

「2020 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 2019 年度の評価と課題を明らかにした上で、「2020 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、新たな取り組みとしてどのように反映されたのか明らかにすること。</p>	<p>1 2019 年度は、「損益改善」「業務品質向上」「働き方改革」を信越支社の三本柱として、郵便・物流、金融窓口の両事業の経営目標達成に向け、主要施策を設け取り組んできました。</p> <p>2020 年度は、お客さまからの信頼回復を最優先とし、両事業における課題や厳しい事業環境に対応するため、必要な改革等を進め、会社の持続的な成長を目指し取り組みます。</p> <p>また、かんぽ問題で明らかになった当社の課題である「風通しの良い組織づくり」を会社全体で進めます。そのためには、社員からの本社・支社に対する意見要望等の提言のスキーム作りや、社員のES向上に取り組むとともに、両事業に従事する全管理者・全社員がお客さま本位とは何かをしっかりと理解し、郵便局の生命線であるお客さまの信頼回復のため一丸となって取り組んでいきます。</p> <p>【郵便・物流事業】</p> <p>営業については、ゆうパックの個数拡大に取り組みましたが、局特・基本運賃の計画からの遅れにより、全体の引受個数についても計画を下回っています。</p> <p>2020 年度は、拡大を続けるEC市場やネット通販事業者に対し「ゆうパック」「ゆうパケット」の複合営業による困り込み、既存顧客へのアフターフォローによる増送。また、営業専門要員を中心とした、大口事業所の新規獲得と既利用事業所の他キャリア利用分の奪還、スマホ割等の訴求による基本運賃ゆうパックの拡大を図り利益・収入の拡大に取り組みます。</p> <p>そのほか、ファーストパーソン活動を中心とした外務営業の体制を構築するとともに、管理者・社員の営業スキルの底上げを図っていきます。</p> <p>コストコントロールについては、業務量</p>

要 求	回 答
	<p>に応じた担務別要員配置や集荷の見直し、また、運送費の効率的使用に取り組み、目標は達成の見込みです。</p> <p>2020年度は、引き続き、『業務量に即した担務別要員配置』に年間を通じ取り組みますが、主要5担務のほか『取集』『共通』も追加し管理を行っていきます。</p> <p>また、曜日別要員配置計画による実配置の徹底や23項目のチェックシートを活用したコストマネジメントのほか、テレマティクス等を活用した集配基盤整備、効率的なオペレーションの構築や作業効率の向上にも取り組んでいきます。</p> <p>信越管内で2件の部内犯罪が発生したほか、無理やり投函・差し置き配達、ゆうパックの対面誤配達が繰り返されるなど、お客さま本位での品質に課題がありました。</p> <p>2020年度については、部内犯罪の根絶はもとより郵便物等の放棄・隠匿を発生させないよう、今年度に引き続き、勤続3年未満の集配業務に従事する社員への職場環境アンケートの実施やコミュニケーションの強化等を図り、風通しの良い職場環境に向けて社員の変化を見逃さないよう取り組んでいきます。</p> <p>また、集配品質指導員を中心とした集配品質の向上指導や、品質向上・事故根絶強化期間を設けるなど社員のお客さま本位での品質・サービスの提供に向け社員の意識の向上・醸成を図っていきます。</p> <p>【金融窓口事業】</p> <p>営業については、かんぽ商品の不適正募集の発覚に伴い、2019年7月以降、一部を除く金融商品の積極的な営業を自粛するとともに、営業推進管理等を凍結し、また、2019年12月の行政処分に基づく処分内容の遵守徹底等に取り組んでいます。</p> <p>2020年度は、お客さまからの信頼回復のための活動を最優先に行うとともに、将来に向けてお客さま本位のコンサルティングサービスへの変革に着手し、3年後の完成形を目指し新たに生まれ変わる「スタート</p>

