

2014年度年末年始業務運行推進の基本方針・要綱

2014年度年末年始オペレーションの推進(骨子)

I 概要

前年度の年末年始オペレーションは、年賀郵便物の引受物数は8,350万通、対前年比97.2%、配達物数は8,260万通、対前年比97.4%。このうち元旦配達物数については6,100万通、対前年比96.2%となりました。

ゆうパックについては、全体的に安定したオペレーションを確保しました。

今年度の年末年始期は、

- 1 ゆうパックの増加予測(前年比112.0%)及び年賀郵便物の減少傾向(前年比97.0%)・遅出傾向及び要員確保難の環境を踏まえ、早期に業務運行計画及び要員配置計画を作成、必要な要員を確保し、安定した業務運行を確保します。
- 2 1年の中で最大の収入・支出となる時期です。品質向上に必要なコストを見込んだ上で、生産性の向上、適正な要員配置、積極的な他部応援、区分機の最大限活用、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。

II 達成目標

項 目	目 標 値
元旦配達率	99.5%以上
不結束、滞留	0件
三誤(誤配達、誤返還、誤転送)	0件(JPCCへのクレーム)
ゆうパック配達希望日・時間帯遵守	不遵守率0.20%以下
接遇不良・タバコ臭クレーム	0件
部内者犯罪	0件
交通重大事故・法令違反	0件

※ 元旦配達率は、12/25(木)(12/26(金)収集1号便に収集めた年賀郵便物を含む)の元旦配達率

III 重点推進事項

- 1 年末年始業務運行計画書の早期作成・社員への理解浸透
 - ・ 今期の年末年始業務運行計画は、最近のゆうパック引受個数の増加傾向及び年賀郵便物の遅出し傾向を踏まえた業務量予測に基づき策定。
 - ・ 年末年始業務運行計画を早期に策定、期間雇用社員・ゆうパック配達受託者等の早期確保。
- 2 年賀郵便物の元旦配達率の向上の取組

12/25までに引き受けた年賀郵便物の元旦配達率99.5%の達成。
- 3 品質の向上
 - (1) 年賀郵便物

転送・返還郵便物の迅速かつ正確な処理及び誤転送・誤返還の防止、正社員等年賀配達による誤配達減少等の事故防止の取組み。
 - (2) ゆうパック関係
 - ・ 確実な結束を確保するため、大口顧客等の差出動向の早い段階での情報収集及び集荷時間等の調整、仕分ラベルの適正ちょう付、一般局における事前区分協力等により、既定便を定刻発車させ、確実な結束の確保の取組み。
 - ・ 特に、12月1日は、月曜日となることから、以降出しゆうパックの配達個数増に伴う労働力の配置。(万一の場合(配達不能等)に備えた体制の構築。)

- ・ 特に、保冷ゆうパックについては、差立、集荷、収集時の温度管理や温度異常発見時の荷送人指図等を徹底。
- ・ 配達希望日・時間帯の遵守及び追跡情報の完全入力 of 取組み。

4 生産性向上

取扱想定物数に基づく要員配置により、特に年賀関係は、取扱物数想定内(97%)に必ず収め、人件費を確実にコントロール。

5 郵便犯罪の根絶

郵便犯罪(郵便物の放棄・隠匿等)を根絶するため、管理者、役職者(班長)等による集配社員の業務遂行状況の把握、指導等を徹底。

6 交通事故防止

『あせり』による交通事故が例年多発することから、その発生原因の大半を占める「安全確認行動不徹底」による事故を撲滅。→※「第2回安全確認行動実践キャンペーン」の各施策の取組み。

IV 推進管理の徹底

「年末年始オペレーション推進管理表」により年末年始業務運行の推進状況を把握の上、遅れがないかチェックし推進管理の徹底を図る。

I 基本方針

2014年度の年末年始期は、最近のゆうパック引受個数の増加傾向及び年賀郵便物の遅出し傾向を踏まえた業務予測に基づき準備を行い、効率性及び経済性を求める業務運営を行います。

1 ゆうパック

(1) 送達日数(サービスレベル)の確保

引受局から、地域区分局、配達局まで、引受局における前倒し集荷の積極的な推進、地域内運送便の定刻出発、地域間運送便の遅延対策、配達局における対応等により、送達日数の確保に取り組みます。

(2) 品質の向上

保冷ゆうパックの温度管理の徹底、配達希望日・配達希望時間帯の遵守、紛失・汚損・破損の防止及び荷送人指図の徹底等により、品質の向上に取り組みます。

(3) コストの低減

業務運行及び品質の維持・向上に必要なコストを見込んだ上で、生産性の向上、適正な要員配置、積極的な他部応援、小包区分機の最大限活用、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 年賀郵便物

(1) 品質の向上

早期の差出勧奨による遅出し傾向の緩和、年賀郵便物の一般信への混入防止、先後処理の徹底、転送・返還とする年賀郵便物の迅速かつ正確な処理、正社員等年賀配達による誤配達の減少等により、品質の向上に取り組みます。

(2) コストの低減

業務運行及び品質の維持・向上に必要なコストを見込んだ上で、効率的な集中処理、書状区分機の最大限活用、適正な要員配置等により、更なるオペレーションコストの低減に取り組みます。

(4) 施設計画及び内務要員配置計画

予測(通)個数に基づく計画を作成してください。特に、ゆうパックについて、地域区分局における内務要員配置計画については、結束時間、最大ピーク時処理物数、地域内運送便、地域間運送便の到着・差立時刻等の波動等を考慮して作成します。

また、必要な臨時施設等については、早期に確定させます。

(5) 集配計画

予測通(個)数に基づく計画を作成してください。特にゆうパックについて、夜間帯に再発希望が集中する傾向があるため、各時間帯の業務量に見合う配置計画を作成します。

(6) 労働力の確保

別添1-3及び1-6により算出した必要人員数を基にし、知人の紹介、広告媒体の活用、近隣局への協力依頼等により、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。

なお、労働力需要のバランスがひっ迫してきており、地域によっては、労働力の確保が困難となることが想定されるため、昨年度よりも早期にアルバイト募集活動を開始します。

また、応募状況が芳しくない場合には、早期に支社に相談します。

(7) 雇用単価

雇用単価は、他社における雇用単価の動向、雇用情勢等を踏まえ、郵便局所在地の賃金水準ごとに設定します。

2 残留総点検

(1) 残留総点検実施日

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、11月25日(火)、12月1日(月)、12月19日(金)、12月26日(金)及び1月7日(水)に同様の残留総点検を実施します。

また、毎日の残留点検が確実に実施されているか、26-郵事取3(H26. 4. 22)「2014年度信越郵便品質向上に向けた取組」別紙3に基づき、『郵便業務点検シートによる点検の徹底』を実施するとともに、死角となりやすい危険箇所への対策を講じます。

回	実施日	備考
1	11/25(火)	追加
2	12/1(月)	追加
3	12/10(水)まで	通常の残留総点検
4	12/19(金)	追加
5	12/26(金)	※点検結果を年賀業務運行状況と併せて報告
6	1/7(水)	

