

<b>交渉情報</b>	<b>NO.41</b>	日本郵便(株)信越支社
JP労組 信越地方本部	2021年10月4日	添付資料:6枚

「新しいかんぽ営業体制の構築に伴う活動拠点の集約に関する  
 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15号 (2021.9.16)

地方本部は、9月16日(木)に「新しいかんぽ営業体制の構築に伴う活動拠点の集約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10月4日(月)、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「新しいかんぽ営業体制の構築に伴う活動拠点の集約に関する具体的要員措置計画について、8月31日(火)に提示を行い、JP労組信越地方本部から9月16日(木)に意見表明をいただいた。それからこれまでの間、窓口において精力的に交渉を行った結果、本日、大綱整理の運びとなった。感謝申し上げます。新しいかんぽ営業体制の構築に伴う活動拠点の集約については、今月から実施する「保険専担化」や2022年4月から実施する「かんぽサービス部への兼務出向」と共に、営業体制を見直し、かんぽ生命の直接マネジメントによる保険募集の高度化を図るために実施するもの。信越地本からいただいた14項目のご意見は、今後新しいかんぽ営業体制の構築を進めていくためには、どれも非常に重要な項目であるが、特に総論の「関係する全ての社員に対して理解・浸透を図る」ことが、本施策を実施するにあたり最も重要なものと考えている。今後も、段階的な集約の実施や兼務出向後の働き方等、新しいかんぽ営業体制の構築に関する具体的な内容が明らかになっていくが、その都度しっかりと社員の理解・浸透がはかれるよう取り組んでいきたい。コンサルタント全員が安心して、働き甲斐や仕事へ誇りを持てる職場づくりができるよう、引き続き取り組んでいくが、そのためには労使が共通認識を持ち、一致協力する必要がある。引き続きのご協力をお願いする。」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、「新しいかんぽ営業体制の構築について、生命保険事業の持続性を確保する観点からその必要性については受け止めているものの、現時点においても多くの組合員が不安を抱えている状況にある。社員のモチベーションは、本施策の成否に直結するものであり、より一層の丁寧な社員対応が必要である。これから具体的な準備を進めていくに当たり、信越地本では引き続き「施策趣旨の浸透度合いの向上」「各種課題への迅速な対応」「可能な限りの組合員希望の充

足」を丁寧さの中心として組合員対応および各種協議に臨んでいくこととし、改めて支社に対し協力を要請するとともに、相互の連携により社員が丁寧さを実感できる対応となるよう格別の配慮をお願いしたい。」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、支社から示される配置案を基に、地方本部において要員協議の対応を行っていくこととします。

以 上

## 「新しいかんぽ営業体制の構築に伴う活動拠点の集約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）

本施策の実施計画の趣旨・目的および要員措置計画について、関係する全ての社員に対して理解・浸透がはかられるよう、丁寧な説明を行うよう、求めたことに対し支社は、

本施策の実施計画の趣旨・目的および要員措置計画については、まず、社員説明を行う管理者が十分に理解し、社員説明を実施することが重要。引き続き、リモート会議等を実施して管理者が十分理解できる期間を設けた上で、社員説明を実施していく。としています。

地方本部はこの間、社員説明が不足している等の実態について、支部からの報告を受け、その是正に向けて支社対応を行ってきたことから、支社に対して改めて、今後の社員説明等においては管理者自ら十分理解した上で、社員説明を行うよう求め、再度確認しました。

（項番 2）

集約先局の選定理由を示すとともに、集約後の収益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、

集約後の具体的な収益見込みについては、現時点で示すことができないとしながらも、顧客担当制を設けることで、お客さまとの日常的な接点を強化するとともに、世代をつなげることで顧客基盤の拡大をはかることをめざす。としており、その結果、事業の持続性の確保と収益改善につながる。としています。

また、活動拠点を集約し、専担部長を配置することで、コンサルタント一人ひとりにきめ細やかなマネジメントを行うことにより、専門性が高まり、より一層お客さま本位の業務運営を実践できるものと考えている。としています。

（項番 3）

今後、かんぽ営業を推進していくにあたり、支社および管理者のこれまでのマネジメントの問題点を明確にした上で、その改善に向けた具体的対応策を示すよう、求めたことに対し支社は、

