

2021年度郵便局窓口における実態把握調査の実施

1. 趣旨

- ✓ 郵便局窓口における「現場実態に合わせた要員算出」の議論の基となる実態把握調査を今年度も実施する。
- ✓ 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。
- ✓ 実施方法は、昨年度同様、窓口社員1名につき調査員を1名配置して計測する方法で実施。

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（お客さま対応、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月の営業日 1日
対象局数	信越管内 10局（全国で約200局）
方法	○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。 ○管理者及び社員に対するヒアリングも実施。 ※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。

(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。

分類		内容
事前準備		・アフターフォロー面談準備(リストの確認等) ・提案書・申込書作成・チラシの準備 ・過去購入者リストの確認 ・あいさつ状等の発送(アフターフォロー、満期案内等) 等
お客さま対応	窓口	アフターフォロー、チラシ・情報提供ツールのお渡し、ニーズ確認、商品説明 等
	局外活動	
	架電	面談アポ取得、満期案内、アフターフォロー、新商品・サービスのご案内 等
後処理		活動結果の入力、記載(個人情報同意取得記録簿、新契約システム、顧客面談記録票等)
その他		上記に分類されない営業活動

3. 調査対象局

(1) 新潟県

連絡会	局名	調査予定日
中越南部	リバーサイド千秋	10/12(火)
中越北部	八木前	10/6(水)
下越南部	万代シティ	10/14(木)
魚沼	石打	10/19(火)

(2) 長野県

ブロック・連絡会	局名	調査予定日
長野	信州中野	11/9(火)
北信	湯田中	10/21(木)
東信	浦里	11/18(木)
中信	南松本駅前	11/4(木)
南信北部	富士見	11/25(木)
南信南部	伊賀良	11/16(火)