

① 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(2019年10月)

2019年8月5日(月)
コールセンターPT

- 東西日本コールセンター（以下「東西CC」）では、現在、集配局363局あての電話による再配達申込みを受付け（JPスタッフに委託）。
- 東西CCにおけるノウハウ（専門的なオペレータ育成、管理等）をフルに活用することで、当社全体の電話受付業務の効率化や電話受付品質の向上・平準化を図るとともに、将来的な電話受付体制の基盤整備として、再配達受付業務の東西CCへの集約を拡大することとしたい。
- 今年4月より集約対象局を61局拡大したものの、ゆうパックの減少、WEB・LINEでの申込みの拡大等により、東西CCへの入電件数は引き続き減少傾向。オペレータの習熟度の向上により、AHT（1件当たり処理時間）や応答率は高水準であるが、稼働率（1時間のうち電話受付等の作業をしている時間）が低下しており、東西CCのキャパシティには余裕がある状況（JPスタッフに確認済）。《参考1参照》
（参考）ゆうパック取扱物数の対前年比 4月期：85.2%、5月期：83.0%、6月期：84.5%

1. 集約拡大の考え方

2019年10月期の集約拡大規模は下表のとおり。なお、今後も時機（東西CCのキャパシティや不在連絡票の更改時等）を見て拡大を検討。

	追加局数	備考
本社案	+162局	再配達依頼件数が多いと見込まれる郵便局（参考2参照）
支社要望	+65局	(主な内容) 増加要望 <ul style="list-style-type: none"> ・不在件数・再配達依頼が多い ・同一市内で集約・非集約の差をなくしたい 変更要望 <ul style="list-style-type: none"> ・自治体との協定で再配達受付時間を延長している ・再配達依頼は多くない（代替の郵便局を集約希望）
合計	+227局	既存集約局（363局）と合わせて590局集約

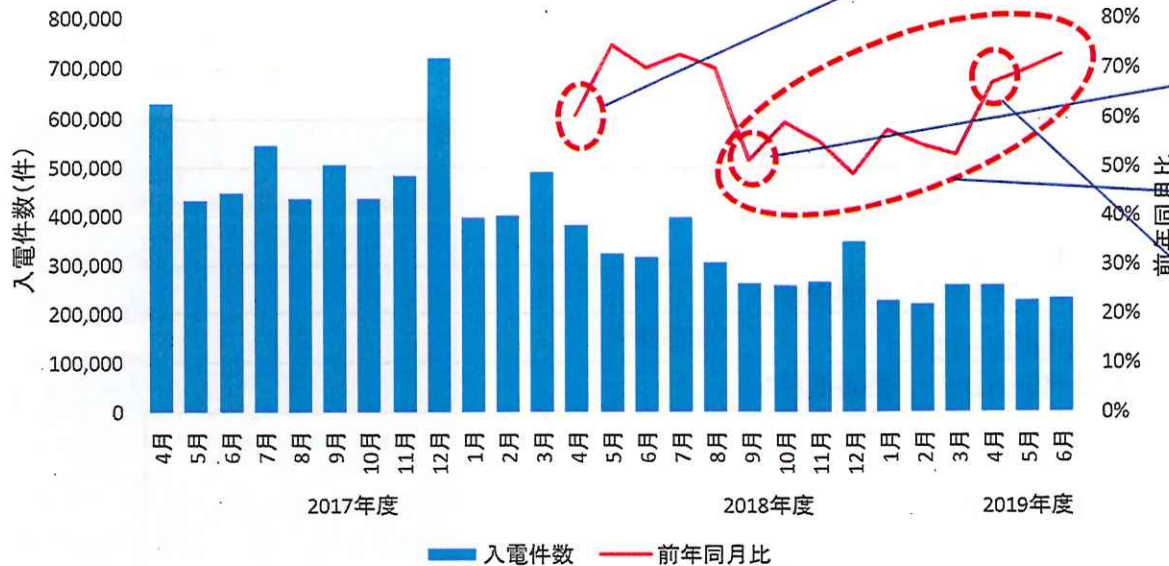
2. 集約後の郵便局の対応

上記集約の推進により、対象局の業務量（呼量）は減少することが見込まれることから、業務量に応じた適正な要員配置の考え方に基づき、電話受付要員の配置の見直しを進める。

