

お中元期の取組のポイント

～2019年度からの変更点～

- ① お中元期が「6/20～8/31」から「7/1～7/31」に短縮
- ② ゆうパック引受予測個数も上記期間に変更
- ③ ゆうパケットの引受予測個数を追加(全国版のみ、別添1)
- ④ 中項目「配達品質向上(三誤以外)」を追加(本紙 P15)

【お知らせ】

お中元期に関する情報共有等を図るため、郵便イントラに必要な内容を掲載しています。

[ポータルサイト](#) - [郵便イントラ](#) - [5. マニュアル・ダウンロード](#) - [業務運行](#) - [お中元期業務運行のページ](#)

目 次

項目	ページ	対象局	
		地域区分局	一般局
◆ 基本方針	1	○	○
◆ お中元期の取組のポイント			
<u>I 共通事項</u>			
第1 推進管理	3	○	○
第2 社員等への指導	3	○	○
第3 残留点検	3	○	○
第4 業務計画	4	○	○
<u>II 適切なリソースの確保</u>			
第1 適切なリソースの確保	5	○	○
<u>III 安全の確保</u>			
第1 安全対策	7	○	○
第2 航空保安・航空危険物対策の徹底	8	○	○
第3 貨物法制の遵守	9	○	○
第4 運送便への過積載防止対策	10	○	○
第5 郵便機械類、搬送機器類に対する事故防止	11	○	○
<u>IV コストコントロール</u>			
第1 適正な要員配置に基づく人件費の抑制	12	○	○
第2 適正な要員配置に向けた取組(内務)	12	○	○
第3 適正な要員配置に向けた取組(外務)	12	○	○
第4 時間外労働時間の抑制	13	○	○
第5 車両借上費の抑制	13	○	○
第6 輸送関係	13	○	○
第7 施設・機械関係	14	○	○
<u>V 品質の向上</u>			
第1 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)	15	○	○
第2 配達品質の向上(三誤以外)	15	○	○
第3 配達希望日・配達希望時間帯の遵守	15	○	○
第4 接遇・マナー	16	○	○
第5 保冷ゆうパックの品質確保	17	○	○
第6 紛失	19	○	○
第7 汚損・破損	19	○	○
第8 放棄・隠匿事故の根絶	20	○	○
第9 輸送容器用途外使用是正の徹底	20	○	○
第10 誤送防止	20	○	○
第11 留置・保管の確認	21	○	○
第12 地域内運送便の定時出発の徹底	21		○

第 13	地域間運送便等の遅延対策	21	○	
第 14	輸送容器の適正な運転管理	22	○	○
第 15	輸送容器への表示等	22	○	○
第 16	優先・非優先地域別の区分	23	○	○
第 17	フラッグの取り付け	23	○	

- 別添1 「2020年度お中元期ゆうパック引受予測(7/1~7/31)」
- 別添2 「輸送容器への積込みのポイント」
- 別添3 「以降出しゆうパックの注意喚起表示」
- 別添4 「ゆうパック引受時の包装確認のポイント」
- 別添5 「～壊れやすいものをお送りの前に梱包をご確認ください～」
- 別添6 「誤送発見時の基本的な対応フロー」
- 別添7 「輸送容器への表示」

基本方針

1 2020年度お中元期の取り組み

当社は、関係の省庁より1月1日から3月31日までかんぽ生命の業務の一部停止命令を受けたところ。

2020年度お中元期は、業務停止命令を受けた後、初めて迎える繁忙期となることから、利用者の皆さまが注目する重要な時期として、「品質の維持・向上」「安全の確保」「コストコントロール」について取り組む。

2 業務計画

(1) 全国の引受予測個数（期間：7/1(水)～7/31(金)）

種別	引受予測	
	個数	対前年
ゆうパック	5, 333万個	100.0%
ゆうパケット	3, 764万個	106.8%

※引受予測個数については、今後の動向を踏まえ変更する場合は別に通知

(2) 業務計画の作成

次の項目を含めた業務計画を自局及び部外施設別に作成。

ア 予測個数

※ゆうパックの想定個数(信越版)については別途支社担当から情報提供。

(ア) 地域区分局

日別個数（全国差立・分配）

(イ) 集配局

日別個数（引受・配達）

イ 危機管理態勢（局内他部応援及び地域区分局・支社等との緊急連絡等）

ウ 各種検討項目、要員確保対策、残留点検日等、業務運行確保のために必要な事項（項目別に責任者を設定）

3 要員関係対策

(1) コストコントロール関連

月次人件費計画の達成を目標に、ゆうパックやゆうパケットのほか通常郵便も含めた最新の業務量動向を可能な限り反映させた要員配置計画のもと、既存労働力も最大限活用した上で必要な短期労働力を早期に確保。

期間中は当日の発生業務量に基づいた適切な超勤発令を行うことにより、業務量に応じたコストコントロールを実施。

特に業務量が当初予測よりも下ぶれする際は、超勤発令抑制のほか廃休・非番買上げも最大限抑制(週休・非番指定に戻し、休暇を付与)し、長期化が見込まれる場合は短期労働力の退職不補充、社員の計年等付与促進、代休付与の促進等も実施。

また、平常期と同様、適正なオペレーションを前提としたコストコントロールとなるよう十分留意。

(2) 要員配置計画等（内務・外務）

- ・ 昨年度歳暮期において、想定と実績の乖離が大きかった郵便局については、業務量の想定方法について併せて検証
- ・ 労働力配置にムダが発生しないように、雇用期間、雇用時間（安易に長時間としない）、勤務指定（配置）を綿密に計画（アルバイトについても同様）

	業務量予測	要員配置計画
内務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 直近の動向、大口顧客の差出予測等を踏まえ、各局と複数回調整し、<u>精緻に日別、時間帯別に予測することが重要</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>共助共援体制（他部応援・計画担当者応援を含む）を考慮</u> ・ 日別処理能率にバラつきがある場合、要員配置が原因であるため計画を修正 ・ <u>必要に応じてサービス表改正（始終業時刻、休憩・休息時間位置の変更等）を実施</u>
外務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 繁忙期においても完全配達体制を確立するため、ゆうパックだけでなく、ゆうパケット及び郵便物の前年度繁忙期の実績、直近の平常期の動向等を踏まえ、<u>日別想定配達業務量を予測</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相互応援を徹底し、増配置が必要な場合は、最も安価方法での対応を検討。（集配委託、短期アルバイト、超勤等） ・ ゆうパックだけでなく、ゆうパケット及び郵便物の前年実績等を加味して、繁忙期においても完全配達体制を確立。

お中元期取組みのポイント

Ⅰ 共通事項

第1 推進管理

1 確認・研修

準備状況の確認項目及び各種資料を下記郵便イントラ(以下「お中元期業務運行のページ」といいます。)に掲載しますので、これに基づき確認、研修等を行ってください。

【お中元期業務運行のページ】

郵便イントラ
運行のページ

－ 5. マニュアル・ダウンロード

－ 業務運行

－ お中元期業務

2 旧集配センター統合局へのサポート

受持局は旧集配センター統合局(以下「統合局」といいます。)と打合せの場を設け、統合局のお中元期業務計画策定をサポートし、業務上の問題発生時の連絡先及び連携先を定めるなど、連携を密にしてください。

第2 社員等への指導

1 作業指示者の明確化

作業内容に応じた作業指示者を明確にし、これを全社員及び集配受託者(契約者又は代行者)に周知。

2 お中元期に雇用する短期期間雇用社員及び集配受託者(契約又は代行者)への指導

次の事項及びその他自局において必要と認める事項について、業務に従事する前までに指導。

※ 指導の際は、お中元期業務運行のページに掲載する教材を使用。

(1) 犯罪防止(特に現金を取り扱う場合及び郵便物等の放棄・隠匿、窃取・横領等には注意)

(2) 守秘義務・他人の秘密の確保(業務中に知り得た顧客情報・他人の秘密を他に漏らすこと、SNS等への掲載は禁止)

※ 短期アルバイト、学生等でも、秘密を漏えいした場合、問責対象となる場合があることを必ず指導

(3) 集配品質の確保(局内作業時及び配達時における宛名等の確実な確認、配達時における呼称確認、配達希望日及び配達希望時間帯の確認)

第3 残留点検

1 点検実施者への周知・指導

管理者は、お中元期間中、第2週及び第4週に、残留点検を行う全社員に対し、お中元期業務運行のページに掲載する残留事例又は情報紙(オペレーション関係情報)の内容を周知。

項番2による犯罪等リスク箇所点検について、作業所ごとに点検実施者を指定し、次の事項に注意して漏れなく確実に点検するよう指導。

- (1) 「そこに郵便物・荷物がある」という意識を持った点検。
- (2) 事務室内に置かれている段ボール箱等の中に、郵便物等が納入されていないか点検。

【残留事例の掲載場所】				
ポータルサイト	－	郵便	－	郵便トップ
－	上のページ	－	点検のページ	－
		3. 各種資料等	－	残留事例一覧

2 日々の残留点検

お中元期のレイアウトに対応した犯罪等リスク箇所点検簿を作成し、日々の点検を確実に実施。

※ 下記ページの犯罪等リスク箇所点検簿を使用。

【残留点検簿等の掲載場所】				
ポータルサイト	－	郵便	－	郵便トップ
－	上のページ	－	点検のページ	－
		2. 記録帳票一覧		

3 毎月点検

コンプライアンス点検等マニュアル【規程Naviコード：20440】第15条(犯罪等リスク箇所点検)に定める毎月点検は、毎月10日までの実施に加え、7/14(火)、7/28(火)を追加実施。

