

「2019 年度日本郵便株式会社信越支社経営計画に対する意見表明」に対する回答

(JP労組)

要 求	回 答
<p>【総論】</p> <p>1 2018 年度の評価と課題を明らかにした上で、「2019 年度日本郵便株式会社信越支社経営計画」策定にあたって、どのように新たな取り組みとして反映されたのか明らかにすること。</p>	<p>1 郵便・物流事業の郵便営業では、e コマース市場の拡大等を背景にゆうパック等が増加する中、徹底したゆうパック・ゆうメールの損益改善及びコストコントロールの徹底による生産性の向上を軸としたオペレーション体系の見直しを推進した結果、今年度の収益は達成の見込みです。</p> <p>ゆうパックの損益改善は運賃改定対応が完了していますが、競合他社の攻勢により 2018 年 11 月以降全国的に個数が減少傾向であり、2019 年度は個数拡大に向け取り組みます。</p> <p>商品等販売の強化として、販売の顕著な郵便局及び社員の取組状況を随時確認し、好取組について情報紙や研修等で周知し横展開を実施した結果、レターパック・かもめ～る・年賀・特殊切手について計画を達成しました。</p> <p>2019 年度も引き続き取組を継続するとともに、エリア内のお客さまへのお知らせ活動や受注活動の徹底、顧客別のスケジュール管理等を徹底していきます。</p> <p>ソリューション営業では、他支社案件のスムーズな案件設計を最優先に取組を推進、また、物流ソリューションセミナーを開催し新規案件の発掘を実施してきましたが、新規拡大案件の保有数が少ないため、新規案件獲得のための、活動量アップに取り組めます。</p> <p>また、スキルアップとして、外務社員に対しては、営業ツールを活用したワンポイントレッスンの実施やスキルアッププログラム等ツールを活用した営業スキルの向上に取り組む、窓口社員に対しては、窓口マイスターの育成として、地区連絡会・部会等での勉強会の開催サポートや支社及び全国の好取組事例の共有・横展開をしていきます</p> <p>金融窓口事業のゆうちょ営業では、集中満期対策を中心とした営業活動サイクルの継続により、満期再預入率をはじめ、全ての商品が目標達成または達成見込みです。</p> <p>2019 年度は、ゆうちょの預入限度額の変更が行われることについて、他金融機関からの資金シフトの懸念を払拭するため、定額定期</p>

新規預入目標等の営業目標を廃止しますが、貯金はお客さまとの取引の起点であり、顧客基盤を確保する取組、貯金を起点にお客さまのニーズに応じ、投資信託・かんぽ等を提案するコンサルティング営業の取組に変わりはありません。また、研修等を通じた社員の営業スキルアップ対策等も継続して取り組みます。

投資信託は販売計画を達成し、販売額の増加に伴い、NISA口座の開設も順調に増加傾向にあります。投資信託利用顧客のすそ野拡大に向けた、つみたてNISAやiDeCo等の利用勧奨、紹介局と取扱局の連携強化による販売体制の強化、取扱者のスキル向上と紹介局社員の育成による人材育成の強化等に取り組みます。

かんぽ営業では、本社計画から約1か月分の遅れで推進。常時募集体制の確立のため、活動量アップ、マネジメント強化、営業スキルの向上等に取り組んできましたが、年度目標は未達の見込みです。2019年度は、新契約の拡大と契約の継続を目的とした、かんぽ営業・募集品質の総合対策の主旨を全社員に浸透を図り、週推進2%以上の確保等による常時募集体制の確立、機能別・階層別研修等による人材育成等に取り組めます。

提携金融では、全商品が順調に推進し、目標を達成していますが、多くの取扱局で販売実績が一部の社員に偏っており、全員営業体制の構築に至っていない状況です。

ゆうちょ・かんぽの顧客に対して、複数商品を提案する営業スタイルを定着させ、全社員がバランスよくコンサルティング販売ができるようスキルアップと営業推進体制の強化に取り組めます。

郵便・物流事業の人件費管理では、「人件費」と「業務量当たり人件費」による推進管理を実施しました。郵便局における人件費過大使用原因を分析させるための「担務別生産性確認シート」の活用による推進管理の徹底や、本社のマネジメント点検（22項目）を更に細分化した「33のコストコントロールマネジメントシート」を活用した管理者マネジメントの強化等に取り組んだ結果、「人件費」及び「業務量当たり人件費」とも計画達成の見込みで