(2) 過去に発生した残留事故

ア ゆうパック

(ア) 輸送容器内の残留(特に保冷容器)

(イ) 「以降出し」の保管場所の残留

イ 年賀郵便物

(ア) ダンボール箱や紙袋に納入された状態で預かった年賀郵便物をダンボール箱等から取り出さず残留(特に窓口局からの取集分及び集荷分)

(イ) 区分機の天井部の残留

(ウ) 年賀専用区分棚の区分口内の残留(特に配達原簿ケースの間など片付け時に要注意)

II 共通事項

1 業務及び要員配置の計画策定

基本方針を達成するために必要な業務及び要員配置の計画について、別添1-1「業務及び要員配置の計画の記載等事項」により自局の状況を踏まえ、次の事項に留意し、策定します。

【期限】業務運行計画・平成26年10月24日(金)・要員配置計画・平成26年10月24日(金)

(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低限の確保要員数を把握します。特に、途中離職者は必要以上に見込まないよう注意します。

(2) 計画の区分け

ゆうパック又は年賀郵便物のいずれか一方に送達遅延等が発生した場合であっても、それが他方に影響することがないように、処理体制に留意し作成します。

(3) 予測通(個)数

ア ゆうパック

取扱個数実績の直近の動向、百貨店等の大口顧客の差出予測、新規獲得顧客及びロスト顧客の動向を踏まえ作成します。

イ 年賀郵便物

昨年度の遅出し傾向、本年度の曜日回りを踏まえ作成します。

3 接遇マナー

年末年始に向け、「お客さま訪問マナー」、「電話対応マナー」の一層の向上に取り組みます。

(1) お客さま訪問マナー

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

(2) タバコ臭・喫煙クレームの防止

「タバコの臭いが荷物に付いている」、「配達中に喫煙している」等のクレームが増えていますので、外務作業中は車両内外での喫煙を行わないよう徹底します。例「車内での喫煙禁止」、「バイクを運転しながらの喫煙禁止」「タバコのポイ捨て禁止」

なお、集配委託者に対しては、上記の内容を契約者(代行者)に指導するとともに、その内容を従事者へ指導するよう要請します。

週1回、管理者による車両内抜き打ち点検を実施。

(3) 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、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切る際の挨拶の唱和を行います。

4 不当要求に対する適切な対応

暴力団等の反社会的勢力からの不当要求に対しては、「反社会的勢力対応マニュアル」を参考にし、個人の判断で対応することなく、必ず組織で対応し、不当要求に応じることのないようにします。

なお、誠意を尽くして対応しているにもかかわらず、お客さまから不当な要求等を受けた場合は、信越支社総務部リスク管理担当(TEL026-231-2226)あて連絡し、対応の指示を受けます。

5 社員等への指導

(1) 作業指示の明確化

関係者間で誰に何を確認すべきか社員等に共通認識を持たせるため、作業内容に応じた作業指示者を明確にし、これを全社員及び集配受託者(契約者)に周知します。

(2) 年末年始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及び郵便物等の放棄・隠匿には注意)
- 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 自局において必要と認める事項

(3) 郵便物等放棄・隠匿の根絶に向けた取組の徹底

年末年始は、配達すべき物数が増加し、集配担当者が、配達し切れない郵便物等を放棄・隠匿する危険性が高まる時期です。管理者及び班長等役職者は、集配担当社員の業務遂行状況の把握と指導に努めることとし、特に要支援対象者に対してはきめ細かく指導・フォロー等を行います。

ア 具体的な取組み事項

(ア) 放棄・隠匿根絶ポスターの標語の唱和

年末年始において、朝のミーティング時等に、集配業務に従事する全社員を対象に放棄・隠匿根絶ポスターの内容を毎日、唱和します。

「郵便物等を大切にします宣言」を唱和する日にも併せて実施します。

唱和後、管理者等が「捨てるな！隠すな！発生させるな！ヨシ！」と発生し、全員で唱和。

(イ) 防犯点検・施策の徹底

郵便物等放棄・隠匿の根絶に向けた防犯点検・施策を確実に実施し、万全の体制で年末年始期に臨みます。

(ウ) 不着申告の注視

お客さまからの不着申告の状況を注視(安易に誤配達として処理した申告や遅延で配達された申告が放棄・隠匿に関係していた事例があります。)し、特定の配達区に偏りが見受けられる場合は、当該配達区の配達担当者に対して防犯対話及び臨時のロッカー等点検を実施します。

イ 訓練関係

人事異動、担務変更等により、ゆうパック及び年賀郵便物の取扱に精通していない社員については、自局において必要な訓練を行います。

6 その他(推進管理)

準備状況については、本社において確認事項を設定し、9月30日(火)までに郵便イントラに掲載しますので、確認事項に基づき確認してください。

ポータルサイト - 郵便イントラ - 5. マニュアル・ダウンロード - 業務運行 - 年末年始業務運行のページ

<http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/unkou/nenmatsu/>

Ⅲ 年末年始において特に留意する事項

年末年始については、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、特に留意する事項となりますので、自局の状況を踏まえ、取扱いの再確認及び徹底を行います。

1 年末年始の日曜日・休日等の集配業務

12月13日(土)から1月7日(水)までの間の日曜日及び休日等の集配業務は、次のとおりです。

配達をする日	配達をしない日
12月28日(日)	12月14日(日)
1月1日(木)	12月21日(日)
1月2日(金)	12月23日(火)
1月4日(日)	

