

お中元期の業務運行取組のポイント

【お知らせ】

お中元期に関する情報共有等を図るため、郵便イントラに必要な内容を掲載しています。

[ポータルサイト](#)—[郵便イントラ](#)—[5. マニュアル・ダウンロード](#)—[業務運行](#)—[お中元期業務運行のページ](#)

2021年度からの変更点

概要	ページ	2022年度	2021年度
接遇・マナー指導方法	9	荷物配達ハンドブック（冊子又は接遇特化版）の活用及びバイク以外での対面配達時におけるキャップ着用の徹底を追記。	—

目次

項目	ページ
◆ お中元期の業務運行取組のポイント	
Ⅰ 共通事項	
第1 新型コロナウイルス感染対策	1
第2 推進管理	1
第3 社員等への指導	1
第4 残留点検	2
第5 業務計画	3
Ⅱ 適切なリソースの確保	
第1 適切なリソースの確保	3
Ⅲ 安全の確保	
第1 安全対策	5
第2 航空保安・航空危険物対策の徹底	7
第3 貨物法制の遵守	7
第4 運送便への過積載防止対策	8
第5 郵便機械類、搬送機器類に対する事故防止	8
Ⅳ 品質の向上	
第1 短期雇用者への対応	9
第2 配達希望日・配達希望時間帯の遵守	9
第3 接遇・マナー	9
第4 保冷ゆうパックの品質確保	11
第5 誤送防止	11
第6 留置・保管の確認	12
第7 地域内運送便の定時出発の徹底	12
第8 輸送容器の適正な運転管理	12
第9 輸送容器への表示等	13
第10 優先・非優先地域別の区分	13
第11 品質向上キャンペーン期間	13
Ⅴ コストコントロール	
第1 適正な要員配置に基づく人件費の抑制	14
第2 適正な要員配置に向けた取組(内務)	14
第3 適正な要員配置に向けた取組(外務)	14
第4 時間外労働時間の抑制	15
第5 車両借上費の抑制	15
第6 輸送関係	15
第7 施設・機械関係	16

- 別添1 「2022年度お中元期ゆうパック引受個数(7/1~7/31)」
「2022年度お中元期ゆうパケット引受個数(7/1~7/31)」
- 別添2 「以降出しゆうパックの注意喚起表示」
- 別添3 「誤送発見時の基本的な対応フロー」
- 別添4 「輸送容器への表示」
- 別添5 「輸送容器への積込みのポイント」

お中元期の業務運行取組みのポイント

I 共通事項

第1 新型コロナウイルス感染対策

既の実施している基本的な感染対策（手洗い、うがい、咳エチケット、出勤前の検温及び体調不良時の対処等）に加え、更なる感染対策を推進。マスクについては、感染拡大（濃厚接触）を防ぐ効用が高いとされていることから、業務時間中は、原則、着用。

【取組例】

- (1) 勤務指定変更（時差出勤）等により局内の三密回避
- (2) レイアウトを調整し社員同士の距離を確保
- (3) 室内を定期的に換気（換気窓及び出入口の解放）
- (4) ミーティングの簡素化

内容の簡素化による接触時間を短縮。放送、資料配布等による周知により接触の回避。

- (5) 点呼時の感染予防
- (6) マスクの着用（屋外で人と十分な距離が確保できる場合を除く。）
- (7) 帰局時等の手洗い（帰局時、食事前等、石けんを使用して手洗い）
- (8) 転居情報入力（配達総合情報システム）の代表化

各区で入力している場合、班の代表者がとりまとめて入力することによりパソコンへの接触機会を削減。

- (9) アクリル板、透明ビニールシート等の活用による遮蔽等
- (10) 喫煙所での社員同士等の会話は禁止

第2 推進管理

1 確認・研修

準備状況の確認項目及び各種資料を下記郵便イントラ（以下「お中元期業務運行のページ」といいます。）に掲載しますので、これに基づき確認、研修等を行ってください。

【お中元期業務運行のページ】

郵便イントラ - 5. マニュアル・ダウンロード - 業務運行 - お中元期業務運行のページ

2 旧集配センター統合局へのサポート

受持局は旧集配センター統合局（以下「統合局」といいます。）と打合せの場を設け、統合局のお中元期業務計画策定をサポートし、業務上の問題発生時の連絡先及び連携先を定めるなど、連携を密にしてください。

第3 社員等への指導

1 作業指示者の明確化

作業内容に応じた作業指示者を明確にし、これを全社員及び集配受託者（契約者又は代

行者)に周知。

2 お中元期に雇用する短期期間雇用社員及び集配受託者(契約又は代行者)への指導

次の事項及びその他自局において必要と認める事項について、業務に従事する前までに指導。

※指導の際は、お中元期業務運行のページに掲載する教材を使用。

- (1) 犯罪防止(特に現金を取り扱う場合及び郵便物等の放棄・隠匿、窃取・横領等には注意)
- (2) 守秘義務・他人の秘密の確保(業務中に知り得た顧客情報・他人の秘密を他に漏らすこと、SNS等への掲載は禁止)

※ 短期アルバイト、学生等でも、秘密を漏えいした場合、問責対象となる場合があることを必ず指導

- (3) 集配品質の確保(ゆうパック配達ハンドブックを活用し、局内作業時及び配達時における宛名等の確実な確認、配達時における呼称確認、配達希望日及び配達希望時間帯の確認)

【掲載先】ポータルサイト - 郵便 - 信越支社 - 郵便業務情報(郵便物流業務) - 集配業務情報 - 式紙・様式類 - 集配品質関連

第4 残留点検

1 点検実施者への周知・指導

管理者は、お中元期間中、7月第2週及び第4週に、残留点検を行う全社員に対し、お中元期業務運行のページに掲載する残留事例又は情報紙(オペレーション関係情報)の内容を周知。

