

「2022 年度 日本郵便株式会社信越支社 経営計画に対する意見表明」に対する回答
(J P 労組)

要 求	回 答
<p>1 2021 年度の評価と課題を明らかにした上で、「2022 年度日本郵便株式会社信越支社経営計画」策定にあたって、取り組みにどのように反映されたのか明らかにすること。</p>	<p>1 2021 年度に実施した、改正郵便法に係るサービス見直しへの対応については、大きな支障もなく、概ね順調に実施しました。業務量に応じたトータルコストコントロール及び効率的なオペレーションにより、費用計画は達成の見込みです。</p> <p>郵便営業収入等は、2021 年度末着地見込で全体の営業収入やゆうパック引受個数は達成見込みで、郵便局での取組に加え、営業専門要員によるロジ作業を絡めた大口事業所の利用拡大も大きな要因となっています。中小口事業所を中心とした郵便局営業では、新規顧客の獲得に加え、既存顧客の利用動向把握や維持活動に力を入れて、競争力の高い支社特ミニも活用できましたが、他社へのロスや郵便局特約の個数拡大、営業体制などに課題が残りました。</p> <p>金融窓口事業では、お客さまからの信頼回復に向け、アフターフォロー活動及びお客さま本位の営業活動の実践を図りました。アフターフォロー活動におけるお客さま対応実施率は、全国と比べても高い水準で推移しました。お客さま本位の営業活動の実践では、かんぽ等の新規受理件数が、ほぼ横ばいとなり、積極的なご提案には至っていないと推察されます。品質面では、各種研修による知識付与等に取り組みましたが、重大事故が7件発生し、社員指導の継続と事故防止ツール使用の定着が必要です。</p> <p>2022 年度は“全力 全動”を信越支社のスローガンに設定しました。方針として掲げた「四半期ごとの推進状況を踏まえ、強みを伸ばし、弱みを強化し、年度指標を達成する」「郵便局との率直なコミュニケーションでサポートを進め、郵便局のグループ活動を促進する」「エリア本部はじめグループ各社との連携・強化を深める」に対して、郵便局・支社が一体となり、全力で持てる力を発揮する</p>

要 求	回 答
<p>2 2022 年度当初（定期人事異動後）における局別・部別の必要労働力（算出人員）に対する過不足数を早期に明らかにするとともに、必要労働力の確保に向けた具体的な方策について示すこと。</p>	<p>よう行動することを目指します。</p> <p>その上で、「①郵便物流事業」、「②郵便局窓口事業」、「③事業運営の基盤」の3つのカテゴリごとに重要施策を策定しました。</p> <p>「①郵便物流事業」では、成長分野である物流事業の収益拡大と、リソースシフトの推進を図るため、ゆうパック・ゆうパケットの拡大等に向けた競争力の強化、業務量に応じたコストコントロールとオペレーションの効率化に向けて取り組みます。</p> <p>「②郵便局窓口事業」では、活動マネジメントを継続し、純増拡大に向け金融営業を推進するとともに、金融重大事故の削減に向けた取組を推進するため、活動プロセスマネジメントの実践と営業スキルの向上を図り、お客さま本位の営業活動による利用拡大を図り、また、重大事故未然防止や防犯意識・知識向上に向けた研修を実施し、事故等を発生させない体制を確立させます。</p> <p>「③事業運営の基盤」では、部内犯罪の根絶に向けた研修や対話の実施、CS・ES向上活動の推進、社員一人ひとりを尊重し活気ある職場環境を構築、社員を会社の財産として育成し、安心して働ける環境を実現します。また、地域に信頼される郵便局を実現するため、地域連携の推進を図ります。</p> <p>2 局別の必要人員については、2022 年 5 月に実施する物数調査において把握した各種データを本社で精査後、算出することとしており、それにより要員配置を検討します。</p> <p>具体的な配置については、各局が作成する曜日別要員配置計画に基づき、必要な労働力を計画して配置することとしており、不足する場合は、期間雇用社員を募集して対応することとします。</p> <p>なお、期間雇用社員の募集については、Web 求人や軽四車両用募集マグネット等、注目度が高い媒体を活用すると</p>

