

交渉情報	NO.33	日本郵便信越支社 経営企画本部総務・人事部
JP労組信越地方本部	2021年9月16日	添付資料:2枚

郵便局窓口における実態把握調査の実施について

【関連文書：中央総合情報日本郵便第 55 号（2021.9.9）】

日本郵便信越支社経営企画本部総務・人事部長は、本日（9月16日）「郵便局窓口における実態把握調査の実施」について地方本部に説明してきました。

1. 趣旨

郵便局窓口における「現場実態に合わせて要員算出」の議論の基となる実態把握調査を昨年度に引き続き、今年度も実施する。なお、今年度は、業務処理要素に加え、営業活動要素に関する調査も実施としています。

詳細については、支社資料を参照願います。

2. 実態把握調査の概要

(1) 活動時間調査

内容	郵便局窓口における1日の各種活動の活動時間を把握するための調査
調査日	10月～11月の営業日1日
対象局数	信越管内10局（全国で約200局）
方法	<p>○管理者を含む窓口社員1人につき、支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。</p> <p>○管理者及び社員に対するヒアリングも実施。</p> <p>※緊急事態宣言等が発令された場合は、ヒアリング調査のみに変更する場合があります。</p>

(2) 営業活動実態調査

・郵便、貯金、保険、投信、提携金融、カタログ販売、店頭販売、広告、みまもり、終活（北海道、東京のみ）の10項目について、項目ごとに分類した内容を計測調査。

3. 調査対象局

支社資料のとおり

地方本部は、調査員は全て支社社員で対応するのか。また、調査員はお客様から

見てわかるようになっているのか求めました。支社は調査員について、長野県の一部の局では外務委託をおこなうこと、また、腕章を付けているため、お客様から調査を実施していることが分かるようになっているとしています。

なお、新型コロナウイルス感染防止策で密を避けること、調査員はお客さまから見られていることを意識し調査をすることを申し入れました。

【労使対応】 情報提供