項番2による犯罪等リスク箇所点検について、作業所ごとに点検実施者を指定し、次の事項に注意して漏れなく確実に点検するよう指導。

- (1) 「そこに郵便物・荷物がある」という意識を持った点検。
- (2) 事務室内に置かれている段ボール箱等の中に、郵便物等が納入されていないか点検。
- (3) 郵袋の使用は、郵便物の残留リスクが高まることから、管理者は書留ケースが不足することがないように、地域区分局等と連携し、必要数を確保。
- (4) 区分棚の残留点検は区分棚を下から見上げる等、見る角度を変えて点検を実施。

【残留事例の掲載場所】

ポータルサイト - 郵便 - 郵便トップ - 郵便業務情報 - 郵便業務防犯・品質向上のページ - 点検のページ - 3.各種資料等 - 残留事例一覧

2 日々の残留点検

お中元期のレイアウトに対応した犯罪等リスク箇所点検簿を作成し、日々の点検を確実に実施。

※ 下記ページの犯罪等リスク箇所点検簿を使用。

【残留点検簿等の掲載場所】

ポータルサイト — 郵便 — 郵便トップ — 郵便 業務情報 — 郵便業務防犯・品質向上のページ — 点検のページ — 2. 記録帳票一覧

3 毎月点検

コンプライアンス点検等マニュアル【規程Naviコード：20440】第15条(犯罪等リスク箇所点検)に定める毎月点検は、毎月10日までの実施に加え、7/13(水)、7/26(火)を追加実施。毎月点検は、下表により実施。

回	実施日	備考
1	7/11(月)まで	通常の毎月点検(10日が土日休日の場合、翌営業日まで)
2	7/13(水)	追加の毎月点検
3	7/26(火)	追加の毎月点検

第5 業務計画

1 全国の引受予測個数(期間：7/1(金)～7/31(日))

種別	引受予測	
	個数	対前年
ゆうパック	5,314万個	101.2%
ゆうパケット	3,635万個	105.2%

日別予測：別添1「2022年度お中元期ゆうパック引受個数(7/1～7/31)」 「2021年度お中元期ゆうパケット引受個数(7/1～7/31)」のとおり。

※ 今後の引受物数動向を踏まえ変更する場合は別に連絡。

※ 信越の想定個数は別途連絡。

2 お中元期間中も休日・夜間と同様に、緊急連絡態勢を作成し周知を図るとともに、自局の点検・責任体制を確認する。万一、取扱事故などが発生した場合は、速やかに管理者に連絡。

II 適切なリソース確保

第1 適切なリソースの確保

1 配達のリソース確保

応援体制の整備等による配達リソースの生み出し

- (1) 集荷・取集担当社員の時間帯別の業務量を把握し、班・部を超えたゆうパック配達応援や通配応援(マンション等の郵便・ゆうパッカー一括配達)の体制を予め整備して、必要に応じてゆうパックの配達リソースを生み出す。
- (2) 一部の通配担当者を中勤・夜勤にシフト(大区分や戸別組立作業を内務担当者等で対応することで、外務作業時間の生み出しが可能)し、必要に応じて夕方・夜間帯のゆうパック配達応援が可能な体制を整備。

- (3) ゆうパケットの増加による二輪配達負担軽減を図るために有効な場合は、前送や、タワーマンションなど配達密集地等における四輪の活用などにより対応。
- (4) 併配を推進し、必要以上の委託費使用の抑制、混合配置抑制及び超勤の削減。

2 必要労働力の確保 【様式1 報告あり 別紙2 報告一覧確認】

昨年度のお中元期要員配置実績や制度改正後の直近の実績等により短期労働力が必要であるか検討し、真に必要な場合は配置計画を策定の上、様式1により報告。併せて関連文書に基づき「短期期間雇用社員（アルバイト）」の雇用申請を行い事前に雇用承認を受ける。

検討においては、前年踏襲の雇用・配置ではなく、業務量の減少傾向及び曜日別物数動向並びに自局の曜日別要員配置計画における休暇不足日数等を十分に考慮。

また、必要に応じて、アルバイト等確保対策本部等の設置、確保担当責任者の指定、確保対策実施スケジュール策定、応募者からの連絡受付体制整備など実施。

(1) 募集活動の早期開始

計画通り労働力を確保する為、関連文書による雇用承認後、速やかに確保対策の準備を進め、下記のとおり募集活動を開始。

- ア 昨年度の経験者一覧作成（勸奨状送付のため）
- イ HITO-Manager（期間雇用社員募集管理システム）へ求人掲載
- ウ ハローワークへの求人掲載
- エ 社員への友人・知人紹介依頼の声掛け
- オ 募集ハガキ等の調整 など
- カ 複数局連携した募集活動（特に集配を持たない地域区分局での近隣局の協力 等）

(2) 応募者に対する迅速な対応

応募者への迅速なコンタクトを行うことで、応募者離脱を防ぎます（目安：応募受付から24時間以内に連絡を行い、面接日程を調整）。あらかじめ、面接日等の日程調整ができる体制（可能な限り土日等も対応）を整備し応募者からの連絡を受けた際は、迅速に日程調整を進める。

また、HITO-Managerの面接予約機能等は最大限活用するため、面接可能日時（面接枠）は確実に登録。

(3) 雇用単価

雇用単価は、他社における雇用単価の動向、雇用情勢、自局の人件費計画を踏まえ、郵便局所在地の賃金水準に見合った競争力のある単価に設定。

(4) その他

関連文書に基づき、募集活動実績は「関連文書別紙10-2」へ漏れなく記録すると共に、HITO-Managerシステムの応募者情報への登録・ステータス更新を確実に実施。

