

<b>交渉情報</b>	<b>NO.72</b>	日本郵便(株)信越支社
JP労組 信越地方本部	2021年1月5日	添付資料:7枚

「金融渉外のマネジメント体制の強化に向けたコンサルタントの  
 配置拠点の見直しに関する具体的要員措置計画」に対する  
 地方交渉の整理について

【関連情報】 信越地本第 46 号 (2020. 12. 18)

地方本部は、12月18日(金)に「金融渉外のマネジメント体制の強化に向けたコンサルタントの配置拠点の見直しに関する具体的要員措置計画」の提示に対する意見表明を、日本郵便(株)信越支社に提出し、以降交渉を重ねてきました。

本日1月5日(火)、別紙をもって地方整理をはかりましたので周知します。

最終整理にあたり、信越支社経営管理本部・宮澤副本部長より「金融渉外マネジメント体制の強化に向けたコンサルタントの配置拠点の見直しに関し、11月30日(月)に本社・本部間で実施計画を説明し、地方段階においては12月10日(木)に具体的要員措置計画を提示した。これに対し、JP労組信越地方本部から12月18日(金)に意見表明をいただき、本日までの間、短期間であるが、窓口で精力的に交渉を行い、大綱整理の運びとなった。感謝申し上げます。昨年来のかんぽ問題を受け、コンプライアンスの徹底、募集品質を確保したお客さま本位の業務運営の実現は、今後かんぽ営業を行うためには必要不可欠であり、そのために金融渉外マネジメント強化を進めているところ。現在、専担の金融コンサルティング部長が配置されていない局については、窓口業務の運行や窓口社員の指導・育成との両立の観点で課題があるため、専担の金融コンサルティング部長を配置し、コンサルタントへの指導・育成をし、マネジメントの強化を行っていきたい。今後、地方段階で整理された内容を踏まえ、社員への説明をしっかりと行い、4月1日の集約実施に向けて取り組んでいく。いずれにしても、円滑な実施のためには、組合員の皆さまの協力が必要不可欠。労使一体となって一致協力し、取り組んでいきたい。引き続きの協力をお願いします。」と決意が示されました。

地方本部を代表して花見副執行委員長から、「かんぽ不適正契約問題に関わる特別調査委員会からの指摘事項等を改善していくためには、体制の変更とともに、その体制下でどのようなマネジメントを展開していくのかが重要である。マネージャーに求められる「質」は極めて高いということを改めて認識し、今後の施策実施状況について注視されたい。なお、本件の実施にあたっての丁寧な社員説明、フォローについて確実に実施すること、また今後の対応としてエリアコンサルタントを含めた全体的な営業戦略について早期に示すことを併せて要請する。」との考え方を示しました。

次頁以降に要求内容（下線部）と支社回答のポイントを記します。全体の要求・回答は別紙を参照願います。

今後は、以下のスケジュール（支社資料①参照）で支部段階に移行しますが、地方本部においても、要員協議の扱いについて支社対応を行っていくこととします。

## 記

### 1. 労使対応

支部労使委員会窓口

- (1) 該当支部 新津・西蒲原・三条・上小・佐久・諏訪
- (2) 期 間 2021年1月14（木）以降、1月28日（木）まで

### 2. 社員周知

2021年1月14日（木）～1月28日（木）まで

### 3. その他

- (1) 労使対応については、社員周知と同時並行で実施「可」としました。
- (2) なお、社員周知は、管内の渉外局（エリアマネジメント渉外局含む）において行われますが、今回の具体的要員措置計画は該当局のみの実施であるため、異動等については発生しませんのでご承知おき願います。
- (3) 配転一時金については、支社資料②を参照願います。

以 上

## 「金融渉外のマネジメント体制の強化に向けたコンサルタントの配置拠点の見直しに関する具体的要員措置計画」の意見表明に対する回答（ポイント）

(項番1)

本施策における集約対象局の選定理由について明らかにすること。また、集約後における収益の見込みや効果等について明らかにするよう、求めたことに対し支社は、

かんぽ不適正契約問題を受け、特別調査委員会からの指摘等を踏まえ、営業マネジメント等を抜本的に見直すこととしている。本施策は、金融渉外マネジメント体制強化のため実施するもの。なお、集約対象局の選定にあたっては、信越独自の地域事情を踏まえ、募集品質維持と収益性の観点から比較的人口が多く市場性が高い地域を基に、局間距離等を考慮し選定した。集約することにより、より多くのお客さまへ総合的なコンサルティングサービスを提供することができ、結果、収益性が高まることを想定している。

また、専担部長がコンサルタントに対し、きめ細やかな指導・育成を行うことにより、コンサルタントの専門性が高まり、お客さまのご意向に沿った商品提案ができると考えている。としています。

(項番2)

当該地域のお客さま等への周知方法について、具体的方策を示すよう、求めたことに対し支社は、

お客さまサービスに支障がないよう、被集約局および被集約局近隣局の窓口で周知文を掲出するとともに、集約により受持局等が変更となるお客さまに対しては、その旨の案内文を郵送することを検討している。また、受持局異動等の取扱いについては、本社からの指示に基づき別途対応する。としています。

(項番3)

集約後における営業エリアについては広範囲となり、サービスレベルの低下が危惧されることから、その維持等について具体的方策を示すこと。また、訪問先への移動時間が伸びることにより、交通事故等のリスクが高まることが想定される。業務上必要となった場合の最寄りの郵便局への立ち寄りや、休憩所の確保等について具体的対策を示すよう、求めたことに対し支社は、