要 求	回 答
<p>2 2020 年度の金融窓口事業経営計画では、お客さまからの信頼回復を最優先としているが、真にお客さま本位の事業運営を徹底するには、各種施策の目的や趣旨を、まず管理者が正しく理解した上で、社員一人ひとりに浸透させることが必要である。</p> <p>職場マネジメントについて、全ての職場で働く一人ひとりが「これまでと変わった」と実感できることが重要であり、管理者にはこれまで以上の高度なマネ</p>	<p>の年度」となります。</p> <p>管理者・社員のお客さま本位の意識定着のため、各種研修等を通じ繰り返し指導を行うとともに、「販売・サービス方針」「かんぽ営業スタンダード」の浸透・定着を図っていきます。</p> <p>総合的なコンサルティングサービスの提供に向けては、社員の金融知識、各種スキルの向上のための研修等の実施や、資格取得支援を行うとともに、各種ツール等により、管理者のマネジメント力の向上や営業活動のサポートも行っていきます。</p> <p>コンプライアンス・業務品質については、金融犯罪の発生はありませんでしたが、防犯意識等の希薄化が懸念されるほか、実施すべき検査・点検等が十分ではない郵便局が見られるなど課題を抱えています。</p> <p>2020 年度は、引き続き重大な金融犯罪の実現を目指し、防犯アンケートによる実情把握を踏まえた取組等を実施していきます。</p> <p>また、業務品質の向上を目指し、基本動作の徹底を含め、検査・確認等の確実な実施についても継続的に取り組んで行くとともに、お客さまの信用失墜に繋がる重大事故等の発生や貯金誤説明等による苦情発生件数0件を目指すほか、本年度に引き続き、マネロン・テロ資金供与対策等の徹底に取り組みます。</p> <p>2 お客さまからの信頼回復に向けて、大きな変化に取り組むためには、直接社員と接する郵便局管理者が金融窓口事業の取組方針を確実に正確に理解すること、その上で社員指導・周知することが、今まで以上に重要になると考えます。</p> <p>2、3月においては、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策のため、集合しての会議・研修が実施できなかったことから、電話会議や音声データ等の提供等により管理者への浸透を図ってきたところです。</p>

要 求	回 答
<p>ジメント力が求められると考えるが、支社の考え方と具体的な取り組みについて明らかにすること。</p> <p>【郵便・物流機能】</p> <p>3 郵便・物流事業における営業目・指標の達成に向け取り組むにあたり、その必要性や目・指標設定の根拠および達成に向けた具体的取り組み等について、社員の理解・納得感が得られるよう丁寧に説明を行うこと。</p> <p>4 必要労働力の確保について、各種施策を講じているものの、要員不足の解消に至っておらず、それにより郵便物の滞留が発生している。必要労働力確保は、集配基盤整備やコストコントロールのみならず、勤務時間管理等の様々な取り組みと連動しており、極めて重要な事項であると考えため、早期に要員不足を解消するための具体的な対策と、現状の要員事情に合わせた業務の見直しについての支社の考え方を示すこと。</p>	<p>また、金融営業改革の方向性について理解を深めるため、単独M局の全涉外営業社員及びその管理者を対象に「総合的なコンサルティングサービスへの変革」冊子の解説等を電話会議により実施してきました。</p> <p>4月以降においても社会情勢等を踏まえた上、管理者・社員を対象とした会議・研修の開催を検討するほか、金融営業部及び金融コンサルティング本部長が個局を訪問する等の方法も取り入れつつ、丁寧に理解・浸透を深めるよう取り組むことを予定しています。</p> <p>3 営業方針ではゆうパック・ゆうパケットの積極拡大をはじめとした取組を示していますが、他社の動向や市場の推移など取組の背景や目指すべき到達点を明確にする必要があります。目・指標設定の考え方とも連動する既存顧客、新規顧客、フリー顧客等に合わせた手法を示すとともに、管理者、選抜SEM、ファーストパーソンごとの役割分担など具体的な取組について、社員へ丁寧に説明するよう指導します。</p> <p>4 労働力の確保対策については、引き続き郵便ホームページ(HITO-Manager)及びハローワークを最大限活用するとともに、募集ポスターやのぼり旗並びに社員や社員の友人・知人等からの紹介により、必要人員を確保できるように取り組みます。</p> <p>また今回、支社で新たに募集案内を記載した「のぼり旗」「軽四車両用のステッカー」「うちわ」を調製したことから、これらの物品を各局で有効に活用し、要員確保に取り組みます。また、募集ハガキ・チラシや有料求人広告を活用した募集活動についても継続して行います。</p> <p>このほか、各局の採用状況や雇用環境によっては雇用促進暫定手当を活用した募集を行います。</p> <p>業務対策としては、相互応援可能な体制</p>