<p>2 営業目・指標を達成するためには、その必要性、設定の根拠とともに達成に向けた具体的取り組み等について、管理者が社員に対し丁寧に説明を行い、理解することが重要である。そのために、まずは管理者が理解を深め、社員一人ひとりに浸透をはかるよう指導すること。</p>	<p>す。</p> <p>人件費計画の達成のため、引き続き「33 項目のコストマネジメント」の定着に取り組むほか、業務量を踏まえた作業方法の見直し等に取り組めます。</p> <p>金融窓口事業の業務品質は、「正確」「迅速」「丁寧」なサービスを軸とした「お客さま本位の業務運営」の確立に取り組み、事故等〇局の割合は 99%以上推進しています。</p> <p>引き続き「正確」「迅速」「丁寧」なサービスに取り組むとともに、防犯基本動作の変更点等の理解・浸透等による部内犯罪の根絶、支社による定期的な訪問活動による募集品質の向上、若年層を対象とした研修の開催による業務知識の付与、「業務チャレンジ」の開催によるスキルアップの推進に取り組めます。</p> <p>2 次年度、郵便営業目標の枠組みについては大きな変更はないものの、郵便物流事業においては、「適正な利益水準を前提としたゆうパック取扱個数の積極的拡大」を最重要課題と位置付け、利益額関連目標の一部（平均運賃レベル、特約新運賃移行）を廃止し、代わりにゆうパック引受個数を目標に復活するなど、ゆうパックの拡大に取り組むこととします。</p> <p>支社としても、郵便の減少トレンドが継続する中、e コマース市場の拡大を背景としたゆうパック等の増加に対応し、継続的に利益を確保していくため、適正価格での収益拡大が、今後の事業経営にとって極めて重要な方向性であると認識しています。</p> <p>ゆうパック個数拡大のほか、物流 EC 系商品収入、メール販売系商品収入、その他郵便収入等の営業方針を、管理者に十分理解・浸透させます。また、郵便局におけるミーティング等では目標に向かっての具体的な取組について、社員に対して管理者自らの言葉で丁寧に説明するよう、単独マネジメント局長会議、郵便関係部長等会議、副部長会議及び、毎月開催のブロック局長会議において落とし込み、支社による局指導、ブロック会議への参加によるフォローを行っていきます。</p> <p>金融営業では、「2019 年度経営計画に関する郵便局長会議」において、『金融営業にかか</p>
--	--

<p>3 2019年度は時間外労働の上限規制を含む労基法が改正され、地本・支社間で目安時間等の整理を行った。非番日労働および休日労働については、運用ルールを管理者に正確に理解させ、逸脱することがないように指導を徹底すること。</p> <p>また、ワーク・ライフ・バランスの実現とともに、時間外労働の縮減を根付かせるためには職場内の意識改革が必要であることから、具体的な方策を示すこと。</p>	<p>る本社方針』及び『本社方針を踏まえた支社主要取組施策の概要』を管理者へ説明しました。</p> <p>また、郵便局長会議に出席していない金融渉外部長に対しては、TV会議により、本社方針及び取組方策等を丁寧に説明し、全管理者が理解を深めた上で丁寧な社員周知が行われるよう指導しています。</p> <p>今後は、単独マネジメント局、地区連絡会、部会及び金融渉外本部長がそれぞれ計画を策定し、本社・支社の2019年度経営計画を含めて社員へ周知していきます。</p> <p>3 2019年度の三六協定については、働き方改革関連法の成立より、長時間労働是正等の観点から、労働基準法の改正が行われ、新たな時間外労働の上限規制が導入されることになりました。</p> <p>この法改正の趣旨に則り、先般、支社・地本間で2019年度の三六協定の目安時間及び運用ルールについて整理したところです。</p> <p>これらの目安時間及び運用ルールの遵守については、既に指示文書、労務情報で指導しているところですが、新たな協定内容の理解・浸透には、継続した指導・周知が必要との認識から、今後も、管理者に対し、年度当初から各種会議等で繰り返し説明・指導していきます。</p> <p>また、適切な勤務時間管理と時間外労働については、これまでも、業務の効率化・平準化による生産性の向上、管理者マネジメントの徹底、社員の意識改革、適切な要員配置等に取り組んできたところですが、2019年度は、これらの取組を継続するとともに、さらに各局の職場実態の検証を基にした個別対策や、月の途中での時間外労働時間、非番日・週休労働状況を確認し、三六協定違反及び運用ルール違反が発生しないよう、対策を講じます。</p> <p>併せて、社員のワーク・ライフ・バランスの実現のため、時間外労働縮減に対する管理者マネジメントの向上、社員への十分な周知による意識改革についても継続して取り組んでいきます。</p>
--	---