配達をしない日曜日についても、翌月曜日に完配することが困難であると認められる場合は、要員集配部 集配業務担当に連絡し、月曜日に完配するための処置をとります。

2 輸送容器の適正な運転管理

(1) 輸送容器

ア 空輸送容器の受持ち地域区分局への速やかな回送

各郵便局では、基準保有数を超過した輸送容器を速やかに受持ち地域区分局に回送します。

イ 輸送容器の社外貸出しのルールへの遵守

輸送容器を大口事業者等に貸し出す場合は、郵便取扱マニュアルに定めたとおり事業者ごとに適切な授受管理を行います。

ウ 用途外使用の禁止

輸送容器を輸送以外の用途に使用してはいけません。また、輸送容器の用途外使用が行われていないか、確認します。

(2) 輸送容器の取扱時の注意

別添2により、輸送容器を取扱う全社員に、繁忙期間前だけでなく期間中においても必要に応じて、講習等で安全な取扱方法を指導します。

(3) 充填率の向上

別添2-3により、輸送容器へは在裡個数が増えるよう積み込み、充填率の向上を図ります。

3 運送便の効率的な運行

(1) 既定運送便及びあらかじめ設定する年末臨時運送便を最大限に活用します。

(2) 納入数量の少ない同一あて先のロールパレットケース又はパレットについては、積合せを行い、積載効率の向上を図ります。

【マニュアル類集⑫別冊40 区分・運送マニュアル 31P】

(3) 臨時便の開設(あらかじめ設定する年末臨時運送便を含む。)に当たっては、本便の前抜き便となるよう設定し、極力経費の効率的使用に努めます。

なお、臨時便の開設(あらかじめ設定する年末臨時運送便を除く。)に当たっては、開設局はその都度、事前に受持ち地域区分局に連絡し、事前に承認を得ます。

【25-郵才輸143(H26.3.27)平成26年度運送委託費の効率的使用に関する指示】

4 運送便への過積載防止

過積載になるおそれがある場合、ドライバーに確認を行い、適正な積載重量となるよう調整します。

また、ドライバーから過積載になるおそれがあると申出があった場合も同様に調整します。

【注意】

4t車以下の車両に輸送容器を積載する場合、1パレット当たりの重量が自重込みで300kgを超過すると過積載になるおそれがあります。

5 輸送容器のイントラネット報告

輸送容器の出入り及び現在数を必ず、毎日10時までに報告する。

【輸送容器現在数報告日】

報告期間	現在数報告	出入数報告
平成26年11月25日(火)～12月31日(水)	11月29日(土)、30日(日)を除く毎日	

※ 報告担当者を複数指定し、確実に報告できる体制を構築する。

※ お歳暮期においては、社外貸出数、「以降出し」とするゆうパックに使用する数、分室等における現在数の報告漏れがないよう特に留意する。

6 安全対策

事故防止マニュアル【規程Naviコード:20481】に従った取組のうち、特に次の取組を徹底します。

(1) 交通事故防止

ア 出発前の取組

運転者に対し、毎日出発前に郵便局出入口において、「安全確認呼称」の発声による安全確認及び「多段階一時停止」を実施します。ただし、四輪運転者の安全確認は「指差しによる安全確認」を実施します。

なお、不備のある運転者に対しては、正しい実施方法を指導します。

イ 危険予知訓練等

車両運転者及び内務事務担当者に対して、次のとおり危険予知訓練等を実施します。

(ア) 危険予知訓練(SKYT)(毎日実施)

(イ) 本社又は支社から発行される事故事例が掲載された情報紙を活用し、班又はチーム単位での事故事例研究会(原則週1回実施)

ウ ミーティング等での指導

次の点について、朝礼・ミーティング等あらゆる機会を通じて、社員へ日々の注意喚起を繰り返し行います。

(ア) 制限速度の遵守

(イ) 車間距離の確保

(ウ) 安全確認呼称の確実な実施

(エ) 郵便局内外にかかわらず「ながら歩行」の禁止

(オ) パレットは押して運搬(※オはパレット搬送に携わる担当者に限ります。)

エ 添乗指導

年末年始に限り、四輪車に乗務させる社員(期間雇用社員、アルバイトを含みます。)に対して、業務に従事させる前に添乗指導を実施し、運転技術に不備のあった社員には、1日間運転技術を指導します。

(2) 安全管理者による職場巡視

安全管理者は、職場内(作業所、事務室、車庫、休憩室等)の安全衛生状況を月2回以上点検し、不備な箇所があれば速やかに是正します。

(3) 労働災害の防止

ア 郵便機械類、搬送機器類に対する事故防止

システム・機械(機器)マニュアル(機械(機器)編)【規程Naviコード:20318】に従って安全な取扱いを指導します。また、繁忙期間前だけでなく期間中においても必要に応じて、講習等で安全な取扱方法を指導します。

イ 転倒災害防止

郵便物の住所確認等を行いながら歩行し、転倒による重大事故が多発しています。足元の安全を十分確認しながら歩行するよう、指導します。

また、冬期間の凍結や積雪等により、路面や階段が非常に滑りやすくなるため、ミーティング等で繰り返し転倒防止について指導します。

ウ パレット災害防止

お中元期におけるパレット災害防止の取組を参考として、地域区分局、集積所及び分室等ゆうパックの区分作業を行う作業場では、軽作業帽及び安全靴の着用を徹底します。

7 記録郵便物等の紛失防止対策

繁忙期間中に発生する傾向がある記録郵便物の紛失事故において、次の取組みを強化し根絶を図る。

① 記録郵便物等の受領後における無監視状態(放置)の排除

② 薄物・小物ゆうパックのケース等使用の徹底

③ 集配作業中の足下確認の徹底

④ キャリーボックスの網掛け・蓋締め・車両の施錠の徹底

8 貨物法制の遵守

別添1-15の内容について特に留意するとともに、受持ち集配センターに対しては、担当部長が臨局した際に直接指導し、実施状況等を確認してください。

〈特に留意する項目〉

・適正な運行管理業務等の実施

・安全運転管理者等の選任

・自家用車を使用した集荷・配達等の禁止

- ・定期点検の徹底
- ・車両への「JP日本郵便」の表示

9 「5・0」点検の実施

12月15日(月)から1月10日(土)までの間、「5」と「0」の日を「5(ゴ)・0(マル)点検日」に設定し、日常の点検に加え、ポイントを絞った点検を実施します。

点検実施者の指定に当たっては、役職者の中から適任者を選び、辞令簿又は書面で指定します。

なお、必要に応じて補助者を設けます。

【点検実施日】(点検表は別添1-14)

12月	15日(月)・20日(土)・25日(木)・30日(火)
1月	5日(月)・10日(土)

10 その他

次の項目については、必要に応じて別添資料を活用してください。

- ・輸送容器……………別添1-8
- ・生産性の向上……………別添1-9
- ・旧集配センターの対応……………別添1-10
- ・郵便犯罪の防止及び期間雇用社員に対する指導……………別添1-11

2014年度 年末年始ゆうパックの取扱い

I 結束確保

1 地域区分局の取組み

(1) 作業統括責任者等の指定

次の者を指定します。

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、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。

【詳細】

才輸26(H24.5.28)「運送責任者及び仕分責任者の取組事項指に関する指示」
才輸59(H25.3.29)「平成25年度運送委託費の効率的使用に関する指示」

(2) 大口顧客等の差出時刻等の調整(一般局においても該当)

大口顧客等との間で、次の事項について事前に調整します。

ア 差出計画の把握

日別の差出個数及び種別を把握します。

イ 差出又は、集荷の時間調整

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、差立て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 出発地の地域区分局における処理

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、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局において、全国差立遅延が発生すると、運送便到着地の地域区分局又は一般局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局は、次の事項のほか、自局で全国差立遅延が発生しないよう取り組みます。
 - 常に差出情報の収集(受持ちの一般局を含みます。)に努め、差出状況に応じた処理体制を確立します。
 - 地域内運送便の出発時間に遅延が生じないよう、受持ちの一般局への指導又は集荷時刻の調整を要請します。

イ 到着地の地域区分局における処理

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】

- 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、到着局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。
- 到着した運送便からのパレット等の取り降ろし、局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) 危機管理体制(コンティンジェンシープラン(以下「コンチプラン」という)の活用

各郵便局においては、自局で作成しているコンチプランに基づき、不結束発生の可能性が想定される場合の対応を社員へ理解させます。

(5) 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

到着地の地域区分局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 <small>発着ホーム 1階</small>	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

(6) 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、次の例を参考にするとともに、自局の状況を踏まえ、実施します。

- 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」のとおり
- 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」のとおり。

