

1 実施概要

- ・ ゆうゆう窓口で行っている不在留置郵便物等の交付等を、郵便窓口の取扱時間中は、郵便窓口で実施。
- ・ 旧集配センター併設局では実施しない。
- ・ 窓口一本化は、自局の状況(窓口業務量及び施設状況等)を勘案して、三方式(①一人完結方式、②取次方式、③隣設方式)のいずれかを選択。

2 経緯

- ・ 分社化後、郵便窓口とゆうゆう窓口を会社別に運営していたことにより生じたお客さまの不便を解消するため、会社統合を契機として、両窓口の一本化について検討。会社統合時(2012年10月)には、全国52局で「取次方式」又は「隣設方式」による窓口の一本化を試行。
- ・ 同時期から、信越管内では、2局(長岡郵便局、長野南郵便局)において、「取次方式」による試行中。
- ・ その後、2013年7月から、都内の3局(板橋北局、葛飾新宿局及び八王子局)において、更なる問題点等を検証するため、「一人完結方式」による試行を開始。

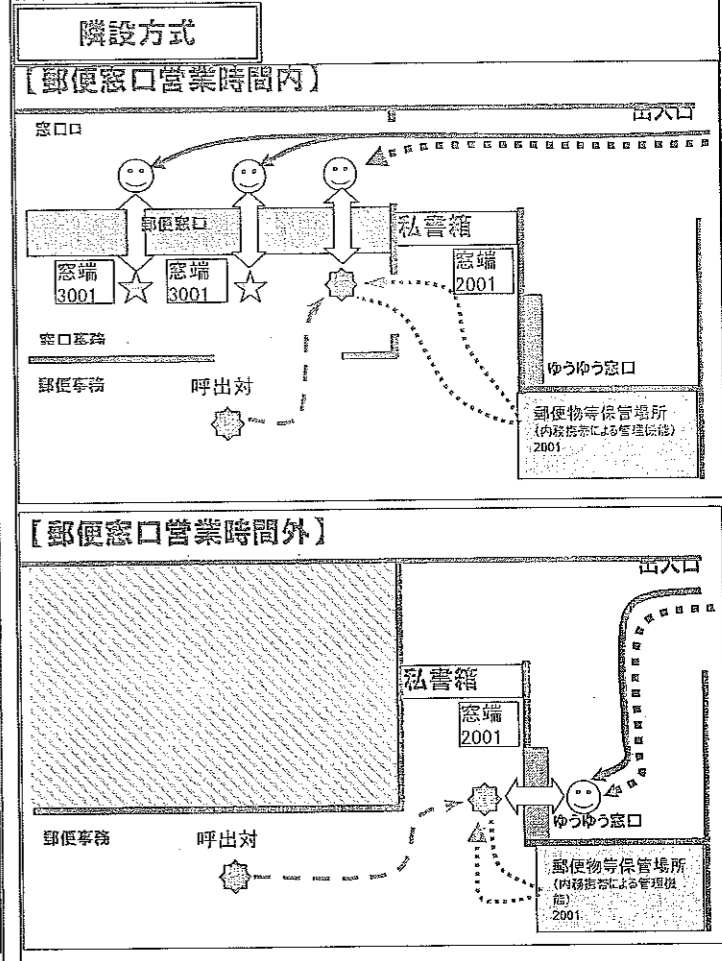
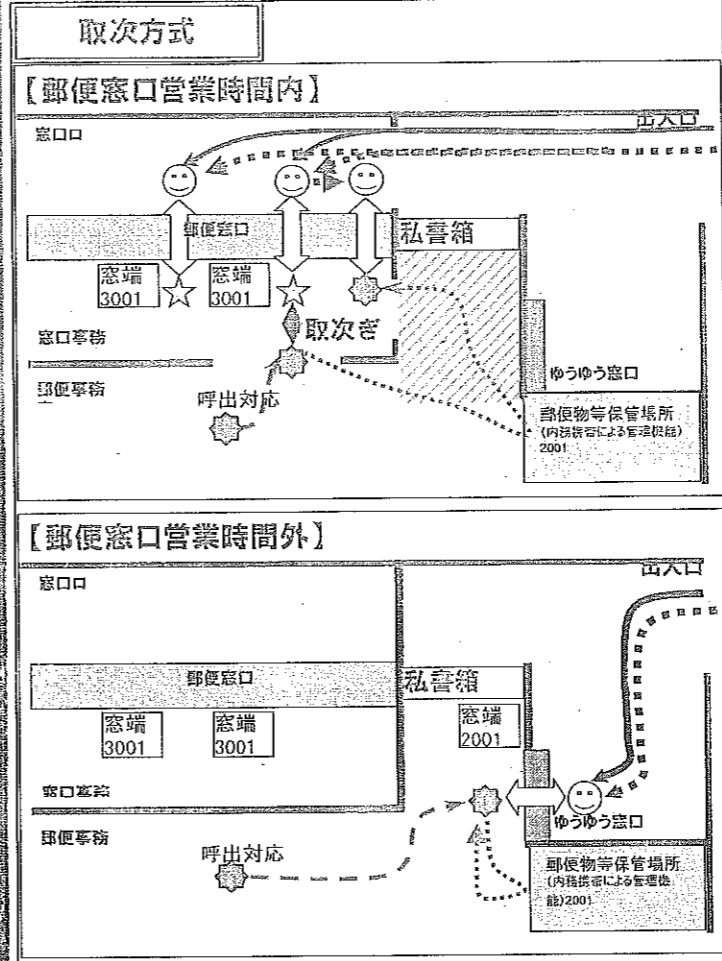
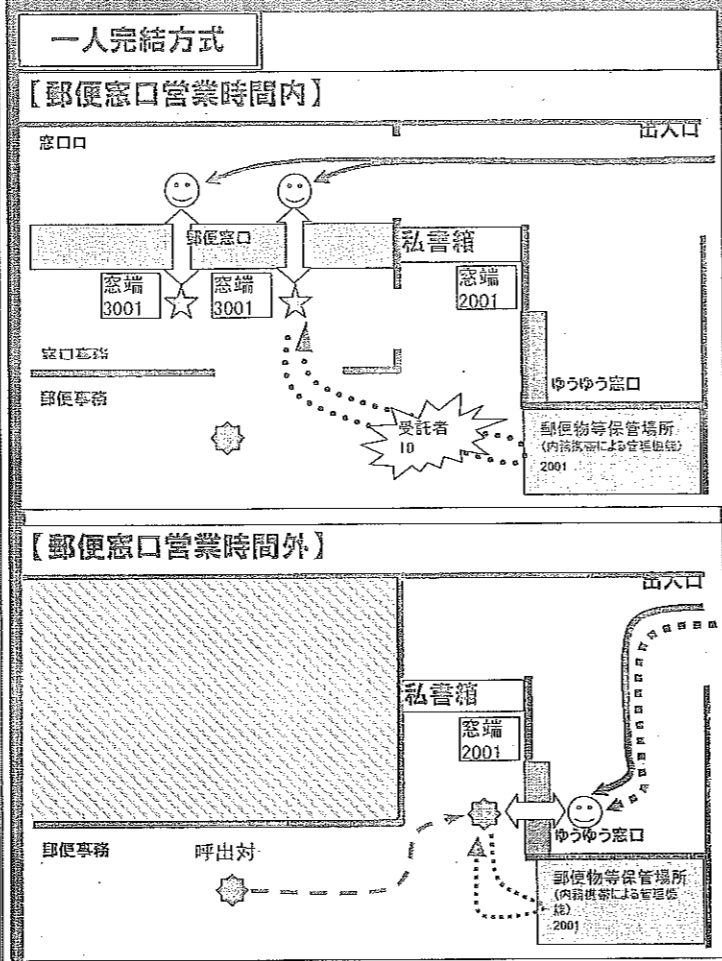
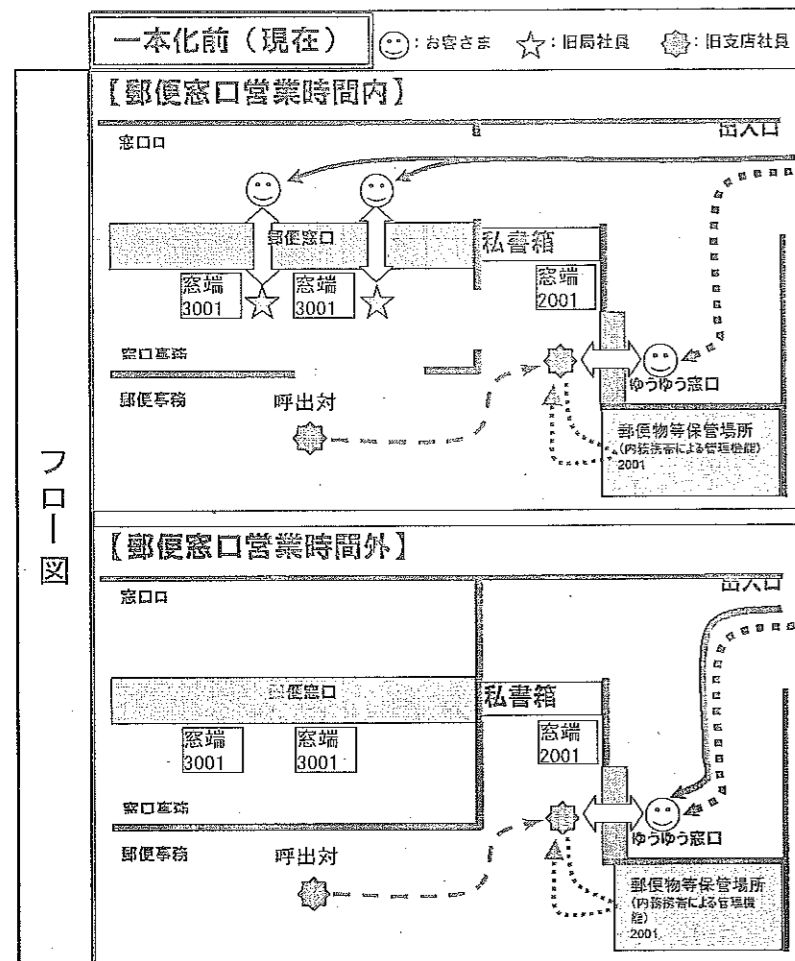
3 取組内容