毎月点検は、下表により実施。

回	実施日	備考
1	7/10(金)まで	通常の毎月点検
2	7/14(火)	追加の毎月点検
3	7/28(火)	追加の毎月点検

第4 業務計画

1 全国の引受予測個数(期間：7/1(水)～7/31(金))

種別	引受予測	
	個数	対前年
ゆうパック	5, 333万個	100.0%
ゆうパケット	3, 764万個	106.8%

日別予測：別添1「2020年度お中元期ゆうパック引受予測(7/1～7/31)」のとおり。

※ 今後の引受物数動向を踏まえ変更する場合は別に連絡。

※ 信越の想定個数は別途連絡。

2 お中元期間中も休日・夜間と同様に、緊急連絡体制を作成し周知を図るとともに、自局の点検・責任体制を確認する。万一、取扱事故などが発生した場合は、速やかに管理者に連絡。

II 適切なリソース確保

第1 適切なリソースの確保

1 配達のリソース確保

- (1) 応援体制の整備等による配達リソースの生み出し
 - ア 集荷・取集担当社員の時間帯別の業務量を把握し、班・部を超えたゆうパック配達応援や通配応援（マンション等の郵便・ゆうパッケー括配達）の体制を予め整備して、ゆうパックの配達リソースを生み出す。
 - イ 一部の通配担当者を中勤・夜勤にシフト（大区分や戸別組立作業を内務担当者等で対応することで、外務作業時間の生み出しが可能）し、夕方・夜間帯のゆうパック配達応援が可能な体制を整備。
 - ウ ゆうパケットの増加による二輪配達の負担軽減を図るために有効な場合は、前送や、タワーマンションなど配達密集地等における四輪の活用などにより対応。
 - エ 併配を推進し、混合担務の負荷を軽減。

(2) 受託者確保対策

荷物等集配委託契約の受託者に対し、繁忙期における労働力確保について、現在の取扱個数の動向及び繁忙期の予想個数等を踏まえ、改めて労働力確保を要請するとともに、受託者との意見交換等、円滑なコミュニケーションを実施。

2 必要労働力の確保 【様式1 報告あり 別紙報告一覧確認】

(1) 募集活動の早期開始

近年の労働需給ひっ迫の傾向により、同業各社も例年以上に積極的に労働力確保に注力すると見込まれ、これまで以上に労働力確保難が予想されることから、例年より早い時期から確保対策の準備を進め、募集活動を開始。

そのためには、郵便局が一体となって例年の確保対策に加え、次のことにも注意し取り組む。

① 郵便局における体制づくり

例： アルバイト等確保対策本部等の設置、確保担当責任者の指定、確保対策実施スケジュール策定、応募者からの連絡受付体制整備 など

② 確保対策実施に向けた事前準備の早期着手

例： 業務量の動向（見込み）に応じた要員配置計画の策定、他社における雇用単価動向等を踏まえた競争力のある単価設定、昨年度の経験者一覧作成（勸奨状送付のため）、社員への友人・知人紹介依頼の声掛け など

③ その他の取組

例： ・ 応募者への迅速なコンタクト

迅速なコンタクトが応募者離脱を防ぎます。（目安：応募受付から24時間以内に面接日程を調整）対応の遅さはそれだけで応募者にとってマイナスイメージを与えます。

あらかじめ、面接日等の日程調整ができる体制（可能な限り土日等も対応）を整備しておき、応募者からの連絡を受けた際は、迅速に日程調整を進める。

また、HITO-Manager（期間雇用社員募集管理システム）の面接予約機能等を積極的に活用してください。

・アルバイト面接時の丁寧な対応

採用面接の場面は、応募者を評価して選ぶだけでなく、応募者が私たちを見て入社するかどうかを決める重要な場面です（丁寧な対応・話法や身だしなみ、局内の整理整頓に留意）。管理者等を含めた職場全体の雰囲気に応募者に影響を与えることを心得る。（参考）「時給制契約社員採用面接ガイドブックの活用（2018-要外17(2018. 10. 25)）」

・その他

複数局連携した募集活動（特に集配を持たない地域区分局での近隣局の協力）、次期夏期繁期、年繁期の労働力確保を見据えたアルバイトへの丁寧な指導の実施。

なお、労働力人口の減少に起因し、同業他社及び近隣他業種との人的資源の奪い合い等によりすべての郵便局において、今年度は昨年度以上に確保が難しくなることが容易に想定されますので、上記取組の準備・徹底を怠ることがないように万全を期した対応を実施。おって、応募状況が芳しくない場合には早期に支社要員集配部内務要員担当または外務要員担当へ相談。

(2) 雇用単価

雇用単価は、他社における雇用単価の動向、雇用情勢等を踏まえ、郵便局所在地の賃金水準に見合った競争力のある単価に設定。

(3) 短期期間雇用社員（アルバイト）の雇用

ア 短期期間雇用社員（アルバイト）を雇用する場合は、様式1を報告。また、地域区分局において、お中元期及びお歳暮期にアルバイトを雇用する場合は、前年度実績及び今年度想定物数を踏まえて要員配置を計画し、関連文書別紙9-2を申請。

特産品対応のためにアルバイトを雇用する場合は、全局において、様式11に併せ、関連文書別紙9-2を申請。

イ 関連文書別紙3にて別途指示するとしていた、広告宣伝費の使用状況及び効果・検証について、様式1-1の該当部分を記載し、報告。

【関連文書】

指示文書2019-要外45(2020. 3. 19)「期間雇用社員の新規雇用及び確保・定着について」

III 安全の確保

第1 安全対策

お中元期は業務量の増加等により、平常時にも増して交通事故・労働災害の危険性が高まることから、運転者の日常訓練、S K Y T (危険予知訓練)等の安全意識向上の取組みを確実に実施するとともに、次の取組を推進し、社員の安全を確保。

1 死亡事故の根絶

次に掲載している当該死亡事故災害の概要を全運転者に必ず周知し、社員の安全意識高揚を図る。

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 交通事故防止のページ - 社員用教育教材 - 01 死亡事故撲滅対策 - 2020年度死亡事故撲滅ツール

2 運転者教育

(1) お中元期に限り短期に雇用する運転者

お中元期に限り短期に雇用する運転者(期間雇用社員、アルバイトを含む)に対しては、繁忙期間前までに事故防止マニュアル【規程Naviコード：20481】第2編8章の「新たに採用した運転者に対する教育プログラム」(ただし、運転技術の見極め指導、添乗又は随伴指導はお中元期繁忙期間前までに実施。)を実施。

(2) お中元期に限り、専ら乗務する車種が変更となる運転者への添乗・随伴指導

お中元期に限り、専ら乗務する車種が変更(二輪から四輪への変更等)となる運転者に対しては、業務に従事させる前に添乗又は随伴指導を実施し、危険運転を矯正し、運転技術に不備のあった社員には、最低1日間、運転技術を指導。

(3) 死角・写角の確認

四輪に乗務する社員に、実際に車に乗った状態で四輪車の死角・写角を確認させ、乗務前に車両の周りを1周することによる安全確認、バック発進しない駐車及びバック時の安全な運転方法を指導。

2018年度のお中元期にバック時の不注意により歩行者を骨折させる重大交通事故が発生していることから、重点的に指導を実施。

(4) 焦り対策

繁忙に伴い、焦りが生じ事故・災害が発生しやすくなることから、「忙しい時、焦っている時ほど、ひと呼吸おく」ことの実践を指導。

3 安全管理者による職場巡視

安全管理者は、職場内(作業所、事務室、車庫、休憩室等)の安全衛生状況について、平常時の点検に加え期間中2回以上点検し、不備な箇所があれば速やかに是正。

4 輸送容器の安全な取扱い

事故防止マニュアル【規程Naviコード：20481】第4編第1章「社員教育」に基づき、「ロールパレット等労働災害防止DVD」により、輸送容器を取り扱う全社員(短期の期間雇用社員含む)に、繁忙期間前だけでなく必要に応じて期間中においても、講習等で安全な取扱方法を指導。

なお、同DVDの内容をまとめた資料を次に掲載していますので、必要に応じて活用。

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 労働災害防止のページ -
社員用教育教材 - 輸送容器の取扱時の注意

5 日々のミーティング等での指導

次の点については、朝礼・ミーティング等あらゆる機会を通じて、日々注意喚起、指導を繰り返し実施。

- (1) 交通法令・交通ルールの遵守、安全最優先の徹底(業務量が増えても決して焦らない。)
- (2) 安全確認行動(多段階一時停止、安全確認呼称、アクセルオフによる確実な安全確認)の実施
- (3) 制限速度の遵守
- (4) 車間距離の確保
- (5) 前照灯は原則ハイビーム(対向車や前を走る車がいる場合は除く。)を使用
- (6) 高齢運転者への安全配慮
- (7) 郵便局内外にかかわらず「ながら歩行」の禁止
- (8) 輸送容器の安全な取扱いの徹底
- (9) 重量物取扱時の注意事項(腰に負担の少ない姿勢、負担が大きい場合は無理に1人で行わない。)

