

## 集配外務実態調査の実施について

## 1 調査目的

現在の班長業務の作業実態を把握するため、集配外務実態調査（班長時間の状況に関する調査）を実施する。

## 2 調査方法

支社社員が調査員として、班長業務の調査対象者の随伴（局内作業）等により作業実態を把握する。

## 3 調査対象局等

局名	部/旧 SC
長野中央郵便局	第一集配営業部または第二集配営業部
長野南郵便局	第一集配営業部または第二集配営業部
長野南郵便局	信州新町旧集配センター

## 4 調査日

2021年5月24日（月）～5月28日（金）のうち、調査対象局と調整の上、決定。

## 5 調査対象者への事前説明

項番4により決定した調査実施日の前日までに対象局において支社社員が説明。

## 班長業務等実態調査の実施概要

## 1 目的

近年の郵便物の減少やゆうパケット・レターパックの増加、また、都市部への人口集中や地方の過疎化等、事業を取り巻く環境が大きく変化してきていることを受けて、集配業務の実態を詳細に把握するため、班長業務等の実態を調査します。

## 2 調査概要

支社社員が調査員として局内作業に随伴し、班長(調査対象者)としての1日の業務内容を調査します。

## 3 調査対象者

貴局で選定した班長(センターリーダー)。

## 4 調査内容

調査員が、調査対象者の「郵便局内作業開始(着手)から郵便局出発前まで」及び「帰局後から作業終了まで」に実施した郵便局内での全ての作業について、別添に基づき、作業項目ごとに、その発生頻度、所要時間等を調査します。

なお、調査の範囲は、班長が局内で行った全ての作業内容及びその処理に要した時間とします。

※ センターリーダーについては、班長業務に加えて、センターリーダーとして班長業務とは別に実施している業務も調査します。

## 5 留意事項

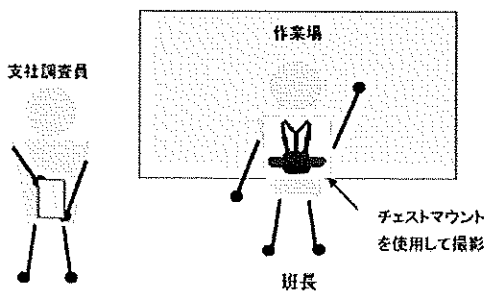
各作業の手順や車両の日常点検等は、各種マニュアルや法令等に沿って実施してください。

## 6 調査方法

局内作業中、調査員は調査対象者の作業内容を様式に記入します。

また、調査精度を上げるため、調査対象者にビデオカメラを装着させ、撮影した映像により調査内容を補完します。

## 【調査イメージ図】



班長業務等実態調査 調査内容

1 日々発生する班長業務

項目	時間別	班長業務	項目	時間別	班長業務	
業務運行確保	午前中	出勤状況確認	安全推進	午前中	郵便体操	
		帰局状況等確認			点呼	
	午後 出発前	D O S S 入力状況等の確認		日常点検		
		区別の進捗確認		S K Y T 唱和		
	帰局後	応援体制の指示		出発時の安全訓練指導	帰局後	鍵の返納、授受
		事故郵便物の処理状況等の確認		午前中		営業情報等周知
班日誌の記入		午後 営業ミーティング				
品質維持向上	午前中	バーコード付郵便物の交付	営業推進	出発前	営業ミニロープレ	
		転居情報等周知			帰局後	携行販売商品の返納確認
		居住確認郵便物、留置郵便物の点検		営業実績まとめ		
		基本動作等確認		営業報告（局長報告）		
		接遇唱和		育成	帰局後	社員との対話
		書留授受確認		その他	—	その他
		誤区分抜出し確認			班ミーティング	
	残留確認	午後 出発前	書留査数確認指示	帰局後	残留点検の実施	
	書留等の返納状況等の確認		転居情報等の入力確認			
	残留確認		班内の整理整頓			

2 時間を掛けて実施する班長業務

業務運行確保	コストコントロール
	勤務指定表（案）の作成
	区画のアンバラ是正案策定
	通区訓練計画及びP C 操作訓練計画の策定
	標準作業、基本動作の徹底
品質維持向上	コンプライアンス指導
	誤配達等の申告取りまとめ防止対策の策定
	新規採用社員指導
	随伴指導（誤配達等）
安全推進	郵便物の放棄・隠匿防止
	S K Y T シート、危険箇所 ポイントマップ等の作成
	二輪車随伴指導
営業推進	営業推進状況の管理等
	営業目標の設定
	活動計画の策定
	顧客管理
その他	班会議
	班長会議

3 想定されるセンターリーダー業務(例)【日集配センターに限る】

業務運行	運送便との授受(到着・差立)
	持戻り郵便の処理
	集配センターの締め処理

## 調査に当たっての留意事項

## 【班長調査の対象となる調査対象者の方】

- 1 この調査により、調査対象の方の勤務成績などを評価するものではありません。
- 2 いつもどおり平常の状態（作業方法、作業速度等）で作業をしてください。
- 3 調査時における留意事項
  - (1) 調査は、調査対象者に調査員が随伴して行います。
  - (2) 調査補助用として、調査対象者にビデオカメラを装着していただきますので、作業開始前（業務着手前）に調査員に声掛けしてください。
  - (3) 調査制度を上げるため、作業を行う際は、「これから何の作業を実施するか」をビデオカメラに向かって話してください。
  - (4) 調査対象者が行っている作業が不明な場合は、調査員がその作業内容を確認する場合がありますので、適宜作業内容を伝えてください。
  - (5) 作業場所（道順組立棚）から離れる場合は、調査員に行き先と目的（作業内容等）を伝えてください。
  - (6) 郵便局内での各作業終了時等に、物数等を査数する際、調査対象者以外の方に補助者として応援していただく場合があります。
  - (7) 各作業の手順や車両の日常点検等は各種マニュアルや法令等に沿って実施してください。
- 4 その他  
調査終了後、調査員が調査対象者にヒアリングしますので、30分程度時間を確保してください。