要 求	回 答
<p>3 2022年度の郵便局窓口事業は、新しいかんぽ営業体制が本格的にスタートすることから、内外に大きな注目を浴びている状況にあり、二度と不適切なマネジメント等を発生させてはならないと考える。</p> <p>多くの社員は「かんぽ営業問題」以降はじめての営業目標に対し、様々な不安を抱えていることから、お客さま本位の総合コンサルティングサービスの提供に向けた支社の考え方を明らかにするとともに、社員の不安払しょくに向けた具体的な取り組みを示すこと。</p>	<p>もに、近隣複数局合同で募集を行い、確保に努めます。</p> <p>3 かんぽ営業問題における特別調査委員会の報告から不適切なマネジメントや過度な目標設定がその原因の一つであったとの指摘を受け、管理者含む全社員が、経営理念に立ち返り、お客さま本位の業務運営の実践に向け、この間全社を挙げて取り組んできました。</p> <p>特に、マネジメントの変革については、2021年度から、管理者が社員の活動量や活動内容を把握し、対話等を通じて不安や課題分析とその解消に注力するマネジメントを定着させるよう取り組んできました。</p> <p>2022年度は、そのマネジメントを継続するとともに、営業方針である「お客さま本位の営業活動」を実践することにより、会社の持続的な成長を目指します。その上で、お客さまのニーズに的確に応じるため、「活動目標」に加え「純増目標」を商品の特性ごとに分けて本社方針に則り設定します。なお、その策定にあたっては、業務改善計画で明示しているとおり、「マーケット要素のウエイトを高める」、「単独マネジメント局・エリアマネジメント局間の調整は行わない」、「支社による郵便局目標の上乗せは行わない」こととしています。</p> <p>新しいかんぽ営業体制が本格的にスタートする中、2022年度の営業方針や目標などを管理者がしっかり理解し、社員に対して自らの言葉で説明することが重要であることから、3月の会議等において、単独マネジメント局長、役員局長等郵便局管理者に対し説明を実施しました。</p> <p>さらに、全社員が自信と納得感を持ってお客さま本位の総合コンサルティングサービスを提供するため、引き続き総合コンサル研修を実施するとともに、4月には管理者と金融営業に関わる全社員によるディスカッション（意見交換討</p>

要 求	回 答
<p>【郵便・物流機能】</p> <p>4 改正郵便法の施行に伴う送達日数の繰り下げによる曜日別の取扱物数の変化に合わせ、配達区・配達順路および要員配置の見直しが必要と考えるが、配達物数基準の設定および要員配置に係る具体的な指導・確認方法を明らかにすること。</p> <p>また、実施にあたっては無理な減区を助長することがないように配慮すること。</p> <p>5 営業スキルの向上について、Web や DVD による研修を行っているものの、グランマイスターの認定状況に鑑み、取り組みは途上にあるものと認識している。スキルアップやファーストパーソン活動の強化をはかる上で、研修の質と時間の確保は重要な要素と考えるが、現状認識と今後の対応についての考え方を示すこと。</p>	<p>議等) を開催します。</p> <p>また、これまで寄せられた社員の不安の声を基に作成した Q & A を郵便局に資料提供し、2022 年度の金融営業の取り組み等について理解を深めることで社員の不安を払しょくしていきます。</p> <p>4 各郵便局において、配達物数に応じた要員配置基準(増区・平常区、減区)を設定した上で、物数の増減に有効な担務の指定ができるよう取り組みます。</p> <p>また、当日の配置人数により、効率的な社員相互のサポートができるよう午後ミーティングにおいて応受援指示の実施を郵便局に指導しています。</p> <p>なお、2022 年 1 月以降実施した送達日数の繰り下げ後、最初に実施した松本ブロックの状況では、月曜日の比率は、11 月が 28.9%であるのに対し、2 月は 32.6%で 3.7%増。逆に、水曜日は、11 月が 16.1%であるのに対し、2 月は 12.8%で 3.3%減であり、曜日別の配達物数に変化が表れています。</p> <p>このような統計データを基に、増区又は減区の指導をしていきますが、実施に当たっては、天候及び社員の通区状況を考慮します。</p> <p>加えて、物数変動に柔軟に対応できるよう集配基盤の整備(配達区の見直し、通区)も実施します。</p> <p>5 営業スキルの向上のため、役割に応じた研修を実施しており、中でもグランマイスターについては支社主催で実施した研修では、課題に対する解決策をナレッジするなど、研修の質が高まってきていると認識しています。</p> <p>特にグランマイスターの場合はそうした研修時間のほか、実践でのスキルアップが効果的なことから、お客さまに提案する際は予め管理者や営業専門要員がヒアリング内容や話法を確認するとともに、同行訪問または訪問結果を確認</p>