集約に伴う業務量の減少により、業務量に対して余剰となった要員については、本人のスキルや当該郵便局全体の状況を見ながら、他の担務への配置転換等することにより、超勤等を含めた総人件費の削減に繋げる。

(参考1) 東西CCの状況

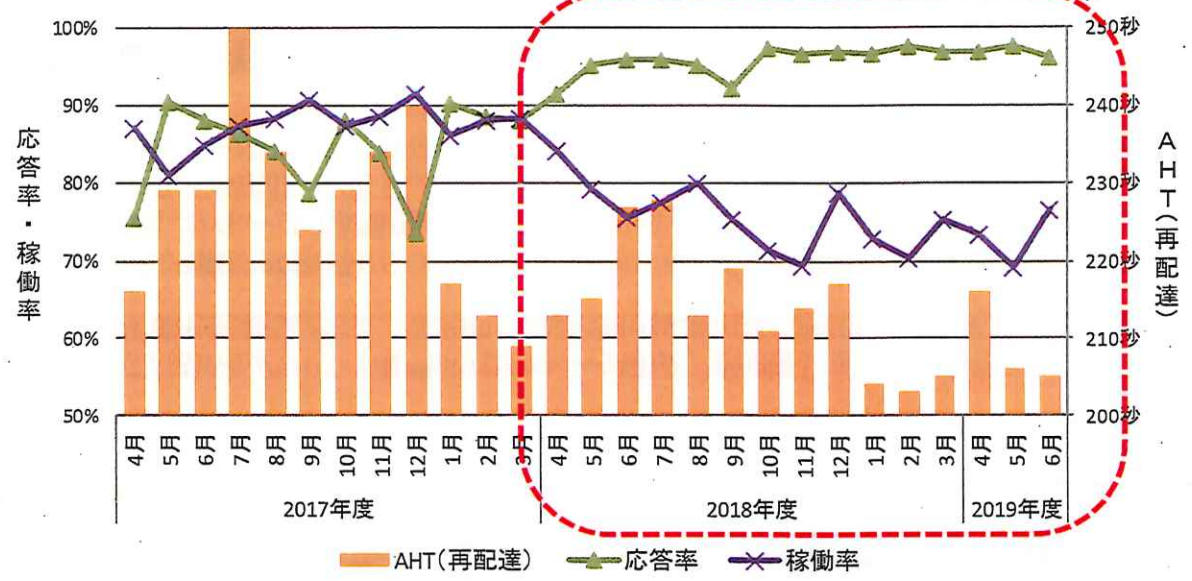
表1 東西CCの入電件数の推移



- ・窓口受取における事前連絡を不要
- ・受付終了時間の前倒し (21時→20時)
- ・受付終了時間の前倒し (20時→18時)
- ・ゆうパックの減少傾向
- ・集約61局追加に加え、昨年4月の減少影響一巡後も対前年70%程度の入電件数

- ・業務量 (呼量) の減少に伴い、応答率は95%を超えている (品質向上)。
- ・また、習熟度向上に伴うスキル・生産性の向上によりAHTは改善 (能率向上)。
- ・一方で、業務量の減少等に伴い、稼働率は低下し、オペレータの手空き時間が増加している (オペレータを活用できていない)。

