

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

1. 「窓口運営形態のあり方」策定の背景

- ・ これまで単マネ局は、取扱業務が多様で業務量が多いことから、各事業の専門性を活かした窓口形態として高い業務品質を維持。
- ・ 一方、窓口機能の機能重視のマネジメントの中で、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・業務運行を行っていくためには、これまで取り組んできた「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」をより深化させていく必要。
- ・ その中で、とりわけ単マネ局窓口は、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となっており、今後は市場性等も鑑み、戦略的に機能発揮できる窓口形態としていく必要があることから、これまでの三事業スキル習得やローテーションのみに重点を置いた総合サービスの取組をさらに発展させる形で、単マネ局ごとに戦略的な「窓口運営形態のあり方」を検討。

2. 「窓口運営形態のあり方」策定

- ・ 各単マネ局の来客者数や商品別業務量、市場性等の要素を踏まえ、
 - 窓口カウンターをどのように設置すべきか
 - 効率的・効果的にお客さま対応を行うために、また社員の皆さん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
- 等を、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。

3. 今後の取組

- ・ 社員周知の実施
 施策の趣旨・目的、自局の「あり方」について、管理者から全社員へ周知
- ・ 取組計画の策定
 単マネ局管理者は、窓口運営の中心となる役職者等と連携し、「あり方」実現（現状とのギャップの解消）のための取組計画を策定
 地区統括局長、部会長とも連携
- ・ その他
 管理者が策定した「窓口運営形態のあり方」は、社員の意見等を踏まえ、より良いものとするための修正もあり得るもの。
 また、今後の周辺環境の変化に伴う見直し等も必要に応じて行っていくもの。

<当面のスケジュール(案)>

2017年2月末まで	各単マネ局において社員周知・取組計画策定
3月上旬	支社は全局分の取組計画を取りまとめ本社へ報告
4月以降	各単マネ局での取組・推進管理の実施

《現状》

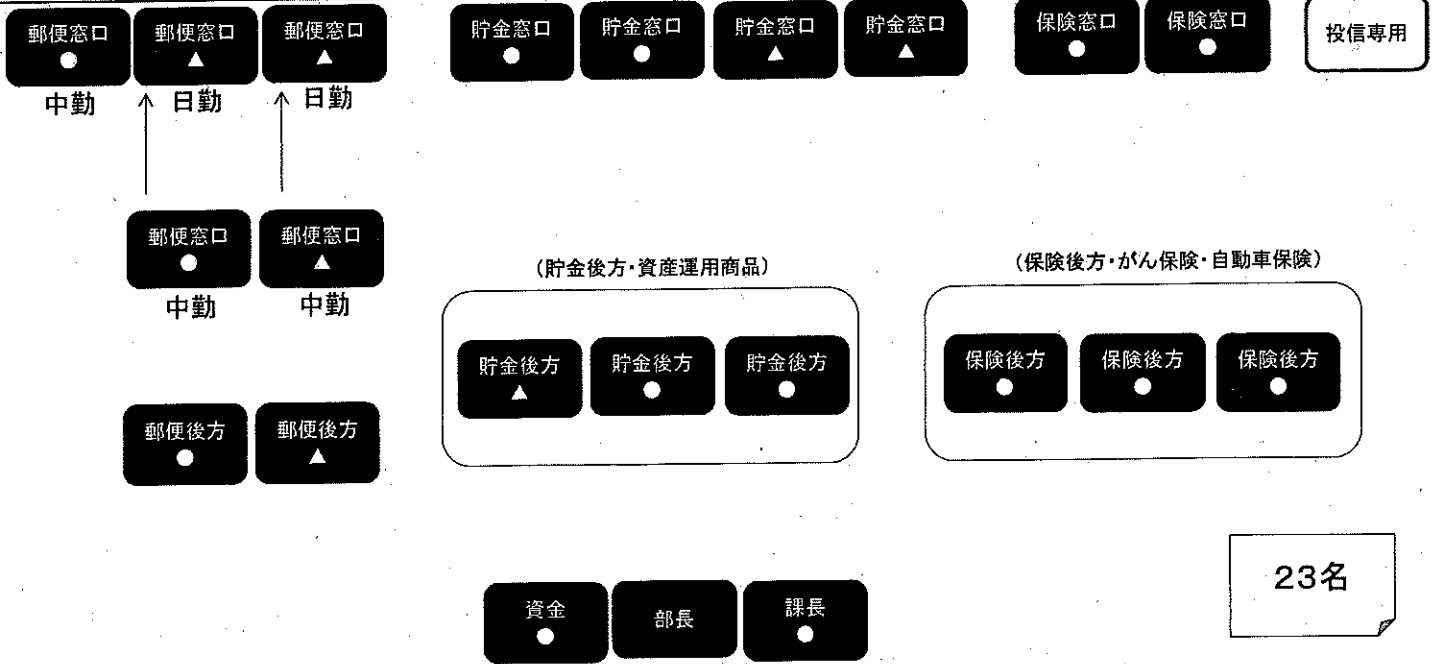
● 正社員

■ 月給制等

▲ 時給制

(ロビー)

コンサル
ジュ▲



《あり方策定後》