要 求	回 答
<p>6 郵便・物流事業の営業体制に係るファーストパーソン活動強化について、要員不足により平時の集配業務で超勤が発生している現状にあって、営業活動時間を確保するための具体的な方策について明らかにすること。</p> <p>7 課題解決営業を展開するにあたり、「1局新規1ロジ獲得」「遊休スペース活用」による物流ソリューション強化を掲げている。物流ソリューション(ロジ)事業は、LSC等の大規模作業場での効率的な業務が必要と考えるが、長野・新潟LSC以外の候補地および、獲得したロジのオペレーション等を明らかにすること。 また、本施策における要員の生み出しと配置計画について示すこと。</p> <p>8 Dcat や自動ルーティングシステム、エ</p>	<p>することで気づきを与えて育成につなげています。 今後はグランマイスターの認定を拡大していきますが、お客さまに提案する時間を確保して活動することが前提であることから、営業時間確保など班長マネジメント及び推進責任者や管理者によるフォローが不可欠と考えます。</p> <p>6 ファーストパーソン活動の根幹は日頃の集荷や配達など顧客接点を活かして、お客さまとの信頼関係を構築することです。 ファーストパーソン活動の営業活動時間は、日常の集配業務の中でお客さまと会話する時間であり、お客さまへの声かけをしたり、チラシをお渡ししたりすることが営業活動であると考えます。 お客さまとの会話の中から、利用動向に関する情報や他社荷物の目撃情報入手できることから、日常的に活動するように指導します。</p> <p>7 ゆうパック・ゆうパケットの利用拡大に当たり、下流工程の配送だけではなく、お客さまの課題解決のために、その上流工程である商品の梱包、送り状貼付などのロジ作業から郵便局をご利用いただくことが物流ソリューションです。 保管を伴うロジ作業は、営業倉庫が必要であるため、LSC等での対応となりますが、保管を伴わないロジ作業は、郵便局でも対応可能ですので、今でも地域区分局などでは遊休スペースを活用し、現状の要員でロジ作業を実施しているほか、小規模の郵便局でも、ゆうパック送り状の印字・貼付などのロジ作業やロジ作業を伴わない「機密文書溶解サービス」などを獲得しています。 物流ソリューションの実施に必要な要員は作業計画に応じて算出の上配置します。</p> <p>8 P-DX の取組の一環としてテレマティ</p>

要 求	回 答
<p>クセルマップなど、AI 機能の活用により超勤抑制や安全性の向上、ひいては社員育成や労働力確保に至るまでの効果発揮をめざすとしているが、これまでの取り組み（試行局含む）における検証結果について明らかにすること。</p> <p>9 集配社員のコミュニケーションの充実として、15 分会話、合流帰局の実施、育成リーダー・担当者の育成とあるが、所要時間の確保策等、現状の職場実態の中で実効性あるものとするための具体的な方策を明らかにすること。</p>	<p>クス技術を活用しています。</p> <p>Dcat の危険挙動アラート回数は、安全運転指導にも活用しており、例えば急減速アラートは、4 月 4.31 回から 2 月 1.64 回へ 2.67 回減少（約 6 割減）し、二輪の交通事故件数（2 月末現在、補償不要等含む）は、39 件と前年同期に比べ 13 件減少するなど交通事故の抑制につながっています。</p> <p>また、Dcat の位置情報・配達進捗データは、応受援指示に活用することで、超勤の偏りを抑制するとともに、新規配属社員等の支援を行いやすくなりました。</p> <p>エクセルマップは、配達区の見直しに活用することにより、従来の手書きでの地図作成作業を大幅に簡略化でき、先行実施した局では、配達作業の効率化に効果がありました。</p> <p>自動ルーティングシステムは、出発前の配達地図確認作業が削減できるほか、配達先までの効率的なルートを手動で作成するとともに、ルート案内機能により配達業務の支援につながっています。</p> <p>今後は、エクセルマップ及び Dcat 走行軌跡データを活用した配達区の見直しを拡大実施し、効率的かつ安全な配達区・配達順路への見直しに活用します。</p> <p>自動ルーティングシステムは、導入局を 2021 年度の 5 局から 2022 年度は 37 局に増やし、引き続き検証を行いながら、ゆうパック配達個数の増加に対応できる体制にします。</p> <p>9 集配社員とのコミュニケーションの充実を図るため、15 分会話を、まずは要支援対象者等を対象とし、出発前及び帰局後の手空き時間を活用するなど、より多くの集配社員とコミュニケーションを図る機会を設けます。</p> <p>合流帰局は、各局で業務量を見ながら実施する日や曜日を決定し、合流して一緒に帰局する社員を担務で指定する等、全班員が関わられるように班長マネジメントで実施します。</p>

