

コールセンター要員の適正な要員配置について

1 概要

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、「ドライバーコール及び書留再配達依頼電話24時間自動受付への誘導取組」を展開することにより、旧支店コールセンターの電話受電件数の抑制につながり、人件費削減取組の効果が期待できることから、想定業務量から検討する要員配置等について取り組む。

2 対象郵便局

全局（旧支店）

なお、過去に調査した電話受付要員の受電件数と要員台帳(H24.4)データにより、効果が高いと見込まれる郵便局（旧支店）については、支社で想定サービス計画表を作成し、その想定サービス計画表に基づき、対応可能かを検証の上、担務の見直し等の準備を進める。

【支社作成郵便局（旧支店）】

新潟中央、新潟西、新潟中、両津、新発田、燕、長岡、柏崎、高田、長野東、長野南、須坂、信州中野、上田、佐久、松本南、穂高、飯田郵便局

3 具体的取組内容等

- (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」の取組による支店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)実施後の入電件数調査（11月5日(月)～11月11日(日)）
- (4) 入電件数を比較し、一定の効果が得られた場合、入電件数調査結果に基づき、再度、配置計画を策定し、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 実施日

準備出来次第