※ 混合担当者へのミーティングの実施及び安全指導ができていない郵便局があります。

自局の実態を把握し、全社員への指導をお願いします。

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 交通事故防止のページ -
社員用教育教材

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 労働災害防止のページ -
社員用教育教材

6 熱中症予防対策

郵便物等の区分・配達に係る全社員へ、熱中症予防対策等に関する教育を実施。

また、夏期繁忙期における短期期間雇用社員及び作業内容の変更を行う社員に対しては、作業開始前の事前研修等で同様の教育を実施。

第2 航空保安・航空危険物対策の徹底

1 期間雇用社員への教育訓練

新規採用社員(期間雇用社員を含む。)及びお中元期に雇用する短期間雇用社員のうち、引受・集荷等の航空保安又は航空危険物に関する知識を必要とする業務に従事する対象社員を確実に把握し、業務従事前までに必ず教育訓練を実施。(お中元期のみ航空保安又

は航空危険物に関する知識を必要とする業務に従事する社員も同様。)

2 お中元期に特に注意が必要なものの例

時期的に次のような品名・外装のゆうパックの引受が増加しますので、十分に注意して取り扱ってください。



(1) 注意が必要な品名例

注意が必要な品名例	航空搭載できない内容品
キャンプ用品	ガスボンベ(※1)、炭、燃料(固形、液体)(※1)、着火剤(※1)、ライター(※1)、マッチ(※1)、花火(※1)
ダイビング用品(※2)	ダイビング用ボンベ(※1)、水中ライト(所定の表示を行えば航空搭載可)

※1 ゆうパックとしての引受自体ができません。

※2 ダイビング用品の「BCD(浮力調整装置)」は、ガスを充填する機能が働かない状態であること及びボンベやガス類が同梱されていないことを確認し、その旨を付記することで航空輸送可能です。

(2) 注意が必要な外装の例

外装容器	写真	確認方法
衣装ケース (クリアケース)		衣装ケース等は、キャンプ用品やダイビング用品を運ぶ際に使用されることがあります。外装から内容品が視認できる場合は、注意深く内容品を確認することが必要です。
発砲スチロール		保冷扱いをしないゆうパックであっても、内容品にドライアイスがないかを確認し、確認の結果を以下のとおり品名欄に追記等する必要があります。 ・ドライアイスを含む場合：品名欄にドライアイス重量を追記し、危険物ラベルClass9を貼付 ・ドライアイスを含まない場合：品名欄に「ドライアイスなし」と追記

第3 貨物法制の遵守

以下の項目について留意し、受持ち旧集配センター(マネジメント統合局含む)に対しては、原則週1回副部長が臨局した際に直接指導し、実施状況等を確認。

1 適正な運行管理業務等の実施

(1) 適正な点呼及び日常点検を実施

ア 点呼や日常点検の未実施、無資格者による点呼執行や車両の運行可否の決定、無車検運行、運転免許証の有効期限切れ及び中型車両(最大積載量3,000kg以上または車両総重量5,000kg以上)の無免許運転が発生しないように徹底(必要に応じ、指示文書：2019-要基60(2020.3.26)別紙3を点呼執行場所付近に掲出)。

イ 業務輻輳等を理由に点呼・免許証の所持等の確認・日常点検を省略しないよう、点呼執行者及び運転者を指導。

ウ 旧集配センター(マネジメント統合局含む)は、担当の副部長等が巡回時に点検を実施するとともに週1回程度、点呼記録簿及び日常点検簿をFAXで取り寄せ、適正

に実施されているか確認し、不備等がある場合は、指導。

エ 短期アルバイトの雇用や通配担当者が応援等により四輪車を運転する場合も乗務前点呼において、免許証の確認及びアルコールチェック等を確実に実施。

(2) 安全運転管理者等の選任

繁忙期間中のリース車両配備により、自局の総車両数（窓口セグメントを含む）が5両以上（自動二輪は0.5両で算出）となる場合は安全運転管理者を、事業用軽貨物自動車（10両以上（又は事業用貨物自動車を5両以上）となる場合は整備管理者を必ず選任し、届出の実施状況を受持局で自局、旧集配センター及びマネジメント統合局分について確認。

また、点呼等が滞りなく行えるよう運行管理者（補助者を含む）及び安全運転管理者（補助者を含む）の配置について確認し、必要に応じて選任及び配置。

(3) 事業用車両を使用する際の注意事項

ア 使用の本拠の位置ごとの事業用車両数に変更が生じる場合、支社要員集配部集配業務担当へ報告。

イ 二輪車によるゆうパックの配達応援等により最大積載量（原付自動二輪 30 kgまで、普通自動二輪 60 kgまで）を超過しないよう積載量を確認及び調整。

2 自家用車両を使用した集荷・配達等の禁止

自家用車を使用した郵便物等の集荷・配達（誤送等の対応を含む）は禁止。

なお、業務運行確保のため、自家用車を使用する場合（受託者を含む）は、運輸支局から有償運送許可を受け、有償運送許可証を当該車両に備え付ける。おつて、有償運送許可の制度を活用する場合は、支社要員集配部集配業務担当へ報告（認可には一か月程度必要）。

3 定期点検の徹底

リース車両を含め、平常期と同様に確実に定期点検を実施。特に、お中元期に定期点検の満了日を迎える車両がないか確認し、前倒しで実施することも含め、計画的に実施。

4 車両への「JP日本郵便」の表示

リース車両であっても、事業用自動車には社名等（会社ロゴ等を含む）の表示が必要なため、配備の際に確認。

5 集配関係契約締結時の注意点

集配関係契約を締結する際は、受託者が貨物自動車運送事業法に定める運送事業者であること等適正な契約相手であることを、必要書類の提出を受け確認。

第4 運送便への過積載防止対策

過積載になるおそれがある場合は、トラックスケール又は計数機による確認やドライバーへの確認を行い、適正な積載重量となるよう調整。また、ドライバーから過積載になるおそれがあると申出があった場合も同様に調整。

【注意】

契約車種は最大積載量ではなく、車両ごとに異なります（積載重量はトラックの自重等を差し引いたものになるため4 tトラック＝4 t分積載可能ではありません。）。

第5 郵便機械類、搬送機器類に対する事故防止

システム・機械（機器）マニュアル（機械（機器）編）【規定Naviコード：20318】に従い、講習等で安全な取扱方法を指導。

IV コストコントロール

第1 適正な要員配置に基づく人件費の抑制

- 1 月次人件費計画の達成を目指し、適正な要員配置計画を策定し、日次、週次での業務量に応じたコストコントロールを徹底。
- 2 お中元期の業務量の増加分については、通常郵便の対前年減少傾向等にも目を向けつつ、既存社員の生産性向上により可能な限り吸収し、吸収できない増加分は、日別予測業務量から要員配置計画を策定し、必要最小限の短期期間雇用社員を確保。
- 3 上記2で策定した「日別要員配置計画」に対して、労働力の確保状況、日別の取扱個数（生産性含む）等について、当初想定と異なる事由（改善要素）が発生した場合は、コストを考慮し、随時見直しを実施。
- 4 特に、業務量が想定よりも減少する場合、超勤発令を抑制するとともに、超勤増の大きな原因となる廃休・非番買上げも最大限抑制し、長期化が見込まれる場合は短期労働力が退職した際不補充を実施。
- 5 短期労働力を雇用する場合は、要員台帳において既存社員との区別ができるよう、郵便業務支援システムにおいて適正な業務内容分類を使用し管理。（「1-11. 通常・特殊（繁忙対策）」「1-12. ゆうパック（内務・繁忙対策）」「2-12. ゆうパック（外務・繁忙対策）」「2-13. 集荷（繁忙対策）」の繁忙期専用の業務内容分類を使用。）
- 6 不適正なオペレーションを発生させないことを前提としたコストコントロールを実施。

第2 適正な要員配置に向けた取組（内務）

【様式3・4・5 報告あり 別紙報告一覧確認】

以下により、日別要員配置計画を策定。

- 1 平常期における時間帯別の業務量に対する配置人員数が適正かを確認し、期間中の増加業務量に対する時間帯別必要人員数を検討。
- 2 予測業務量及び1個当たりコストを意識して次の事項を考慮して内務要員配置計画を作成。
 - (1) 直近の歳暮期、繁忙期の評価反省を踏まえ、効率的なオペレーション計画を策定。
 - (2) 時間帯別の処理可能個数、運送便到着時刻の波動等を踏まえ、結束時間内に処理完了させる。
 - (3) 日別業務量実績が計画から下振れしたリスクを想定し計画を策定。
 - (4) 作業統括責任者による業務量や作業状況に応じた適切な指示及び他部（他担務）応援を積極的に実施することで、生産性を向上させ、短期労働力の要員確保数を抑制。

第3 適正な要員配置に向けた取組（外務）

【様式2 報告あり 別紙報告一覧確認】

以下により、日別要員配置計画を策定。

※ 旧集配センターを含め様式2で報告。

- 1 前年度（お中元・お歳暮）の「計画段階」及び「計画と実績との差異」による生産性（コスト）・品質等にかかる改善点と対応策を予め整理した上、計画を策定。
- 2 集荷・取集の見直しに伴う要員配置の見直し（集荷・取集コース・作業時間の減、配

達リソースの確保等)を確実に実施し、超勤を削減。

- 3 二輪・四輪の一体運用による相互応援を推進。
- 4 上記1及び2を反映し、日別予測業務量に基づき平常配置で処理できない日について、オーバーフローに対し、最も安価な方法での対応を検討。