要 求	回 答
<p>10 物販・広告営業を展開していくにあたり、季節に応じた「情報発信型」の売り場づくり（ポップ）や郵便局窓口のショールーム化の検討とあるが、限られたスペースの中でお客さまへの訴求効果を高めるための具体的な方策について明らかにすること。</p>	<p>育成リーダー・担当者の育成は、各局の社員育成を担当する社員の経験談や事例を支社で取りまとめ、フィードバックを実施し、他局の育成方法を横展開して、自局で実施可能な育成方法の検討に活用し、育成に繋がります。</p> <p>10 ポータルサイト等で展開しているPOP類の作成ツールを活用するほか、情報紙や会議等で各局の工夫やお客さまの反応などを共有して各郵便局でより効果的になるよう取り組みます。</p> <p>郵便局によっては設置スペースも限られており、お客さまの動線や目線を意識したレイアウトやPOPを工夫するとともに、定期的に季節ごとの旬の商材に切り替えて、お客さまの目にとまる新鮮さを訴えるよう指導します。</p> <p>「情報発信型」の売り場づくりをはじめ、POPやメッセージなどは郵便局窓口で来局されたお客さまに対し、声かけのきっかけとなる有効な手段と考えます。</p>
<p>【金融窓口事業】</p>	
<p>11 活動プロセスマネジメントの実践と確認において、活動プロセス管理の内容を示すとともに、不十分な郵便局への具体的な改善指導方法について明らかにすること。</p>	<p>11 活動プロセスマネジメントは、社員の日々の活動予定・結果を見ながらアドバイスを行う「日々のマネジメント」、一定期間社員の活動状況を把握しアドバイスを行う「月次のマネジメント」を管理者等が実践していくことです。</p> <p>その実践状況を四半期ごとに確認するため、単独マネジメント局へは支社社員が、エリアマネジメント局へは役員局長がそれぞれ訪問します。マネジメントの改善が必要と判断した場合は、支社が個別指導を行うこととします。</p>
<p>12 かんぽ営業問題以降に実施されてきた「お客さま本位の業務運営」においても、一部の管理者による結果のみを追い求めるマネジメントが行われてきた経過にある。</p> <p>管理者の意識改革は最優先で対応しな</p>	<p>12 2021年度は、お客さま本位の業務運営を実施していくにあたり、活動マネジメントの理解・浸透に向けた研修に加え、管理者の意識改革を目的とした各種研修等を実施してきました。その結果、マネジメント能力は向上し、活動プロセ</p>