2 一般局の取組み

(1) 上り便の定刻発車の徹底

地域区分局での処理時間を確保するため、一般局から地域区分局への上り便については、定刻発車を遵守します。

なお、差立処理又は集荷の遅れ等により、定刻の地域区分局あて便に搭載できない場合で、当日中に結束しなければならないゆうパックは、引受局から受持ち地域区分に直接持込みます。

(2) 地域間運送便の遅延対応

到着したゆうパックから、午前中の配達を希望するゆうパックを抜き出し、配達を行う等、必要に応じて配達対象ゆうパックを特定し、配達希望日又は配達希望時間帯を遵守します。

- (3) 地域区分局との差出情報の共有
差出の大口情報については、地域区分局への情報提供を迅速に行います。

【注意】

地域内運送便を待たせると、地域区分局における処理遅延となり、他局において引受けたゆうパックにも送達遅延が発生します。

II 品質の向上

1 12月1日(月)対策

12月1日(月)は、以降出しゆうパックの配達初日であり、お歳暮期における最重要日です。本年度は、週初めとなり、平常期に取扱のある企業あてゆうパックの配達対応も併せて行う必要があります。

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 保冷ゆうパックの品質確保

別添2-4により、保冷容器の確保、温度管理の徹底等により、保冷ゆうパックの品質を確保します。

※輸送用保冷容器の使用時の注意点は別に指示します。

3 配達希望日・配達希望時間帯の遵守

取扱個数が増加するお歳暮期においては、特に自己都合作業による不遵守を根絶するため、次の事項の取組みを徹底します。

(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、すべてのゆうパックについて、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チェックの上、確認します。

(2) ゆうパック専用付せんのちょう付

配達希望日・希望時間帯指定のあるゆうパックについては、「配達希望日・希望時間帯指定があるゆうパック専用付せん」をちょう付します。

(3) 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

屋内作業用ロールパレット等により、配達希望日及び配達希望時間帯の別に保管するとともに、確認責任者及び確認時刻を指定し、11月20日(木)から12月31日(水)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。

(4) 内務担当者から配達担当者へ交付方法

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。また、再配達依頼されたゆうパックの交付漏れも多いことから、再配達依頼の受付から外務への交付までの責任体制を明確にします。

(5) 配達担当者による配達直前の最終確認

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。

ア 交付されたゆうパックについては、配達証を使っての道順組立時に、再度、配達希望日・希望時間帯欄を確認する。

イ 配達直前に、配達希望日・希望時間帯欄の最終確認を行い、配達証に「レ点チェック」を行う。※配達証に希望日時に記載がなく、ゆうパック本体に希望日時が直接表示されている場合もあることから注意する。

(6) 「配達日時不遵守アラート」機能の活用

新追跡系システムの「配達日時不遵守アラート」を活用して、翌日以降配達希望日の荷物を、当日に受入力している配達担当者を把握し、配達希望日不遵守を防止します。

※確認時間:配達担当者の出発前及び各配達希望時間帯の終了時刻前後。

4 追跡情報の完全入力

26-郵事取3(H26. 4. 22)「2014年度信越郵便品質向上に向けた取組」別紙9に基づき、追跡情報当日入力を徹底します。

- (1) 支社からフィードバックする「引受未入力一覧・配達未入力一覧」の確認及び消込みの実施
- (2) 引受担当者による入力漏れの確認及び受託確認書への確認印の押印
- (3) 取りまとめ責任者による引受担当者のサンプル確認(1か月間で全引受担当者を確認)

5 以降出し対応

- (1) 次の項目については、別添2-7「以降出し対応」に基づき処理します。

ア 百貨店様等との事前調整

イ ロールパレットの作成等

ウ 以降出しゆうパックの保管

- (2) 「以降出し」ゆうパックの表示例等

「以降出し」とするゆうパックを差し出す百貨店等のゆうパックへの表示例等は11/7(金)までに郵便イントラに掲載しますので関係社員に周知するとともに、次の様式をゆうパックの作業場所等に掲出します。

ア 「以降出し」ゆうパック表示例

イ ゆうパックコールセンター一覧

ウ 以降出しゆうパックの早配防止ポスター

- (3) 配達局における処理

ア 受持局(旧集配センター)への送付

配達局から受持局(旧集配センター)に以降出しゆうパックを他のゆうパックと混載して差し立てる場合、ゆうパックのラベルに別添2-8「以降配達分ゆうパック注意喚起」の紙片をちょう付して差し立てます。

イ 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、誤送されたものは正当局へ差し立て、配達できないものは荷送人指図を引受局へ求めます。

ウ 誤送されたもの・転送を行うものの処理

誤送された又は転送を行う以降出しゆうパックを差し立てる際は、次により処理します。

(ア) 「誤送」、「転送」情報を入力の上、正当配達局へ速やかに差し立てます。

(イ) 差し立時、ゆうパックのラベルに別添2-8「以降配達分ゆうパック注意喚起」の紙片をちょう付し、ロールパレットの扉面に「12/〇以降配達」等の紙片を貼付します。

なお、配達希望日時等の表示をはがさずに差し立てます。

エ 保管

配達日までの間、郵便局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保管します。

なお、保管ゆうパックは局内作業用パレットなどに積み替えて、輸送用ロールパレットは速やかに受持ち地域区分局に回送するとともに精通者によりあらかじめ転居の有無を確認します。

オ 返還時の処理

引受局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ます。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。

6 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

年末年始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・クレーム対応責任者は、ゆうパックコールセンター(引受局設置のサポートセンター等)及び管理者に報告するとともに、事故・クレームの発生原因を特定し、解決策を講じます。

7 輸送容器への表示等

別添2-9「輸送容器への表示」のとおり。

8 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
11月7日(金)までに日々の勤務状況を参考に、単務・役職等により複数名を指定	毎日 午前中	11月20日(木) ～12月31日(水)

9 転送漏れの防止

26-郵事取3(H26.4.22)「2014年度信越郵便品質向上に向けた取組」別紙16に基づき、不在持戻りゆうパックについて、精通者が受取人の転居情報を確認し、転送漏れを防止します。

また、ゆうパックを返還処理する際は、検査者が、受取人の転居情報を確認し、又は転居情報を確認済みであることを確認した上、ゆうパック返還簿兼転送簿に必要事項を記入します。

10 イベント(お歳暮、クリスマス、福袋等)ゆうパックにおける緊急点検の実施

イベントゆうパックの取扱中は、必要に応じて次の項目等の点検・報告を指示することができます。

- ① 配達完了後の翌日午前中までに、配達証による早配等の有無
- ② 交付したゆうパックの中に、当日以外の配達希望日のゆうパックの誤交付の有無
- ③ 保管中の配達希望日ゆうパックの希望日棚への保管の有無
- ④ 返還遅延の有無等

11 事業所等の休業日の確認

官公庁、学校、会社等の事業所あてのゆうパックで「定期休業日に関する届出」が提出されていない場合は、必ず配達を試みます。

なお、休業日の確認においては、口頭で確認することなく、必ず書面で確認します。

Ⅲ 年末年始において特に留意する事項

年末年始期については、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、自局の状況を踏まえ、取扱いの再確認又は徹底を行う場合は、別添2-11「年末年始において特に留意する事項」を必要に応じて活用願います。

