

「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」に対する回答

(JP労組)

要 求	回 答
<p>【総論】</p> <p>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・浸透がはかれるよう、丁寧な説明を行うこと。</p> <p>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こと。</p>	<p>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必要です。</p> <p>そのため、第3回の社員周知については、文書発出後社員周知までに、管理者が十分に理解できる期間を設け、単独マネジメント局長会議後の説明会やZoomを用いたリモート会議を実施してきました。</p> <p>また、要員措置計画については、同様に文書発出後社員周知までに、リモート会議を開催し、十分理解できるよう取り組みました。</p> <p>社員周知方法については、文書や説明会実施時に方法を周知する等、社員一人ひとりが本施策に関し、十分に理解・浸透するよう丁寧に社員説明するよう指導を行いました。</p> <p>なお、フロントラインミーティング等で社員から出された意見・質問に対する回答をポータルサイトに掲載する等、不安や疑問等の解消に繋がるよう取り組みました。</p> <p>本施策における不明瞭な点については、確定次第、リモート会議等を実施して管理者が十分理解を深め、引き続き丁寧な社員説明を実施していくこととします。</p> <p>2 集約の選定にあたっては、十分な受持契約者数をベースに地域事情等を踏まえ、局間距離や局舎スペース等を考慮し選定しました。現時点における集約後の具体的な収益見込みは示すことができませんが、商品・付帯サービスの充実やデジタルトランスフォーメーション(DX)等を活用し、顧客担当制を設けることで、お客さまへのアフターフォロー等から日常的な接点を強化し、世代をつなげるとともに顧客基盤の拡大をはかることを目指しています。その結果として、事業の安定的な持続性の確保と成長、収益改善につながるものと考えています。</p>

<p>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こと。</p> <p>【配置転換】</p> <p>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。</p> <p>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こと。</p>	<p>また、活動拠点を集約し、かんぽサービス部（仮称）に専担部長を配置することで、きめ細かいマネジメントを行うことができ、コンサルタント一人ひとりに対し、生命保険に特化した活動の支援、知識やノウハウの共有が促進され専門性が高まることで、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ます。</p> <p>3 かんぽ営業の不適正募集問題については、営業推進管理の仕組みやガバナンス、募集管理体制等の構造的要因があったものと「かんぽ生命保険契約問題特別調査委員会」で報告されています。</p> <p>お客さま本位の営業ではなく、目標水準（額）が現場の営業力と見合わず、目標達成に特化した数字のみの推進管理・マネジメント等が不適正募集問題の要因であったと認識しています。</p> <p>対応策として日本郵政グループは、業務改善計画の実行を最重要課題として位置づけ、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水準まで進めてきました。項番2でも回答したとおり、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対して生命保険に特化した活動の支援、募集品質管理等、きめ細かいマネジメントを行うことにより、社員に寄り添った直接的指導を行います。引き続き不適切な営業指導根絶への指導を強化し、二度と不適正募集を発生させないよう取り組みます。</p> <p>4 被集約局から集約先局へ異動するコンサルタント（正社員及び高齢再雇用社員）については、労使関係協約に基づいて効率化協議を行い、配置転換を実施します。</p> <p>なお、配置転換にあたっては、原則、具体的実施計画にて示した集約拠点での勤務としていますが、集約拠点への通勤が困難となる等、個別事情がある社員については、勤務希望申出書を提出することとしています。</p> <p>必ずしも希望通りになるとは限りませんが、支社において、申出のあった個別事情や地域事情等を確認した上で、希望</p>
--	--

<p>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こと。</p> <p>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こと。</p> <p>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、毎年の社員申告書に基づき丁寧な対応を行うこと。</p> <p>【集約実施】</p> <p>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</p>	<p>する勤務地へ配置転換が可能かどうか検討します。 また、アソシエイト社員及び期間雇用社員のコンサルタントについても、意向確認を行い、希望充足が可能かどうか検討します。</p> <p>5 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、社員申告書の内容等を十分考慮した上で選定します。また、対象者に対して兼務出向先の業務内容等について丁寧に説明を行います。 なお、内務事務社員の業務内容としては、主に新規受理時や保険金の支払業務などにおける帳票の確認や端末操作等の保険後方事務を担当するほか、勤務時間管理等の共通業務等を想定しています。</p> <p>6 本施策は、被集約局所属のコンサルタントについて、労使関係協約に基づく効率化協議を行い、配置転換を実施するものであり、社員個人のコース転換の希望を充足させるものではありません。 なお、コンサルタントのコース転換に関しては、2019年の本社・本部交渉、支社・地本交渉により整理されて以降、これまで順次実施してきたところであり、引き続き、ゆうちょ専担に関わらず、社員申告書により希望等を把握した上で、本人の適性や要員事情等を踏まえ実施していくこととします。</p> <p>7 兼務出向した社員が将来的に日本郵便における役職者や管理者を希望する場合は、社員申告書により希望を受け付け、本人の適性、要員事情等を踏まえて人事異動を検討します。 また、毎年実施する社員申告においては、出向中の社員の勤務希望等を丁寧に確認していくこととします。</p> <p>8 集約にあたっては、2022年1月中旬以降、4月1日まで計5回に分けて段階的</p>
--	--