特に、上記2の集荷・取集の見直しによる効果は確実に要員配置計画に反映。

なお、増配置労働力は荷物等集配委託(個建制による契約が基本)を優先し、繁忙期の予想個数を踏まえて改めて労働力確保を要請。確保できない場合は、1個当たりコスト等を考慮して、超勤又は短期アルバイト(訓練・リース費用等含む)の増配置で対応。

第4 時間外労働時間の抑制

- 1 通集配区等の全労働力による配達応援体制の整備
下1号便の小物・薄物の巻取りだけではなく、班長等は下2号便で到着したゆうパケット、小物・薄物ゆうパック、夕方・夜間の再配達分や受託者のオーバーフロー分を適切な応援指示により対応。
- 2 通集配からの混合応援により、超勤を削減。
- 3 特に、配達のパーク日(7/1)については、上記1、2の取組の他、配達希望日・配達希望時間帯の指定の有無や以降出しゆうパックを確認し、事前に優先順位を付けた処理体制を整備。

第5 車両借上費の抑制

既存の配備車両及び特別更改予備車を最大限活用するとともに、車両取集管理システムを活用し、低稼働車両の抽出及び既存車両の状態確認(高額修理申請の進捗状況確認等)を行い、真に必要な車両数を算出することで車両借上費を抑制。

なお、車両の借り上げについては、本社の承認が必要となるため、必ず借り上げられるとは限りません。

また、借上車両数を必要最低限とし、一時的に部外に借りる駐車場の費用を抑制。

第6 輸送関係

パレット内充填率、運送便への積載率を高め、臨時運送便を抑制し、以下の項目に留意し、運送費を抑制。

- 1 大口顧客と調整を行い、差出し又は集荷の時刻を繰り上げ。
- 2 送達日数の余裕承諾をいただけるよう調整。
- 3 輸送容器へは在裡の個数が増えるよう積み込む。具体的な積込方法は別添2「輸送容器への積込みのポイント」のとおり。
- 4 ゆうパックの積載
 - (1) 地域間については2mパレット(鉄製Ⅲ型、Ⅳ型、Ⅴ型及びロールボックス(L))の使用を徹底。
 - (2) 地域内については可能な限り2mロールパレット(鉄製Ⅲ型・Ⅳ型及びⅤ型)を使用。
- 5 臨時便を開設する場合は開設ルールに基づき、関係地域区分局と事前に調整の上、輸

送情報システムにより支社の承認(事前・事後)を受ける。

第7 施設・機械関係

- 1 策定した今期お中元期の業務計画及び日別・時間帯別予測個数を基に、真に必要な期間・スペースのみ早期に確定させ部外施設を借り入れることで、部外施設借入費を抑制。
- 2 小包区分機については、時間帯別の稼働計画を作成し、処理個数に応じたシュート割や要員配置の見直しを行い、ゆうパックを可能な限り機械処理し、手区分を減らすことで経費を削減(小包区分機配備局に限る)。
- 3 小包区分機安定稼働に向けた取組(小包区分機配備局に限る)
 - ・噛み込みが懸念される小包(梱包用紐、米袋等)供給時、トレーの使用を徹底。
 - ・異物(ゴミ)の滞留によるセンサーの遮光や残留小包の即時発見のため、小包区分機及び周辺の清掃を徹底。システム・機械(機器)マニュアル(機械(機器)編【規程Naviコード：20318】に従って日常点検を実施。
 - ・日常点検時の小包区分機の異音等、異常箇所を早期に修繕し区分機の安定稼働を確保。
 - ・予備部品の在庫不足が見込まれるものは早急に自局発注。
- 4 手区分作業(保冷ゆうパック作業含む)について、ローラーコンベア等を活用し生産性を向上。

V 品質の向上

第1 誤配達・誤転送・誤返還(三誤)

- 1 配達資料(転居情報、指定場所配達等)は常に現行化し、情報共有するとともに、出発準備の際に確認。現行化されていない(手書き含む)原簿がある場合は、速やかに新配達総合情報システムに入力し配達原簿の現行化を実施。
- 2 対面配達時には、「1個(通)ずつ 読んで呼称後 印影確認」による基本動作を徹底。
- 3 短期に契約する期間雇用社員又は集配受託者(契約者又は代行者)に対し、配達先がはっきり分からない場合は、自分だけで判断せずに、郵便局の精通者に確認することを周知。
- 4 指示文書:「2020-要品※(2020. ※. ※)2020年度集配品質向上に向けた取組」別紙1を参考に管理態勢の強化、未然防止の取組、三誤発生時及び再発防止の取組みを実施。

第2 配達品質向上(三誤以外)

ゆうパック、ゆうパケット等の増加に伴い、特に次の項目について注意し、品質維持・向上に対し取り組む。

- ・大型郵便物(ゆうパケット含む)等の受箱(差入口含む)への無理やり投函
- ・在宅時の持戻り、在宅中に指定場所に配達
- ・不在配達通知書、指定場所配達通知書等の記載漏れ及び誤記載

第3 配達希望日・配達希望時間帯の遵守

1 配達局におけるゆうパックの取扱い

- (1) 到着処理時に、ゆうパックラベルの配達希望日・配達希望時間帯欄を黄色マーカーチェックにより確認。
- (2) 配達希望日及び配達希望時間帯の別に、屋内作業用ロールパレット等へ保管。
- (3) 局長又は管理者は、確認責任者及び確認時刻を指定し、7/1(水)から7/31(金)までの間は、毎日、指定した時刻に、確認責任者が配達希望日及び配達希望時間帯の別に保管されていることを確認。
- (4) 内務担当者から配達担当者へは直近の配達便で配達を行うもののみ交付し、各担当者は配達希望日及び配達希望時間帯を確認するとともに、配達担当者は、都度入力を徹底。

なお、配達日において配達希望日及び配達希望時間帯が異なるゆうパックについては、内務担当者に返却。

- (5) 配達担当者は、道順組立時及び配達直前に配達希望日・配達希望時間帯欄の確認(配達直前には、配達証の希望日時欄にレ点チェック。)
- (6) 特に夜間帯の遵守率向上に向け、不在持戻り削減のための早い出発や昼間帯から応援等を実施。

2 以降出しゆうパックの早配防止

- (1) 以降出しゆうパックを取り扱う各局は、以降出しゆうパックのみの輸送容器の作成、別保管を徹底。

- (2) 引受局は、百貨店等の出荷拠点作業責任者に以降出しゆうパックのみの輸送容器の作成を繰返し要請。
- (3) 差立時は、輸送容器4面に「〇月〇日以降配達」と表示し、送達日数を踏まえ、安価な輸送手段で差立。なお、他地域宛てに差立てる場合は、輸送情報システム(お知らせ欄)に「以降出し」と入力。
- (4) 配達局は、ゆうパックラベルの配達開始日を確認(マーカーチェック)。
- (5) 転送時は、ゆうパックラベルに別添3「以降出しゆうパックの注意喚起表示」を貼付してケース納入し、輸送容器に「以降出しゆうパック在中」と表示して配達開始日に配達局に到着するよう差立。
- (6) お中元ゆうパックに関する注意点(旧集配センターの送付等の処理を含む)を下記、郵便イントラより確認し、社員指導を実施。

ポータルサイト - 郵便イントラ - 4. CS - 百貨店様差出ゆうパック等の事故防止

第4 接遇・マナー

お中元期に向け、「お客さま訪問マナー」、「タバコクレームの根絶」、「交通マナー」の向上に取り組む。

1 お客さま訪問マナー

- (1) お客さまと接する機会のある社員を対象に、朝礼・ミーティング時に、週1回以上、「挨拶」及び「インターフォンの押下等のお客さまお呼び出し時の動作」等について、配達時接遇基本動作、CSハンドブック及び情報紙等を活用するとともに、ロールプレイング等を実施し、配達時の接遇基本動作を指導。
- (2) 「郵便物やゆうパック等を届ける」のではなく、「まごころをお届けする」という気持ちを込め、お客さまから「ありがとう」の言葉をいただけるように取り組む。
- (3) ポータルサイトに掲載する感謝・賞賛の声を活用するとともに、朝礼・ミーティング時に社員へ周知し、好取組の横展開を実施。

2 タバコクレームの根絶

- (1) 近年の健康被害への認識により、従来よりもお客さまはタバコ臭に敏感でいらっしゃることを周知・指導。
- (2) 局外での喫煙を決して行わないようタバコを所持させない等指導を徹底。
- (3) 喫煙者では、タバコの臭いが付いているか分からないことを周知・指導。
- (4) 喫煙者自身は、自分のタバコ臭に気付きにくいことを認識させた上、出発1時間前以内に喫煙した場合は非喫煙者によるタバコ臭チェックを必ず実施。併せて、必要に応じて抜き打ちで帰局後等のタバコ臭チェックを実施。
- (5) 車両のタバコ臭を点検する際は、エンジンをかけ、エアコン等を動かした状態で確認する。

3 交通マナー

朝礼・ミーティング時に、週1回以上、CSハンドブック及び情報紙等を活用し、「常に見られている」という意識付けを改めて行った上、スピード超過等の乱暴な運転、無許可での敷地内進入及び不適正な駐車等の防止等を指導。