○ 輸送容器の搬送時の注意

お歳暮期については、短期のアルバイトを雇用し短期間に多くの荷物等処理することから、郵便局スペースの狭隘等による空パレットの局内搬送の機会が増えます。

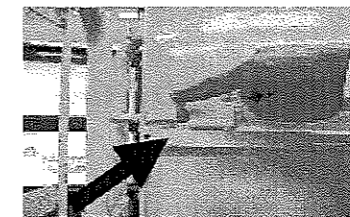
例年、空パレットの転倒による労災も発生していることから、短期アルバイトには空パレットの搬送方法等について十分指導します。

【折り畳んで搬送する際の注意点】
(鉄製Ⅱ型・Ⅲ型・Ⅳ及びⅤ型)



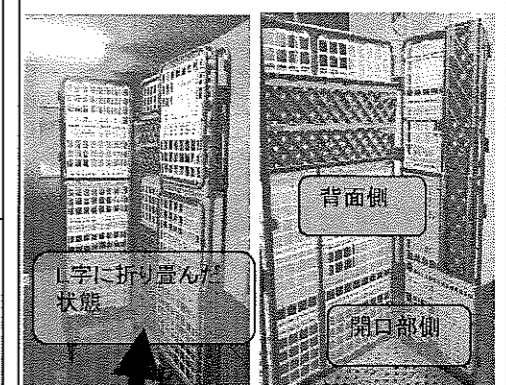
折り畳んで搬送する際には、内側から両手でしっかりと支え、周囲に注意しながら1台ずつ搬送します。

【折り畳み時の注意】
(鉄製Ⅱ型・Ⅲ型)



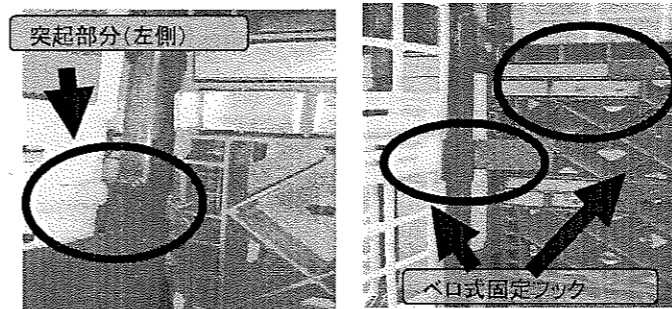
固定ピンにより中棚及び底板を確実にロックします。
なお、本体のゆがみ等により、中棚及び底板が正常に固定できない場合は、無理に使用せず、支社に連絡の上、修理をします。

【折り畳み時の注意】
(鉄製Ⅳ型・Ⅴ型)



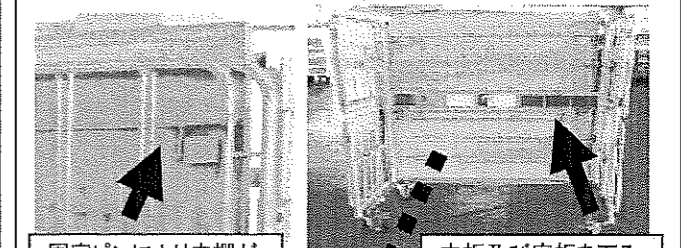
鉄製Ⅱ型又はⅢ型と同様にL字型に折り畳んでください。中間棚は開口部側と背面側とで分かれる2分割構造となっています。
開口部側は、右側面に跳ね上げて固定してください。背面側は本体背面に跳ね上げて固定してください。

【折り畳み時の注意】
(鉄製Ⅳ型・Ⅴ型)



中間棚(背面側)及び床板の左右に設けられた、突起部分が本体のパイプと物理的に干渉することで中間棚及び床板が固定されますので、折り畳む際は本体背面側に強く押し込んでください。また、ペロ式固定フックもありますのでこちらも確実に固定されたことを確認して使用してください。

【組立時の注意点】(鉄製Ⅱ型・Ⅲ型)



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。

【組立時の注意点】
(Ⅲ型)



鉄製Ⅲ型パレットの中棚と床板の裏面には、注意喚起シールが貼付されているので、中板及び床板の固定時や組立時には特に注意します。

別添 2-11の項目一覧

- | | |
|----|-----------------|
| 第1 | 結束の確保 |
| 1 | 集荷コントローラーによる指示 |
| 2 | 航空保安体制 |
| 3 | 優先・非優先地域別の区分 |
| 4 | 仕分ラベルの適正な貼付 |
| 5 | りんごオペレーション |
| 第2 | 品質の確保 |
| 1 | 汚損・破損 |
| 2 | 誤送 |
| 3 | 誤配達・誤転送・誤返還(三誤) |
| 4 | 紛失・残留 |

2014年度 年末年始期における年賀郵便物の取扱い

I 基本的な取組事項

1 年賀集中処理計画及び配達結束基準等

- (1) 年賀郵便物集中処理計画
別添1-5-1のとおり。
- (2) 年賀配達結束基準
別添1-5-2のとおり。
- (3) 年賀郵便物の結束の流れ(12月24日(水)～1月3日(土))
別添1-5-3のとおり。

2 差立保留

- (1) 年賀郵便物の差立保留
ア 管外への差立区分を実施する郵便局については、管外への差立は12月19日(金)まで保留し、12月20日(土)の上一号便から差し立てます。
イ 管内流通分(地域間含む。)は、全局で差立保留は行いません。
- (2) 年賀郵便物差立便の設定
一般局では、年賀郵便物は12月19日(金)までは、上二号便により輸送し、12月20日(土)以降は全便で輸送します。
また、地域区分局では、12月20日(土)までは下2号便により輸送し、同日の下3号便以降は全便で輸送します。

3 取集1号便の復活

屋内作業の平準化、書状区分機の有効活用及び遅出傾向となった場合の対策として、平成18年10月に廃止した取集1号便を平成26年12月24日(水)から平成27年1月3日(土)の間、復活します。
なお、取集物数に応じて、取集箇所ごとに対象期間を変更してもかまいません。
おって、12/23(火・祝)は休日の度数で取集するため、12/24(水)に設定した1号便の取集物数が大幅に増えることが想定されるので、当該取集郵便物の適正な処理体制を整えます。

【注 意】 支社契約の委託先が取集を行っている箇所について、対象期間の変更が必要な場合には、支社と調整してください。

4 年賀カラー管理による先後処理

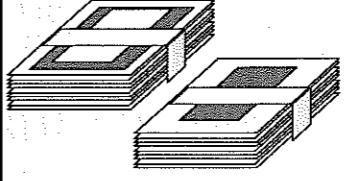
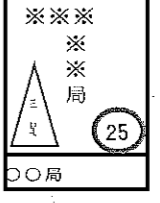
平成26年12月25日(木)までに差し出された年賀郵便物(12月26日(金)の取集1号便により取り集めたものを含みます。)を確実に元旦に配達するため、また、12月26日(金)～12月28日(日)までに差し出された年賀郵便物(12月29日(月)の取集1号便により取り集めたものを含みます。)をできるだけ元旦に配達するため、次のとおり年賀カラー管理を行います。