【関連文書】

指示文書：2021-要外51(2022.3.24)「2022年度 期間雇用社員の新規雇用及び確保・定着」

III 安全の確保

第1 安全対策

引き続きコロナ禍における感染防止、熱中症対策を行いつつ業務運行を確保することとし、特に、台風、ゲリラ豪雨等が発生する時期でもあることから、「社員の安全の確保」を第一に次の取組を実施。

特に、今年度は4月から交通事故が多発しており、交通事故の状況も社員やお客さまの命を奪いかねないものであった。社員に対して「安全最優先」である旨を周知し、交通事故防止を図る。

- (1) お中元期は業務量の増加等により、平常時にも増して交通事故・労働災害の危険性が高まることから、運転者の日常訓練、SKYT(危険予知訓練)等の安全意識向上の取組みを確実に実施。
- (2) 暴風等による危険が予知される場合は、安全確保の判断を社員任せにせず、管理者から社員に対し、安全な建物の中に留まり配達業務を行わない等、身の安全を第一とする。
- (3) 局舎が浸水の危険地域と判断される場合は、浸水等を想定して、郵便物を2階以上の事務室、会議室等に保管。業務用車両についても、地下が駐車場になっている場合は1階駐車場や近隣の高所にある駐車場等に退避。ただし、天候の急変により危険と判断される場合は、作業を中止して直ちに避難。
- (4) 郵便物等の区分・配達に係る全社員へ、熱中症予防対策等に関する情報誌等を活用し注意喚起を実施。

また、夏期繁忙期における短期期間雇用社員及び作業内容の変更を行う社員に対しては、作業開始前の事前研修等で同様に実施。

1 交通死亡事故の根絶

次に掲載している当該死亡事故災害の概要を全運転者に必ず周知し、社員の安全意識高揚を図る。

ポータルサイト	—	共通	—	共通トップ	—	安全推進関係	—	交通事故防止のページ	—
社員用教育教材	—	01 死亡事故撲滅対策	—	2022年度死亡事故撲滅ツール					

2 運転者教育

- (1) お中元期に限り短期に雇用する運転者

お中元期に限り短期に雇用する運転者(期間雇用社員、アルバイトを含む)に対しては、繁忙期間前までに事故防止マニュアル【規程Naviコード:20481】第2編8章の「新たに採用した運転者に対する教育プログラム」(様式29の作成は不要)(ただし、運転技術の見極め指導、添乗又は随伴指導はお中元期繁忙期間前までに実施。)を実施。

- (2) お中元期に限り、専ら乗務する車種が変更となる運転者への添乗・随伴指導

お中元期に限り、専ら乗務する車種が変更(二輪から四輪への変更等)となる運転者に対しては、業務に従事させる前に添乗又は随伴指導を実施し、危険運転を矯正。

(3) お客様本位の配達の推進

四輪を運転してゆうパック等を配達する際や、四輪を方向転換する際は、原則、お客様敷地内に乗り入れないことを徹底。

(4) 死角・写角の確認

四輪に乗務する社員に、実際に車に乗った状態で四輪車の死角・写角を確認させ、乗務前に車両の周りを1周することによる安全確認、バック発進しない駐車及びバック時の安全な運転方法を指導。

過去にバック時の不注意により歩行者を骨折させる重大交通事故が発生していることから、重点的に指導を実施。

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 交通事故防止のページ
指導用教材 - 01 安全管理指導書

(5) 焦り対策

繁忙に伴い、焦りが生じ事故・災害が発生しやすくなることから、「忙しい時、焦っている時ほど、ひと呼吸おく」ことの実践を指導。

3 安全管理者による職場巡視

安全管理者は、職場内(作業所、事務室、車庫、休憩室等)の安全衛生状況について点検し、不備な箇所があれば速やかに是正。

4 輸送容器の安全な取扱い

事故防止マニュアル【規程Naviコード：20481】第4編第1章「社員教育【郵】」に基づき、「ロールパレット等労働災害防止DVD」又は下記に掲載の「輸送容器の取扱時の注意」により、輸送容器を取り扱う全社員(短期の期間雇用社員含む)に、繁忙期間前だけでなく必要に応じて期間中においても、講習等で安全な取扱方法を指導。

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 労働災害防止のページ
社員用教育教材 - 輸送容器の取扱時の注意

5 日々のミーティング等での指導

次の点について、朝礼・ミーティング等あらゆる機会を通じて、安全最優先で業務を行うよう、日々注意喚起、指導を繰り返し実施。

- (1) 交通法令・交通ルールの遵守、安全最優先の徹底(業務量が増えても決して焦らない。)
- (2) 郵便局内外にかかわらず「ながら歩行(郵便物、携帯端末機を見ながら歩行等)」の禁止
- (3) 輸送容器の安全な取扱いの徹底
- (4) 重量物取扱時の注意事項(腰に負担の少ない姿勢をとること、負担が大きい場合は無理に1人で行わないこと。)

※ 混合担当者へのミーティングの実施及び安全指導ができていない郵便局があります。自局の実態を把握し、全社員への指導をお願いします。

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 交通事故防止のページ -
社員用教育教材

ポータルサイト - 共通 - 共通トップ - 安全推進関係 - 労働災害防止のページ -
社員用教育教材

第2 航空保安・航空危険物対策の徹底

期間雇用社員への教育訓練

新規採用社員(期間雇用社員を含む。)及びお中元期に雇用する短期間雇用社員のうち、引受・集荷等の航空保安又は航空危険物に関する知識を必要とする業務に従事する対象社員を把握し、業務従事前までに必ず教育訓練を確実に実施。(お中元期のみ航空保安又は航空危険物に関する知識を必要とする業務に従事する社員も同様。)

