

交渉情報	NO.79	日本郵便株式会社信越支社
JP労組信越地方本部	2016年3月22日	添付資料:1枚

2016年度 日本郵便株式会社信越支社経営計画に対する 地方交渉の整理について

地方本部は3月11日に日本郵便株式会社信越支社「2016年度経営計画」に対して意見表明(指導文書No.55-3月11日)を提出し地方交渉を展開してきました。本日、別紙を持って整理を図りましたので周知します。

最終整理にあたり、信越支社前島経営管理本部長より「今年度のマイナンバー対応において、信越は全国トップレベルの品質を提供するなど社員の大きな力に改めて感動した。この大きな力を背景に次年度も「収益力向上」、「生産性向上・ネットワーク価値向上」、「企業基盤の強化」を3本柱として労使が一体となって取り組んでいきたい。

支社として、今回の整理内容について責任を持って郵便局管理者に落とし込み、併せて社員とのコミュニケーション、社員の声に耳を傾け、経営に活かしていく。そういった郵便局経営を目指すよう指導していきたい。引き続き、JP労組の皆さまのご理解・ご協力をお願いする。」と決意が示されました。

また、地方本部を代表して山本副委員長からは「信越支社2016年度経営計画には、全社員での知恵と行動で「増収増益」の達成とある。

そのためには、全社員が共通認識を持ち、同じ方向性で経営計画を捉えなければならない。本日整理した内容が地本・支社間限りとならないよう、職場の隅々にまで周知され理解できるよう細かな指導をお願いする。

また、経営計画における各施策は管理者・社員が一体となって取り組むものであり、主役となる社員・組合員が働きやすい職場環境を整備し、モチベーションが向上するような取り組みとなるよう」との考え方を示しました。

次頁以降に要求内容(下線部)と支社回答のポイントを記します。全体の要求回答は別紙を参照してください。

また、「2016年度信越支社 主要項目目指標」および、「2016年度営業目標局配分の考え方」については、支社からの情報提供がされていないため、別途周知することとします。

なお、各局における社員周知については3月31日(木)までに実施することになっていきますので承知ください。

【総論】

1、2015年度の評価と課題、及び2016年度の新たな取り組みと特徴点について明らかにするよう、求めたことに対し支社は、

郵便・物流事業では、一体営業で成果が出たが、各局の営業活動量に濃淡があり、推進管理の強化が課題としています。

金融窓口事業では営業基本サイクルの徹底等活動量の増加と推進体制の強化を課題としています。

郵便・物流事業の人件費使用状況は、計画額を超過する見込みだが、生産性については、ほぼ計画通り推進し、金融窓口業務の業務品質については、全国的に見ても高い業務品質を確保できたと明らかにしました。

2016年度は【収益力向上】・【生産性向上・ネットワーク価値向上】・【企業基盤の強化】を3本柱として、郵便物流事業・金融窓口事業・共通について主要施策を設定し取り組むとしています。

【収益力向上】

2、郵便・物流事業の収益力向上に向けて、ゆうメール・ゆうパケットの圧倒的なシェア拡大とあるが、メール便市場におけるシェア拡大の到達地点を具体的に示すこと。

また、拡大基調にあるEC市場については、営業、オペレーション等一体的な取り組みとなるよう具体的な方策を現場へ示すよう、求めたことに対し支社は、

中期経営計画では、ゆうメール（ゆうパケットを含む）の2017年度到達点を41億個としており、この達成に向けて管内に与えられたゆうメール・ゆうパケット収入目標を達成していくとしています。

また、EC事業所の奪還に向けた取組が重要となるが、お客さまに対して郵便局での業務運行に支障をきたさないような提案をするよう指導していくとともに、支社と連携して問題解決にあたっていくとしています。

3、窓口局の局外営業活動について、局外営業活動マニュアルの内容を遵守し、防犯体制の確保を最優先とする無理のない活動とすること。

また、少人数局において、会議や休暇等で局外営業活動が出来なくなる場合は、柔軟な要員配置等により、アポイントメントを取ってあるお客さまへの営業機会を逃すことないように、求めたことに対し支社は、

局外営業活動管理は、防犯上においても重要な取組との認識のもと、適正な局外営業活動の実施について繰り返し指導を重ねてきたと明らかにし、窓口局の局外営業活動においては、定められたルールに基づき実施するよう、各種研修等の中で引き続き指導するとしています。

また、少人数局における局外営業活動においては、営業機会を逸さないよう、部会を単位とした柔軟な要員配置等（時間単位で配置することが可能）により対応するとしています。