表2 東西CCの各種指標の推移

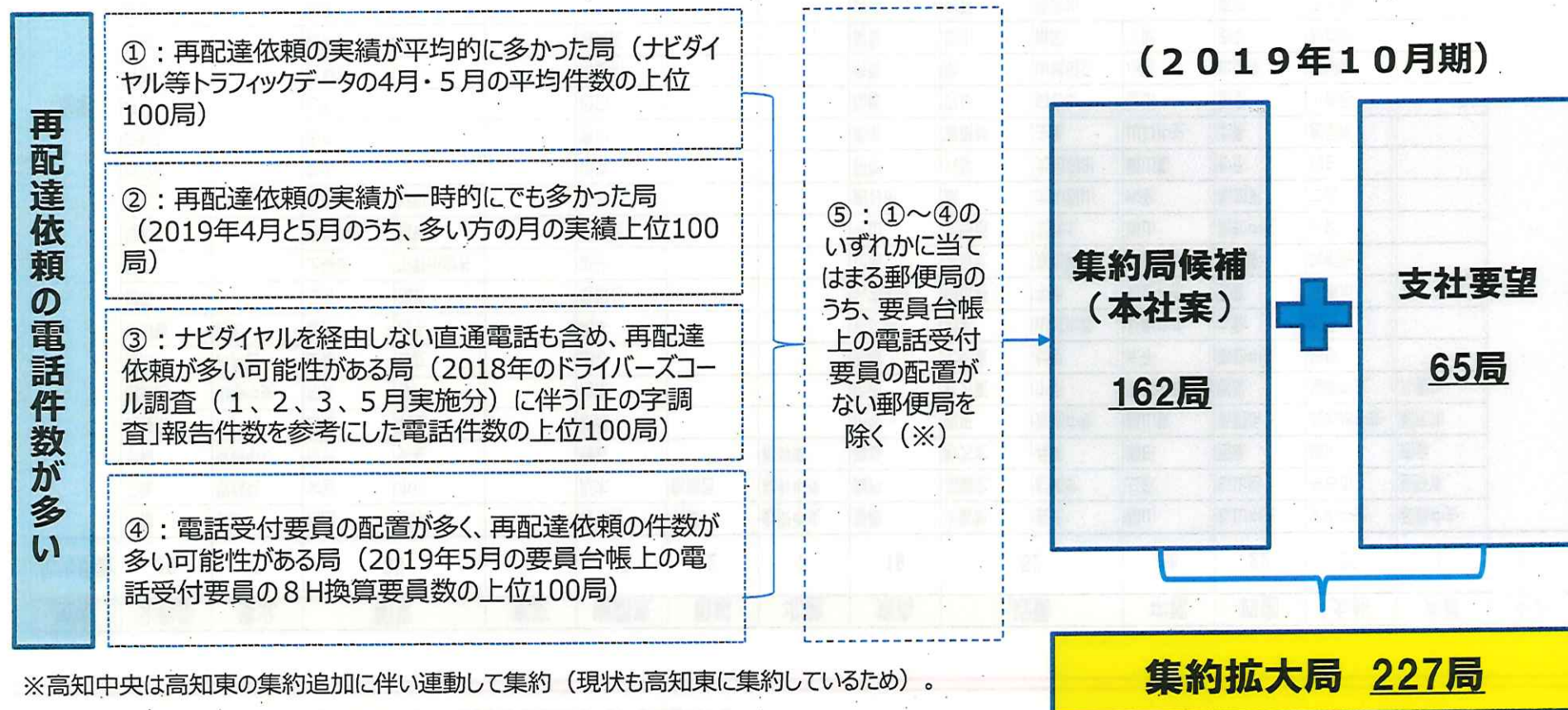


- ※AHT (再配達)
 - ... 受電1件当たりの平均処理時間 (通話+後処理 (追跡システムへの入力等))。
 - 繁忙期は短期のアルバイトを追加配置するため、平常期と比べてAHTは上昇する。
- ※応答率
 - ... 入電数に対する受電数の割合。
 - 値が高いほど、鳴った電話が取れており、電話が繋がりやすい状況。
- ※稼働率
 - ... オペレータの総稼働時間 (休憩時間を除く) のうち、電話待受時間・離席時間を除いた時間の割合。
 - 値が高いほど、隙間時間が少ない。

(参考2) 集約拡大に向けての考え方

- 郵便局へのお客さま入電を減少させるために、再配達依頼受付業務の東西日本CCへの集約対象局を順次拡大。
- 本社案（※）をベースに、支社の要望も踏まえて対象局を決定。
- 2019年10月の集約拡大局は227局を対象。既存の集約局363局と合わせて、累計590局を集約。