要 求	回 答
<p>5 集配基盤整備において、テレマティクス等を活用した配達区調整とあるが、適正な配達区のあり方と、テレマティクスが導入されていない郵便局の配達区調整について、支社としての考え方を明らかにすること。</p> <p>6 コストコントロールは、単なる「コストの削減・抑制」ではなく、業務量に応じて必要なところに必要な費用を処置することが施策の趣旨であるため、正常な業務運行の確保が前提であることを再確認するとともに、誤った認識による安易な雇用調整等が行われることがないよう指導を徹底すること。</p> <p>7 荷物分野の積極的拡大において、小型荷物、特にゆうパケットの増加に伴い、内外作業のオペレーション負荷が増しており、対応に苦慮している状況が報告されている。営業方針として荷物分野（ゆうパック・ゆうパケット）の積極的</p>	<p>を確保する必要があるため、各局で、現状把握を行い、訓練により現在、担当している担務（区）以外の担務の精通力を高めるよう取り組み、必要に応じて効率的な作業手順の見直しを行い、業務運行確保に向けた指導を行います。</p> <p>5 新たな住宅地の造成や人口減少等環境の変化により、区のアンバランスが生じている場合は、適正な配達区に調整することにより、社員の作業量の差の解消につながるとともに、的確な業務運行指示を行うことができることから、各局で区画調整を行うことが必要です。そのためテレマティクス導入局では、テレマティクスの位置情報及び地図ソフトを活用し、現行区の可視化・区画の調整を行い、区のアンバランス解消等に取り組むよう指導します。</p> <p>なお、テレマティクス導入局以外の局では、環境の変化に柔軟に対応できるよう地図ソフトを活用した通配区の可視化による配達区見直しの検討を行います。</p> <p>6 曜日別要員配置計画に基づく要員配置計画の策定と実行配置の取り組みについて引き続き指導するとともに、当日の業務量に応じた作業指示の徹底等により、正常な業務運行の確保に取り組めます。また、誤ったコストコントロールが行われることがないように、適正な業務運行確保が前提である旨の指導を各種会議等により引き続き行います。</p> <p>なお、要員配置については、業務量を踏まえ、必要な要員を配置するよう指導を徹底します。</p> <p>7 EC市場規模は増加傾向にあり、特に小型荷物が増加傾向にあることから、ゆうパケットの拡大にも積極的に取り組むこととしています。</p> <p>そのため、新規獲得に向けた営業の際は、オペレーション部門と連携し、効率的</p>

要 求	回 答
<p>拡大が示されているが、それに係る業務面での対応も必要と考えるため、営業とオペレーションが連携した具体的な取り組みを示すこと。</p> <p>8 郵便内務社員は新規採用が無いことから、地域区分局を中心に内務社員の高齢化が進んでいる状況にある。将来的に業務精通者の不足と、それに伴う業務運行への影響が懸念されるが、支社の考え方を明らかにすること。</p> <p>9 集配職場における要員不足の状況や人事異動の影響により、十分な通区訓練が実施できない状況が確認されている。これにより固定区が発生することで要員配置および休暇付与が困難になることに加え、スキルアップできないことによって時給単価が上がらない不満から期間雇用社員の早期離職の要因になっているものとする。</p> <p>十分な通区訓練を実施できる環境整備について支社の考え方を示すとともに、その実施状況を注視し、必要な処置を行うこと。</p> <p>10 計画年休取得については、廃休・買い上げで対応している郵便局が毎年多く</p>	<p>なオペレーションを踏まえた提案を行うとともに、集荷や輸送などのコストを加味した運賃で交渉に当たることとしています。</p> <p>また、荷物の取扱数・増加等変動の情報を早期に入手し、荷量に応じた運送便の設定や要員配置を含めた効率的なオペレーションの構築、速やかに郵便局への周知を行い円滑な業務運行に取り組みます。</p> <p>8 今後、将来を見据えた業務運行確保とそれを支える人材育成は重要であることから、日々の業務の中でOJT等により、知識の向上や業務の精通力を向上することができるよう人材の育成についても、各種会議等で指導します。</p> <p>また、郵便内務社員の補充については、正社員登用のほか、採用3年後の全正社員（地域基幹職、一般職（新規採用、正社員登用含む））に対し担務変更希望把握を行い、本人希望、本人適性を踏まえ、十分に対話等を行い、郵便内務への担務変更を実施していきます。</p> <p>なお、郵便内務社員への新規採用について本社へ要望していくこととします。</p> <p>9 円滑な集配業務を行う上で、通区力の向上は重要です。</p> <p>通区訓練の実施に当たっては、年度当初に通区目標を各郵便局に示し、また、要員が不足する郵便局においても、部分通区の推進、新規採用者担当区の設定（他の社員が支援しやすい局周、通区率の高い区）等マニュアルで取組内容を示して通区率を高めるよう指導していきます。</p> <p>各郵便局の通区状況を定期的に確認した上で、通区率の低調な郵便局には個別に指導を行います。</p> <p>10 計画年休の取得については、年度末の取得集中を避け、年度当初から計画的に取得</p>