要 求	回 答
<p>ければならない重要な課題だと考えるが、この間の支社指導のあり方に対する見解を示すとともに、管理者の意識改革およびマネジメント力向上のための抜本的な方策について明らかにすること。</p> <p>また、営業推進においては、適正な推進管理体制となるよう管理者に対し指導を徹底すること。</p> <p>13 新しいかんぽ営業体制のもとでの窓口社員における営業スキル向上の具体的方法を明らかにするとともに、高齢者が多い地域の郵便局における青壮年層等に対するアプローチについて支社の考え方を示すこと。</p>	<p>スも改善されたことにより、社員の営業力の向上にもつながりました。</p> <p>しかし、お客さま本位とかけ離れたマネジメントの実態もあり、都度改善に向けて指導してきました。</p> <p>2022 年度においても、各種研修を実施し、営業実績のみに着目したマネジメントに戻らない体制を確立するとともに、管理者の意識改革に引き続き取り組むほか、新任の役員局長、窓口営業部長に対しては4月以降、活動プロセスマネジメントの理解を深め、実践することを目的とした研修を実施します。</p> <p>営業推進においては、純増目標の内訳として個別商品ごとの「目安」を設定しますが、「目安」のみを追い求める推進管理等が行われないよう、管理者に対し指導を徹底します。</p> <p>なお、不適切なマネジメントが確認された場合は、その是正に向け個別に指導を行うこととします。</p> <p>13 2021 年度実施した知識・スキル習得度チェックを2022 年度も継続実施し、不足部分を商品知識・テーマ別研修により補っていくとともに、コンサルティングアドバイザーによる話法研修等を実施します。</p> <p>さらに、委託元、商品供給会社による研修も充実させることで、社員の営業スキル向上へつなげていきます。</p> <p>青壮年層等へのアプローチについては、現在、本社においてお客さまの年代や職業等の属性に応じて想定ニーズを踏まえた営業ツール・チラシ及び話法を整備しているため、それらを活用してアプローチを実施し、利用拡大につなげていきます。</p> <p>なお、高齢者が多い地域の郵便局におけるアプローチについては、今後導入が予定されているオンライン面談等を活用し、利用拡大につなげていくことを考えています。</p>

要 求	回 答
<p>14 コンサルタントのかんぽ生命出向に伴い、窓口とかんぽサービス部の連携が今まで以上に重要になると考えるが、支社の考え方を示すとともに、エリア本部およびグループ会社との具体的な連携方法について明らかにすること。</p>	<p>14 新しいかんぽ営業体制のスタートに伴い、お客さまのご要望にしっかりとお応えするため、窓口とかんぽサービス部との連携は重要であると考えています。</p> <p>具体的連携方法については、本社から示された取次のフローに基づく対応を確実に実施することで、業務運行の安定性を確保しつつ、お客さまに不利益を生じさせない体制を確立していきます。</p> <p>また 4 月以降、グループ会社と合同で、フロントライン連携協議会金融分科会等を開催することとしており、好取組事例など情報共有し、浮き彫りとなった課題等に対しては、解決に向けて対応していく体制を構築していきます。</p>
<p>15 新しいかんぽ営業体制に伴い、窓口社員が局外活動に従事する頻度が多くなるのが想定されるが、窓口における適正な要員配置について支社の考え方を示すこと。また、窓口社員が局外活動に従事する際の窓口における防犯体制について明らかにすること。</p>	<p>15 新しいかんぽ営業体制に伴い、窓口社員の局外活動の活動量や、コンサルタントの集約に伴い窓口局に移管される業務量に応じた適正な要員を配置しています。</p> <p>局外活動に従事すること等により、少人数局で窓口要員が複数人体制を維持するため、その都度、当該局長が防犯担当局長である部会長と連携し、要員調整を行うよう指導します。</p>
<p>16 お客さま本位の業務運営を実現するため、各種防犯施策や業務品質向上については引き続き重要であると考えている。昨年度の防犯施策等に対する検証結果を明らかにするとともに、今後の具体的方策について示すこと。</p>	<p>16 2021 年度は、全国で発生した金融犯罪を踏まえ、支社社員による防犯点検、金融業務管理者研修、資金管理者の職場を交替する防犯施策等を実施しました。</p> <p>第 1 四半期には、「防犯重点ルール」項目のうち、管理者による「未確認の私物の持込み」がエリアマネジメント局で 2 件発生したことから、6 月に緊急防犯担当局長会議（Zoom）を開催し、管理者を中心に「防犯重点ルールの遵守」及び「不足金発生時の経理徹底」について指導を実施しました。</p> <p>併せて、指示文書により支社から直接各局を指導するほか、総務担当地区副統括局長を通じて防犯施策の理解・浸透に取り組むとともに、管理者、社員間の相互けん制が効いた職場環境の構築及び</p>

