

交渉情報	NO.122	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8月19日	添付資料:5枚

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 270 号（2019.8.5）

日本郵便（株）信越支社郵便・物流オペレーション部は、本日（8月19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

「郵便局（旧支店）の電話受付業務の最適化に向けた取組みに係る対応」として、コールセンター社員配置の適正化・生産性の向上を目的に、ナビダイヤル導入を踏まえた業務量（呼量）のデータ把握を行うと共に、東西日本コールセンターのキャパシティに余裕があることから、一定の基準のもと、2019年4月より再配達受付業務の集約拡大を実施してきました。

今回、信越で新たに2局を2019年10月期に再配達受付業務の東西日本コールセンターへの集約を拡大するとしています。

2. 東西日本コールセンターへの集約局拡大

(1) 対象局（2局）

長岡局および新潟西局

(2) 実施時期

2019年10月1日（火）～

(3) 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。

(4) その他

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