不適正募集問題の要因については「かんぽ生命保険契約問題特別調査委員会」においても報告されているとおり。信越エリアにおいても、目標達成に特化した数字のみの推進管理やマネジメント等が要因であったと認識している。

この間、グループ全体を挙げて業務改善計画の実行を最重要課題として、二度と不適正募集を発生させないための募集管理体制の整備等を一定の水準まで進めてきた。

集約後においては、専担部長がコンサルタント一人ひとりに対して生命保険に特化した活動の支援をはじめとした募集品質管理等、社員に寄り添ったきめ細かいマネジメントを行うことにより、二度と不適正募集が発生させない体制を構築する。としています。

なお、管理者マネジメント等については、不適正な営業指導根絶に向けて指導を強化

することとしており、本部・本社間で再整理された、「不適正な営業指導の根絶に向けた取り組み」の対応フローを地本・支社間で確認しました。

(項番4)

本施策における活動拠点の集約は、広域の集約となる。信越エリアは山間僻地が多く公共交通機関も限られていることから、通勤に時間を要する社員が多くなることが想定される。また、冬季においては主要幹線道路が通行不能となる事例が毎年発生している。配置転換にあたっては、組合員の個別事情はもとより、通勤距離等を考慮したうえで希望充足をはかるよう、求めたことに対し支社は、

被集約局から集約先局へ異動するコンサルタント(正社員および高齢再雇用社員)については、労使関係協約に基づいて配置転換を実施する。なお、配置転換にあたっては、原則、具体的実施計画で示した活動拠点での勤務としているが、通勤が困難等、個別事情がある社員については、必ずしも希望通りにはならないとしながらも、勤務希望申出書に記載の事情や地域事情等を確認した上で、希望する勤務地へ配置転換が可能か検討することで整理をはかりました。

また、アソシエイト社員および期間雇用社員のコンサルタントについても、意向確認を行った上で、希望充足が可能か検討するとの回答を引き出し、整理をはかりました。

(項番5)

窓口社員の兼務出向の選定にあたっては、社員申告書の内容等を十分考慮したうえで選定すること。また、兼務出向先の業務内容等について明らかにしたうえで丁寧に説明するよう、求めたことに対し支社は、

内務事務社員の兼務出向にあたっては、保険後方業務に従事したことがある社員等を対象に人事異動での対応とするとしながらも、その選定にあたっては、社員申告書の内容等を十分考慮する。との回答を引き出し、整理をはかりました。

なお、兼務出向先の業務内容等については、新規受理時や保険金支払業務等の保険後方業務のほか共通事務等を想定しており、対象者に対しては丁寧に説明を行う。としています。

(項番6)

この間のコース転換を希望している社員について、年度内にその充足をはかること。特に、ゆうちょ専担で営業推進にあたってきたコンサルタントのスキルを活かすため、窓口コースへの転換を希望する社員の希望充足に配慮するよう、求めたことに対し支社は、

コース転換については、地本・支社間での整理以降、本人の適性や要員事情等を踏まえ、順次実施してきた。具体的要員措置計画における効率化協議の配置転換に組み入れ、年度内での充足は困難であるとしながらも、地本からの要求を踏まえ、引き続きゆうちょ専担に関わらず実施していく。ことで整理をはかりました。

(項番7)

兼務期間終了後のキャリアパスについて、原則として兼務出向の継続としているが、将来的に日本郵便で役職者や管理者への登用を希望する社員も存在することから、その希望充足に配慮すること。また、毎年社員申告書に基づき丁寧な対応を行うよう、求めたことに対し支社は、

兼務出向した社員が将来的に日本郵便における管理者等を希望する場合は、社員申告書により本人希望を確認の上、本人の適正や要員事情等を踏まえて人事異動を検討する。  
としています。

(項番8)

集約にあたっては、具体的スケジュールを早期に示したうえで、降雪時期等を避ける等、社員の安全に配慮したうえで実施すること。また、集約後の事務室等における、新型コロナウイルス感染拡大防止対策について具体的に示すよう、求めたことに対し支社は、

集約時期については、2022年1月中旬以降、4月1日まで合計5回に分けて実施する予定。なお、集約にあたっては、システム上移管する契約数等に一定の制限があることから、集約実施局数を平準化することとしており、現在、支社において準備作業等を進めていることから、集約時期については確定次第、別途、示すこととする。また、集約時期については、信越エリアは多雪地帯が多いため、社員の安全に最大限配慮したうえで実施する。との回答を引き出し、整理しました。

