

<b>交渉情報</b>	<b>NO.36</b>	信越支社郵便事業本部 総務部
JP労組 信越地方本部	2012年10月16日	添付資料:2枚

## コールセンター要員の適正な要員配置について

信越支社郵便事業本部総務部は、本日（10月16日）「コールセンター要員の適正な要員配置」について地方本部に説明してきました。

1. 標記概要については、本社指示「支店コールセンターの電話受電件数の抑制に関する指示」に基づき、「ゆうパック再配達依頼電話のドライバーコールへの誘導」及び「書留郵便物の再配達依頼電話の24時間自動受付（IVR）への誘導」を行なうことにより、業務用電話の旧支店コールセンターの受電件数の抑制につながる。

この取組みによって、旧支店コールセンターの業務量が減少する郵便局において、人件費削減取組の効果が期待できるとし、想定業務量から検討する適正な要員配置を行うというものです。

2. 対象郵便局は全局（旧支店）とし、平成24年5月に調査した受電件数と平成24年4月の要員台帳データにより、見直しの効果が高いと見込まれる支社資料に記載の郵便局（18局）については、支社で想定サービス計画表を作成し、対応可能かを検証の上、担務の見直し等の準備を進める。

3. 具体的取組内容として、

- (1) 本社指示「支店コールセンターの電話受電件数の抑制に関する指示」の取組みによる、コールセンターへ入電する再配達依頼電話の抑制
- (2) 取組後の想定業務量による配置計画の策定及び事前準備
- (3) 上記（1）を実施後の入電件数調査（11月5日（月）～11月11日（日））
- (4) 上記（1）を実施後、現在の入電件数と比較し、一定の効果が得られた場合、再度配置計画を策定の上、担務の見直し及び雇用人数の調整
- (5) 配置見直し数の報告

4. 3（1）が準備出来次第、実施。

地本では、

- 1) 今年度、計画されたコールセンター業務の集約と関連した施策か。
- 2) どのような様式の集約用紙か。また、調査に当たっての要員措置は。

- 3) ドライバーコールや I V R への誘導はどの様に行なうのか。
- 4) 一定の効果とは具体的にはどの様な業務量か。
- 5) 支社で想定サービス計画表を作成するとあるが、何を根拠に作成するのか。
- 6) 他業務の応援が常態化している郵便局（旧支店）の労働力はどの様に勘案するか。について質しました。

支社は、

- 1) コールセンター業務の集約とは関係ない取組みであり、不在通知書の様式を変更し、受電件数を減少させ、各コールセンターに見合った要員配置にするもの。
- 2) 「別紙4」様式の記録表であるが、受電終了次第、該当欄に「正」を記入するので、調査に関する新たな要員措置は必要としない。
- 3) 7月20日発出の本社指示「支店コールセンターの電話受電件数の抑制に関する指示」による。
- 4) 1時間当たり10件の処理としており、一定の効果の目安となる。
- 5) 効果が表れている南関東支社での試行結果を基に示す。
- 6) 「別紙4」様式の記録表には、電話受付・連絡以外の実施業務（付帯業務）を記す欄が設けられているため、必要な他業務量はそれによって把握できる。と説明しました。

本部は、「期間雇用社員の安易な労働力調整は行なわず、他業務及び他支店への斡旋を含め、丁寧な対応をはかるよう申し入れを行ない、会社との確認を取っている」としてしています。

地本では、特に期間雇用社員の雇用と関係することから、各郵便局に関する想定サービス計画表や調査結果について、集約出来次第、情報提供を受けることとします。

来年度に向けた「見直し」と想定しており、一先ずは、① 電話受電件数の抑制に関する指示」の取組みを行なう。② 18局について想定サービス計画表が作成される、③ 入電件数の調査を行なうというものです。

支部・分会には、職場で不安が起こらない対応（趣旨に沿わない職場内での言動等）を要請するとともに、問題が発生した場合は現場で対応し、地本へ連絡願います。

【労使対応】 情報提供