(1) 取扱上のポイント

- ア 12/15～12/25引受分(赤色)、12/26～12/28引受分(青色)の二段階の年賀カラー管理
- イ 12/15～12/25引受分、12/26～12/28引受分、29日取集2号便以降の引受分が混在した場合は、最優先のカラー表示

【例】 25日までに差し出されたものと28日までの引受分を同時に区分したものは、25日までの引受分として表示

- ウ 混在時に優先処理分が膨大になることを防止するための対応
- エ 手区分により処理したのもも年賀カラー管理の対象

対 象	表示方法	
	把 束	ケース票札
12/15～12/25 引受分	赤い紙 又は 赤紙札 を挟んで把束	赤で「25」の表示
12/26～12/28 引受分	青い紙 又は 青紙札 を挟んで把束	青で「28」の表示
イメージ		

(2) 各局共通の取扱方法

別添3-1-1「年賀カラー管理取扱方法」及び別添3-1-2「複数の年賀カラー管理が混在した場合の取扱方法」とおり。
なお、別添3-1-1及び別添3-1-2については、作業場所付近に掲出するとともに、関係社員に周知します。

(3) 配達局における取扱方法

年賀カラー管理の表示の有無に関わらず、12月31日(水)午前中の年賀主要到着便までに到着した年賀郵便物は、全て元旦に配達します。
なお、仮に不結束が発生するおそれがある場合には、12月29日(月)以降引受分(年賀カラー管理の表示なし)を平成27年1月2日(金)に配達します。

(4) 実施期間

平成26年12月15日(月)から平成27年1月4日(日)の午前中年賀主要到着便まで

5 書状区分機の活用

(1) 年賀郵便物のビデオコーディング作業の推進

1パス区分時のビデオコーディング作業を可能な限り行います。
なお、年賀郵便物のビデオコーディング作業のポイント、機械的制約条件、ビデオコーディング作業を実施した場合の稼働パターン及び要員配置例については、郵便イントラの「新郵便処理システムのページ」に掲載しています。

○ 郵便イントラ

郵便イントラ-5 マニュアル・ダウンロード-その他-新郵便処理システムのページ-年賀期

http://intra.yumu.pnet.yusei.go.jp/intranet/shinsystem/shinsyori_unyou.htm#%20書状区分機%20【年賀期】

(2) 供給・抜き取り

ア 供給方法

年賀郵便物の書状区分機への供給は、処理物数に応じて区分指定面変更を行い、結束時間を意識した運用を行います。
供給方法の具体的ポイントは、郵便イントラの「新郵便処理システムのページ」に掲載していますので、これを印刷し、書状区分機付近へ掲出するとともに、作業担当者(期間雇用社員を含みます。)に対して周知します。

イ 抜き取り要員の配置

(ア) 書状区分機稼働時は、抜き取り要員を効率的に配置し、区分口満杯によるオーバーフローの減少を図ります。

(イ) 区分指定面変更時は、ピットイン方式を徹底し、短時間で抜き取り作業を完了させます。

ウ 再供給の徹底

(ア) 搬送不良

2通送り排除、排除用集積箱(0列ポケット)に集積された年賀郵便物は、供給中にこまめに抜き取り、向きをそろえて再供給します。

(イ) 読取不能等

A 読取不能となった年賀郵便物の再供給は、書状区分機稼働時間に余裕がある限り積極的に行います。

B 再供給する際には、あて名合わせ読み(OCR)モードや無番号区分面(搭載機で無番号を供給する場合に限ります。)を活用します。

C 読取不能の中に裏面供給されたものが多い場合は、裏返して再供給するなど工夫します。

D 誤送等で手区分処理を指定されている年賀郵便物については、局間往復による遅延を防止するため、書状区分機への再供給を行わないよう、関係社員への周知します。

(3) 書状区分機有効活用に向けたツール

書状区分機への供給方法等を、郵便イントラの「新郵便処理システムのページ」に掲載していますので、必要に応じて参照願います。

6 手区分作業の進捗管理

定められた時間までに処理するため、手区分作業について、作業進捗管理を行います。

なお、作業進捗管理方法については、次の原単位を活用した作業進捗管理を参考にするほか、自局で効果が見込まれる方法又は地域区分局及びその受持ち局内の連携により効果が見込まれる方法について、地域区分局及びその受持ち局内で共通認識を図った上で実施します。

(1) 原単位を活用することによる作業進捗管理

原単位の通数を別添3-2「原単位設定通数」を参考に設定し、決められた手順・時間で手区分作業を行います。

(2) PCを用いて原単位を把握することによる作業進捗管理

原単位を活用した作業進捗管理を実施するに当たり、PCにより原単位を把握することによって作業進捗管理を行う場合は、次のとおり実施します。

ア 実施判断

書状区分機稼働計画等から手区分物数想定を行い、PCを用いて原単位を把握することによる進捗管理を行うことにより、生産性向上が見込める工程を実施します。

イ 実施工程

複数の工程が対象となる局においては、原単位発生数が多く、効果見込みの高い手区分工程を優先し、使用可能なパソコン台数等を基に実施工程を決定します。

7 転送・返還の早期処理

内務・外務の連携を図り、年賀郵便物の早期転送及び早期返還を行います。

なお、返還年賀郵便物については昨年から実施している「返還年賀郵便物の集中処理」を継続して行います。

具体的な取扱方法は、別添3-3-1「転送・返還の早期処理」及び「返還年賀集中処理の実施」のとおりです。

※ 原則12月22日での処理を実施。状況により24日までの期間において、最低一回は2パス処理を実施し、自局の外務及び被集中処理局へ交付する。

【個別組立100%・事故処理100%実施日】

【班長等のフリー配置期間】

信越独自	平成26年12月22日(月)または24日(水)	平成26年12月24日(水)
全国統一	平成26年12月26日(金) 平成26年12月30日(火)	~平成26年12月31日(水)

8 事業所等への年内配達の勧奨

事業所又は官公庁等の年始休業となる大口配達先については、年賀郵便物の年内配達を積極的に勧奨し、年明けの配達業務を軽減します。

なお、実施に当たっては、年賀郵便物を年内に配達することを承諾する旨を記載した適宜書面を受領した上で行います。

9 早期差出・方面別差出の勧奨チラシの活用

年賀葉書の販売時等に勧奨チラシを配布し、当該チラシを添付して年賀郵便物を差し出していただきます。なお、詳細は改めて指示します。

(1) 勧奨チラシの作成例

郵便局において、別添3-4様式例により、勧奨チラシを作成願います。

(2) 勧奨チラシ作成上の留意事項

様式例の「※※※(郵便番号上3けた又は5けた)お住まいの市区町村あて」の部分は、自局配達地域内(受持ち旧集配センターを含みます。)の市区町村名及び郵便番号とします。これにより、勧奨チラシは、自局宛のみに添付していただくこととなります。