【郵便・物流機能】

4 ゆうパック「取扱個数の積極的拡大」については、適正な利益水準を前提とした運賃に基づき、利益額総額(実績)を注視するとともに、オペレーションへの負荷を意識した取り組みとすること。

5 「マイカスタマー増加によるエリア内販売件数の拡大」について「マイカスタマー」の定義を職場へ正確に理解させるとともに、郵便外務社員の営業推進については「班別」での推進管理を徹底すること。

6 人口動態の変化や核家族化等により集配区画にバラつきが生じ、そのことが結果として超勤発生の一因となっている状況が集配職場の実態調査で明らかになった。

集配区画の適正化は、安定した業務運行確保やコストコントロールに一定の効果が期待できるものと考えているが、集配区画調整について支社の考え方を明らかにすること。

7 現時点における集荷見直しによる効果検証について明らかにするとともに、集荷適正化後の確実なリソースシフトについては、各局に応じた具体的方策を示し、社員へ十分な説明の上で取り運ぶこと。

4 項番2の方針に基づき、ゆうパックの積極的拡大に当たっては、「適正な利益水準の確保」を大前提に取り組みこととし、収入だけでなく費用にも着目したマネジメントを指導徹底します。具体的にはオペレーション負荷を意識した集荷日時の調整や余裕承諾の確認、大口顧客への拠点持込み等を新規顧客との事前交渉において行うよう指導します。

5 外務営業の取組は、個人単位ではなく、顧客情報を共有して営業活動を展開し、チーム(班)単位で推進していくことが目的であり、当該チームの担当区内の利用者をマイカスタマー(エリア需要)として、エリア内販売件数の拡大に取り組む必要があります。

よって、人事異動等で勤務局所が変更となる場合は、個人にお客さまがつくのではなく、異動元局に当該エリアのお客さまを引継ぐというマイカスタマーの定義を、管内全体の共通認識として管理者に理解・浸透させるため、単独マネジメント局長会議、郵便関係部長等会議で指導します。また、社員に対しては、管理者からの周知はもとより、支社から情報誌を提供し、マイカスタマーの趣旨を理解・浸透させることとします。

6 集配区画を適正化していくことは、適正な要員配置からも必要であるとの認識であり、その見直しについては、各郵便局が、配達区別の箇所数、物数、走行距離、出発・帰局時間等、DOSSデータ等のほか、個局の集配区画の状況により、判断するものと考えます。