新型コロナウイルス感染拡大防止については、手洗いや消毒などの基本的な感染防止取組を継続しつつ、事務室内等における感染防止対策（アクリル板の設置等）は、局状を鑑みて対応する。としています。

(項番9)

集約先局における、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万全な環境整備を講じること。また、自家用車で通勤する社員が増えることが想定されることから、十分な社員駐車場を確保するよう、求めたことに対し支社は、

集約先局における機動車の駐車スペースについては、現在の車両配備状況や外部駐車場借入状況を確認中としながらも、今後の配備予定の車両台数等を考慮し、外部駐車場の借り入れも含めて確保する。また、ロッカー等についても、配備状況を確認した上で、不足することがないよう対応する。としています。

社員駐車場については、局によって駐車場組合等が確保されている等、状況が異なるため、支社において一括して確保することは困難としながらも、総務部等において個別に近隣の駐車場を案内するなど、自家用車で通勤する社員が不便することがないよう対応することで整理をはかりました。

(項番 10)

集約後における営業エリアについて、特に窓口サービス地域は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、信越エリアは山間僻地が多いことから、移動にあたっては交通事故等のリスクが高まることが想定される。業務上における最寄り郵便局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、

窓口サービス地域となる郵便局におけるかんぽ営業（満期契約）では、1ヵ月あたり1～2回のお客さま対応を想定している。お客さまの訪問依頼に対しては、事前に対応可能日をお知らせするなど、可能な範囲で対応する。なお、同一日内で複数のお客さまから訪問依頼があった場合については、時間調整を行う等により対応し、サービスレベルの維持に努める。

集約に伴い営業エリアが広範囲となることから、交通事故防止の取り組みについては継続して行う。なお、業務上における最寄りの郵便局への立ち寄りについては、現在、本社において検討中であるが、休憩のための立ち寄りについては、地本からの要望を踏まえ、立ち寄り先局の施設管理者の承認を得て立ち寄りができるよう、支社として検討する。回答を引き出し、整理をはかりました。

(項番 11)

兼務出向後の窓口における業務量等を明確にしたうえで、内務事務社員の計画要員について示すとともに、要員が不足している場合は必要な措置を講じること。また、集約後は、業務運行状況等の検証を実施し、課題等については、現場意見を反映させたいと確認し、対応をはかるよう、求めたことに対し支社は、

兼務出向後の窓口における業務量等については、本社において算出した上で、内務事務社員に不足が生じる場合は必要な措置を講じる。また、集約後は集約先局および被集約局の業務運行状況等を検証した上で、適切な要員配置となるよう調整するとともに、課題等については郵便局と連携のうえ解決に向けて対応をはかる。としています。

(項番 12)

営業エリアが広範囲となることから、集約先局のコンサルタントに対して軽四自動車の増配備等、現場意見を反映させたいと確認し、必要な措置を講じること。また、窓口局における機動車の配備等について具体的な考え方を示すよう、求めたことに対し支社は、

集約先のコンサルタントに対する機動車については、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も確認した上で、可能な限り対応する。

なお、窓口局における現時点での機動車の配備については、① 窓口サービス地域となる郵便局が所属する部会に対し1台配備。② ①とは別に、現在コンサルタントが配置されている投資信託取扱局に対し1台配備する予定。としています。

なお、上記①および②の機動車については、地域事情等を考慮し、軽四自動車を配備するよう本社に上申中としています。

(項番 13)

窓口社員に対する F P 等の資格取得に向けたサポート等を引き続き実施するよう、求めたことに対し支社は、

新しいかんぽ営業体制における窓口社員については、多様なお客さまニーズに応えるため、幅広い金融知識等が必要となることから、来年度においても、引き続き F P 等の資格取得に向けた支援を検討していく。との回答を引き出し、整理をはかりました。

(項番 14)

該当地域のお客さま等への周知方法について明らかにするとともに、スケジュールを示すよう、求めたことに対し支社は、

新しいかんぽ営業体制の構築について、日本郵政グループとして 2021 年 9 月 28 日にプレスリリースによる周知を行った。今後、各商品のアフターフォローや引継ぎ時においても丁寧なお客さま対応を行っていく。また、現在、被集約局および近隣郵便局窓口に周知文の掲出等の周知方法について、本社と連携のうえ検討している。としています。