

ゆうパック等の取扱いの一部変更

1 目的

不在持ち戻り郵便物等の業務フローを見直すとともに、ゆうパックの内外授受等に係る作業を簡素化することにより、郵便局における作業負荷を軽減し、オペレーションコストの最適化を図る。

2 試行結果及び本実施の内容

本年3月に行った試行結果、郵便局へのヒアリング及び追跡情報データより確認した状況に基づく本実施の判断等は以下のとおり。

対象	実施項目	試行時の取組	本実施の可否	試行結果等
ゆうパック	内外授受の省略 (一般ゆうパックに限る。セキュリティ等は現行どおりの取扱い)	メッシュごとの交付登録の省略	○	<ul style="list-style-type: none"> 対象個数は、要配物数の約120% (2日目以降の持ち出し分も含む。) 荷物1個当たりの作業時間が約3秒短縮 内務社員の作業時間が短縮されるほか、外務社員の出発時刻が早まる効果も期待できることから実施。
		マーカチェックの省略	×	<ul style="list-style-type: none"> 本件取組みの趣旨がオペレーションコストの最適化であることから実施する方向で検討していたが、支社及び試行局へのヒアリングの結果、不順守発生リスクが懸念されるなど、継続を希望する声が非常に多かったことから、今回の見直しの対象外とする。
		対面返納の省略	○	<ul style="list-style-type: none"> 対象個数は、要配物数の約25% 荷物1個当たりの作業時間が約15秒短縮 内務社員の作業時間が短縮されることから実施。なお、当分の間は、局内での配達証及び持ち戻りゆうパックの返納場所等を明確に定めることなどにより対応することとするが、防犯対策の一環として、防犯カメラの設置を予定。
		外務社員による棚入・棚出入口の実施 (※)	○	<ul style="list-style-type: none"> 内務社員における荷物1個当たりの作業時間が約15秒短縮されるが、外務社員による棚入・棚出作業が発生する

				<p>ことからその効果は相殺されるものと想定。</p> <ul style="list-style-type: none"> しかしながら、外務完結型の業務フローとすることによる効果もあると思われることから対面返納の省略と併せて実施。 						
	3日目持出しの廃止（2日間連続配達の実施）	3日目持出しの廃止（2日間連続配達の実施）	○	<ul style="list-style-type: none"> 対象個数は、要配物数の約1.3% 荷物1個当たりの作業時間は約10分短縮 試行局による品質（返還率）を確認したところ、再配コールと○ユ作成を同時に実施することにより、以下のとおり品質維持を確認しており、効率的な配達（3日目の配達は連絡がついたもののみ配達）も期待できることから実施。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014年3月</th> <th>2015年3月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ゆうパック</td> <td>0.09%</td> <td>0.08%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※期間経過により返還したもののみを対象</p>		2014年3月	2015年3月	ゆうパック	0.09%	0.08%
		2014年3月	2015年3月							
ゆうパック	0.09%	0.08%								
	再配コール及び○ユ作成	○								
郵便物等	返還前再配達 の廃止	返還前再配達 の廃止	○	<ul style="list-style-type: none"> 対象通数は、要配物数の約2.1% 1通当たりの作業時間は約10分短縮 返還前再配達を廃止することにより配達コスト削減することができたことから実施。 						

(※) 外務用携帯端末に内務モードが実装される本年10月に実施予定

3 実施後の効果を発揮するための取組

(1) 本件は、郵便局における業務の簡素化（作業時間の短縮）により新たに生み出された作業時間を有効に活用することで、生産性の向上をはかることを目的としている。

については、その効果を発揮するため、自局において、本件施策を実施することにより短縮される作業時間を算出し、従来超勤で対応していた業務の振替など、具体的な有効活用策を含めた行動目標を設定し、オペレーションコストの最適化を図る。

※ 従来から内外授受の省略等を行っていた場合、該当の項目は行動目標設定の対象外。

(2) なお、その設定状況については、必要に応じて、別に支社において確認する予定。

※ 郵便局への指示のイメージ別紙のとおり。

4 スケジュール

2015年 6月11日（木）・・・・・・・・・・本格実施

行動目標の設定等

1 趣旨（行動目標の位置づけ）

郵便局における業務を簡素化することにより新たに生み出された作業時間を有効活用することで、業務全体の生産性向上を図ることとし、その動機づけとして各局で行動目標（従来超勤で対応していた業務の振替えなど）を設定し、オペレーションコストの最適化を目指します。

2 行動目標の設定

郵便局において、作業項目ごとの作業短縮見込み時間を把握し、局状に応じた行動目標を設定します。

※原則として、行動目標は定量的なものとしします。

※従来から内外授受を省略していた場合等、一部の作業項目について作業短縮が見込めないときは、その分の行動目標まで設定する必要はありません。

(表) <行動目標の設定例>

No.	作業項目	作業短縮見込み時間算出例	行動目標の設定例
1	区（メッシュ）ごとの紐付の省略	【内務社員2名で900個交付している局の場合】 1個当たりの処理時間を3秒（※）とした場合、1人当たりの作業短縮見込み時間は22.5分（900個×3秒÷2名）。 2名で45分。	<ul style="list-style-type: none"> 内務社員2名が、不在持ち戻りゆうパックの再配コールを10件実施（1件当たりの処理時間を2分とした場合、2名×10件×2分＝40分） 外務社員の出発時刻を20分前倒し
2	内外授受の省略	【内務社員1名で300個返納処理している局の場合】 1個当たりの処理時間を15秒（※）とした場合、作業短縮見込み時間は約75分（300個×15秒）	<ul style="list-style-type: none"> （夜間に一括で返納している局の場合）従来、中勤者による1時間の超勤で対応していた業務を削減 区分作業を1時間実施
3	3日目持出しの廃止	【外務社員1人当たりの3日目持出個数（再配依頼分を除く）が2個の局の場合】 1個当たりの配達処理時間を10分（※）とした、1人当たりの作業短縮見込み時間は約20分（2個×10分）	<ul style="list-style-type: none"> 従来集荷担当者が行っていた集荷を1件実施 外務社員の帰局時間を20分前倒し

4	返還前再配達の廃止	<p>【外務社員1人当たりの返還前再配達の持出通数が2通の局の場合】</p> <p>1通当たりの処理時間を10分(※)とした場合、1人当たり作業短縮見込み時間は約20分(2個×10分)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夜間指定の荷物2個の配達を実施 ・ カタログ販売に係る声掛けを1件実施するとともに、その情報を班内で共有化
---	-----------	--	--

※ 「1個当たりの処理時間」は、本年3月に一部の郵便局で試行実施した結果、試行局へのヒアリング及び追跡情報データによるものです。実際の算出に当たっては、自局に応じたものとします。

3 行動目標の実施

管理者は、一般社員に対し、行動目標設定の趣旨を丁寧に説明した上で、上記2で設定した行動目標を実施します。

4 その他

行動目標の設定状況については、必要に応じて、別に支社において確認することとします。

以上