

「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

(J P 労組)

要 求	回 答
<p>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こと。</p>	<p>1 昨年の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、お客さまからの信頼回復に向け取り組んでいくため、営業目標の体系や水準、営業マネジメントを抜本的に見直すとともに、営業スタイルやそれらを踏まえた営業手当や研修制度も見直すこととしています。</p> <p>本施策は、金融渉外マネジメント体制の強化のため、専担の金融コンサルティング部長（以下、「専担部長」と言う。）によりコンサルタントの指導・育成を行う体制を構築する必要があることから、近接する渉外局のコンサルタントを、営業エリアを含めて集約するものです。</p> <p>集約対象局の選定にあたっては、政令指定都市や都市部と山間地域が混在する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、局間距離や局舎スペース等を考慮し選定しました。</p> <p>市場性が高い地域に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、その結果、収益性が高まることを想定しています。また、専担部長がコンサルタント一人ひとりに対して、きめ細やかな指導・育成を行うことにより、社員が専門性を高め、お客さまのご意向に沿った郵便局の商品を自信をもって提供できるものと考えています。</p>

<p>2 当該地域のお客さま等への周知方法について、具体的方策を示すこと。</p>	<p>2 集約後、これまで被集約局をご利用いただいたお客さまへご不便をおかけすることのないよう、まず被集約局及び被集約局近隣の郵便局窓口に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ます。</p> <p>なお、今後必要となる具体的な受持局異動等の取扱いについては、別途、本社からの指示に基づき対応します。</p>
<p>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。</p> <p>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こと。</p>	<p>3 集約局の営業エリアが広範囲となることにより、お客さまへご不便をおかけすることがないよう、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、近隣郵便局へご案内する等、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きます。</p> <p>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、防犯上の観点から、直ちに認められるものではありませんが、実態を踏まえた上で、要検討課題として本社へ要望します。</p> <p>なお、災害等の緊急事態発生時には社員の安全確保が最優先であることから、最寄りの郵便局へ立ち寄るよう指導します。</p>
<p>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こと。</p>	<p>4 信越エリアはコンサルタント1名配置のエリアマネジメント局が全体の約7割を占めており、コンサルタント同士で業務をフォローする体制を構築することが困難な状況にあります。</p> <p>そのため、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に、2020年8月から、エリアコンサルタントを対象とした「タブレットミーティング」を毎月定例的に開催しています。</p>

<p>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こと。</p> <p>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。</p> <p>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こと。</p>	<p>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図っており、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の向上にもつなげていきます。</p> <p>また、支社は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、コンプライアンスの徹底、募集品質の確保、お客さまのご意向に沿った郵便局の商品全般の提案スキルを付与するための指導・研修等を実施していきます。</p> <p>今後のエリアコンサルタントの働き方を含めた配置のあり方等については、本社での検討状況を踏まえ、別途、お示しします。</p> <p>5 窓口営業部で実施しているコンサルタントの取扱いに係る事務等の金融コンサルティング部への移管については、2021年度はかんぽ業務のみの実施となります。</p> <p>集約後における窓口営業部の業務量は、現在の金融商品の積極的な営業を控えている状況を考慮すると、大幅に業務量が増加することは想定していないため、要員事情に変更はないと考えていますが、集約後の業務量の変化等による業務運行の状況を踏まえ、必要な措置を講じることとします。</p> <p>6 総合的なコンサルティングサービスの実現に向けて、コンプライアンスの徹底や募集品質の確保等、コントロールタワーの役割を担う金融コンサルティング統括本部の下、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ます。</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>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こと。</p> <p>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こと。</p> <p>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こと。</p>	<p>一方、専担部長未配置局は、局長又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、窓口業務の運行や窓口社員の指導・育成との両立の観点で、その実効性が課題であると認識しています。</p> <p>そのような状況の中で、管理者のマネジメント強化のため、2020年度は、窓口機能の管理者に対しては1回、金融渉外機能の管理者に対しては3回、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実施しました。</p> <p>今後は、窓口機能、金融渉外機能それぞれの管理者を対象に、人材育成（コーチング）をテーマとした研修の開催を予定しています。</p> <p>7 営業エリアが広範囲になること、また、地域事情も考慮し、フロントラインからの要望を踏まえ、信越エリア全体の車両管理状況を確認した上で、可能な限り対応します。</p> <p>8 現在、集約局においては、駐車場、ロッカーとも不足数はありません。</p> <p>集約後の集約局6局においては、4局が二輪車を車庫内へ保管するため、軽四輪の駐車スペースを郵便局所外への確保する必要があり、また、2局がロッカーの増備等が必要となります。</p> <p>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、準備状況等を確認しながら万全を期して取り組みます。</p> <p>9 必要となる備品類は準備するとともに、移動等については、あらかじめスケジュールを示した上で、業務に支障を来すことのないよう、関係郵便局と連携し、準備状況等を確認しながら万全を期して取り組みま</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>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・浸透をはかること。</p> <p>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こと。</p> <p>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こと。</p>	<p>す。</p> <p>10 本施策における対象社員への説明・意向等の確認は当該局の管理者が実施しますが、社員の理解、協力が最も重要であることから、丁寧に説明し理解・浸透を図るよう指導します。 なお、4月1日以降の社員の所属については、本人の希望を聴取し、十分な対話を行った上で配置していきます。</p> <p>11 支部段階の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、円滑な業務運行及び集約が図られるよう、十分な意思疎通を行うとともに、課題等がある場合はその解決に向け、真摯に取り組むよう指導します。</p> <p>12 集約後は、定期的に集約局の金融コンサルティング部及び窓口営業部、被集約局の窓口営業部の業務運行等の状況を確認した上で、把握した課題等については、都度、改善に向けて取り組みます。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------