要 求	回 答
<p>17 DXの推進により、金融営業ではデジタル技術を活用した営業スタイルの確立、窓口業務においては窓口事務の効率化が掲げられている。信越エリアにおけるデジタル化に向けた環境整備についてスケジュールを示すとともに、その具体的な取り組みについて明らかにすること。</p>	<p>防犯スキルの向上が重要であることから、初めての試みとして、動画配信型(gacco)による防犯スキルアップ研修を実施しました。</p> <p>2022年度も引き続き、防犯スキルアップ研修(gacco)を実施するとともに、総務担当地区副統括局長を通じて防犯施策の理解・浸透を図り、金融犯罪の防止に努めます。</p> <p>業務品質については、2021年度上期に「基本動作の実施」及び「各種事故防止ツールの使用」が徹底されず、重大事故が6件発生したことから、10月に「下期重大事故等防止の取組」として、冊子(重大事故の防止ポイント)を関係社員に配付し、「週1回以上の研修の実施」と「各種事故防止ツールの配備・活用」の徹底を役員局長、業務推進リーダー等と連携の上、指導した結果、下期は重大事故1件のみに抑えることができました。</p> <p>2022年度は、重大事故防止等の取組施策を役員局長、業務推進リーダーと連携して指導するとともに、4月中に2022年度版の冊子を改めて関係社員に配付し、年間を通じた継続的な研修を実施して、重大事故等の防止に努めます。</p> <p>17 2021年度、投資信託取扱局中心に210局に拡大導入されたコンサルティングアプリは、お客さまニーズを的確に把握し、総合的なコンサルティングサービスを提供するための支援ツールです。</p> <p>また、100局に導入された金融相談Web予約サービスは、お客さまのご都合で、郵便局での金融相談等のアポイントを取得できるものです。</p> <p>今後さらなるお客さまの利便性向上のため随時機能改善していきます。</p> <p>2022年度予定されている金融営業のデジタル化に向けた環境整備は下表のとおりです。</p>

要 求	回 答										
<p>【共通】</p> <p>18 部内犯罪の根絶に向けた支社としての具体的な方策を示すこと。</p>	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="831 165 1426 208">2022 年度導入予定の金融営業環境整備</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 208 1062 297">4 月 4 日以降</td> <td data-bbox="1062 208 1426 297">営業ツール・チラシの電子化</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 297 1062 387">4 月 18 日以降</td> <td data-bbox="1062 297 1426 387">がん保険電子申込システム</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 387 1062 432">7 月以降</td> <td data-bbox="1062 387 1426 432">郵便局支援システム</td> </tr> <tr> <td data-bbox="831 432 1062 521">下期以降</td> <td data-bbox="1062 432 1426 521">つみたて NISA のリモート受付</td> </tr> </table> <p>これらの環境整備を進めることにより、郵便局窓口ではお客さまに対してライフイベントに応じた金融情報の提供やシミュレーションの提示などが可能となり、お客さまのニーズに応じた効率的な営業スタイルを確立することができます。さらには、書類の削減や事務フローの簡素化、デジタル申し込みによる業務品質の均質化にもつながります。</p> <p>なお、その他のデジタル技術を活用したサービスについては、現在本社において検討中です。</p> <p>18 郵便・物流機能では、昨年度発覚した重大な部内犯罪を受け、防犯重点ルール項目の中で、交換受切手類の金額符合に係る立会いについての意識付けを強化します。また、交換払出切手類詐欺取事案防止に向けた業務フローの見直しを行う予定です。</p> <p>さらに、適正な切手類点検等の実施に向けた郵便局向け研修の実施による知識付与を行い、切手類取扱いに係る防犯及び適正処理に向けた意識の醸成、管理者コンプラ研修を実施し、郵便局に対するモニタリング及び改善指導を行います。</p> <p>郵便局窓口事業では、近年発生した重大な金融犯罪を受け、職場から長期間離れさせる施策、支社社員等第三者による訪問指導・点検等のけん制機能を充実します。また、防犯重点ルール項目に新規追加された金庫内現金査算・責任者承認の厳格化について、意識付けを強化します。</p>	2022 年度導入予定の金融営業環境整備		4 月 4 日以降	営業ツール・チラシの電子化	4 月 18 日以降	がん保険電子申込システム	7 月以降	郵便局支援システム	下期以降	つみたて NISA のリモート受付
	2022 年度導入予定の金融営業環境整備										
	4 月 4 日以降	営業ツール・チラシの電子化									
	4 月 18 日以降	がん保険電子申込システム									
	7 月以降	郵便局支援システム									
	下期以降	つみたて NISA のリモート受付									