4 集配受託者

- (1) 集配受託者は、私たちの大切なパートナーです。日頃から、ミーティング等を活用し、集配受託者（契約者又は代行者）と良好なコミュニケーションを図る。
- (2) 集配受託者（契約者又は代行者）に対しては、項番1及び2について指導するとともに、同様の内容を従事員へ指導するよう要請。

【参考】

「お客さま訪問マナー」のロールプレイング内容及び「電話対応マナー」のポイントのほか、接遇・マナーに関する資料について、郵便イントラに掲載していますので、活用してください。

ポータルサイト - 郵便イントラ - 5. マニュアル・ダウンロード - 業務運行 - お中元期業務運行のページ

5 事故・クレーム対応体制の確立

- (1) 事故・クレーム対応責任者の指定

管理者は、事故・クレーム対応責任者を指定。

なお、指定に当たっては、日々の勤務状況を踏まえ、複数名を指定し、当該責任者が不在にならないよう注意。

- (2) 社員及び集配受託者（契約者）への周知

管理者・役職者は、百貨店等から差し出されるゆうパックの取扱いに関し、事故・クレームが発生した場合には、事故・クレーム対応責任者に報告するよう、全社員及び集配受託者（契約者）へ周知。

また、荷送人の指図によらず、郵便局（担当者）の勝手な判断でお客さま対応しないよう、併せて周知。

- (3) 事故・クレーム責任者による処理

事故・クレーム対応責任者は、ゆうパックコールセンター（引受局設置のサポートセンター等）及び管理者に報告するとともに、事故・クレームの発生原因を特定し、改善策を講じる。

第5 保冷ゆうパックの品質確保

1 保冷容器の確保

保冷ゆうパックの日別の取扱予測（引受・集荷・配達）に基づき、必要な保冷容器及び蓄冷材等を確保。

2 保冷ゆうパックの取扱状況の点検 【報告あり 別紙報告一覧確認】

- (1) 自主点検

温度管理責任者（部長）は、毎月10日（当日が土曜日、日曜日又は休日の場合は翌営業日。業務繁忙等やむを得ない場合は20日。）までに自主点検を実施し、不備事項があった場合は、速やかに是正し、不備内容及び是正状況を「チェックシート」に記録。

※ 旧集配センターは、受持局の管理者又は旧集配センター常駐の管理者が実施。

※ 旧集配センター統合局及び旧集配センターマネジメント統合局は、自局で実施。

（自局で実施できない場合は、受持局と連携して実施。）

- (2) 定期点検

温度管理責任者（部長）は、「保冷設備の点検及び温度点検基準」に基づき、毎月10

日(当日が土曜日、日曜日又は休日の場合は翌営業日。業務繁忙等やむを得ない場合は20日。)までに定期点検を実施し、点検表に記録。

- ※ 繁忙期のみ使用する冷蔵庫等の点検漏れに注意。
- ※ 旧集配センターの保冷設備等も漏れなく点検。
- ※ 旧集配センター統合局及び旧集配センターマネジメント統合局は、自局で実施。(自局で実施できない場合は、受持局と連携して実施。)
- ※ CRB、チルドコンテナについては四半期に1回、必ず法定点検を実施し、「点検整備記録記録表シール」に記録。

【第1四半期の一斉点検実施日】関連文書：2019-日輸送 0281 (2020. 3. 24)		
	第1回	最終
一般局	5/16(土)～5/17(日)	6/6(土)～6/7(日)
地域区分局	5/16(土)～5/18(月)	6/6(土)～6/8(月)

注 未点検の場合、一般局は点検未実施の紙片を貼付した上、地域区分局に送付。
地域区分局では点検が完了するまで差立禁止。

(3) 支店統合局(窓口セグメントを含む。)の点検

- ア 支社社員(品質・損益改善指導専門役)が6/5(金)までに臨局し、『チェックシート』に基づいて実施します。
- イ 不備事項を指摘された場合、速やかに是正し、(支社社員(品質・損益改善指導専門役)が6/12(金)までに再度臨局し、是正状況を確認します。)
- ウ 不備事項を指摘された場合、速やかに是正し、温度管理総括責任者(郵便局長)又は温度管理責任者(部長)は、不備事項指摘日の1週間後及び2週間後の2回、是正状況を確認。

(4) 旧集配センター(旧集配センター統合局及び旧集配センターマネジメント統合局を除く。)の点検

- ア 受持局の管理者が6/5(金)までに「チェックシート」に基づき実施。
- イ 不備事項を発見した場合、速やかに是正。
- ウ 不備事項を発見した場合、点検者は6/12(金)までに再度臨局して是正状況を確認し、是正状況を「チェックシート」に追記。
- エ 不備事項を発見した場合、温度管理総括責任者(郵便局長)又は温度管理責任者(部長)は、不備事項発見日の1週間後及び2週間後の2回、是正状況を確認。
- オ 6/15(月)までに「チェックシート」の写し(1部)を支社(郵便・物流オペレーション部 郵便品質担当)へ送付。

(5) 旧集配センター統合局及び旧集配センターマネジメント統合局の点検

- ア 支社社員(品質・損益改善指導専門役)が6/5(金)までに臨局し、『チェックシート』に基づいて実施します。
- イ 不備事項を指摘された場合、速やかに是正し、(支社社員(品質損益改善指導専門役)が6/12(金)までに再度臨局し、是正状況を確認します。)
- ウ 不備事項を指摘された場合、速やかに是正し、温度管理総括責任者(統合局長)又は温度管理責任者(管理者)は、不備事項指摘日の1週間後及び2週間後の2回、是正状況を確認。

3 局内研修の実施

保冷ゆうパックを取り扱う社員(短期の期間雇用社員や応援等で保冷ゆうパックを取り扱う可能性のある社員を含む。)に対し、5/1(金)から6/17(水)の間、期間中2回以上「研修資料」により、次のとおり研修を実施し、訓練実施状況を「研修実施状況記録表」に記録。

また、受託者に対して、従事員へ同様の研修を実施するよう要請。

※ 「研修資料」の「共通」及び担当に応じ「内務」又は「外務」の全項目を実施。(内務と外務の両方を担当する社員については、「共通」「内務」「外務」の全項目を実施。)

※ 別冊20保冷ゆうパック温度管理マニュアル【規程Naviコード：20038】に基づく、四半期に1回以上の研修については、第1四半期分を本研修に代えることが可。

4 「チェックシート」等の掲載場所等

(1) チェックシート、保冷設備等の点検及び温度点検基準

ポータルサイト - 郵便 - 業務 - 郵便 業務関連 - 保冷ゆうパック関係
- 保冷ゆうパックの取扱い

(2) 点検整備記録表シール

別冊 20 保冷ゆうパック温度管理マニュアル【規程 Navi コード：20038】様式 7

第6 紛失

1 基本動作の徹底

管理者又は役職者は、外務社員に対して週1回、内務社員に対して月2回、ミーティング等でポータルサイトに掲載されている研修資料により研修を実施。

また、掲示しているポスター等による説明及びロールプレイングや唱和の実施等により、記録扱郵便物等の取扱いの基本動作を徹底。

※ 集配受託者については、契約者又は代行者を通じて全従事員への研修(週1回)を依頼。

【ポータルサイトの研修資料の掲載場所】

ポータルサイト - 郵便 - 業務 - 郵便 業務関連 - 【記録扱郵便物等紛失対策】
研修資料

2 紛失発生後の取組

記録扱郵便物等について、紛失した場合は、速やかに支社へ報告。

別冊 47 記録扱郵便物等紛失対策マニュアル【規程 Navi コード：41310】第4章

第7 汚損・破損

1 保管棚、保冷容器及び冷蔵庫等の洗浄

ゆうパックの汚損防止及び内容品の品質を確保するため、保管棚、保冷容器及び冷蔵庫等に汚れがある場合は、速やかに洗浄。

2 集荷時及び窓口引受時の取扱い

引受時の取扱いについて、別添4「ゆうパック引受時の包装確認のポイント」及び別添5「～壊れやすいものをお送りの前に梱包をご確認ください～」を活用し、関係社員に対する周知・指導を徹底。

3 汚損・破損発見時の取扱い

全社員及び集配関係受託者(契約者又は代行者)に対し、引受から配達まで丁寧に取扱い、局内作業中や配達中に汚損・破損に気付いた場合は、担当者の判断で安易な補修や配達せずに、管理者・役職者に報告の上、引受局に荷送人指図を依頼し、荷送人の指示に従って対応。

第8 放棄・隠匿事故の根絶

- 1 コンプライアンス点検等マニュアル【規程Naviコード：20440】に定める防犯点検・施策を確実に実施。
繁忙期は業務優先になり社員間のコミュニケーションが取りにくくなる場面も想定されることから、特に、経験年数の浅い社員や要支援対象者の業務遂行状況を把握し、適切な応援体制を構築し、対象者が抱える悩みや不安について情報共有し、集配育成リーダー及び班長等と協議の上、対応。
- 2 郵便物等事故申告取扱マニュアル【規程Naviコード：20089】第14条に基づく不着申告の分析を確実に実施するとともに、お客さまからの不着申告に不審な状況があれば、支社郵便・物流オペレーション部集配品質担当へ連絡。
- 3 副部長等は担当する旧集配センター（旧集配センターマネジメント統合局含む）社員に対し、週1回以上は、コミュニケーションを図り、業務運行状況を確認。

