3) 内務担当者から配達担当者へ交付する際は、直近の配達便で配達を行うもののみを交付し、双方が配達希望日及び配達希望時間帯を確認します。
- (4) 配達担当者は、配達希望日及び配達希望時間帯を確認した後、配達します。

3 追跡情報の完全入力

サ品4(24.4.23)「平成24年度品質向上に関する指示」別紙4の下記項目について、追跡情報入力を徹底します。

- (1) 対査確認票による出発前・帰店後の追跡情報入力の突合を徹底します。
- (2) 集荷の対査確認の徹底
- (3) コンビニ受取ゆうパック配達遅延防止
- (4) 当日追跡情報未入力の消込み徹底及び消込み担当者の複数社員の育成
- (5) 未入力発生原因の究明及び社員指導
- (6) 100件検索ツールの活用
- (7) 追跡情報不正入力の根絶

4 以降出に対処

(1) 次の項目については、別添3「以降出に対処」に基づき処理します。

- ・百貨店等との事前調整
- ・ロールパレットの作成等
- ・以降出しゆうパックの保管

(2) 配達支店における処理

ア 誤送等の確認

誤送又は配達できないゆうパックがないか確認します。
誤送されたものは正当支店へ差し立て、配達できないものは荷送人指図を引受支店へ求めます。

イ 保管

配達日までの間、支店において定めた場所及び方法により、他のゆうパックとは別にして保管します。

ウ 返還時の処理

引受支店に荷送人指図を求め、返還する場合は、ゆうパックラベルに返還印を押印してください(箱や包装紙への直接押印は禁止)。

なお、ゆうパックラベルに押印するスペースがない場合は、適宜の紙片に返還印を押印し、ゆうパックラベルのお届け先欄が隠れないようこれをゆうパックに貼り付けます。

5 事故・クレーム対応体制の確立

(1) 事故・クレーム対応責任者の指定

事故・クレーム対応責任者を指定します。

なお、指定に当たっては、日々の勤務状況を踏まえ、複数名を指定し、当該責任者が不在となることがないように注意します。

(2) 社員及び集配受託者(契約者)への周知

お中元期に百貨店等から差し出されるゆうパックに関し、事故・クレームが発生した場合には、事故・クレーム対応責任者に報告するよう、全社員及び集配受託者(契約者)へ周知します。

(3) 事故・クレーム責任者による処理

事故・クレームの発生原因を特定し、解決策を講じます。

6 輸送容器への表示等

別添4「輸送容器への表示」とおり。

7 留置期限・期間

次により、確認担当者を指定し、留置期限又は留置期間を超えたゆうパックが保管されていないことを確認します。

確認担当者の指定	確認時間	確認期間
6月1日(金)まで 日々の勤務状況を参考に、担務・ 役職等により複数名を指定	毎日 午前中	6月20日(水) ～8月31日(金)

5 コストの低減(業務関係)

業務関係では、特に人件費・委託費・車両借上費について更なる低減に取り組みます。

1 人件費

(1) 外務要員

繁忙期の増加を見込んだ日別予測個数を基に業務量に見合った日別要員配置計画を策定し、既存労働力で対応できない真に必要な労働力について、集配委託又は期間雇用社員により対応します。

なお、日別要員配置計画を策定する際は、社員の生産性の向上(通集配でのゆうパック併配の一層の推進や、取扱個数の増加による配達個数の密度)を考慮したものとします。

(2) 内務要員

時間帯別個数に応じた要員配置を行います。積極的な他課(他担務)応援等を行うことでピーク時における要員確保数を抑制し、人件費の節減に努めます。

2 委託費

(1) 集配委託費

ア 臨時委託時には、個建契約を基本とし、委託単価の引き下げや、社員の併配による委託個数の削減により、委託費を低減します。

イ 個建契約の周年受託者に対して、繁忙加算額を適用する場合は、支店における受託者との交渉状況や受託者による増配置状況について、支社の承認を受けた上で、真に必要な金額及び期間のみ適用します。

ウ 新たに受託者と契約する際には、複数の業者に声をかけ、見積もり合わせを行う等して、できるだけ安い単価で契約できるように取り組みます。

(2) 大口顧客の作業委託費

委託業者との単価引き下げ交渉、自社処理による委託個数の削減により、委託費を低減します。

(3) 保冷商品の委託費

自支店の施設を有効活用して可能な限り自社処理による委託個数の削減により、委託費を低減してください。

(4) 委託検討の際の注意事項

委託を検討する場合、自前として当該作業に必要な人件費や借入施設費等のコストと委託費を比較して、より安価な方法を選択します。

3 車両借上費

予測個数と車両稼働実績を考慮し、必要最低限の借上とすることで、車両借上費を低減します。

具体的には車両取集管理システムで抽出する「車両運行日誌」及び「運行実績データ」により車両稼働実績を把握及び分析し、余剰車両の有無を確認し、真に必要な車両数を算出します。