4、日銀のマイナス金利政策でゆうちょ銀行も超低金利となっている中、集中満期を迎えるが、流出を防ぐとともに総貯金残高を増加させるための方策について示すこと。

また、その方策については社員に過度な負担をかけることのないよう、求めたことに対し

支社は、

満期月の 2 か月前に本社・JCから直接DM（お知らせ）を発送し、郵便局において預入勧奨を行うとしています。併せて、集中満期対策として選べるグッズキャンペーンを実施し、満期資金の流出防止と再預入勧奨に取り組むとしています。

また、この取り組みは長期継続的なものとなるため、キャンペーン直前に急な指導をするのではなく、計画的に実施することで、社員に負担がかからないよう取り組むとの考え方を示しました。

5、ゆうちょ・かんぽの営業力強化について、スキルアップ研修・階層別研修は単に資料の読み合わせ等とするのではなく、社員のモチベーションを高め、営業力向上の効果が現れるものとする。

また、営業活動量の増加には勤務時間や営業費用等の増加が必要になってくるが、社員の健康管理やワークライフバランスに留意し、損益を意識した指導を行うよう、求めたことに対し支社は、

2016年度は、ゆうちょ・かんぽ共に、2015年度の研修体系を基本に、中期経営計画の達成に向けた営業力向上に取り組むとしており、いずれも、座学のみでなくロープレなどを取り入れ、受講者が郵便局で即実践することで営業推進が図られるよう実施するとしています。

また、収益向上のためには、営業活動量を増やし営業推進を図ることは必要不可欠だが、併せて、社員の健康管理やワークライフバランスを意識し、勤務時間の適正管理、過度な超過勤務の抑制、休日営業の禁止事例 5 項目の遵守に取り組むとしています。

6、年賀葉書販売・かもめーる販売・カタログ販売にあたっては、実需のない買い取り営業等について検証を行い、不適正営業等の事例があった場合には適切な対応をはかるとともに、行き過ぎた営業指導がないようにするよう、求めたことに対し支社は、

実需のない買い取り営業や管理者による買い取りの強要等は重大なコンプライアンス違反と認識しており、コンプライアンス違反は絶対に発生させないよう今後も指示文書や各種会議・研修等において継続して指導するとしています。

7、物販商品の利用拡大について、頒布会は郵便事業系社員を含め全社員が「ターゲット12」に取り組むこととなるが、1人12件を指標とする根拠を示すこと。

また、郵便内務・総務・計画等、普段営業の機会が少ない社員は指標達成が困難と考えるが、機能別に「ターゲット12」達成に向けた具体的な方策を示すよう、求めたことに対し支社は、

本社から示される物販目標、ゆうパック目標を達成するためには、物販実績の約半数を占める頒布会の維持・拡大は非常に重要となっており、窓口セグメントでは、3年前から取組目安を指標に掲げ取り組み、実績を確保していると明らかにしました。

郵便セグメントでは、2015年度は取組目安（チャレンジ10）を掲げ取り組み、実績が確保できてきたことから、次年度は窓口セグメントと同様に「ターゲット12」達成を目指すとしています。

郵便内務・総務・計画など、普段営業の機会が少ない社員については、「ターゲット 12」の算出要員としていないため、各局で前年実績等を考慮した取組目安を策定し年賀販売等と同様、チーム目標として取り組むとの考え方を明らかにしました。

【生産性向上・ネットワーク価値向上】

8、郵便・物流ネットワーク再編（新新潟局）について、支社、関係局所（JPTも含む）と連携を密にとり万全の態勢を期すこと。

また、開局に向け前広な情報提供を行うよう、求めたことに対し支社は、新新潟局（仮称）の開局に向けた準備に当たっては、関係エリア内各局・JPT等と連携を密に図り、丁寧に計画を策定し、郵便局段階での事前準備等に、必要な情報を早期に提供するとしています。

また、情報提供時には関係支部からの意見・要望を調整するため、地本・支社間で意見交換を行うことを確認しました。

9、J P 労組が実施した職場実態調査などから、旧集配センターの業務運行において、特に休憩・休息の取得方法など民営・分社化以前の独自ルールを踏襲していることが判明した。受持局、支社が定期的に点検を行い、特に勤務時間管理については、旧集配センター任せの業務運行とならぬよう指導を行うよう、求めたことに対し支社は、

旧集配センターにおける勤務時間管理については、従前から、適正に取り組まれているか確認するよう指示しており、管理者が常駐していない旧集配センターについては、きめ細かな勤務時間管理が必要としています。

また、管理者・社員間の一層のコミュニケーションをはかり、受持局によるフォローなど、旧集配センター任せとしない体制づくりを指導するとしています。

10、郵便事業系社員における分単位超勤の発令について、誤った理解により、運用されている郵便局が見受けられる。改めて、趣旨について理解・浸透させるとともに、その効果について検証を行い明らかにするよう、求めたことに対し支社は、