要 求	回 答
<p>発生している。休暇取得にあたっては本来の趣旨に則り、本人希望を充足した上で取得できるよう配慮すること。また、期間雇用社員の年休取得促進についても、環境整備をはかること。</p>	<p>できるよう、曜日別要員配置計画に基づく年休の取得を指導しています。</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ますが、希望日の重複や偏りがある場合は、計画策定等の段階で調整するとともに、正常な業務運行が確保できないと認められた場合は、計画の変更を行います。</p> <p>なお、期間雇用社員についても同様に、本人希望や業務運行確保等を踏まえながら、取得促進が図れるよう指導します。</p> <p>また、各局における休暇取得状況は、要員配置状況や時間外労働と密接に関係するため、支社において定期的に確認の上、状況に応じた対策を検討し、個別に指導します。</p>
<p>【金融窓口事業】</p> <p>11 かんぽ不適正営業が発生した主な要因は、過度な目標設定と誤った営業指導やマネジメント等であり、その状況を看過してきた支社の責任は極めて重大であると考えます。</p> <p>この間、不適正なマネジメントを行ってきた管理者等に対する今後の対応と意識改革について、支社としての考え方と具体的方策を明らかにすること。また、今後二度と同じ事態を発生させないため、不適正営業を行うもしくは、惹起させた者への厳正な対処を含めた仕組みを構築すること。</p>	<p>11 かんぽ営業問題に係る課題と要因等については、「かんぽ生命保険契約問題特別調査委員会」からの報告書の中で問題の要因となっている可能性が認められる事項がまとめられており、その事項の中には現場の実力に見合わない目標金額の設定や営業目標達成を過度に重視した営業推進管理も書き出されています。上記の事項だけでなく組織風土に関する要因、コンプライアンス体制に関する要因など同委員会がまとめた要因分析は支社としてもしっかりと受け止めて反省し、引き続き本社も含め会社全体で改善に取り組んでいきます。</p> <p>郵便局管理者のマネジメントについては、2019年度金融渉外機能を中心に、結果重視ではなく部下社員とのコミュニケーションを通じて部下社員の主体的な行動を引き出すコーチング型マネジメントに取り組んできており、今後も本社とも連携しコーチング型マネジメントが郵便局管理者に定着するよう取り組んでいく予定です。</p>