第3 貨物法制の遵守

以下の項目について留意し、受持ち旧集配センター(マネジメント統合局含む。)に対しては、原則週1回副部長が臨局した際に直接指導し、実施状況等を確認。

1 適正な運行管理業務等の実施

(1) 点呼及び日常点検の確実な実施

- ア 点呼・日常点検の未実施(省略)、無資格者による点呼執行・車両の運行可否の決定、無車検運行、運転免許証の有効期限切れ及び自動二輪(90cc、110cc)・トラック(特に最大積載量3,000kg以上、車両総重量5,000kg以上)乗務者の無免許運転を絶対に発生させない取組を徹底。
- イ 業務輻輳等を理由に点呼・免許証の所持等の確認・日常点検が形骸化することのないよう、運行管理者・安全運転管理者等の点呼執行者及び運転者を指導。
- ウ 旧集配センター(マネジメント統合局含む。)は、担当の副部長等が巡回時に実地確認するとともに、週1回程度、点呼記録簿及び日常点検簿を点検し、不備等がある場合は、改善完了まで指導。
- エ 短期雇用のアルバイトや通配担当者の混合応援等により、四輪車を運転する機会が増えるため、乗務者の運転免許証の確認(特に有効期限・種類)及びアルコールチェック等の点呼を確実に実施。

(2) 安全運転管理者等の選任

期間中にリース車両を配備することにより、自局に配備されているの車両数(窓口機能所有の部会用車両を含む。)が5両以上(自動二輪は0.5両で計算)となる場合は安全運転管理者を、事業用軽貨物自動車(10両以上(又は事業用貨物自動車5両以上)となる場合は整備管理者を必ず選任。

受持局において、旧集配センター及びマネジメント統合局分も含めて安全運転管理者等の選任・届出状況を確認するとともに、点呼等が滞りなく行えるよう運行管理者(補助者を含む)及び安全運転管理者(補助者を含む)を配置し、必要に応じて選任・届出を実施。

(3) 使用する事業用車両の確認

ア 事業用四輪車の自動車検査証に記載されている「使用の本拠の位置」とは別の営業所(郵便局)で使用する場合、支社 要員集配部 集配業務担当へ連絡。

イ 二輪車によるゆうパックの配達応援等により最大積載量(原付自動二輪 30 kgまで、普通自動二輪 60 kgまで)を超過しないよう積載量を確認し、最大積載量を超過する場合は、班内の応援等により積載量を調整。

2 自家用車両を使用した集荷・配達等の禁止

自家用車を使用した郵便物等の運送・集配(誤送等の対応を含む。)は厳禁。

なお、業務運行確保のため、自家用車を使用する場合(受託者を含む。)は、運輸支局からの有償運送許可を受け、「有償運送許可証」を当該車両に備え付けることにより、郵便物等の運送・集配が可能。

おって、有償運送許可の制度を利用する場合は、支社 要員集配部 集配業務担当へ連絡し、指示を仰ぐ。(運輸支局からの許可には1か月程度を要する。)

3 定期点検の徹底

リース車両も含め、平常期と同様に定期点検を実施。

特に、期間中に定期点検満了日を迎える車両を確認し、計画的に受検するとともに、点検実施日の管理を徹底。

4 車両への「JP日本郵便」の表示

リース車両及び受託者使用車両への社名等(会社ロゴ等)の表示を徹底。「JP 日本郵便」ロゴステッカーが不足する場合は、支社 要員集配部 集配業務担当へ連絡。)

5 集配関係契約締結時の注意点

集配関係契約を締結する際は、受託者が貨物自動車運送事業法に定める運送事業者であること等適正な契約相手であることを、必要書類の提出を受け確認。

いかなる理由であっても郵便局の事業用四輪車(リース車両を含む。)を受託者に貸与することは厳禁。

第4 運送便への過積載防止対策

過積載になるおそれがある場合は、トラックスケール又は計数機による確認やドライバーへの確認を行い、適正な積載重量となるよう調整。また、ドライバーから過積載になるおそれがあると申出があった場合も同様に調整。

【注意】

最大積載量は契約車種ではなく、車両ごとに異なります(積載重量はトラックの自重等を差し引いたものになるため4 tトラック=4 t分積載可能ではありません。)

第5 郵便機械類、搬送機器類に対する事故防止

システム・機械(機器)マニュアル(機械(機器)編)【規定Naviコード:20318】に従い、講習等で安全な取扱方法を指導。

IV 品質の向上

第1 短期雇用者への対応

短期に契約する期間雇用社員又は集配受託者(契約者又は代行者)に対し、配達先がはっきり分からない場合は、自分だけで判断せずに、郵便局の精通者に確認することを周知。

第2 配達希望日・配達希望時間帯の遵守

1 配達局におけるゆうパックの取扱い

- (1) 配達希望日及び配達希望時間帯の別に、屋内作業用ロールパレット等へ保管。
- (2) 局長又は管理者は、確認責任者及び確認時刻を指定し、7/1(金)から7/31(日)までの間は、毎日、指定した時刻に、確認責任者が配達希望日及び配達希望時間帯の別に保管されていることを確認。

2 以降出しゆうパックの早配防止

- (1) 以降出しゆうパックを取り扱う各局は、以降出しゆうパックのみの輸送容器の作成、別保管を徹底。
- (2) 引受局は、百貨店等の出荷拠点作業責任者に以降出しゆうパックのみの輸送容器の作成を繰返し要請。
- (3) 差立時は、輸送容器4面に「〇月〇日以降配達」と表示し、送達日数を踏まえ、安価な輸送手段で差立。