超勤を分単位にすることだけが目的とならないよう、改めて各種会議等を通じて管理者への指導を行うとし、社員の理解を深めるため、管理者からの指導に加え、班長会（自局・ブロック・信越）に議題提供し浸透を図っていくとしています。

2016年度においては、分単位超勤発令が業務量に応じたものとなっているか検証を行い、実効果を上げるとしています。

11、計画休暇の早期取得について、趣旨は理解するが、取得困難となる郵便局が毎年発生している。計画・夏期・冬期休暇希望調書の本人希望を考慮したうえで、全社員の休暇取得計画を万全なものとする。併せて、期間雇用社員の年休取得促進についても環境整備をはかること。

また、労使の意思疎通の場において計画休暇の取得状況を情報提供したうえで、取得が困難となる郵便局については早期に対応をはかるよう、求めたことに対し支社は、

計画年休等が計画どおり取得できていない郵便局には、その原因を確認の上、必要な休暇

要員の補充、担務の見直し、通区訓練等の指導を行い、期間雇用社員を含めた全社員の希望を考慮しながら、休暇取得を推進していくとしています。

社員の計画年休等の取得状況については、引き続き、地方段階、職場労使委員会の窓口及び部会労使委員会において情報提供を行い、労使間で取得状況を共有するとともに、計画的取得に向け対処するとしています。

12、運送費の削減について、パレットの積載率・充填率の向上は理解できるが、数値ばかりを追い求めることのないような取り組みとし、特に過積載を発生させない取り組みについては社員の意識向上がはかれるものとするよう、求めたことに対し支社は、

運送費計画額に対するコスト管理を行い、繁忙期は物数予測の精度アップ、余裕承諾及び早い集荷等の取組により、運送費の効率的な使用につながるよう取り組むとしています。

過積載防止については、ポスター掲出等により浸透を図るとともに、担当する社員に対し、ドライバーの要請に基づく荷量調整の対応を指導するとしています。

13、期間雇用社員から一般職登用試験の実施について、受験資格者へ確実な周知を行い、周知漏れがないようにすること。

また、周知の際には一般職に求められる営業・業務のスキル等について丁寧に説明すること。

なお、試験不合格者については、次年度に向けてモチベーションを落とすことのないよう、管理者からの具体的なアドバイスやアフターフォローを行うよう、求めたことに対し支社は、試験募集時に、ミーティング及び掲示板による周知に加え、受験資格のある社員に対し、個別に意向確認を行うなど、漏れのない確実な周知を行うとともに、一般職に求められる営業・業務のスキル等、会社が求める期待役割の内容を説明するとしています。

前年度不合格者に対しては、受験に向けた具体的なアドバイスを行うなど、手厚く丁寧な対応を行うとしています。

14、2015年度はマイナンバー対応のため通区率向上に向けて指導・訓練を行ったが、実施状況について検証を行い、その効果を明らかにすること。

また、2016年度に向けて、期間雇用社員のスキルアップを含めた実効性がある具体的な方策を示すよう、求めたことに対し支社は、

2015年度の通区状況は、年度当初と比較し、1月30日時点で一人当たり通区数は0.3区向上したと明らかにしました。

2016年度においては、班内で通区率の高い区を新規採用者用の担当区に定め、採用後の応受援体制を整えていくとしています。

【企業基盤の強化】

15、機能重視のマネジメントの実施にあたり、機能間連携と面としての窓口機能の強化について具体的なイメージを示すこと。

また、金融渉外機能と窓口機能について、お客さまの奪い合いを防ぐよう営業・業務のあり方について考え方を示すよう、求めたことに対し支社は、

各機能の専門性を高め業績を向上させ、相互に活用することでシナジー効果を発揮し、会社全体の業績を向上させ、窓口機能は、地域の実情をよく把握している地区統括局長が推進責任者として、営業活動等を展開していくとしています。

連携をリードするため地区副統括局長(連携担当)及び部会内に単独マネジメント局が複数ある部会については副部会長(連携担当)を指定するとしています。

金融渉外機能と窓口機能が連携し、会社全体の収益向上を図り、営業活動が行えるよう、機能間連携強化に取り組むとしています。

16、機能重視のマネジメントにより、併設する旧集配センターの統合が信越管内でも先行実施されるが、業務混乱等が発生しないよう万全なオペレーション体制を構築すること。

また、随時検証を行い状況に応じた対応をはかるよう、求めたことに対し支社は、

先行実施局の局長に対し、実施前に先行実施に伴う取扱方法の変更点の研修、OJTを実施するとともに、4月以降も実施状況を確認の上、必要に応じ実施するとしています。

旧集配センター社員、統合する窓口社員及び受持局の関係社員へもミーティング、業務研究会などで変更点を説明するとしています。

支社では、先行実施局を支援するため、関係部を横断するプロジェクトチームによる支援体制を構築し、継続して業務を支援するほか、一定期間、臨局して課題の改善を図っていくとしています。