集配区画の見直しを実施する郵便局に対し、損益改善推進室等を活用し、この取組の支援を行います。

7 2019年3月10日現在、集荷専担、混合(集荷メイン)の集荷コースを70コース削減し、削減時間は319Hでした。

この削減の活用は、主に混合などの他担務へ115H、要員が厳しい通集配の応援などでの超勤削減が99Hとなっています。

リソースシフトについては、集荷箇所の削

<p>8 郵便内務社員の年齢構成に偏りがあるため、今後の業務運行に支障をきたす可能性があると考え。支社の現状認識とこれまでの対応状況を明らかにするとともに、内務社員の育成等必要な対策を講じること。</p> <p>9 期間雇用社員等に対する必要な訓練（通区訓練等）を実施することは、コストコントロール、業務品質の向上及び早期離職の防止に効果が期待できるものと考えられる。 しかしながら、実態として要員不足の影響により十分な訓練の実施が困難な状況が散見されるため、職場の実情に応じた柔軟な通区訓練計画等を策定するとともに、対象社員と丁寧な対話を行った上で訓練を実施するよう指導すること。</p> <p>10 料金適正収納の徹底は、社員はもとより管理者の理解が最も重要であるため、その指導を徹底すること。また、引受検査に係る必要労働力を確保すること。</p>	<p>減による集荷コースの統合、集荷専担者の混合配置、通集配との連携等のメニューを示し、効率的な配置となるよう社員説明を行いながら進めます。</p> <p>8 内務社員の年齢構成及び役職者の高年齢化は認識しており、将来を見据えた労働力政策のため、正社員登用や一般職から地域基幹職へのコース転換、外務から内務へのコース転換等により、解消できるよう取り組んできました。 2019年度も継続していくとともに、採用4年目の担務変更希望では、本人適性と外務との要員バランスを見極めながら担務変更を行い、将来の内務役職者育成に取り組んでいきます。</p> <p>9 期間雇用社員採用時の対応が重要なことから、各種説明や通区訓練実施の状況を管理者、役職者等で把握していきます。 なお、通区訓練に当たっては、各郵便局の状況に応じて部分通区を実施するなど覚えやすい通区訓練を行うよう各種会議、研修の場で管理者、役職者等に対し指導していきます。 また、新規採用した社員によっても覚える時間が異なることから、集配育成担当者とのコミュニケーションを深めるよう指導し、安心して働くことができる環境づくりに努めます。</p> <p>10 料金適正収納は管理者及び関係全社員への理解の浸透が非常に重要です。よって、単独マネジメント局長会議、郵便関係部長会議等の管理者会議において説明、指導を実施するほか、管理者及び関係全社員を対象とした理解度確認テスト、郵便部長の職場交替施策、社員携行用の料金適正収納リーフレットの配備等を実施する予定です。 また、管理者及び関係社員が、「適正収納について理解はしているが実践されていない」ということがないよう、モニタリング・指導専門役による実態把握をするとともに、管理者に対し指導を行っていきます。 併せて、大口顧客に対し、差出時間の前倒しを依頼するなど、引受検査時間確保に向け</p>
--	--

<p>11 郵便物の紛失や汚損・棄損防止のため、集配関係物品（書留かばん、集配かばん等）の更改要求があった場合は、速やかに処置すること。</p> <p>また、郵便関係物品等の更改スキーム（臨時請求を含む）について明らかにすること。</p> <p>12 計画年休等取得については、毎年廃休・買い上げで消化している状況が散見される。取得にあたっては本来の趣旨に則り、本人希望を考慮したうえで休暇取得計画を確実に策定すること。</p> <p>また、職場労使委員会等を通じて休暇取得状況を情報提供し、取得が遅れている郵便局については必要な対応を行うこと。</p> <p>13 ゴールデンウィーク期間中の要員配置計画を早期に明らかにし、各職場で周知徹底をはかること。</p>	<p>た体制作りを行うよう、指導を行っていきます。</p> <p>引受検査に関する要員については、既存の労働力の多能化により引受検査業務の時間を確保するとともに、それでも不足する場合は、引受検査を実施するための労働力を確保します。</p> <p>11 更改要求は必要の都度、各郵便局において調達物流業務運営システムの「随時請求」により本社に対し請求します。納品（配備）までの期間は、おおよそ10日程度です。</p> <p>なお、在庫品がない、又は品薄の場合は本社で出荷調整をする場合がありますので、多数の請求となる場合は、本社に対して請求の理由等を情報提供し、スムーズな配備となるよう対応しますので事前に支社（要員集配部集配業務担当）に情報提供するよう郵便局に周知します。</p> <p>また、集配関係物品（書留かばん及び集配かばん）の更改については、本社において配備計画を策定し実施しています。</p> <p>12 計画年休については、年度末の取得集中を避け、年度当初から計画的かつ確実に取得できるように、郵便局へ指導しています。</p> <p>計画年休の本人希望については、社員の希望を尊重し取得計画をまとめますが、希望日の重複や偏りがある場合には、計画策定の段階で調整するとともに、年度の途中で業務の正常な運行が確保できないと認められた場合は、一部計画の変更や時季の変更を行うことがあります。</p> <p>また、管理者のマネジメントの徹底、社員への十分な周知による意識改革についても取り組んでいきます。</p> <p>おって、各局における休暇取得状況は、要員配置状況及び時間外労働と密接に関係することから、職場労使委員会の窓口等で必要に応じて意思疎通するよう指導していきます。</p> <p>13 ゴールデンウィーク期間中の要員配置計画は、効果的な要員配置につなげるよう4月半ばまでに郵便局へ情報提供していきます。</p> <p>具体的にはゴールデンウィーク期間中の業</p>
--	--