要 求	回 答
<p>12 2020 年度定額貯金満期対策として、貯金の顧客基盤を拡充するため、営業活動サイクルを継続するとしている。</p> <p>新年度は当面、かんぽや投資信託の販売ができず、定額貯金に特化した営業になることが想定されるが、総合的なコンサルティングサービスへの変革に向け、現在、支社が考えている課題とその対応策を示すこと。</p>	<p>12 営業方針で示したとおり、お客さまからの信頼回復に向けた活動を最優先に取り組むことから、かんぽ、投資信託においてはフォローアップ活動を最優先に取り組むものです。</p> <p>また、お客さまとのお取引の起点である貯金については、2020 年度も従来と同様、定額貯金満期のご案内、年金受取口座としてのご利用等に着実に取り組んでいくことに変わりはありません。</p> <p>総合的なコンサルティングサービスへの変革については、本社から 2020 年 4 月からの取組がまとめられた社員周知用冊子が配布されており、同冊子を基に金融営業改革の目的、内容等について、支社、管理者、社員それぞれが理解を深めていくことが、お客さまからの信頼回復に向けた取組につながります。今後、取り組んでいく中で生じた課題については、都度、検討していくこととします。</p>
<p>13 ライフプラン相談会や各種相談会のあり方が、不適正営業が発生した一因でもあることから、今後の総合金融相談会については抜本的な改革が必要であると考えます。</p> <p>2020 年度以降の総合金融相談会のあり方と具体的開催方法を明らかにするとともに、改めて管理者の理解を深め、目的と趣旨を逸脱した相談会とならないよう指導すること。</p>	<p>13 総合金融相談会については、営業方針の「顧客基盤の拡充」項目の中で考え方を記載しており、平日、郵便局に来局の少ない（アプローチしづらい）青壮年層、郵便局未利用者との接点の拡大・創出等に向けた取組策であり、アンケート取得を軸にお客さまとの関係性を構築しつつ、お客さまのニーズを把握し、総合的なコンサルティングサービスを提供することにあります。</p> <p>2019 年度は会議等によりこの方針の理解・浸透を図ってきたものの、6 月以降、実質的に総合金融相談会が開催できなかったことから、2020 年度においても、再度、理解・浸透を深める取組を継続します。</p> <p>なお、具体的な取組方策については別途、本社から示されることから、支社においても本社指示を確認の上、対応していきます。</p>
<p>14 一部の金融商品の K P I 数値のフィードバックについて、K P I はめざすべ</p>	<p>14 2020 年度 K P I 項目は、「お客さま本位の営業活動」の取組が確実に進んでいるの</p>

要 求	回 答
<p>きゴールに向かってプロセスが適切に実行されているか計測するための数値としているが、めざすべきゴールと適切なプロセスを明らかにするとともに、具体的推進管理方法について考え方を示すこと。</p>	<p>か確認することが目的であることから、目指すべきゴールは「お客さま本位の営業活動」を実践すること、そして「お客さまからの信頼回復」です。</p> <p>KPI項目は、あくまでも活動の状況を把握するものであり、順位で競うものでも推進管理を行うものでもありません。</p>
<p>15 金融商品全般において、実需に基づかない契約は、経営判断を誤らせることに繋がるため徹底的に排除する必要がある。</p> <p>みまもりサービスについては、実需を掘り起し、2020年度から2024年度の5年間で6万件契約を達成するとしているが、信越における2017年度以降の契約実態を調査し、その結果について明らかにするとともに、総合的なコンサルティングサービスに沿った考え方と具体的方策について示すこと。</p>	<p>15 2020年2月末現在、信越のみまもりサービスの保有契約は426件であり、「外形上明らかに実需が無いと思われる契約形態5項目」の該当契約を全て解消しています。</p> <p>みまもりサービスは商品の特性上、地域貢献・地方創生と連携した要素が大きいことから、金融商品の総合的なコンサルティングサービスとは別に、リソースの活用、事業基盤の拡大という位置づけで取り組みます。</p> <p>2020年度は本社施策である、「サービス改善(料金改定等)のお知らせ活動」及び「自治体・法人営業」、信越独自取組である「『みまもりの日』の取組」及び「帰省時期における勧奨」を中心に取り組みます。</p>
<p>16 今後の金融窓口事業において、お客さまの信頼回復が事業存続の大きな鍵となるため、各種防犯施策についても今以上に重要になると考える。この間の防犯施策に対する検証結果を明らかにするとともに、今後の防犯意識の浸透について、考え方と具体的方策を示すこと。</p>	<p>16 2019年度は、金融業務管理者研修、資金管理者及び現金出納責任者の職場を交替する防犯施策、所持品点検及び現金検査等の各種防犯施策を行ってきました。</p> <p>しかしながら、各種監査・モニタリング等の結果を見ると、防犯施策を形式的に行っている、また、防犯施策を失念(軽視)する管理者が一定数いることも課題であり、「防犯基本動作」に定められている項目のうち、特に「責任者承認」、「重要鍵・管理鍵」、「預り証兼受付証」、「所持品等点検」に関する不備のほか、「無証跡預かり」、「私物の持込・持出」など、犯罪に直結する可能性のある「防犯重点ルール違反」が複数発生している状況です。</p> <p>2020年度においては、2019年度の課題を踏まえ、部内犯罪等の根絶に向け、今一度、全社員が「防犯基本動作の徹底及び防</p>