17、2015年度の郵便外務新規採用者が交通事故を起こした事例があった。採用時の研修・訓練にあたっては、個々の運転レベルに合わせた細やかなものとする。

また、トレーニングセンターでの研修は、参加者の各種事故防止に向けたモチベーション・スキル及び意識の向上がはかられるよう丁寧なものとするよう、求めたことに対し支社は、

採用時研修において、事前アンケート等を実施し、その結果に基づき、実習及び安全教育の充実を図るとしています。

トレーニングセンターで行う研修について、各種事故防止に繋がるものとし、研修参加前における動機付けと研修後のフォローを郵便局で行うよう指導するとしています。

18、ここ数年、特に渉外社員が早期離職するケースが多くなってきているが、一人ひとりを大切にすマネジメントがどの様に効果を発揮しているのか検証すること。

また、2015年度の管理者・役職者研修の実施状況と内容を明らかにするとともに、早期離職防止のため人材育成を含めたマネジメントのあり方について考え方を示すよう、求めたことに対し支社は、

「一人ひとりを大切にすマネジメント」の浸透に当たり、2015年度は、単独マネジメント局の全管理者、エリアマネジメント局は連絡会単位で研修を実施し、役職者研修においても、人材育成・部下指導について、コーチングの手法等を指導したことを明らかにし、今後は、郵便局訪問やアンケート等により状況を把握し、継続して理解・浸透を図るとの考え方を示しました。

早期離職防止のため、管理者・役職者は、渉外社員との積極的なコミュニケーションを図るとともに、社員がやりがいを感じ仕事ができる環境づくりを行い、人材育成を重視した取組方策等を実施するとしています。

19、郵便・物流事業における必要労働力の確保について、期間雇用社員を雇用しても、現場では十分な指導を行う余裕のないことが定着しない要因となっている。期間雇用社員の定着に向けた具体的な方策を示すとともに、募集についても従前の方策に加え効果的な方法を構築するよう、求めたことに対し支社は、

期間雇用社員の定着に向けて、信越オリジナルマニュアルにより、丁寧な通区訓練・育成等を指導していくとともにコミュニケーションの充実を図るとしています。

募集に際しては、自社ホームページへの掲載の他、はがき型チラシ、新聞広告、求人誌等地域事情を考慮して効果的と思われる媒体を活用していくとしています。

20、渉外社員2万人確保に向け、新規採用のほか通年で中途採用を実施しているが、退職者数を埋める採用数となっていない。現状について分析を行い、渉外社員増員に向けた具体的な取り組みと実施時期を明らかにするよう、求めたことに対し支社は、

渉外営業社員への応募者が少なく、応募者の9割以上が他コースを併願しており、合格者が他企業等に合格すると採用を辞退するケースが多い現状を明らかにしました。

応募者を増やすため、採用説明会等を通じて渉外営業の仕事内容、魅力等を伝えていき、学校推薦を継続実施し、採用者数を増やしていくとしています。

【その他】

21、2016年度経営計画について本部・本社間、地本・支社間の整理内容を理解浸透させ、遵守するよう現場指導の徹底をはかること。

また、2015年度以前に整理された項目についても改めて遵守させること。併せて、誤った理解がされている場合は早急に状況に応じた対応をはかるよう、求めたことに対し支社は、

2016年度支社経営計画について、郵便局長会議により管理者へ説明し理解浸透を図ったことを明らかにし、今後、業務研究会等により丁寧に社員周知を行うとしています。

従前に整理した勤務時間管理やハラスメント防止などの労務管理指導等についても引き続き各種会議等で指導し、管理者には理解を深めるため要求回答を熟読させるとしています。

22、2015年度に一部の郵便局で発生した各種手当の誤支給・未支給事例について、2016年度は新任管理者・役職者の研修、人事異動の時期等に注意喚起を行い、誤支給・未支給事例を根絶するとともに、各種手当の支給前月に情報紙で周知するなど、再演防止をはかるため確実な郵便局指導を行うよう、求めたことに対し支社は、

2015年度は各種手当の誤支給が発生したことから、適正支給について、計画担当者を中心に各種研修で指導を行い、誤支給防止に取り組むとしています。

新たな人事・給与制度で導入された業務関係手当については、単独マネジメント局で支給

データに基づき支給状況をチェックしております。

時期に応じて支給される手当については、情報紙を支給前月に発出するとともに、支給額確定前に登録状況を支社で確認して、支給漏れを根絶しております。