務量を早期に把握し、期間中の区分機稼働計画を示すとともに、要員配置についても業務量に応じた配置パターンを郵便局に提供し取り組みます。

また、期間雇用社員の勤務指定についても、ゴールデンウィーク期間中の休暇付与等のパターンを示すとともに、社員周知に努めます。

なお、区分機の稼働計画の策定にあたっては、大口事業者からの差出動向について情報収集を行い、想定物数に基づき、区分機配備局と支社が連携し、策定していきます。

### 【金融窓口事業】

14 総合金融相談会について、2018年度の実施状況と効果分析を明らかにするとともに、定着化に向けた具体的な取り組み内容を示すこと。

また、ライフプラン相談会等との合同開催とするなど、社員のワーク・ライフバランスに考慮し、効率的・効果的な相談会とすること。

なお、近年は当日実績重視の開催が散見されることから、改めて管理者の理解を深め、本来の趣旨・目的等を社員に浸透させるよう指導すること。

14 総合金融相談会については、2018年10月、地区連絡会単位で3月末までに1回以上の開催目安を示し、全地区連絡会で実施しました。実施方法については、従来のライフプラン相談会に併せ、がん保険や投資信託等の金融商品に対する興味・ニーズを把握するアンケートを活用し、後日の来局や自宅訪問につながる取り組みを中心としています。

各地区連絡会ともアンケート等を活用したアフターフォロー活動を実践し、そこからの実績も増してきており、総合金融相談会がコンサルティング営業を展開する契機の一つとなっていると評価しています。

総合金融相談会、ライフプラン相談会は、普段会うことが難しいお客さまや郵便局を未利用のお客さま（特に青壮年層）との接点を強化する手段の一つでもあることから、より丁寧なお客さま対応が求められます。アンケート等を活用した来局誘致、DM発送、ご自宅への訪問等の取組を実施するよう支社からも支援していきます。併せて、事前準備を含めた計画的・効果的な実施及び当日実績に拘りすぎることのないコンサルティング営業の取組等について、引き続き、会議・研修、取組文書等を通じて指導します。

15 各種研修については、社員のスキル向上と管理者マネジメントの向上をはかり、参加した社員、管理者が自身のステップアップを実感できる研修とすること。

特にJP金融アドバイザーの研修は本来の趣旨とは異なり、月別実績

15 管理者マネジメントスキル強化については、「1局1局を大切に作るマネジメントプロジェクト」を金融渉外機能全局で実施し、当該局の課題の把握、解決策等を支社で定期的に検証していくほか、アンケート等により、当該局社員の気づき・意見等を把握し、管理者・役職者のマネジメントスキルアップ、社



を基準とした精神論的な研修の実態が報告されていることから、改めて階層別研修のあり方を明らかにするとともに、目的と趣旨を逸脱した研修とならないよう指導すること。

16 窓口機能の提携金融収益目標について、2019年度の新たな取組施策となることから、管理者が十分に理解し、丁寧な社員説明を行うよう指導すること。

また、推進管理については個局の得意分野等を考慮し、部会全体で目標達成に向け連携した推進体制を構築すること。

17 ゆうちょ預入限度額改定に伴い、「総貯金純増額」「定額貯金満期再預入率」等の目標が廃止となり、今までの営業スタイルからの変革を求められると考える。

そのための顧客基盤の確保について、支社として具体的な方策を示すこと。

また、別途計画値を設定して「KPI」として推進管理を行うとしているが、その具体的推進管理方法に

員の営業スキルアップにつながる取組を行っています。また、本社と連携した金融渉外部長コーチング研修を通じて、コーチングスキル向上を支援します。

JP金融アドバイザー研修は、2019年度の人材育成方針として、社員の悩み・課題をアンケートで把握した結果をもとにした課題解決型研修を組み入れる等としており、ブロック、地区連絡会と連携し、課題解決型研修等の実施・検証を行っていきます。また、支社研修として、役職や経験、営業実績等に基づく階層別研修を継続し、スキルアップを図ります。