【注 意】

自局配達地域内の市区町村名及び郵便番号以外に、例えば「県内」、「県外」等を記載することにより、効率的な処理が図られると想定される場合には、支社と記載内容について調整願います。

(3) 配布期間

平成26年10月31日(金)から12月24日(水)の間

(4) 集中処理に係る留意事項

書状区分機未配備の被集中処理局については、当該局の取集分について、自局で抜き取り、手区分により処理した場合に比べ、期間によっては集中処理局に送付した方が効率的になる場合があります。

自引自配分の集中処理局への送付を期間別に設定する等、効率的な処理が図られると想定される場合には、集中処理局と調整します。

(5) 郵便局窓口における早期差出・方面別差出の勧奨チラシの配布

郵便局窓口において、年賀葉書販売時における勧奨チラシの配布について、別添3-5「早期差出・方面別差出の勧奨チラシの配布依頼」の例により依頼してください。

10 年賀郵便物専用差出箱の設置

窓口の混雑緩和及び取揃作業の効率化を図るため、必要に応じて郵便局の窓口ロビー等に、年賀郵便物専用差出箱を設置してください。

(1) 設置期間

12/15(月)から1/7(水)までを限度とし、差出状況に応じて短縮してかまいません。

(2) 開函時刻

設置に当たっては、予め開函予定時刻を設定し、差出状況によって、予定時刻以外にも開函してかまいません。

11 12月30日・31日の対応

(1) 12月30日の移管便の先取り

集中処理局は、可能な限り集荷便等により被集中処理局からの年賀郵便物の到着を前倒しします。

(2) 12月31日の収集1号便の自引自配の抜き取り

収集1号便の年賀郵便物は、早期差出・方面別差出の勸奨チラシの添付の有無にかかわらず、自引自配分を分別し、元日配達に結束します。

12 元日における正社員等の出勤時刻

元日の年賀郵便物の配達及び1月2日配達の諸準備を行うため、年賀郵便物の配達を担当する正社員、短時間社員及び外務期間雇用社員(長期)は、原則、元日は全員午前7時出勤とします。

13 元日午後配達

(1) 対象とする年賀郵便物

平成26年12月31日(水)午前中の年賀主要到着便の到着後、元日の午前中までに到着した年賀カラー管理とした年賀郵便物

(2) 内務における取扱い

対象とする年賀郵便物は、書状区分機に供給せず、手区分により配達区分を行い、1月2日(金)配達分とは別にして「元日午後配達分」であることを告げて集配営業部(外務)へ交付します。

(3) 外務における取扱い

内務から交付された「元日午後配達分」の年賀郵便物は、元日配達分の一般信に組み込み、配達します。

(4) その他

年賀カラー管理とした年賀郵便物が大量に到着し、これを全て元日の午後から配達することが困難な場合には、「赤」の年賀カラー管理としたものを元日午後配達とし、「青」の年賀カラー管理としたものについては、可能な限り元日午後配達とします。

14 降雪時の対応

過去に、降雪の影響により配達が遅延した事例があることから、常に気象情報を入手し、必要に応じ前送保管場所・配達担当者・搬送用車両の見込み・確保等の降雪対策を実施する等、配達体制を確立します。

15 道順組立の進捗管理

(1) 年賀郵便物の着手時期

ア 道順組立の標準的な着手時期は次のとおりとしますが、自局の過去の実績、早期差出勸奨、曜日の変動に基づき推定した日別の自配物数により、区ごとの道順組立着手日を的確に設定し、効率的な処理を行います。

大・中区分	12月24日(水)
戸別組立	12月25日(木)

※ 前記7の早期事故処理のため12月24日(水)又は25日(木)には大区分、個別組立を実施する。

イ 配達局での当日処理の原則

12月28日(日)から30日(火)までの間、配達局に夕刻に到着した年賀郵便物の内務処理は、原則として当日中に実施する。

(2) 年末道順組立・進捗係数の把握

別添3-6のとおり。

II 事故犯罪の防止に向けた取組み事項

1 年内配達

(1) 年賀切手販売時の声かけ

年賀切手を販売する際、年賀郵便物として使用する場合は、葉書の表面に「年賀」の表示を行っていただくことをお客さまに説明します。

(2) 別後納とする年賀郵便物の引受

ア 別後納とする郵便物を引き受ける際、年賀郵便物がないことをお客さまに確認するとともに、「年賀」の表示がないことを確認し、年賀郵便物がある場合には、一般信と混入しないよう別容器に保管します。

イ 郵便局で引き受けた別後納とする郵便物を授受する際、年賀郵便物として引き渡されたものは、一般信に混入しないよう別の容器に保管します。

また、年賀郵便物として引き渡されていないものについても年賀郵便物が混入していないか確認した上で差立担当者に引き渡します。

【注意】

外国に宛てた年賀葉書又は「年賀」の表示のある外国宛郵便物は一般信として取り扱います。

(3) 取揃え等

取揃え、道順組立作業又は配達時に、「年賀」の表示又は「HAPPY NEW YEAR」等の「年賀」に類する表示がある郵便物(国際郵便物については、外国来に限ります。)を発見した場合は、年賀郵便物として取り扱います。

また、取揃場所の付近には、注意喚起文を掲出する等、抜き取り漏れがないよう取り組みます。

(4) 年賀タウンメール

年賀タウンメールは、他のタウンメールと別に保管します。

特に年賀タウンメールの組立を行う際は、年賀であることを明示して配達担当者に交付するとともに、全ての交付が完了した後は、残留がないことを特に注意して点検します。

2 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)

(1) 配達資料の整備

転出入情報の即日処理を行い、常に配達原簿を現行化します。

なお、前年度の年賀誤配達に関する申告リスト等がある場合は、配達原簿の該当世帯に必ず「誤配」の注意喚起登録を行います。

(2) 戸別組立時

ア 戸別組立時は、配達原簿を立てて行います。

イ 戸別組立時は、両手親指に指サックを着用し、「くっつき」防止のため指送りを必ず実施します。

ウ 「注意」、「誤配」又は「新規」(転出入は2か月間自動的に表示)の箇所は特に注意し、誤組立がないか確認します。

エ 戸別組立時は、転送シールフォルダを年賀郵便物とともに組み立て、転送年賀郵便物と判明した場合は、誤転送を防止するため、その都度転送シールを貼付します(都度処理)。

- (3) 年賀組立カラー管理方式(誤組立点検の見える化)
戸別組立を終えた全ての年賀郵便物について、精通者による誤組立点検を行うため、点検前と点検後のものは、色が異なる輪ゴムをかけて管理します。
前年度に引き続き、配達原簿に「注意」、「誤配」、「新規」の表示がある世帯については、当該世帯の検査済後にかける輪ゴムは「赤色」を使用し注意喚起を行います。
具体的な取扱方法は、別添3-7「年賀組立カラー管理方式の実施方法」とおり。
- (4) 受箱投かん前の最終確認
郵便受箱に投かんする前は、郵便物に記載された住所・氏名を表札により確認して配達します。

