

<b>交渉情報</b>	<b>NO.60</b>	日本郵便(株)信越支社 総務・人事部
JP労組 信越地方本部	2017年3月7日	添付資料:2枚

## 単マネ局における「窓口運営形態のあり方」策定と今後の取組について

日本郵便(株)信越支社総務・人事部長は、本日(3月7日)「単マネ局における「窓口運営形態のあり方」策定と今後の取組」について地方本部に説明してきました。

標記については、本部情報(中央交渉情報第191号)で発出されており、本部・本社間で対応を進めていたものです。

### 1 趣旨

- (1) 2016年4月以降実施した機能重視のマネジメントの窓口機能では、単マネ局・エリマネ局が一体となって部会全体で営業推進・業務運営を行っていくとしています。

その為には、「単マネ局窓口における総合サービス」や「部会を単位とする柔軟な要員配置」を深化させていく必要があるとしています。

- (2) 単マネ局窓口は、局規模や局舎立地等から、エリア全体の中で営業上・業務上の要になりうる拠点であるとしています。

その姿を実現していくには、戦略的に機能発揮できる窓口形態としていく必要があり、この間の総合サービスの取組を更に発展させる形で、単マネ局ごとに戦略的な「窓口運営形態のあり方」を検討するという趣旨です。

### 2 検討事項

各単マネ局の来局数や商品別業務量、市場性等の要素を踏まえ、

- (1) 窓口カウンターをどのように設置すべきか。  
 (2) 効率的・効果的にお客さま対応を行うために、また、社員のスキル習得や窓口全体での連携を進めるには、どのような社員配置がよいか。

等について、単マネ局管理者(窓口営業部長等)及び地区統括局長、部会長が連携し検討する。

### 3 今後の取組

- (1) 社員周知の実施

施策の趣旨・目的、自局の「窓口形態のあり方」について、管理者から全社員へ周知する。

- (2) 取組計画の策定

単マネ局管理者は、役職者等と連携し、「窓口形態のあり方」実現のための取

組計画を策定する。

#### 4 当面のスケジュール

- (1) 2月末まで 単マネ局において社員周知・取組計画を策定
- (2) 3月上旬 支社から各局の取組計画の本社報告
- (3) 4月以降 各単マネ局での取組・推進管理の実施

#### 5 その他

- (1) 別紙の図は「某郵便局」の「窓口形態のあり方」の現状と策定後の計画。  
これによると現在、貯金窓口と保険窓口が分かれているが、策定後は貯金・保険一体型窓口へ変更の上、原則、正社員が担当する。
- (2) 貯保窓口で予備窓口を創出し、生み出した要員を局外営業活動等で活用する。
- (3) 貯保窓口で1名中勤者を指定し、電話アポイント等、営業に活用する。

上記説明を受け、地本では以下について質しました。

- ① 改めて、趣旨・目的を明らかにしていただきたい。
- ※ 2016年度から金融渉外部と窓口営業部の目標が別立てとなったため、窓口営業部の営業推進が非常に重要となり、単マネ局の窓口機能を強化するため。
- ② 貯保一体型窓口を導入する利点は何か。
- ※ 貯金や保険の満期金をそれぞれ別の商品販売につなげていくため。お客さまも別の窓口に誘導されることがなく、一つの窓口で必要な要件を完結できる。
- ③ 2017年4月の人事異動は「窓口形態のあり方」を想定したものとなっているのか。
- ※ 今、人事異動は「窓口形態のあり方」を想定したものではなく、改めて2017年4月～5月に再度文書を発出の上、指示する（体制整備を行っていくには時間を要するもの）。
- ④ 原則、貯保窓口は正社員配置としているがその理由は。
- ※ 資産運用商品を扱えるため。
- ⑤ 現在の期間雇用社員の雇用はどの様に考えているか。
- ※ 正社員登用へ希望していただくよう促していく。なお、正社員配置は原則であり、直ぐに雇用替え等を行うものではない。

職場では、社員周知も行われたことと思いますが、説明の不備等、齟齬が生じた場合は地本へ一報をお願いします。地本においても本部・本社間の交渉状況を注視するとともに、必要な対応を行います。

【労使対応】 地本への情報提供