16 窓口機能の提携金融収益目標は、提携金融サービス商品による収益拡大等に取り組んでいる一方で、取扱商品の増加に伴う郵便局の負担が増加していることから、その負担軽減のため、2019年度から導入するものです。

提携金融収益目標の推進については、商品別（変額年金保険、自動車保険、傷害保険、引受条件緩和型医療保険）に目安を示しますが、収益目標の達成に向けてはどの商品で推進してもかまいません。

これらの趣旨を、管理者に対して各種会議等で指導し、理解・浸透を深めるよう取り組むとともに、郵便局におけるミーティング等で一般社員まで周知・指導できるよう取り組みます。

また、推進管理については、各部会の得意分野等を踏まえた上、提携金融非取扱局における紹介制度を活用する等して、部会全体で目標達成に向けて取り組んでいくよう、指導していくこととします。

17 2019年度は、ゆうちょの預入限度額変更により、他金融機関からの資金シフトに対する懸念を払しょくするため、他金融機関からの預貯金の預け替え勧奨は行いません。これに伴い、「総貯金純増額」「定額貯金満期再預入率」等の営業目標を廃止しました。「貯金」は今後もお客さまとの起点であり、引き続き「顧客基盤の確保」を行うため、次の3点に取り組みます。

(1) 入金パイプである「年金口座」の利用者拡大、離反防止策の取組を強化

ついて考え方を明らかにすること。

(2) メイン口座化の取組として、全国を下回っている給与口座の普及率、新規口座の開設  
(3) 満期の営業活動サイクルを継続し、定額貯金への再吸収・投資信託販売(紹介)のほか、年金・給与の複合利用、かんぽ商品等も含めたコンサルティング営業を展開

また、KPIを個局まで設定し、外部から懸念されている他金融機関からのゆうちょへの資金シフトが起こっていないか、また、反対に貯金が大きく減少していないか、その両方を確認します。

なお、KPIの進捗状況については、「順位」は付けずにポータルサイトに参考として掲載します。

18 投資信託のすそ野拡大に向けて、紹介局と取扱局の連携強化と口座稼働率の向上に取り組むとしているが、昨年度における投資信託の紹介取組の検証結果を明らかにすること。

また、口座稼働率の向上のためには、お客さまへの資産形成に対するイメージ向上が重要と考えるが、そのための具体的な考え方を示すこと。

18 2018年度10月から新紹介フローによる投資信託口座の開設手続きが紹介局全局で可能となり、2月末までに紹介局において1,536件の投資信託口座の開設があり、全国と比較して積極的に取り組んだものと評価しています。

反面、口座開設件数に対する口座稼働率は11.0%(全国21.8%)と低いことから、2019年度においては、従前以上に紹介局と取扱局が連携し、「資産運用セミナー」、「投資信託相談会」等において資産形成の必要性を説明しご理解いただくとともに、口座開設されたお客さまに対し、投資信託の商品性、特につみたてNISAの長期投資の効果、時間分散の効果、運用益の非課税制度(税制優遇)をご説明し、利用勧奨(口座稼働率の向上)に取り組めます。

19 2019年度のかんぽ営業は、募集品質向上に向けた総合対策を踏まえ、適正募集を徹底するための仕組みづくりを行うとしているが、その趣旨や目的について、十分理解する必要があることから、制度変更や手当の新設等について、資料等を用い丁寧な説明を行うよう指導すること。

19 2019年度は、「新契約と契約継続の両面を重視した営業推進」及び「お客さま本位の営業活動の実践に向けた取組」を展開するため、「未加入・青壮年層評価の見直し」、「販売実績計上タイミングの見直し」、「高齢者募集の一部見直し等」、「3年間消滅率による評価の導入」、「乗換判定対象の拡大」、「営業手当の見直し」等の施策が導入されます。この内容については、3月上旬に開催した、「経営計画に関する郵便局長会議」において説明を行いました。また、更なる理解・浸透を図るため、別途発信する指示文書(2019年度第1四半期