第9 輸送容器用途外使用是正の徹底

輸送容器運転管理担当者は、お中元期間中、毎日、輸送容器を用途外使用していないか点検し、用途外使用があった場合は速やかに是正。

【主な用途外事例】

- 1 物品等の保管に使用されていないか。
年賀用品の保管にロールパレット、ロールパレットケースを使用すること 等
- 2 局内作業等に輸送容器が使用されていないか。
配達区分棚の代用としてロールパレットにゆうパック等を納入すること 等
※保管用のパレットは局内作業用パレットを必ず使用し、用途外使用を是正してください。
- 3 集配業務に使用されていないか。
配達、取集及び集荷用にロールパレットケースを使用すること 等
- 4 その他、輸送の用途以外に使用されていないか。
ごみ箱の代用として輸送容器を使用すること 等

第10 誤送防止

- 1 集荷担当者は仕分けラベル発行時において、「仕分けラベルに印字された住所」と、「ゆ

うパックラベルに記載されている住所」を対査し、誤貼付防止を図る。

- 2 地域区分局の管理者または役職者は、ゆうパックの誤送が発生しやすいシュートに注意箇所を掲出、担当する社員に対し「仕分けコードの頭4桁」と「パレットのハリフ4桁」の2点を声出しをして確認のうえ積載する等の指導を行い、誤送防止を徹底。
- 3 誤送発見局は、次の区分による追跡情報の入力を徹底。

ゆうパックラベルに記載された住所に対する仕分ラベルの正誤	入力する誤送理由
正	誤送(その他の理由)
誤	誤送(仕分番号違い)

- 4 誤送されたゆうパックの発見局及び引受局は、別添6「誤送発見時の基本的な対応フロー」により取り扱う。

第11 留置・保管の確認

確認担当者を指定し、7/1(水)から7/31(金)までの間は、毎日、午前中に留置期限又は留置期間を経過したゆうパック等が保管されていないことを確認。

この際、荷送人指図が未処理となっている、長期間調査中となっている、窓口に長期間保管されている(交付等を漏らしている)ものがないかも確認。

なお、指定に当たっては、日々の勤務状況を踏まえ、複数名を指定し、当該確認担当者が不在にならないよう注意。

第12 地域内運送便の定時出発の徹底

地域区分局での処理時間を確保し、地域間運送便の遅延を防止し、サービスレベルを確保するため、一般局からの地域内上三相当便は定刻発車を徹底。

【注 意】

差立処理の遅れ又は集荷による帰局の遅れ等により、定められた時刻の地域内運送便に搭載できない場合は、当該運送便を待たせず定められた時刻に出発させる。

1 前倒し集荷、余裕承諾の取組

一般局での差立時間を確保し、臨時便開設を削減するため、差し出される荷物の内容を把握し、顧客と折衝。

2 差立時刻に間に合わない場合の対応

一般局の差立便に搭載できなかったゆうパックのうち、当日中に結束すべきゆうパックは、引受局から受持ちの地域区分局に直接持ち込む。この場合、事前に持込み締切時刻や区分方法など、必要な事項を郵便局間で調整。

第13 地域間運送便等の遅延対策

1 輸送情報システムへの遅延理由登録

台風の影響など、運送便が15分以上遅延(差立・到着)した場合は輸送情報システムに遅延理由を必ず登録。

例：台風・大雨等による渋滞、交通規制による場合⇒「気象・災害」を選択して登録

2 地域間差立便(地域区分局に限る。)

一時的な業務量増加、地域内運送便の到着遅延等が生じて、既定結末便の出発時間厳守(＝標準時刻は21時)により全国差立を徹底。

また、運送責任者は、各作業の進捗を管理し、差立作業完了確認を行い、定時出発を指示。

【注意】

差立地側の地域区分局で、全国差立遅延が発生すると、到着地側の地域区分局又は一般局では、郵便物を含め結末確保に必要な外の労力・輸送を要し、場合によっては結末が困難となるため差立地側の地域区分局は次の事項のほか、全国差立遅延が発生しないよう取り組む。

- 1 常に差出情報の収集(受持ちの一般局を含む)に努め、差出状況に応じた処理体制を確保。
- 2 地域内運送便の出発時間に遅延が生じないよう、受持ちの一般局への指導又は集荷時刻の調整を要請。

3 地域間到着便(地域区分局に限る。)

地域間運送便が遅延して到着した場合でも、定められた地域内運送便に結束するよう処理体制を確保。やむを得ず差立作業が終了しない場合は、結末便に応じた配達希望時間帯ゆうパックを抜き出し差し立て。

【注意】

- 1 地域間運送便に30分以上の差立遅れが発生すると、輸送情報システムでアラートが表示されます。到着局の発着担当者は郵便物及びゆうパックの区分担当者に連絡し、区分処理体制を確保。
- 2 到着した運送便からのパレット等の取り降ろし、郵便局内への引込み及び各作業エリアへの搬送をスムーズに行えるよう処理体制を確保。

第14 輸送容器の適正な運転管理

次の事項に留意し輸送容器の適正な運転管理を実施。

1 空輸送容器の受持ち地域区分局への速やかな回送

受持ち地域区分局でパレット等が不足している場合、輸送容器運転管理担当者は、求められた輸送容器(ロールパレット、ロールボックス、ロールパレットケース、保冷容器(冷凍ボックス含む)、冷凍用蓄冷剤等)を必要最小限の在庫を残し、余席を活用し速やかに受持ち地域区分局に回送。ただし、上三号便相当での回送は行わないこと。

- (1) 以降出しゆうパックは、極力局内作業用パレットなどに移し変えて、受持ち地域区分局の要請に応じて速やかに既定運送便の余席を活用して受持ち地域区分局に回送。
- (2) 冷凍用蓄冷剤の使用を拡大し、ドライアイス使用量の抑制に努める。

なお、冷凍用蓄冷剤(ピンク-18°タイプ・黄色-25°タイプ)は、完全凍結するまでに24～72時間程度要するため、受持ち地域区分局での凍結を基本としますが、1500Wタイプの冷凍庫配備局では極力自局で凍結させる。

2 輸送容器現在数報告の徹底

6/22(月)から7/31(金)の間は毎日(土曜、日曜及び休日を除く)11時までに輸送情報システムにより輸送容器の現在数報告を行う。報告対象輸送容器は、区分・保管に使用しているものを含め、郵便局内にある全ての容器及び大口業者等に貸出を行っている容器の総数。

第15 輸送容器への表示等

輸送容器への表示内容等は、別添7「輸送容器への表示」のとおり。

第16 優先・非優先地域別の区分

地域区分局における円滑な作業及び送達速度を確保するため、引受局では、支社又は地域区分局が指定する繁忙期における優先・非優先の区分方法を再度確認の上、差立処理を行う。