なお、借上車両数を必要最低限とすることで、一時的に部外に借りる駐車場の費用も低減される効果があります。

6 コストの低減(輸送関係)

輸送関係では、既定運送便への積載効率を高め、増設及び臨時運送便を抑制することにより、更なる運送費の低減に取り組みます。

なお、統括支店においては、パレット充填率の向上に取り組みます。

- 1 大口顧客との間で差出し又は集荷の時刻の繰上げを調整し実施します。
- 2 営業担当及びオペレーション担当が連携し、送達余裕承諾をいただけるよう調整します。
- 3 大口顧客のための増設運送便については、日別の想定荷量に基づいて必要最小限となる運送便を設定します。
- 4 積載効率の高いロールボックス及びロールパレット(鉄製Ⅲ型)を優先的に使用します。
- 5 保冷ゆうパックについては、荷量の見込めないものは保冷増強便を設定せず、保冷容器を有効活用してドライの便に混載します。
- 6 あらかじめ空パレットの保管場所等を確保することにより、空回送の費用を削減します。

7 コストの低減(施設・機械関係)

施設・機械関係では、特に部外施設借入費及びフォークリフト等リース費について更なる低減に取り組みます。

1 部外施設借入費

部外施設を借り入れる場合、日別予測個数を作成し、真に必要な期間・スペースのみを借り入れることで、部外施設借入費を低減します。

なお、関連文書により施設計画書の報告を求めています。

略称	内容
関連文書	才企2(H24.4.23)平成24年度中元期等繁忙期の施設計画書の報告

2 フォークリフト等リース費

部外施設等でフォークリフトが必要となる場合は、原則、支店等からの移設対応とします。

また、移設できるものがない場合は、真に必要な期間・台数のみをリースすることで、リース費を低減します。

8 残留点検

コンプライアンス点検等マニュアル第15条に定める残留総点検に加え、7月23日(月)、8月20日(月)及び8月27日(月)に同様の残留総点検を実施します。

特に、過去に発生した、「空」の表示がされている保冷容器内の残留及び段ボール箱にまとめて送付されるゆうパックの残留に注意します。

【通常残留点検実施日】

通常 点検日	7月1日(日)～10日(火)までの間に1回
	8月1日(水)～10日(金)までの間に1回

【追加残留点検実施日】

追加 点検日	7月23日(月)	
	8月20日(月)	8月27日(月)

9 郵便局との連携(情報)

次の事項は、本社から郵便局会社本社を通じて依頼しています。
なお、詳細は別添5「郵便局との連携(情報)」のとおりです。

- 1 残留事故防止
- 2 航空危険物等の引受け
- 3 配達日・配達時間帯を希望する場合の引受け
- 4 仕分ラベルの適正な貼付
- 5 郵便事業会社への引渡し

10 平常の取扱い等のうち特に留意する事項

お中元期については、平常は行えていることであっても、人員及び取扱数量の増加等により、誤取扱い等が発生する場合があります。

次の事項については、特に留意する事項のポイントを記述していますので、自支店の状況を踏まえ、取扱いの再確認又は徹底を行う場合は、別添6「平常の取扱い等のうち特に留意する事項」を必要に応じて活用してください。

- 第1 共通事項
 - 1 輸送容器
 - (1) 空輸送容器の回収
 - (2) 輸送容器の社外貸出し
 - (3) 用途外使用の禁止
 - (4) 輸送容器の搬送時の注意
 - (5) ロールパレット(鉄製Ⅲ型)の取扱い
 - 2 交通安全対策
 - (1) 四輪運転者に対する指導
 - (2) 二輪運転者に対する指導
 - (3) 短期に契約する期間雇用社員に対する指導
- 第2 結束の確保
 - 1 集荷コントロールローラーによる指示
 - 2 航空危険物等の引受け
 - 3 仕分ラベルの適正な貼付
 - 4 臨時取集対応
 - 5 優先・非優先地域別の区分
 - 6 小包区分機の活用
 - 7 地域内運送便の出発時刻の遵守
 - 8 仕分コードの要注意箇所
- 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)
 - (2) コレクト
 - (3) 配達希望日・配達希望時間帯の引受
 - (4) CIFORe21による送り状の印刷
 - (5) 発送予約データ及び受託確認データの処理
 - 2 荷受人不在対策
 - 3 荷送人指図
 - 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)
 - (2) 複数個口の口割れ
 - (3) 汚損・破損
 - (4) 誤送
 - (5) 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)
 - (6) 紛失・残留
 - (7) X線モニターによる検査