なお、他地域宛てに差立てる場合は、輸送情報システム(お知らせ欄)に「以降出し」と入力。

- (4) 配達局は、ゆうパックラベルの配達開始日を確認(マーカーチェック)。
- (5) 転送時は、ゆうパックラベルに別添2「以降出しゆうパックの注意喚起表示」を貼付してケース納入し、輸送容器に「以降出しゆうパック在中」と表示して配達開始日に配達局に到着するよう差立。
- (6) お中元ゆうパックに関する注意点(旧集配センターの送付等の処理を含む)を下記、郵便イントラより確認し、社員指導を実施。

ポータルサイト - 郵便イントラ - 4. CS - 百貨店様差出ゆうパック等の事故防止策

第3 接遇・マナー

お中元期の対面配達物数増加等による、お客さまとの対面及び電話の機会の増加に備え、「お客さま訪問マナー・電話対応マナー」、「タバコクレームの根絶」、「交通マナー」の向上に取り組む。

1 お客さま訪問マナー・電話対応マナー

- (1) お客さまと対面又は電話で接する機会のある社員を対象に、朝礼・ミーティング時に、週1回以上、接遇・マナー全般について、荷物配達ハンドブック(配布された冊子又はポータルサイト掲載の接遇特化版)、対面配達標準作業チェックシート、CSハンドブック及びお中元期業務運行のページの本社資料等を活用するとともに、ロールプレイング等を実施し、配達時・電話対応時の接遇基本動作を指導。

- (2) 屋内や対面配達時においてマスクの着用を徹底の上、車両等へ予備マスクを配備する等により、着用しないまま訪問等することのないよう指導。
- (3) 対面配達時において、お客さまに安心して対応いただくため、バイク以外の配達員に対して、必ずキャップを着用するよう指導し、受託者にも代表等を通じて指導を依頼。

2 タバコクレームの根絶

近年は従来よりもタバコ臭に敏感なお客さまが増えていること、喫煙者は自分のタバコ臭に気付きにくいことを周知するとともに、配達作業従事者の喫煙禁止を徹底。また、出発前に喫煙した場合は非喫煙者によるタバコ臭チェックを必ず実施し、必要に応じて抜き打ちで帰局後等にも本人及び車両のタバコ臭チェックを実施。

3 交通マナー

朝礼・ミーティング時に、週1回以上、荷物配達ハンドブック、CSハンドブック及び情報紙等を活用し、「常に見られている」という意識付けを改めて行った上、スピード超過や歩行者等に配慮を欠いた自分本位な乱暴な運転、車両による無許可での敷地内進入の禁止等を指導。

4 集配受託者

集配受託者は、私たちの大切なパートナーです。日頃からミーティング等を活用し、集配受託者（代表者又は代行者）と良好なコミュニケーションを図るとともに、項番1～3について従事員へ指導するよう要請。特に喫煙苦情は受託者による発生がほとんどであることから、喫煙苦情根絶に向けて項番2の指導等の徹底を依頼。

【参考：各種資料・情報紙等掲載先】

・お中元期業務運行のページの本社資料：

ポータルサイト - 郵便イントラ - 5. マニュアル・ダウンロード - 業務運行 - お中元期業務運行のページ

・荷物配達ハンドブック：

ポータルサイト - 郵便 - 業務 - 郵便 業務情報 - 郵便業務 防犯・品質向上のページ - 社員育成のページ - 2. 使用教材一覧

・対面配達標準作業チェックシート等の各種ツール：

ポータルサイト - 郵便 - 信越支社 - 郵便業務情報（郵便物流業務） - 集配業務情報 - 式紙・様式類 - 集配品質関連

・荷物配達ハンドブック（接客特化版）、社内たばこ臭点検表（受託会社用）等のツール：

ポータルサイト - 信越支社 - 重点施策 - CS・ES 推進のページ - CS・ES 向上ツール

・支社発行の情報紙：

ポータルサイト - 信越支社 - 重点施策 - CS・ES 推進のページ - 支社の情報紙 - ◆ 苦情削減の情報紙 - 郵便事業

5 事故・クレーム対応体制の確立

(1) 事故・クレーム対応責任者の指定

管理者は、事故・クレーム対応責任者を指定。

なお、指定に当たっては、日々の勤務状況を踏まえ、複数名を指定し、当該責任者が不在にならないよう注意。

(2) 社員及び集配受託者（契約者）への周知

管理者・役職者は、百貨店等から差し出されるゆうパックの取扱いに関し、事故・クレームが発生した場合には、事故・クレーム対応責任者に報告するよう、全社員及び集配受託者(契約者)へ周知。

また、荷送人の指図によらず、郵便局(担当者)の勝手な判断でお客さま対応しないよう、併せて周知。

(3) 事故・クレーム責任者による処理

事故・クレーム対応責任者は、ゆうパックコールセンター(引受局設置のサポートセンター等)及び管理者に報告するとともに、事故・クレームの発生原因を特定し、改善策を講じる。

第4 保冷ゆうパックの品質確保

1 保冷ゆうパックの取扱状況の点検【報告あり 別紙2報告一覽確認】

別紙1項番3(6)のとおり実施。

2 局内研修の実施

保冷ゆうパックを取り扱う社員(短期の期間雇用社員や応援等で保冷ゆうパックを取り扱う可能性のある社員を含む。)に対し、5月・6月の2か月間、期間中2回以上「研修資料」により、次のとおり研修を実施し、訓練実施状況を「研修実施状況記録表」に記録。

また、受託者に対して、従事員へ同様の研修を実施するよう要請。

※ 「研修資料」の「共通」及び担当に応じ「内務」又は「外務」の全項目を実施。(内務と外務の両方を担当する社員については、「共通」「内務」「外務」の全項目を実施。)