第17 フラッグの取付け

地域区分局においては、先後処理の明確化及び誤送防止を図るため、差立時及び到着時には、ロールパレット又はロールボックスへ次のフラッグを取り付ける。

1 差立時のフラッグ

到着地の地域区分局ごとのフラッグを使用。

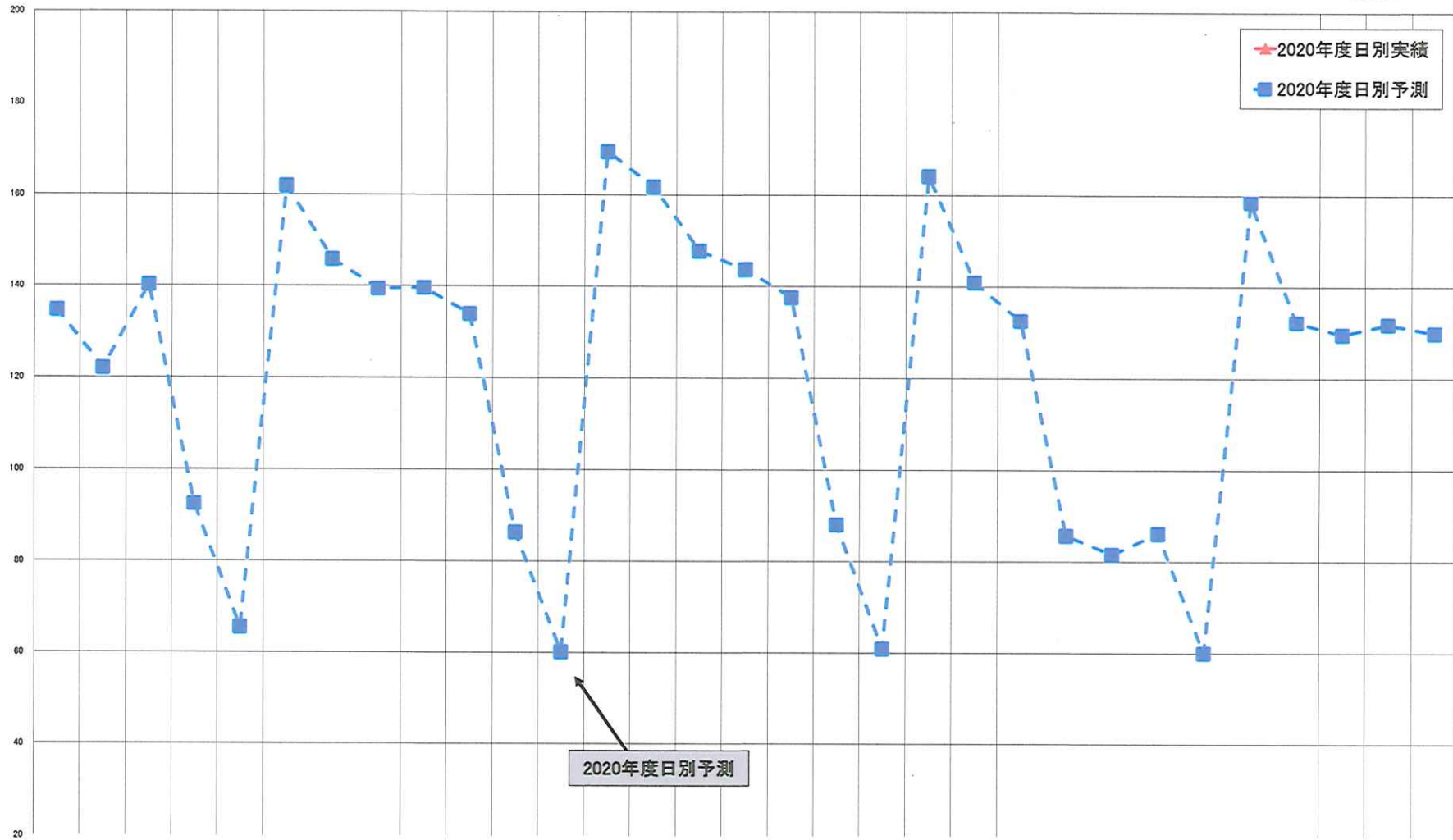
2 到着時のフラッグ

先後処理が明確となるフラッグを使用。

2020年度お中元期ゆうパケット引受個数 (7/1~7/31)

別添1

単位: 万個



単位: 万個

2020年度	月日	7/1	7/2	7/3	7/4	7/5	7/6	7/7	7/8	7/9	7/10	7/11	7/12	7/13	7/14	7/15	7/16	7/17	7/18	7/19	7/20	7/21	7/22	7/23	7/24	7/25	7/26	7/27	7/28	7/29	7/30	7/31	合計		
	曜日	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	合計		
予測	日別	135	122	140	92	65	162	146	139	140	134	86	60	169	162	148	144	138	88	61	164	141	133	86	82	86	60	158	132	130	132	130	3,764		
	累計	135	257	397	489	555	717	863	1,002	1,142	1,276	1,362	1,422	1,591	1,753	1,901	2,045	2,182	2,270	2,331	2,495	2,636	2,769	2,855	2,936	3,022	3,082	3,241	3,373	3,503	3,634	3,764	106.8%		
実績	日別																																		
	累計																																		
	日別前年比																																		
	累計前年比																																		
2019年度	月日	7/1	7/2	7/3	7/4	7/5	7/6	7/7	7/8	7/9	7/10	7/11	7/12	7/13	7/14	7/15	7/16	7/17	7/18	7/19	7/20	7/21	7/22	7/23	7/24	7/25	7/26	7/27	7/28	7/29	7/30	7/31	合計		
	曜日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	合計		
実績	日別	150	132	122	111	127	84	59	153	132	126	127	121	78	54	77	166	148	128	127	83	65	149	128	120	120	132	78	54	133	120	118	3,525		
	累計	150	281	404	514	641	725	785	938	1,070	1,196	1,323	1,444	1,523	1,577	1,654	1,821	1,969	2,097	2,225	2,308	2,373	2,522	2,649	2,770	2,889	3,021	3,099	3,154	3,287	3,407	3,525			

輸送容器への積込みのポイント



積込み手順

① 下段奥1列に積み込む！

- ・ 大きいもの
- ・ 形のいいもの(直方体)
- ・ 硬いもの

を中心に積み込みましょう。

※ 小物や袋物などは上段の隅又は小包区分機のシュート上に仮置きしておきましょう。

② 上段奥1列に積み込む！

特に、上段の上部には、

- ・ 花などの軽くて壊れやすいもの
 - ・ 箱が直方体でないもの(上部が斜め等)
- を積み込みましょう。

③ 手前の1段を積み込む！

○ 扉を閉める数cmの隙間を残して手前の面を揃えて積み込みましょう(柱の手前が目安)。

○ 下段中央に足を乗せられる隙間を途中まで残すと作業しやすくなります。

④ 手前の高さまで中央の隙間を埋める！

小さな箱や小物や袋物などを隙間を埋めるように手前の高さまで積み込みましょう。

⑤ あとは③・④の繰り返し！

手前の面を固めることを意識して積み込みましょう。

以降出しゆうパックの注意喚起表示

配達希望日
○月○日以降

このゆうパックは、
「○月○日以降配達分」
のため、配達希望日を
厳守願います。

〒 ー 郵便局

配達希望日
○月○日以降

このゆうパックは、
「○月○日以降配達分」
のため、配達希望日を
厳守願います。

〒 ー 郵便局

配達希望日
○月○日以降

このゆうパックは、
「○月○日以降配達分」
のため、配達希望日を
厳守願います。

〒 ー 郵便局

配達希望日
○月○日以降

このゆうパックは、
「○月○日以降配達分」
のため、配達希望日を
厳守願います。

〒 ー 郵便局

ゆうパック引受時の包装確認のポイント

1 破損しやすい内容品例

皿、マグカップ、コーヒーカップ、茶碗、急須、湯のみ、どんぶり、日本酒・ワイン等のビン類

2 引受時の確認事項

「ゆうパック取扱マニュアル」及び「航空郵便物等取扱マニュアル」に基づき取り扱いますが、項番1の内容品の場合は、さらに次の項目も加えて確認してください。

(1) 品名を確認の上、包装状態を確認します。

※ 次のいずれかであることをお客さまに確認します。

① 内容品相互及び外壁との間に、十分な緩衝材が入っていること。

② 内容品が完全に固定されていて、外部からの衝撃が内容品に伝わることがない状態であること。

(2) (1)で確認しても不審な点がある場合、お客さまの承諾が得られれば、開披をお願いします。

(3) 包装が十分でないと思われる場合には、補強を依頼します。

(4) 引受けの際、必ず内容品に応じた取扱注意シールを適切に貼付してください。



品名欄に注意！



① すき間にも緩衝材を入れ、全体を固定します。

② 内容品相互間には十分な緩衝材を入れます。

③ 外壁と直接接触しないように緩衝材を入れます。

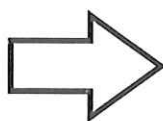
④ 緩衝材：布、丸めた新聞紙、専用包装資材など

3 取扱注意シール一覧(使用方法)

<p>お酒、ジュース等のビン入り飲料、ガラス製又は陶磁器製のビン等あるいは、これに類する形状のもの</p>	<p>リンゴ・スイカ等の果物類、鉢植えの草木等、パソコン等の精密機械類</p>	<p>左記2件以外の破損する可能性のあるもの又はお客さまからの申出に基づくもの</p>	<p>同左</p>

～壊れやすいものをお送りの前に 梱包をご確認ください～

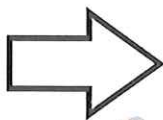
食器類
陶器類



- 内容品相互及び箱の外壁と直接接触しないよう布・新聞紙などで包み、動かないように入れてください。

- お皿は立てて入れると動きにくいです。ダンボールのすき間は新聞紙などを丸めて埋めてください。

日本酒
ワイン等
ビン類



- 衝撃吸収・破損防止加工が施されている箱に包装してください。

- 弊社では、「酒箱」、「ワイン箱」（包装資材）をご用意しておりますので、是非ご利用ください。

※ ゆうパックラベルにご記入いただく際の注意点

The image shows a Yūpakku shipping label with several fields highlighted by red boxes and arrows. The top right field contains the phone number 6183-0266-1605. The '品名欄' (Item Name field) is highlighted with a red box and an arrow pointing to it from the text on the right. Another red box highlights the '壊れやすい' (Fragile) indicator field, with an arrow pointing to it from the text on the right. The label also includes fields for recipient address, sender address, and a barcode at the bottom.