<p>20 かんぽの販売実績計上のタイミング見直しについて、当月下旬に申し込みがあり、翌月上旬に被保険者の面接となる場合、実績計上に時間差が生じる（当月実績とならない）ことから、社員のモチベーションに影響することがないように、具体的な推進管理や指導のあり方について、支社の考え方を示すこと。</p> <p>21 職域営業の展開について、現場での理解が深まるよう具体的な取り組み方法を明らかにすること。 また、民営分社化以降、金融窓口社員およびJP金融アドバイザーは法人営業や職域営業からは離れており、そのためのスキルが必要と考えるが、スキルアップのための具体的な方策を明らかにすること。</p> <p>22 みまもりサービスについて、全局3件以上の保有契約確保をめざしているが、これまでの取り組みについて効果検証を行い、その評価について明らかにすること。 また、佐渡地域において試行実施している「声かけサービス」につい</p>	<p>の取組ポイント)や情報紙(HQTライン)等により、丁寧な社員周知をするよう指導していきます。</p> <p>20 「販売実績計上タイミングの見直し」については、お客さま本位の営業活動の実践につながるために導入するものであることから、この施策の主旨が全員に浸透するよう、2019年度の変更点を整理した社員指導用資料をポータルサイトに掲載し、同資料を用いた社員指導を行うよう、指示文書により指導を行ったうえで推進管理を実施してまいります。 なお、「販売実績計上タイミングの見直し」を考慮し、4月期の推進計画は通常の4月期に比べて低く設定しています。また、インセンティブ施策等、社員のモチベーション向上が図れるよう、工夫して実施してまいります。</p> <p>21 職域営業の取組は、青壮年層マーケットの開拓・深耕に向けた取り組み策の一つと位置づけ、ゆうちょ、かんぽ生命とも連携した取組を行います。具体的には、ゆうちょ・かんぽからのトスアップを受け、合同で職域営業（主に職域セミナーの協働開催）を実施します。 また、同セミナー開催後の継続営業（顧客ニーズを把握してのコンサルティング営業）を実施します。 今後、本社・支社間で整理が必要な事項もあることから、四半期ごとの取組文書等により、具体的な取組策を示してまいります。 社員の職域営業に対するスキルアップ対策として、本社主催のコンサルティング研修参加者（主に営業インストラクター）を中心とした研修や勉強会等を実施するほか、郵便、ゆうちょ、かんぽの法人営業部門と連携しての取組を予定しています。</p> <p>22 2018年度は全局（複数機能を有する郵便局は機能ごと）2件以上の保有契約確保を目指し取り組んでいますが、現在（3月15日）、保有契約件数1,145件、推進率53.16%の状況です。 これまでの取組として、お客さまへの声掛け勧奨はもとより、年賀配達に併せてチラシ</p>
---	---

ても効果検証を行い、その評価について情報提供を行うこと。

を配布しての認知度アップ対策やお客さまアンケート実施によるニーズの掘り起し、地公体に対する行政サービス受託型の導入などに取り組んできました。

なお、保有契約確保のための足掛かりとして、保有契約ゼロの解消は喫緊の課題であることから、年度末までに保有契約ゼロ件の解消に向け、全機能を挙げて取組を行っています。

また、佐渡地域において2019年3月から試行実施している「みまもり訪問サービス利用者への配達時等の声かけ」については、みまもりサービスの顧客満足度の向上、みまもり訪問サービスのご利用者を日本郵便全体でみまもるということを意識し、ご利用者へのフォロー及びサービス向上を目的として、試行実施しているものです。

試行実施にあたっては、十分に社員周知を行った上で取り組んでおり、3/13現在、利用者全体の78%（45名）の方に同意いただき取り組みを行っています。

なお、試行実施の効果検証については、試行実施開始3か月後である2019年5月までの状況について、6月末を目途に情報提供します。

23 土日・祝日営業については、原則として振替で対応することとし、社員の健康やワーク・ライフ・バランスに十分配慮した指導をすること。

また、土日・祝日およびゴールデンウィーク期間中の営業活動については、禁止事例5項目の遵守を徹底するとともに、安易にライフプラン相談会等を開催することがないよう指導すること。

23 土日・祝日営業については、2018年度と同様に禁止事例5項目を発生させないよう継続して指導します。

また、ライフプラン相談会や平日お会いすることができないお客さまへの営業活動のため、窓口社員による局外営業活動なども土日・祝日営業が大きく関わってくることから、窓口社員に対しても同様の事例を発生させないよう指導します。