- (1) 郵便窓口・ゆうゆう窓口一本化方式の検討
自局の窓口業務量(郵便窓口+ゆうゆう窓口)及び施設状況等を踏まえ、一人完結方式を基本として三方式の中から、自局に合った方式を選択(業務輻輳時間帯には、三方式の中での切替えも可)。
ただし、交付窓口と郵便物等の保管場所が相当に離れている等を原因として、お客さまの利便性の低下が懸念される場合は、実施しない理由等を支社へ報告。
- (2) 工事の要否の確認等 動線確保のための間仕切り等の撤去又は移設等の工事の要否を判断し、支社へ報告。
- (3) 実施希望日の検討 自局の実施希望日を決定(実施希望日を支社へ報告)。
- (4) 窓口一本化準備 社員に対する業研の実施、お客さまへの案内文掲出及び誘導サイン等の変更。
- (5) 一本化の実施 窓口一本化の準備が完了した郵便局から順次実施。

4 スケジュール

4月15日	指示文書発出予定
4月17日	単独マネジメント局長会議
5月 9日	支社報告(方式選択、工事の要否、実施希望日等)
5月中旬以降	準備でき次第実施

郵便窓口とゆうゆう窓口の一本化(一本化方式の比較)



窓口	取扱事務	郵便窓口	
		営業時間内	営業時間外
郵便窓口	郵便物等の引受	○	閉鎖
	郵便物等の交付	×	
	切手類・印紙販	○	
ゆうゆう窓口	郵便物等の引受	×	○
	郵便物等の交付	○	○
	切手類・印紙販	×	○

・郵便窓口営業時間内は、郵便窓口では引受・販売を取り扱い、交付事務は取り扱わない。
 ・郵便物等の交付事務は、郵便窓口営業時間内・外を問わず、ゆうゆう窓口で取り扱う。
 ・郵便窓口にお客様から郵便物等の交付の請求があった場合は、ゆうゆう窓口をご案内する(お客様が移動)。
 ・郵便窓口営業時間外は、ゆうゆう窓口で引受・販売・交付の全ての業務を取り扱う。

窓口	取扱事務	郵便窓口	
		営業時間内	営業時間外
郵便窓口	郵便物等の引受	○	閉鎖
	郵便物等の交付	○	
	切手類・印紙販	○	
ゆうゆう窓口	郵便物等の引受	閉鎖	○
	郵便物等の交付	閉鎖	○
	切手類・印紙販	閉鎖	○

