

郵便局窓口における業務処理実態把握調査

1 趣旨

現場実態に合わせた要員算出の議論の前提として、本社指示により郵便局の実態把握調査を実施する。
 なお、今後は毎年調査を実施し、リアルタイムに実態を把握していく予定。

2 実態把握調査の概要

①「単位時分調査」及び②「活動時間調査」の2種類の調査を本社の指定する局数に対して実施

項目	①単位時分調査	②活動時間調査
内容	商品・サービス別に、事務処理1件あたりの時分（能率）を把握するための調査	郵便局窓口における1日の各種活動（お客さまとのやり取り、朝礼・ミーティング、自局研修、電話対応、文書処理、日締処理、各種検査・監査、共通業務等）の活動時間を把握するための調査
調査日	10月～11月の非営業日 2人局 1日間 上記以外の局 1日又は2日間	10月～11月（予備2月）の営業日 2人局・3人局 1日間 上記以外の局 連続する2日間
対象局数	2局（全国30局）	11局（全国215局）
方法	<ul style="list-style-type: none"> ○ 窓口社員1人につき、支社・本社から派遣する調査員1人を配置し、窓口業務の各種取扱いについてストップウォッチにより処理時間を計測 ○ 全対象局で同じ条件で計測できるよう予めシナリオを作成 支社・本社社員がお客さま役となり、シナリオに沿って窓口社員が業務を実施 ○ 本調査方法は営業時間中の実施が困難であるため、非営業日に各端末のテストモードを活用して実施する予定 ○ 社員に対するヒアリングを実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 管理者を含む窓口社員1人につき、支社・本社社員から派遣する調査員1人を配置し、各種活動時間について計測 ※ 一部、調査員として外部委託を活用 ○ 社員に対するヒアリングを実施

3. 調査対象局

(1) 単位時分調査 2局

地区連絡会	部会	局名	調査日数	調査日
魚沼	中魚沼東	魚沼吉田	1	10/17(土)
中信	松本西	梓川 ※1	2	11/28(土)~11/29(日)

(2) 活動時間調査 11局

ブロック 地区連絡会	部会	局名	調査日数	調査日
長野	埴科	千曲 ※1	2	11/5(木)~11/6(金)
上越	頸城北	潟町 ※1	2	11/10(火)~11/11(水)
中越南部	刈羽南	新道	1	10/14(水)
中越南部	長岡西	長岡イオン ※2	2	10/12(月)~10/13(火)
中越北部	三加	西加茂	2	10/19(月)~10/20(火)
北信	長野北	長野旭	1	10/9(金)
北信	長野西	鬼無里 ※3	1	10/6(火)
北信	飯山	外様	1	10/9(金)
東信	上田東	上塩尻	1	10/14(水)
中信	北安	松川 ※1	2	10/22(木)~10/23(金)
中信	木曾	三岳 ※3	1	10/21(水)

※1 …… コンサルタント(涉外)配置局

※2 …… 商業施設内局

※3 …… 集配センター統合局