要 求	回 答
<p>19 お客様の声を活用は、グループ会社の連携・協力を強化するとともに、事業の発展に必要不可欠であると考え。この間の効果検証を明らかにした上で、それをどのように事業に反映させていくのか。また、CS・ES向上につなげていくための活用方法等について具体的な取り組みを示すこと。</p>	<p>社員同士のけん制効果が表れにくい郵便局に対する防犯・コンプライアンス意識の醸成、防犯知識の向上に向けた指導・研修を実施します。</p> <p>19 お客様の声を活用については、「申告」に対し自局・自部会内で改善策を検討及び実行し、「感謝・賞賛」については、情報共有するよう、各種会議を通じて郵便局へ周知するとともに、支社においても、お客様の声を分析し、改善が必要な案件について情報紙を発行する等の注意喚起を実施します。</p> <p>また、委託元との連絡調整会議や支社関係部署への情報提供を通じて、改善が必要な案件について協議する等、連携強化に努めています。なお、お客様の申告件数は対前年比 90.6%と減少傾向にあり、感謝・賞賛の件数は対前年比 122.8%とCS向上について、一定の効果があつたと認識しています。</p> <p>次年度も、引き続き郵便局、委託元、関係部署と連携し、お客さまからの申告減少に向けて取り組むとともに、本社対応が必要な案件については、意見具申していくことでCS・ESの向上に繋げていきます。また、お客様の声をより効果的に活用するため、入力する際は、具体的に入力するよう郵便局へ周知していきます。</p>
<p>20 郵便局ネットワークの維持と事業の持続性確保に向け、今後も地方公共団体等との連携を強化していくことが重要であると考え。現在、長野県大鹿村においてサービスを提供している「スマートスピーカーを活用したみまもりサービス」について、事業の効果検証を行うとともに、信越エリア内での横展開について、支社の考え方を明らかにすること。</p> <p>また、長野県および新潟県と締結した包括連携協定について、2021年度における具体的な取り組み事例およびその効果検証について明らかにすること。</p>	<p>20 2022年1月から長野県大鹿村において全国初となる「スマートスピーカーを活用したみまもりサービス」の提供を開始し、現在4件ご利用いただいております。今後、同村での活用状況等を確認し効果検証を行うとともに、自治体が抱える「高齢者を支える担い手不足」、「高齢者の孤立化」など課題解決のため、支社と各地方公共団体担当局長が連携し、他自治体に対しても大鹿村の効果検証を活用しながら、同サービスの提案を行うこととします。</p> <p>2021年度の主な取組として、長野県</p>

要 求	回 答
<p>21 社員一人ひとりが心身とも健康で働くことができる職場環境を構築する上で、ハラスメントの根絶は重要な課題と認識している。調査をする際に十分なスキルをもった担当者の態勢強化を支社としてどのように行うのか示すこと。</p>	<p>と連携し、「おいしい信州ふーど」を全国にPRするため、QRコード付きシールを作成しました。このシールは、郵便局窓口において、ゆうパックを差し出されたお客さまにお渡しし、ゆうパックに貼付いただくよう案内しました。</p> <p>今後、同シールのQRコードを使用し、サイトを閲覧した件数等を確認するなど、効果検証を行う予定です。</p> <p>なお、新潟県においても同様の取組ができるよう同県と調整を進めていますが、新型コロナウイルスのまん延防止等重点措置などの影響により、同県との調整に時間を要し、2021年度内の実施ができなかったものです。</p> <p>21 支社ハラスメント担当は、本社主催のハラスメント相談専任担当者研修を受講しています。</p> <p>また、地方公共団体、人権啓発団体などの部外講師による研修へ参加し担当者のレベルアップを図っています。</p> <p>郵便局ハラスメント相談員として、人権啓発担当1名、ハラスメント相談員2名を、単独マネジメント局は局単位、エリアマネジメント局は部会単位で配置しています。</p> <p>2022年度、ハラスメント相談員は本社提供の「ハラスメント相談員スキルアップ動画」を視聴します。</p> <p>また、支社ハラスメント担当においてもハラスメント相談員を対象とした相談対応に関する研修を実施予定です。</p> <p>なお、人権啓発担当、ハラスメント相談員に相談があった場合は支社に報告のうえ、支社ハラスメント担当からの指示に基づいて対応し、必要に応じて連携します。</p>