

交渉情報	NO.79	日本郵便信越支社 郵便・物流オペレーション部
JP労組信越地方本部	2019年2月4日	添付資料:1枚

電話受付業務の最適化に向けたナビダイヤル導入および

東西日本コールセンターへの再配達受付業務の集約拡大について

関連：中央交渉情報日本郵便第134号（2019.2.1）

日本郵便（株）信越支社郵便・物流オペレーション部は、本日（2月4日）「東西日本コールセンターへの再配達受付業務の集約拡大」について地方本部に説明してきました。

1. 概要

現在、郵便局（旧支店）の電話受付業務は業務量、品質等の定量データを把握、活用等ができていないため、業務量に応じた電話受付要員が適正に配置されていません。

については、郵便局の電話受付業務の最適化及びコストコントロールを図るため、2019年4月1日（月）より全局（旧支店）へナビダイヤルを導入する。

また、郵便物等の再配達依頼受付については、2019年度以降「東西日本コールセンター」に段階的に集約し、業務の最適化及び電話受付要員配置の見直しを実施する。

2. 東西日本コールセンターへの集約局拡大

（1）対象局（4局）

新潟中央局、松本南局、高田局および佐久局

（2）実施時期

2019年4月1日（月）～

（3）選定基準

本社において、2018年2月8日、3月8日、5月17日に実施した「郵便局固定電話調査」に基づき、再配達依頼に係る電話件数が150件/日以上かつ総電話件数に占める再配達依頼に係る電話件数の割合が60%以上であった郵便局。

（4）施策実施後の効果

郵便局のコールセンター業務において大きな負担となっている「再配達依頼受付」を東西日本コールセンターに集約することにより、郵便局の呼量が減少することが見込まれる。

については、他担務へ配置転換する等の電話受付要員の配置を有効活用（見直し）することを基本とし、郵便局全体としての業務効率化に繋げ、超勤を含む総人件費の削減に取り組む。

(5) その他

東西日本コールセンターのキャパシティの状況を踏まえ、2019年10月にも集約局を更に追加する予定。

なお、信越支社エリア内郵便局のうち、2016年10月3日より長野中央局および松本局、2017年4月1日より長野南局、上田局および伊那局の5局については、先行してナビダイヤルの導入および東西日本コールセンターへの集約を実施。

今施策による要員配置の見直しの等詳細につきましては、後日支社説明があります。対応の考え方につきましては、本部の交渉情報を参照して下さい。

【労使対応】 情報提供