

<b>交渉情報</b>	<b>NO.66</b>	日本郵便(株)信越支社 金融営業部
JP労組信越地方本部	2018年12月27日	添付資料:6枚

## みまもり訪問サービスに伴うご利用者への配達時等の

### 声かけ（施行実施）について

日本郵便（株）信越支社 金融営業部は、本日（12月27日）「みまもり訪問サービスに伴うご利用者への配達時等の声かけ（施行実施）」について地方本部に説明してきました。

本件は、現在、みまもり訪問サービスをご利用いただいているお客さまに対し、サービス価値向上と利用者のフォローを目的として、郵便外務社員及び金融渉外社員が業務に支障のない範囲で声かけを実施するものです。

詳細については、支社資料を参照してください。

#### 記

#### 1. 施行実施時期

2019年1月以降準備出来次第

#### 2. スケジュール

- (1) 社 員 周 知 2019年 1月以降～1月25日（金）
- (2) 利用者への意向確認 2019年 2月期の定期訪問時
- (3) 声かけ施行実施 2019年 3月～
- (4) 効 果 検 証 2019年 6月末を目途に実施

#### 3. 施行実施エリア

新潟県佐渡市のサービス利用者 67名（11月30日現在）

#### 4. 実 施 方 法

##### (1) 声かけ実施者（原則正社員）

- ①郵便外務社員（集配センター統合局を含む）
- ②金融渉外社員（エリアマネジメント局を含む）

##### (2) 声かけ対象者

みまもり訪問サービス利用者（承諾いただいた利用者の郵便受箱等へ専用シールを貼付）

### (3) 声かけ方法

#### 【郵便外務社員】

- ①毎月1回、業務に支障のない範囲で、みまもり訪問サービスのご利用者宅に、郵便物を配達する際に、対面にて直接郵便物をお渡しし、その際に声掛けを行う。帰局後「みまもりサービス声かけ記録簿（支社資料③）」に記録をする。
- ②月2回不在の場合、また業務繁忙等で「声かけ」ができなかった場合もその月の声掛けは完了とする。

#### 【金融渉外社員】

みまもり訪問サービスご利用者宅に、金融商品に関する事務手続き等の訪問の際に声かけを行い、帰局後「みまもり訪問サービス声かけ記録簿（支社資料③）」に記録をする。

#### 【共通】

- ①声かけの際に、異変があれば、消防署・警察署・自治体（地域包括支援センター）等へ連絡を行う。
- ②その他詳細は支社資料を参照願います。

## 5. その他

- (1) 施行後の横展開にあたっては、施行結果を踏まえて検討するとしています。
- (2) 本施策は、「みまもり訪問サービス」をフォローするものであり、みまもりサービスの勧奨の際に、「追加サービスで声かけがある」とのお客さまへの説明は控えるとしています。

本施策の実施にあたり以下の点を申し入れ、確認をしました。

- (1) 本施策は、本来の「みまもり訪問サービス」に含まれていないサービスであることから、スケジュール感をもって丁寧に現場説明（社員周知）を行うこと。
- (2) 要員不足等が解消されない中での実施は、現場における負担増となるため、「業務に支障のない範囲」での実施を徹底すること。
- (3) 「声かけ記録簿」を現場で管理するにあたり、顧客情報記録媒体管理簿に登記をし適正に管理するとしているが、現場において業務負担となることが危惧される。媒体の管理も含めて現場での負担とならないよう配慮する事。
- (4) 効果検証については、現場とお客さまの声をしっかりと聴き取り、分析・評価を行うこと。また、結果については地方本部へ情報提供をすること。

以上、支社と確認したことから本件を了としました。

支部では本施策の実施について、上記確認事項等に沿わない事例が発生した場合は、その是正に向けた対応をはかるとともに、地方本部へ報告願います。

#### 【労使対応】 情報提供