本紙の項番3にあるとおり、2019年度からの新たな時間外労働の上限規制の導入を踏まえ、2019年1月以降、金融事業を担当する管理者に対し、会議・研修等の中で導入の主旨や適正な運用等を指導・徹底してきており、引き続き指導を継続していきます。

不適切な営業指導等は、社員のモチベーション低下から推進遅延にもつながるため各種会議等において管理者に対して指導するほか、管理者のマネジメント研修においても、

<p>【共通】</p> <p>24 労働人口減少、都市部一極集中という社会的背景の中で、優秀な人材の確保と社員の離職防止は重要と考える。</p> <p>早期離職を防止するための具体的な取り組みを示すとともに、特に要員不足となっている集配社員、JP金融アドバイザーの確保策について明らかにすること。</p> <p>また、新卒を中心に求職から選ばれる魅力的な会社になるための支社としての考え方を明らかにすること。</p>	<p>日ごろの社員とのコミュニケーションの大切さを理解させるとともに、不適切な営業指導等の防止を指導します。</p> <p>なお、2019年度のゴールデンウィークは窓口が10連休になることから、禁止事例5項目の遵守は当然のこと、今まで以上に計画性を持ち、効果的な活動を行うよう指導します。</p> <p>24 社員の離職防止のため、コース別に、採用3年未満社員に対応する育成担当者を指定し、悩み・不安の解消、ワクワク郵便局づくり(CS向上・ES向上)に向けた施策により、社員のモチベーションアップに取り組んできました。</p> <p>また、人材確保に向け、次の取組を実施してきました。</p> <p>(1) 新高卒一般公募の導入  (2) 地元局長と連携した推薦依頼校への訪問  (3) 県との包括連携協定に基づく情報収集・定期打合せの実施  (4) JP金融アドバイザー中途採用インセンティブ施策の活用</p> <p>このほか、求職者から選ばれる魅力的な会社になるため、支社独自の企業説明会・郵便局見学等を通じ、当社のイメージをアップさせ、集配社員・JP金融アドバイザーをはじめとする人材確保に取り組むとともに、支社で設置した要員確保プロジェクトにおいて、人材確保・離職防止対策を検討・実施するなど、横断的に支社が一体となって継続して取り組めます。</p> <p>金融渉外機能において、新規採用も含めた金融渉外社員の採用強化と自己都合退職者の抑止は、支社としても重要な課題として捉えております。</p> <p>2019年度については、ブロックごとに中途採用者の応募目安数の設定や管理者からの紹介数に応じた経費(広告宣伝費及び交際費)の通知等の取組を実施します。</p> <p>また、金融渉外部長に対するコーチング研修の実施を通じ、管理者のマネジメント手法の変革により、魅力ある職場づくりを推進することで自己都合退職の抑止に取り組めます。</p> <p>郵便・物流機能においては、新人社員に対</p>
--	--

<p>25 社員がモチベーション高く業務や営業に取り組み、ESを向上させていくためには、心身ともに健康であること必要と考える。</p> <p>社員がイキイキとして定年まで働き続けることができる職場環境を作るとともに、健康管理を経営的視点から考えた健康経営について対策を講じること。</p> <p>【その他】</p> <p>26 2019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。</p>	<p>する集配育成担当者の指定や期間雇用社員とのランチミーティングを継続的に実施し、離職防止に努めます。</p> <p>25 社員が健康で働き続けることは、会社にとって最も重要と考えます。そのために、ストレスチェック、メンタルヘルス対策等を実施しているところです。</p> <p>特に、2018年度の信越支社の取組として、2019年1月に長野県の健康増進運動「信州ACE(エース)プロジェクト」に参加しています。</p> <p>生活習慣病防止のための、信州ACEプロジェクトが主催するセミナー、メールマガジン等の情報を支社内各局に周知し、社員の健康増進に取り組んでいきます。</p> <p>26 2019年度支社経営計画については、郵便局長会議において管理者に説明し、理解・浸透を図りました。</p> <p>今後、単独マネジメント局、地区連絡会、部会及び金融渉外本部長が計画を策定し、本社・支社の2019年度経営計画を含め社員へ周知します。</p> <p>また、周知にあたっては、2019年度の方針を全社員が理解した上で、社員一丸となって取り組めるよう、ミーティング等で漏れの無いよう丁寧に周知します。</p> <p>併せて、整理した内容について遵守するよう指導します。</p>
--	---