※ 再配達依頼の件数が多い（多いと推測される）郵便局のうち、すでに効率的な要員配置となっている（要員台帳上、電話受付要員の配置がない郵便局）を除いた郵便局。具体的には下図のとおり。



(参考3) 2019年10月 集約拡大対象局

支社	北海道	東北	関東		東京	南関東	信越	北陸	東海	近畿		中国	四国	九州	沖縄	合計
拡大局数	20	7	38		0	16	2	3	19	52		16	22	27	5	227
局名	小樽	郡山	川越	志木		横須賀	長岡	金沢中央	豊橋	大阪旭	長田	福山	松山中央	熊本中央	那覇中央	
	千歳	福島東	大宮	小川		厚木	新潟西	福井中央	瀬戸	高槻北	尼崎北	三原	松山西	四日市	宜野湾	
	手稲	盛岡中央	所沢	久喜		鎌倉		福井南	津島	枚方北	兵庫	海田	西条	柳川	浦添	
	札幌南	八戸	三郷	羽生		綾瀬			小牧	吹田	京都中央	福山東	新居浜	北九州中央	具志川	
	函館北	山形中央	和光	杉戸		港南			半田	枚方東	中京	安芸五日市	鴨島	福岡中央	八重山	
	滝川	八戸西	上尾	日立		瀬谷			安城	大阪東	伏見	米子	高松中央	早良		
	旭川東	原町	坂戸	取手		橋本			長久手	都島	山城木津	鳥取中央	丸亀	前原		
	留萌		三芳	深谷		港南台			名古屋東	阿倍野	宇治	松江中央	長尾	博多南		
	網走		上福岡	下野小金井		逗子			江南	大阪北	京都西	岡山中央	高松南	筑紫野		
	篠路		前橋中央	那珂		小田原			守山	大阪西	京都北	津山	高知中央	八幡		
	恵庭		印西	行田		二宮			四日市	鳳	大和郡山	水島	高知東	二島		
	東室蘭		流山			田浦			伊勢	八尾	大和高田	岡山東	伊予	和白		
	函館東		東金			寒川			桑名	富田林	生駒	山口中央	北条	粕屋南		
	石狩		松戸			松田			松阪	守口	向日町	徳山	重信	小倉西		
	音更		茂原※			南足柄			名張	堺	山城田辺	小郡	松山南	福岡南		
	倶知安		松戸北			湯河原			尾鷲	淀川	亀岡	下関	安芸	新福岡		
	稚内		石岡						吉原	生野	西淀川		南国	伊万里		
	釧路西		龍ヶ崎						御殿場	大阪南	西成		伊野	鹿屋		
	名寄		佐野						焼津	浪速	摂津		土佐中村	名瀬		
	遠軽		大田原							堺金岡	交野		須崎	武雄		
		岩槻							須磨北	貝塚		土佐山田	大分南			
		市原南							姫路	芦屋		土佐	川内			
		野田							加古川	川西北			行橋			
		鎌ヶ谷							西宮	加古川東			玉名			
		朝霞							三田	王寺			延岡			
		吉川							姫路南				直方			
		加須							神戸西				中津			

※総派集配センターについては対象外(当日再配達受付締切時間が通常とは異なるため)

2019年8月5日

日本郵便株式会社

② 2019年10月の東西日本コールセンターの集約拡大に伴う 時給制契約社員の基本賃金の取扱い

1 2019年10月の東西日本コールセンターの集約拡大により新たな資格給の支給区分に雇用替えとなった社員の特例

(1) 対象社員

2019年10月の東西日本コールセンターの集約拡大に伴い、会社都合によって、資格給の支給区分が「電話対応」から郵便局・内務「計画（電話対応以外の業務）」又は「窓口事務」の区分に雇用替えとなった時給制契約社員

※ 会社都合によって雇用替えとなる場合に限り、自己都合によるものは対象外とする。

(2) 基本賃金の特例措置

雇用替えされる時給制契約社員のうち、臨時評価結果による基本賃金が、雇用替えされる前の基本賃金を下回る場合は、次期定期評価結果に基づく賃金改定時まで、雇用替えされる前の基本賃金を保障する。

2 適用時期

2019年10月

以上