要 求	回 答
<p>17 お客様本位の業務運行を遂行するにあたり、保険募集品質改善責任者の責務は非常に重要になると考える。今後、社員と一体となった募集品質向上体制を構築していく上で、保険募集品質改善責任者に対する意識浸透のための考え方と具体的方策を明らかにすること。</p> <p>18 募集品質管理体制の強化において、募集品質指導専門役および推進役の責務は、管理体制の構築に重要であり、これまでの一部の専門役等による実績重視の指導等を抜本的に見直さなければならないと考えている。今後、募集品質向上に向けた専門役等の意識改革をどのように進めていくのか、具体的方策を明らかにすること。</p> <p>19 渉外営業社員のコース転換について、転換後の業務内容等を本人との対話で十分理解させた上で、希望を充足するこ</p>	<p>犯重点ルールを遵守する。」という防犯意識の浸透を図るため、近年の部内犯罪事例で見られる不備事項を踏まえた防犯施策の実施について指示するほか、お客さま本位の業務運営の徹底と同様に関係部署と連携した各種研修・会議等を継続して実施していきます。</p> <p>17 不適正募集の根絶を図り、お客さまの安心・信頼を再び獲得するため、社員と一体になって募集品質向上に努める態勢を構築する必要があります。また、保険業務に携わる管理者は、営業推進だけでなく、募集品質・業務品質面においても指導を実施し、統括する責任があります。このため、保険募集品質改善責任者に対し、スキル付与やお客さま本位への意識改革を含めた研修を実施（年3回予定）し、保険募集品質改善責任者の役割、不備を見逃した際の責任の大きさ等の理解浸透に取り組みます。</p> <p>18 募集品質指導専門役及び募集品質改善推進役の役割は、お客さまからの信頼回復のため、「お客さま本位の適正な営業活動の徹底」に向け取り組み、募集品質を改善することにあります。募集品質指導専門役及び募集品質改善推進役には、「1件たりとも不適正募集を出さない。」、「二度とお客さまに不利益を生じさせる状況を生じさせない。」という強い意志をもって活動することが必要です。そのため、募集品質指導専門役及び募集品質改善推進役は金融業務部長（募集管理責任者）の下で活動し、会議等を通じて関係部署と募集品質の状況を共有し郵便局指導にあたります。</p> <p>なお、指導スキルアップの会議を着任時及び四半期ごとに開催する予定です。</p> <p>19 渉外社員のコース転換の希望充足については、引き続き本人と十分に対話を実施の上、本人適性、要員配置等の状況を踏ま</p>

要 求	回 答
<p>と。</p> <p>【共通】</p> <p>20 事業を安定的に継続するためには、必要労働力の確保とあわせ、社員の離職防止に取り組むことも必要である。しかし、現場では3年以内に離職する社員が多く見受けられることから、新入社員および採用3年未満社員に対するフォローと研修のあり方について示すこと。</p> <p>21 総合サービスの推進は、今後、総合的なコンサルティングサービスを提供していくにあたり重要な施策と考える。これまでの実施状況と検証結果を明らかにするとともに、今後の具体的方策と考え方を示すこと。</p> <p>22 育休等から復職した社員に対する「おかえりなさい会」の実施状況と課題を明らかにするとともに、今後の具体的な考え方を示すこと。</p>	<p>えて実施していくこととします。</p> <p>20 採用した社員の育成・定着の取組として、採用1年未満の期間雇用社員に対し、育成担当者及び育成リーダーを指定し、指導・フォローを実施するとともに、3か月定着した場合は、「定着・フォローインセンティブ」として、対象社員を含めたランチ会等を開催する等、コミュニケーションを図る場を設けるなど、フォローに努めています。</p> <p>また、新規採用社員に対し、支社では、定期的訪問や集合研修の実施、郵便局では、社員のOJT育成担当による日々の支援を行い、採用して2年、3年目社員に対しても集合研修により、フォローを行い、支社、郵便局両方から、新規採用社員の離職防止に向け取り組んでいきます。</p> <p>21 2019年度は、効率的な社員配置及び社員スキルの向上を実現するために、総合サービスの取組は必要であるから、育成に取り組ましましたが、計画的な取組に課題がありました。</p> <p>2020年度は改めて、管理者・社員への必要性の理解浸透を図るとともに、年初からの育成計画の策定、PDCAによる着実な実行を進めていきます。</p> <p>22 育休取得中の制度改正や業務改善により、復職した際の負担が大きいことから、復職に対し不安の声があることも事実であり、その不安を払しょくすることは、非常に重要な取組であると考えます。</p> <p>2019年度は、かんぽ不適正営業の影響により、「おかえりなさい会」を中止としました。</p> <p>不安の声をなくし、復職した後の負担が軽減するよう、引き続き開催計画を推進するとともに、横展開するための情報発信、「おかえりなさい会」の情報紙の発出等、</p>