※ 別冊20保冷ゆうパック温度管理マニュアル【規程Naviコード:20038】に基づく、四半期に1回以上の研修については、第1四半期分を本研修に代えることが可。

3 「チェックシート」等の掲載場所等

(1) チェックシート、保冷設備等の点検及び温度点検基準

ポータルサイト - 郵便 - 業務 - 郵便 業務関連 - 保冷ゆうパック関係
- 保冷ゆうパックの取扱い

(2) 点検整備記録表シール

別冊 20 保冷ゆうパック温度管理マニュアル【規程 Navi コード : 20038】様式 7

第5 誤送防止

1 集荷担当者は仕分けラベル発行時において、「仕分けラベルに印字された住所」と、「ゆうパックラベルに記載されている住所」を対査し、誤貼付防止を図る。

2 地域区分局の管理者または役職者は、ゆうパックの誤送が発生しやすいシュートに注意箇所を掲出、担当する社員に対し「仕分けコードの頭4桁」と「パレットのハリフ4桁」の2点を声出しをして確認のうえ積載する等の指導を行い、誤送防止を徹底。

3 誤送発見局は、次の区分による追跡情報の入力を徹底。

ゆうパックラベルに記載された住所に対する仕分ラベルの正誤	入力する誤送理由
正	誤送(その他の理由)
誤	誤送(仕分番号違い)

- 4 誤送されたゆうパックの発見局及び引受局は、別添3「誤送発見時の基本的な対応フロー」により取り扱う。

第6 留置・保管の確認

確認担当者を指定し、7/1(金)から7/31(日)までの間は、毎日、午前中に留置期限又は留置期間を経過したゆうパック等が保管されていないことを確認。

この際、荷送人指図が未処理となっている、長期間調査中となっている、窓口に長期間保管されている(交付等を漏らしている)ものがないかも確認。

なお、指定に当たっては、日々の勤務状況を踏まえ、複数名を指定し、当該確認担当者が不在にならないよう注意。

第7 地域内運送便の定時出発の徹底

地域区分局での処理時間を確保し、地域間運送便の遅延を防止し、サービスレベルを確保するため、一般局からの地域内上三相当便は定刻発車を徹底。

【注 意】

差立処理の遅れ又は集荷による帰局の遅れ等により、定められた時刻の地域内運送便に搭載できない場合は、当該運送便を待たせず定められた時刻に出発させる。

1 前倒し集荷、余裕承諾の取組

一般局での差立時間を確保し、臨時便開設を削減するため、差し出される荷物の内容を把握し、顧客と折衝。

2 差立時刻に間に合わない場合の対応

一般局の差立便に搭載できなかったゆうパックのうち、当日中に結束すべきゆうパックは、引受局から受持ちの地域区分局に直接持ち込む。この場合、事前に持込み締切時刻や区分方法など、必要な事項を郵便局間で調整。

第8 輸送容器の適正な運転管理

1 空輸送容器の受持ち地域区分局への計画的な回送

受持ち地域区分局でパレット等が不足している場合、輸送容器運転管理担当者は、求められた輸送容器(ロールパレット、ロールボックス、ロールパレットケース、保冷容器(冷凍ボックス含む)、冷凍用蓄冷剤等)を必要最小限の在庫を残し、余席を活用し速やかに受持ち地域区分局に回送。ただし、上三号便相当での回送は行わないこと。

- (1) 以降出しゆうパックは、極力局内保管用パレットなどに移し変えて、受持ち地域区分局の要請に応じて速やかに既定運送便の余席を活用して受持ち地域区分局に回送。
- (2) 冷凍用蓄冷剤の使用を拡大し、ドライアイス使用量の抑制に努める。

なお、冷凍用蓄冷剤(ピンク-18°タイプ・黄色-25°タイプ)は、完全凍結するまでに24~72時間程度要するため、受持ち地域区分局での凍結を基本としますが、1500Wタイプの冷凍庫配備局では極力自局で凍結させる。

2 輸送容器用途外使用是正の徹底

お中元期間中、毎日、輸送容器を用途外使用していないか点検し、用途外使用があった場合は速やかに是正。

第9 輸送容器への表示等

輸送容器への表示内容等は、別添4「輸送容器への表示」のとおり。

第10 優先・非優先地域別の区分

地域区分局における円滑な作業及び送達速度を確保するため、引受局では、支社又は地域区分局が指定する繁忙期における優先・非優先の区分方法を再度確認の上、差立処理を行う。

第11 品質向上キャンペーン期間

1 指導準備期間の取組(6/10(金)～6/30(木))

取扱数量が増加するお中元期において、社員一人ひとりの品質意識を向上させ、全社的な品質の向上を図るため、「交通事故」、「記録郵便物等の紛失」、「三誤・配達希望日時不遵守の根絶」及び「貨物法制の遵守(点呼等の徹底)」の項目について、事故防止・基本動作の取組について、社員指導を実施。

2 品質強化月間の取組(7/1(金)～7/31(日))

「交通事故」、「記録郵便物等の紛失」、「三誤・配達希望日時不遵守の根絶」及び「貨物法制の遵守(点呼等の徹底)」の項目ごとに設定した「重点取組目標」を達成するため、事故防止等の取組を強化。