・郵便窓口営業時間内は、ゆうゆう窓口を閉鎖して郵便窓口で引受・販売・交付の全てを取り扱う。
 ・郵便窓口営業時間内の交付事務は、旧局社員がお客さまからの請求を受け、その後の処理をした上でお客さまに請求に係る郵便物等を交付する。
 ・郵便窓口営業時間外は、ゆうゆう窓口で引受・販売・交付の全ての業務を取り扱う。

窓口	取扱事務	郵便窓口	
		営業時間内	営業時間外
郵便窓口	郵便物等の引受	○	閉鎖
	郵便物等の交付	○	
	切手類・印紙販	○	
ゆうゆう窓口	郵便物等の引受	閉鎖	○
	郵便物等の交付	閉鎖	○
	切手類・印紙販	閉鎖	○

・郵便窓口営業時間内は、ゆうゆう窓口を閉鎖して郵便窓口で引受・販売・交付の全てを取り扱う。ただし、郵便物等の交付事務は、お客さまからの交付請求を旧局社員が受け、その後の作業は、後方の旧支店社員に取次ぎ、旧支店社員が取り扱う。
 ・取次ぎを受けた旧支店社員は、その後の処理をした上でお客さまに該当の郵便物等を交付する。
 ・郵便窓口営業時間外は、ゆうゆう窓口で引受・販売・交付の全ての業務を取り扱う。

窓口	取扱事務	郵便窓口	
		営業時間内	営業時間外
郵便窓口	郵便物等の引受	○	閉鎖
	郵便物等の交付	○	
	切手類・印紙販	○	
ゆうゆう窓口	郵便物等の引受	閉鎖	○
	郵便物等の交付	閉鎖	○
	切手類・印紙販	閉鎖	○

・郵便窓口営業時間内は、ゆうゆう窓口を閉鎖して郵便窓口で引受・販売・交付の全てを取り扱う。ただし、郵便物等の交付事務は、郵便窓口の隣に交付専用窓口開設し、旧支店社員が取り扱う。
 ・引受・販売窓口にお客様からの交付請求があった場合は、隣の交付専用窓口をご案内する。
 ・郵便窓口営業時間外は、ゆうゆう窓口で引受・販売・交付の全ての業務を取り扱う。

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> 郵便取扱窓口を機能別に細分化しているため、1件の処理時間に格差(交付>引受・販売)がある事務を分けて取り扱うこととなり、一部のお客さまからは、混雑時の待ち時間を見込むことができるとして評価されている。 現在の所属部署内で作業が完結する。 	<ul style="list-style-type: none"> 同一局内の郵便取扱窓口を機能別に細分化しているため、一部のお客さまからは、取扱内容の相違が分かりにくいとの指摘がある。 機能別に細分化していることに加え、両窓口の担当者の所属部署も異なるため、相互の応援を難しい状況。

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> 窓口社員が2001受託者IDを使用して、内務用携帯端末機を操作して棚出し・交付処理を行うことで、交付事務を一人完結で行う方式。今後展開するネットワーク再編により後方担当者の人数が減少した場合でも対応が可能。 	<ul style="list-style-type: none"> 郵便窓口・ゆうゆう窓口双方ともに業務量が多い場合、現在の郵便窓口の体制のまま交付事務を追加するため、結果として、お客さまの待ち時間の増加に繋がる。 郵便窓口と郵便物等保管場所が離れている場合、移動に時間を要することとなり、お客さまの待ち時間が長くなるおそれがある。

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> 取次後の処理を旧支店社員が担当するため、料金等の請求を要する郵便物等の処理もスムーズ。 	<ul style="list-style-type: none"> 呼出しに対応する者の作業場所及び郵便物等の保管場所と郵便窓口の間の距離が長い場合、移動に時間を要し、お客さまの待ち時間が長くなるおそれがある。 交付時の料金等の収納は、旧郵便社員が2001窓口端末機の実行を行うため、交付窓口とゆうゆう窓口(2001窓口端末機の設置場所)が相当離れている場合には、円滑な処理に支障が生じるおそれがある。

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> 取扱事務を変更することなく、作業場所を変更するだけで、一本化できる方式であるため、郵便窓口のスペースに余裕がある場合、一本化を容易に実施できる。 現在の組織の枠内で作業が完結する。 	<ul style="list-style-type: none"> 交付時の料金等の収納は、旧郵便社員が2001窓口端末機の実行を行うため、交付窓口とゆうゆう窓口(2001窓口端末機の設置場所)が相当離れている場合には、円滑な処理に支障が生じるおそれがある。