要 求	回 答
<p>23 山形県沖地震、台風 19 号などの自然災害や、現在進行形のコロナウイルス感染拡大等、社員の安全衛生や業務運行に影響を与えるリスクへの対応は大きな課題であり、不測の事態であるからこそ過去の対応を評価反省し、次に活かすことが重要である。</p> <p>例示した自然災害等への対応についての評価反省と、社員の安全確保を第一義とした今後の対応スキームや、リスク管理意識向上に向けた具体的方策についての考え方を示すこと。</p>	<p>積極的にフォローしていきます。</p> <p>また、「おかえりなさい会」を実施する際には、復職した社員の不安の声を聞くなどし、復職した社員一人ひとりに寄り添った機会となるよう取り組んでまいります。</p> <p>23 信越エリアにおける自然災害等について、山形県沖地震及び台風 19 号では適宜被災対応を実施しましたが、発生が夜間及び土日であったため、社員からの安否確認システムの応答が完了するまでに時間を要しました。</p> <p>また、新型コロナウイルス対応として、社員の陽性が判明した際、業務休止等対応し、最小限の影響に留めました。</p> <p>今後のリスクへの対策として、安否確認システムは、会社が社員の状況を把握し、社員の安全確保の対策を講じるのに必要であるため、引き続き、理解浸透を行っていきます。</p> <p>また、単マネ局・部会単位で安否確認を行えるようシステム改修されたので、局地的な自然災害等に対応できる応答訓練の実施等指導を行っていきます。</p> <p>自然災害等対応は、引き続き管理者が主導しますが、自然災害等は突発的に起きるものため、管理者不在時等には社員も対応できるよう指導するとともに、発生の都度、人命を最優先にスピーディな対策を講じていきます。</p>
<p>24 組織を超え意見を言い合える環境づくりについて、企業風土改革を進める上で極めて重要と考えるが、形式的なものではなく、職場で発生した課題に対する現場の声を経営に反映する実効性ある取り組みとして機能させることが必要である。</p> <p>その点から、2019 年度に開催したフロントラインセッション等における評価反省を明らかにするとともに、今後の取り組みとして社員意見をどのように</p>	<p>24 信越独自の取組として、「社員の皆さんとの金融営業に関する意見交換会」を信越エリア内延べ 170 会場（窓口社員：948 名、渉外社員：556 名）で開催しました。</p> <p>仕事・職場・お客さま対応での不安や悩み、本社・支社への提言、委託元への要望事項等、全ての意見を支社内各部で共有するとともに本社へも提出し、本社から委託元等へ連携する等、社員の皆さんの貴重なご意見を踏まえ、よりよい会社づくりに取り組んでいます。これは、2020 年度におい</p>

要 求	回 答
<p>活かしていくのか支社の考え方を示すこと。</p> <p>【その他】</p> <p>25 2020 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>でも引き続き取り組むものです。</p> <p>なお、前段の意見交換会での意見等は、出席者だけでなく全社員が共有できるようポータルサイトに掲載しています。</p> <p>また、2020 年度は各種リーダーの活動を通じて社員の意見等を吸い上げ、支社と郵便局社員の双方向の意思疎通に取り組んでいくことを予定しています。</p> <p>25 2020 年度信越支社経営計画については、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、会議形式を改め、単独マネジメント局長、窓口営業部長及び部会長以上の役員局長を対象に電話会議を開催し、2020 年度本社経営計画及び 2020 年度信越支社経営計画（全体像）について説明を行いました。</p> <p>また、エリアマネジメント局長に対しては、ポータルサイトに掲載した資料と、電話会議での説明模様及び資料を説明した音声データを各自で確認する書面開催としました。</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 2020 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、2020 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、丁寧に周知すると共に、整理した内容について遵守するよう指導していきます。</p>