また、期間中は、「品質強化月間ポスター」等を掲出し、品質向上キャンペーン期間の周知・社員への意識付けに活用。

※ 実施概要等の詳細は、ポータルサイトを参照。

ポータルサイト - 郵便イントラ - 5. マニュアル・ダウンロード - 業務運行 -
お中元期業務運行のページ

V コストコントロール

第1 適正な要員配置に基づく人件費の抑制

- 1 月次人件費計画の達成を目指し、適正な要員配置計画を策定し、日次、週次での業務量に応じたコストコントロールを徹底。
- 2 通常郵便の対前年減少傾向及び郵便制度改正による曜日別の物数動向の変動等にも目を向けつつ、既存社員の生産性向上により対応し、日別予測業務量から要員配置計画を策定。
- 3 上記2で策定した「日別要員配置計画」に対して、日別の取扱個数(生産性含む)等について、当初想定と異なる事由(改善要素)が発生した場合は、コストを考慮し、随時見直しを実施。
- 4 特に、業務量が想定よりも減少する場合、超勤発令を抑制するとともに、超勤増の大きな原因となる廃休・非番買上げも最大限抑制し、長期化が見込まれる場合は短期労働力が退職した際不補充を実施。
- 5 短期労働力を雇用する場合は、要員台帳において既存社員との区別ができるよう、郵便業務支援システムにおいて適正な業務内容分類を使用し管理。(「1-11. 通常・特殊(繁忙対策)」「1-12. ゆうパック(内務・繁忙対策)」「2-12. ゆうパック(外務・繁忙対策)」「2-13. 集荷(繁忙対策)」の繁忙期専用の業務内容分類を使用。)
- 6 不適正なオペレーションを発生させないことを前提としたコストコントロールを実施。

第2 適正な要員配置に向けた取組(内務) 【様式3・4 報告あり 別紙2報告一覧確認】

以下により、日別要員配置計画を策定。

- 1 平常期における時間帯別の業務量に対する配置人員数が適正かを確認し、期間中の増加業務量に対する時間帯別必要人員数を検討。
- 2 予測業務量及び1個当たりコストを意識して次の事項を考慮して内務要員配置計画を作成。
 - (1) 直近の繁忙期の評価反省を踏まえ、効率的なオペレーション計画を策定。
 - (2) 時間帯別の処理可能個数、運送便到着時刻の波動等を踏まえ、結束時間内に処理完了させる。
 - (3) 日別業務量実績が計画から下振れしたリスクを想定し計画を策定。
 - (4) 作業統括責任者による業務量や作業状況に応じた適切な指示及び他部(他担務)応援を積極的に実施することで、生産性を向上させ、短期労働力の必要数を抑制。

第3 適正な要員配置に向けた取組(外務) 【様式2 報告あり 別紙2報告一覧確認】

以下により、日別要員配置計画を策定。

※ 旧集配センター・旧集配センターマネジメント統合局を含め様式2で報告。

- 1 前年度(お中元・お歳暮)の「計画段階」及び「計画と実績との差異」による生産性(コスト)・品質等にかかる改善点と対応策を予め整理した上、計画を策定。
- 2 二輪・四輪の一体運用による相互応援を推進。
- 3 日別予測業務量に基づき平常配置で処理できない日について、オーバーフローに対し、

最も安価な方法での対応を検討。

なお、増配置労働力は荷物等集配委託(個建制による契約が基本)を優先し、繁忙期の予想個数を踏まえて改めて労働力確保を要請。確保できない場合は、1個当たりコスト等を考慮して、超勤又は短期アルバイト(訓練・リース費用等含む)の増配置で対応。

第4 時間外労働時間の抑制

- 1 通集配区等の労働力を最大限活用した配達応援体制の整備
下1・2号便の小物・薄物ゆうパックの巻取り強化による併配の推進。
また、夕方・夜間の再配達分や受託者のオーバーフロー分を適切な応援指示により対応。
- 2 通集配からの混合応援等により、超勤を抑制。
- 3 特に、配達のパーク日(7/1)については、上記1、2の取組の他、配達希望日・配達希望時間帯の指定の有無や以降出しゆうパックを確認し、事前に優先順位を付けた処理体制を整備。

第5 車両借上費(リース車)の抑制

既存の配備車両及び特別更改予備車を最大限に使用してもなお、配備車両のみでは業務運行支障をきたす場合にリース車両の借入を実施。

車両取集管理システムの稼働率が低い配備車両(1か月平均稼働時間2時間未満)の状態を確認し、日々の配備車両の稼働率を95%以上となるよう、リース車両の借入を最小限とすることにより車両借上費を抑制。