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こと。

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に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こと。

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こと。

に実施する予定です。

また、契約移管等に一定の時間を要するため、各回の集約実施局数を平準化することとしており、現在、支社において各種準備作業等を進めているところです。したがって、集約に伴う作業や集約時期については確定次第、別途示すこととします。

なお、降雪時期での集約となるため、多雪地帯については、社員の安全に最大限配慮した上で実施します。

新型コロナウイルス感染防止については、社員一人ひとりが、感染防止に関する基本的な取組（手洗い、消毒）を徹底し、事務室等において定期的に換気を徹底するなど、現在の取り組みを継続します。

9 集約先局の機動車駐車スペースについては、現在の車両配備状況及び外部駐車場借入状況を確認するとともに今後配備予定の車両の台数等を考慮し、二輪車は原則車庫内に駐車、四輪車については敷地内への駐車ができない場合は外部駐車場を借りることで駐車スペースを確保する予定です。

ロッカー等什器類については、配備状況を確認した上で不足分については被集約局からの移設や購入等に対応することとし、不足分が生じないようにします。

社員駐車場については、地域により状況の違いなどありますが、問い合わせがあった場合、総務部等において近隣の駐車場をご案内する等可能な限り対応します。

10 かんぽ営業（満期契約）におけるお客さま対応では、コンサルタントから窓口サービス地域となる郵便局に移管されるかんぽの平均件数（全国）は460件、年間満期発生件数16件、満期対応で想定される年間局外活動件数は19回と、かんぽの満期対応では1か月当たり1～2回程度の局外活動を想定しています。

お客さまからの訪問依頼に対しては、対応可能日をお知らせする等、丁寧に説明し可能な範囲で対応します。また、同

一日内で複数のお客さまが訪問を要望された場合は、時間調整を行う等により対応しサービスレベル維持に努めます。

なお、2名局においては、防犯面から局外活動が困難な場合があるため、3名以上の配置日を訪問日として調整するなど、部会による柔軟な要員配置等により対応します。

部会を単位とする柔軟な要員配置においては、これまでも部会内兼務を人材育成や休暇後補充等に活用してきたところですが、より一層適切な運用となるよう取り組みます。

集約に伴い営業エリアが広範になることから、交通事故防止の取り組みを引き続き行います。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り、方針が示され次第速やかに示すこととします。

また、休憩のための立ち寄りについては、立ち寄り先局の施設管理者の承認を得て立ち寄りできるよう支社として検討しています。

#### 【要員】

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うえで確実に対応をはかること。

#### 【機動車】

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うえで、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こと。

11 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ます。また、集約後は集約先局及び被集約局の業務運行状況等を検証し、業務量に応じた適切な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して解決に向けた対応をはかります。

12 営業エリアが広範囲になること、また、地域事情等も考慮し、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も確認した上で、可能な限り対応します。

また、窓口局における機動車の配備については、次の基準により措置する予定です。

- 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、機動車を1台配備
- ② 上記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、機動車を1台配備

<p>【その他】</p> <p>13 窓口社員に対するFP等の資格取得に向けたサポート等を引き続き実施すること。</p> <p>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こと。</p>	<p>13 新しいかんぽ営業体制における窓口社員の役割は、多様なお客さまニーズに応じて、幅広い知識が必要となる総合的な金融サービスを提供することです。郵便局で取り扱っている金融商品を幅広くご提案するためには、FP等の資格は必要であり、引き続き資格取得に向けた支援を検討します。</p> <p>14 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いました。今後、各商品のアフターフォローや引継ぎ時において、丁寧なお客さま対応を行ってまいります。</p> <p>また、現在、被集約局及び近隣郵便局窓口に周知文を掲出するなどの周知方法について本社と連携して検討しています。</p>
--	---