- 品名欄には、具体的な品名を記載してください（皿、コーヒーカップ、茶碗、急須、湯のみ 日本酒、ワイン 等）。

- 「こわれもの」の表示に○を記入してください。

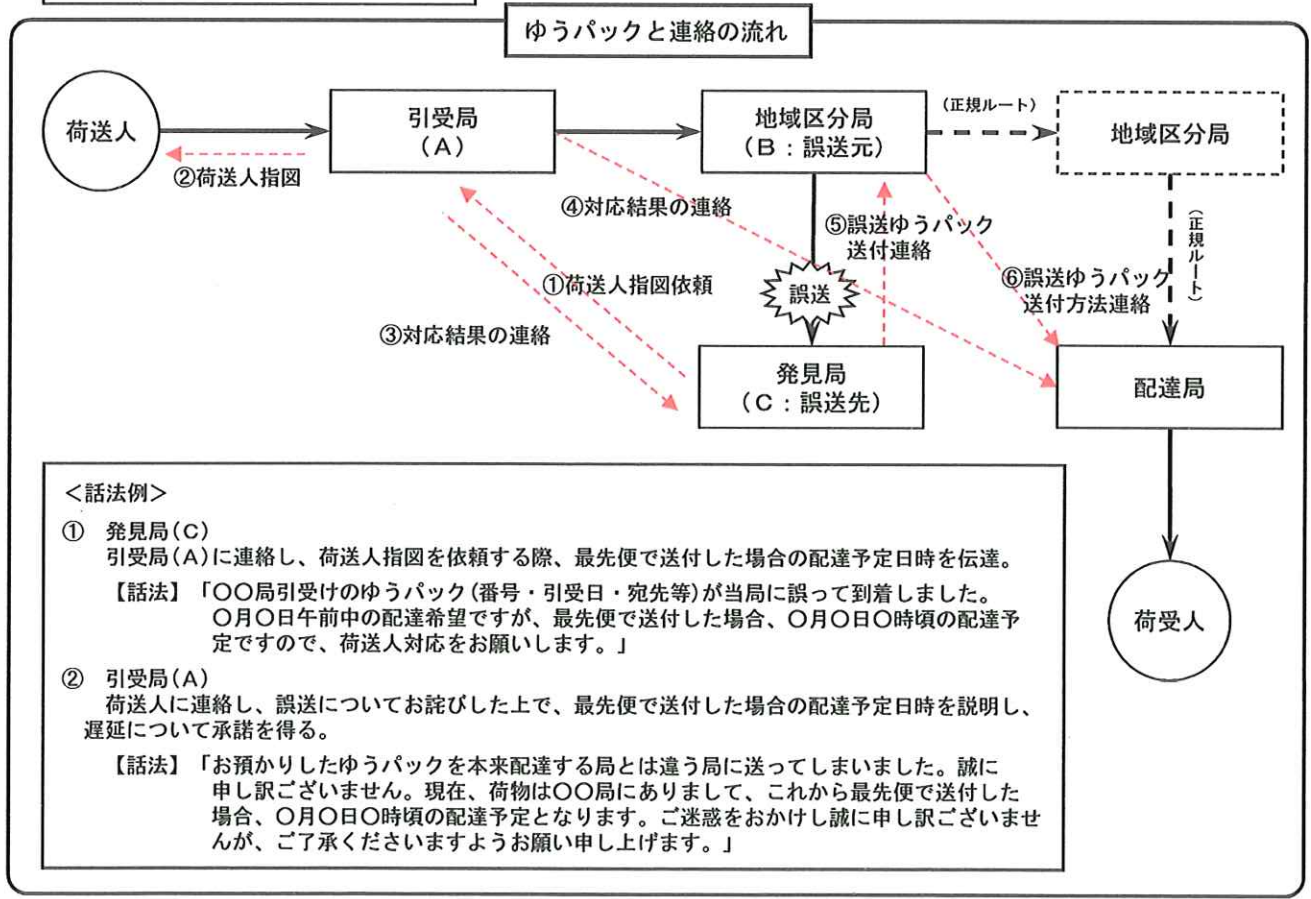
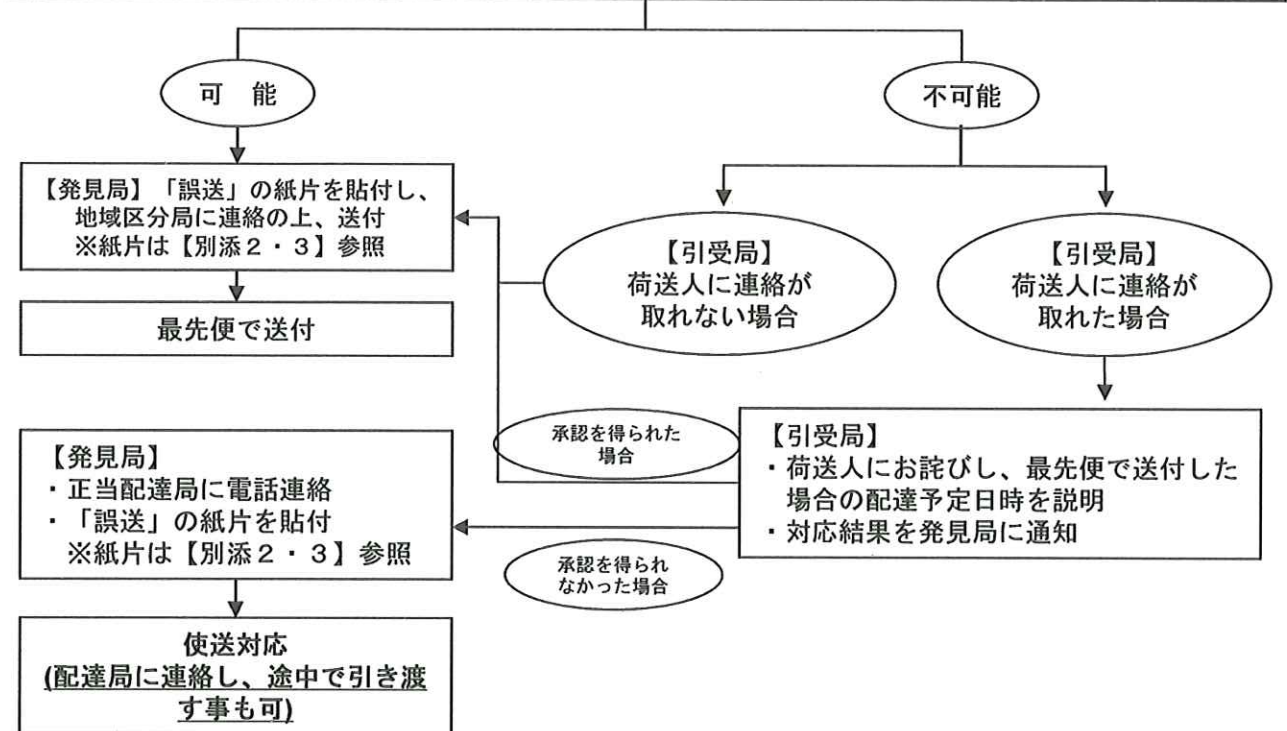
梱包が不十分な場合は、梱包の開被・補強をお願いすることがございます。

また、梱包の開被・補強に応じていただけない場合は、お引受けをお断りする場合がございますのでご了承ください。

誤送発見時の基本的な対応フロー

別添6

- 1 【発見局】誤送発見
- 2 【発見局】誤送情報の入力（速やかに）
- 3 【発見局】「毀損等事故ゆうパック記録書」の作成（事故発生元の局に送付し、荷送人対応及び再発防止を要請）
- 4 【発見局】最先便で送付した場合、荷送人が希望する配達日・時間帯までに配達することが可能か確認



誤送ゆうパックに貼付する紙片（A6サイズ）

誤送

このゆうパックは誤送されましたので、
関係局は最先処理をお願いします。

【誤送入力済】

〒 ー 局

誤送

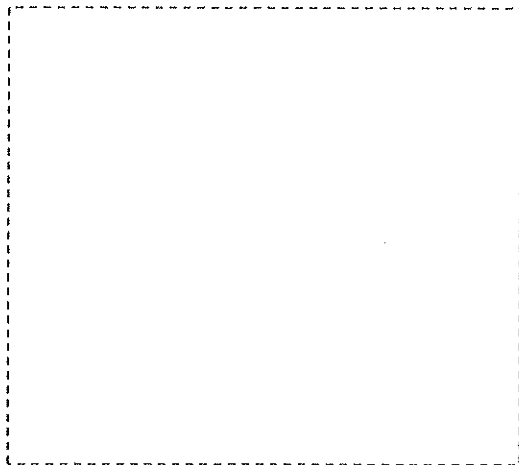
このゆうパックは誤送されましたので、
関係局は最先処理をお願いします。

【誤送入力済】

〒 ー 局

【別添3】 誤送ゆうパック在中の輸送容器に貼付する紙片（A4サイズ）

誤送



個在中

最先処理をお願いします。

No.	分類	目的	紙片の作成例	輸送容器への表示位置
1	非優先地域	地域区分局における結束の確保のため、非優先地域宛てのものを識別する ※非優先地域のうち、 ・その他宛 …… 「非優先」 ・自地域宛 …… 「自地域」	非優先	自地域
2	仕分ラベル未貼付	仕分ラベルが貼付されていないものを識別する	仕分コードなし	上段外側扉面及び票札付近 
3	保冷車により運送する冷蔵ゆうパック	ロールパレット等に積載した上で保冷車により運送する冷蔵ゆうパックで、車両から降ろした際に冷蔵扱いであることを識別する	冷蔵 在中	
4	誤送	誤送されたゆうパックが積載されていることを識別する ※誤送されたゆうパックには誤送紙片を貼付 	誤送 5個在中	
5	個別対応	不結束、交通渋滞等の発生により、到着局における優先処理を依頼する	交通渋滞により遅延したものですので、最先便での処理をお願いします。	
6	航空危険物対策	航空危険物在中ゆうパックが積載されていることを識別する ※ロールパレットケースには航空輸送禁止シールを貼付 	航空危険物有	
7	以降出し (ドライのみ)	百貨店等が差し出す「〇月〇日以降配達」等の指定があるゆうパックの早配を防止する	〇月〇日(〇)配達希望以降出し 在中	中棚及び票札差しのある面の確認しやすい位置  外側4面 ※用紙が濡れぬよう四隅をガムテープ等で貼り付ける 
8	運送便への誤搭載防止	宛先等を分かりやすくすることにより、ロールボックス等(ゆうパック納入容器)を運送線路別に間違いなく並べ、運送員の誤搭載防止を図る(地域区分局間のみ)		ロールボックス(L)：扉前面の中間バー中央 ロールボックス(S)：荷物積込み口を正面とし、右側面中央 ロールパレット：票札下部 CRB：扉面中央付近 チルドコンテナ：票札下部

※紙片は全てA4サイズ