お客さまのご要望に沿った対応を確実にを行うとともに、場合によっては、近隣郵便局へ案内する等、各郵便局との連携によりサービスレベルを低下させないよう対応していく。としています。

なお、業務上必要となった場合の最寄りの郵便局への立ち寄りや、休憩所の確保については、実態を踏まえた上で、本社へ要望する。また、災害等の緊急事態（交通事故や体調不良等含む）発生時には、最寄りの郵便局へ立ち寄るよう指導する。ことで整理をはかりました。

(項番4)

被集約局近隣地域のエリアコンサルタントについて、人材育成等の具体的方策を明らかにするとともに、今後のエリアコンサルタントの働き方について考え方を示すよう、求めたことに対し支社は、

エリアコンサルタントが抱える営業・業務等の悩みや不安を解消することを目的として2020年8月から実施している「タブレットミーティング」では、現在の取組事項の確認や他局コンサルタントの取組状況の共有化をはかっており、今後も継続することで、被集約局近隣地域のエリアコンサルタントを含めたエリアコンサルタントのスキルとモチベーション向上にもつなげていく。

また、地区連絡会と連携の上、総合的なコンサルティングサービスの提供に向け、指導・研修等を実施していく。

なお、今後のエリアコンサルタントのあり方等に関しては、本社における検討状況を踏まえて、別途示す。としています。

(項番5)

窓口営業部における後方事務等については、金融コンサルティング部へ順次移管するとしているが、集約先の窓口営業部の業務負担も今後増加することが見込まれる。想定される業務量および現在の要員状況を明らかにするとともに、内務事務の最適化をはかるよう、求めたことに対し支社は、

集約後における集約局窓口営業部のコンサルタントに係る業務量は、現在の積極的な営業を控えている状況を考慮すると、大幅に業務量は増加することは想定していないため、要員事情には変更はないと考えている。としています。

なお、集約後または、実質的な営業再開以降の業務量の状況等を定期的把握の上、要員等も含めた必要な措置を講じる。との回答を引き出しました。

(項番6)

金融コンサルティング部長のマネジメント体制のあり方について考え方を示すこと。また、専担の金融コンサルティング部長未配置局における、マネジメント体制の課題等について明らかにするよう、求めたことに対し支社は、

総合的なコンサルティングサービスの実現に向けて、金融コンサルティング本部長、金融コンサルティング部長それぞれの役割を明確化し、コンサルタントを指導・育成する体制を構築している。一方、専担部長未配置局については、局長または窓口営業部長がコンサルタントの指導・育成を行っており、窓口業務や窓口社員の指導・育成との両立が課題であると認識している。

管理者に対するマネジメント研修について今年度は、コンプライアンスの徹底、営業プロセス管理等に関する研修をそれぞれ実施してきた。今後は、コーチングをテーマとした研修を予定している。としています。

(項番 7)

集約により営業エリアが広範囲となるが、現在、コンサルタントの機動車配備は 50CC が多いことから、軽自動車の増配備等、現場意見を反映させた上で、必要な措置を講じるよう、求めたことに対し支社は、

営業エリアが広範囲になること、また豪雪地等の地域事情を考慮し、現場の要望を踏まえて、信越エリア全体の車両管理状況を確認した上で、可能な限り対応していく。との回答を引き出しました。

(項番 8)

集約先における機動車の駐車スペースや社員のロッカー等について、現在の状況を明らかにするとともに、不足することがないように万全な環境整備を講じるよう、求めたことに対し支社は、

集約後における集約局の状況は、6局中4局については、二輪車を保管するため軽四輪を郵便局所外へ確保する必要があり、2局についてはロッカーの増配備等が必要。いずれも業務に支障を来さないよう、関係郵便局と連携し準備状況を確認した上で、万全な体制で取り組む。としています。

(項番 9)

集約に伴う備品類の確保や移動等については、事前にスケジュール等を示すとともに、期間を十分に確保した上で、事故等がないよう万全を期すよう、求めたことに対し支社は、

集約に伴う備品類については、不足することがないように確保していく。また、その移動等については、あらかじめスケジュールを現場に示した上で、準備状況等を確認し、業務に支障を来すことがないように、安全面も含めて万全を期していく。としています。

(項番 10)

本施策の実施計画および要員措置計画について、対象社員一人ひとりに丁寧に説明し、理解・浸透をはかるよう、求めたことに対し支社は、

対象社員への説明・意向等の確認は、当該局の管理者が実施するため、理解・浸透をはかるよう丁寧に説明するよう指導する。としています。

なお、社員の意向については、本人の希望を聴取し、十分な対話を実施した上で配置していく。との回答を引き出しました。

(項番 11)

支部段階において、意思疎通の時間を十分確保した上で、課題解決に向け丁寧な対応をはかるよう、求めたことに対し支社は、

支部段階における意思疎通については、地方段階で整理した内容を踏まえ、支部労使委員会の窓口において、十分な意思疎通を行うと。なお、課題等がある場合には、その解決に向け、真摯に対応するよう指導する。としています。

(項番 12)

集約後は、窓口営業部も含めた業務運行状況等の検証を行い、課題等について、現場意見を反映させた上でスピード感を持った対応をはかるよう、求めたことに対し支社は、

集約後は、集約局の金融コンサルティング部および窓口営業部、被集約局の窓口営業部の業務運行状況等を定期的に確認した上で、把握した課題等については、要員措置等も含めて改善に向けて取り組む。との回答を引き出しました。