3 残留点検

事務室内、倉庫、区分棚、区分機周辺、車両等、日々、残留点検を行います。
別紙1項番3「残留点検」に基づく追加点検については、点検結果を年賀業務運行状況に併せて報告を求めます。

【追加残留点検実施日及び報告対象日】

追加残留点検日	11月25日(火)		
	12月1日(月)	12月19日(金)	12月26日(金)
	1月7日(火)		

※12月19日、12月26、1月7日は、年末年始業務運行情報システムでの報告対象日

4 年賀葉書の取扱い

- (1) 年賀葉書の適正管理及び授受等
平成27年用年賀葉書の取扱いについては、以下の取組を徹底します。
- ア 年賀葉書の管理・保管
- 郵便局及び旧集配センターでの現品管理に当っては、施錠可能な場所で厳重に管理・保管します。
 - 年賀葉書を継続仮出とする場合は、月次点検とは別に月1回以上行う在庫点検を必ず実施します。
- イ 授受
- 社員間の現品授受は、定められた授受簿を設けて必ず対面で行います。
 - 旧集配センターへの年賀葉書の仮出方法(授受方法)について、旧集配センター取りまとめ責任者等と打合せ等を行い、郵便局・旧集配センター双方の管理体制を磐石なものにします。
 - 年賀葉書を含む切手類の取扱で、不都合が生じた場合は速やかに原因究明と再発防止の体制を構築します。
- ウ 社員による年賀葉書の長期持出し防止
仮出先の取りまとめ責任者において、販売担当社員による年賀葉書の長期持出しを防止するため、日々のお金確認及び販売残の返納を徹底します。
- 販売内訳集計表(後方サブシステム)、販売額内訳書(決済系システム)を用いた販売数量及び入金確認
 - 店外切手類等授受簿に記載された返納数と現品の確認
 - 予約持戻分の次回持ち出し予定の確認
- (2) インクジェット紙の印刷適正等を原因とするお客さまとのトラブル防止
郵便イントラネットに掲載済みの「取扱いに関する注意点」などを活用し、窓口ロビーへの掲示や購入(予約)者へ注意喚起し、お客さまの意図に反する商品の売渡しを防止するとともに、お客さまの要望に対し適切な商品提案を行い、更なる需要喚起に勤めます。

- (3) 見本券の取扱い
見本券は、動産等管理要領第10章第5条第2項に基づき、「見本授受簿」により管理するとともに、お客さまにお渡しすることのないよう、適切に管理します。
- (4) 年賀とすることができる郵便
別添3-8のとおり
- (5) 年賀郵便物に関する消印の省略等
別添3-9のとおり

5 年賀葉書の交換

- (1) 年賀葉書等の無料交換
- ア 窓口担当者の取扱い
〔規程Navi:20082〕郵便切手類販売マニュアル 第3章郵便切手類の交換の第3節切手類の交換請求(服喪による無料交換の場合)及び第4節切手類の交換請求(誤購入による無料交換の場合)に基づき処理します。
- イ 資産管理担当者の取扱い
〔規程Navi:20411〕切手類等在庫管理マニュアル 第3節切手類等の受払 第15条無料交換受切手類の処理に基づき処理します。
- (2) 無料交換によらず交換受けした年賀葉書の誤販売防止
- ア 無料交換によらず交換受けした年賀葉書については、その場でその表面・裏面に「×」印を朱書きします。
複数ある場合は、ゴムバンド等で適宜くり、その最表部及び最裏部に「×」印を手書きします。
また、封包のまま交換受けしたものについては、その表面に「交」の文字を朱書きします。
- イ 無料交換によらず交換受けした年賀葉書は、できるだけ速やかに鉄庫等に保管します。その際には、販売用のものと明確に区別できるよう別々の鉄庫等に保管します。(別々の鉄庫等に保管できない場合は、棚を別にしたり仕切を入れたりする等し、混同しないよう保管します。)
- (3) 郵便切手類販売所に対する適正な等価交換の取扱い
郵便切手類販売所から等価交換の申出があった場合は、特に四面連刷では次の点に注意します。
- ア 1箱以上の売渡時には、「物品受領書」の余白に年賀葉書の組番号を記載してください。
- イ 等価交換の申出があって1箱以上となる場合は、売渡時に「物品受領書」に記載した組番号と同じものであることを確認します。
なお、自局で売り渡したものでない場合は、等価交換できません。

2014年度 コストの低減

I 人件費、集配費等

人件費・集配委託費・車両借上費・車両保守費について低減に取り組みます。

1 人件費

取扱想定物数に基づく要員配置計画とし、特に年賀関係は、取扱物数予想内(97%)に必ず収め、人件費を確実にコントロールする。

(1) 年末ゆうパックの集荷・配達

ア 繁忙期の増加を見込んだ日別予測物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、既存労働力に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、要員配置計画を策定する際は、作業密度向上による生産性の向上(通集配でのゆうパック併配の推進や、取扱個数の増加による能率向上)を考慮したものとします。

イ 荷物等集配受託者が撤退した局においては、必要労働力の予測を正確に行い、業務運行の確保に努めます。

ウ 集配業務の生産性を向上させるため、別添1-9のとおり取り組みます。

(2) りんごなど特産品対応の短期アルバイト雇用

昨年までの雇用実績及び今年度のオペレーション体制を踏まえて、最小限の雇用とします。

(3) 年賀アルバイトの雇用

原則、旧集配センターも含め、全社員年賀又は全期間正社員年賀を実施します。困難な場合は、必要最小限の配達アルバイトを雇用します。この場合でも、元日は正社員年賀を実施します。(別添1-6-1)

なお、雇用人員(雇用時間数を含む。)は年賀販売枚数や生産性向上を踏まえ、前年雇用数以下を目標とします。

2 集配委託費

(1) 臨時委託(集荷委託を含む)時には、個建契約を基本とし、委託費を低減します。

(2) 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。

(3) 冬期増区委託については、業務量及び毎年の積雪状況等を踏まえ、必要により人員・期間の見直しを行います。

3 車両借上費

2014年度定期更改旧車を活用し、予測個数と車両稼働実績を考慮して、必要最低限の借上げとすることで、車両借上費を低減してください。

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て、余剰車両の有無を確認し、真に必要な車両数を算出してください。

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を低減してください。

4 車両保守費

日常点検、自主整備の徹底によって、故障修理回数を減らします。特に、タイヤ交換に当たっては、スリップサインの確認を必ず行います。

II 輸送関係

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、地域区分局においては、パレット充填率の向上に取り組みます。(別添2-3)

- 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、Ⅳ型及びⅤ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 空輸送容器回送費用を削減するため、既定運送便の余席活用、輸送容器の事前保管及び低廉な運送モードによる空回送便を設定します。
- 7 既定運送便の余席を活用して空輸送容器を回送し、臨時運送便の開設を抑制します。

III 施設・機械関係

施設・機械関係では、特に部外施設借入費について更なる低減に取り組みます。

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案の報告を求めています。

略称	内容
関連文書	26-郵才施42 (H26.8.26)2014年度年末年始期繁忙期の施設計画案の報告