なお、リース車両の借入については、本社承認となるため、リース車両要求数を必ず配備するとは限らない。

また、リース車両の配備に伴うリース車両の駐車場として、一時的に外部有料駐車場の借入が必要な場合は、駐車場を選定後、支社 要員集配部 集配業務担当に連絡。

外部有料駐車場の借入についても、必要最低限の車両を駐車することとし、駐車場借上費を抑制。

第6 輸送関係

パレット内充填率、運送便への積載率を高め、臨時運送便を抑制し、以下の項目に留意し、運送費を抑制。

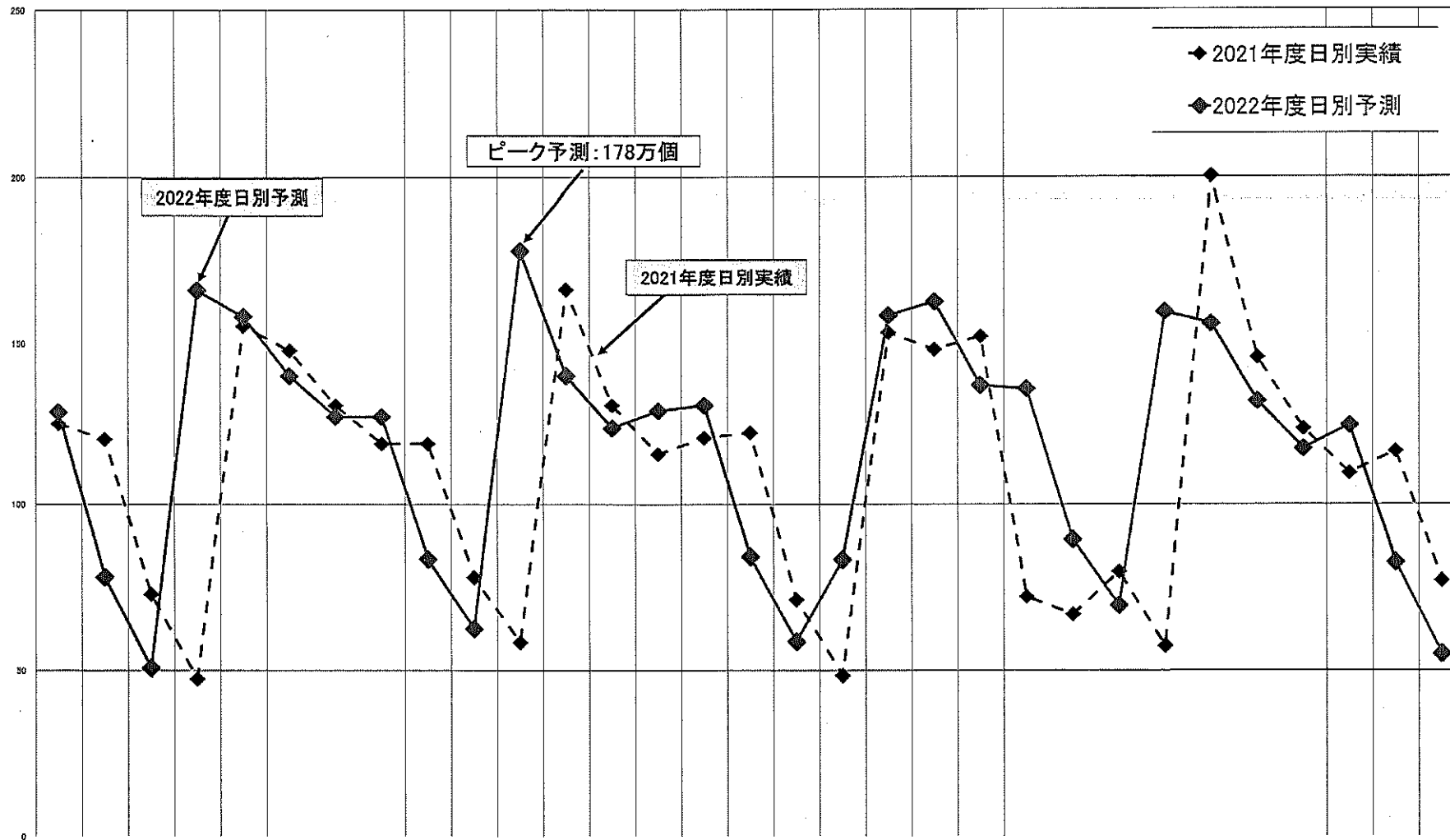
- 1 大口顧客と調整を行い、差出又は集荷の時刻を繰り上げ。
- 2 送達日数の余裕承諾をいただけるよう調整。
- 3 輸送容器へは在裡の個数が増えるよう積み込む。具体的な積込方法は別添5「輸送容器への積込みのポイント」のとおり。
- 4 臨時便を開設する場合は開設ルールに基づき、関係地域区分局と事前に調整の上、輸送情報システムにより支社の承認(事前・事後)を受ける。

第7 施設・機械関係

- 1 策定した今期お中元期の業務計画及び日別・時間帯別予測個数を基に、真に必要な期間・スペースのみ早期に確定させ部外施設を借り入れることで、部外施設借入費を抑制。
- 2 小包区分機については、時間帯別の稼働計画を作成し、処理個数に応じたシュート割や要員配置の見直しを行い、ゆうパックを可能な限り機械処理し、手区分を減らすことで経費を削減（小包区分機配備局に限る）。
- 3 小包区分機安定稼働に向けた取組（小包区分機配備局に限る）
 - (1) 噛み込みが懸念される小包（梱包用紐、米袋等）供給時、トレーの使用を徹底。
 - (2) 異物（ゴミ）の滞留によるセンサーの遮光や残留小包の即時発見のため、小包区分機及び周辺清掃を徹底。システム・機械(機器)マニュアル(機械(機器)編【規程Naviコード：20318】に従って日常点検を実施。
 - (3) 日常点検時の小包区分機の異音等、異常箇所を早期に修繕し区分機の安定稼働を確保。
 - (4) 予備部品の在庫不足が見込まれるものは早急に自局発注。
- 4 手区分作業（保冷ゆうパック作業含む）について、ローラーコンベア等を活用し生産性を向上。

2022年度お中元期ゆうパケット引受個数 (7/1~7/31)

単位:万個



単位:万個

2022年度	月日	7/1	7/2	7/3	7/4	7/5	7/6	7/7	7/8	7/9	7/10	7/11	7/12	7/13	7/14	7/15	7/16	7/17	7/18	7/19	7/20	7/21	7/22	7/23	7/24	7/25	7/26	7/27	7/28	7/29	7/30	7/31	合計		
	曜日	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	合計		
予測	日別	129	78	51	168	158	140	127	128	83	82	178	140	124	129	131	84	58	83	159	163	137	136	89	89	160	158	133	118	125	82	55	3,835		
	累計	129	207	258	424	582	722	850	977	1,061	1,123	1,301	1,442	1,566	1,695	1,826	1,910	1,968	2,052	2,210	2,373	2,511	2,647	2,736	2,806	2,966	3,122	3,255	3,372	3,497	3,580	3,635	105,2%		
実績	日別																																		
	累計																																		
	日別前年比																																		
累計前年比																																			
2021年度	月日	7/1	7/2	7/3	7/4	7/5	7/6	7/7	7/8	7/9	7/10	7/11	7/12	7/13	7/14	7/15	7/16	7/17	7/18	7/19	7/20	7/21	7/22	7/23	7/24	7/25	7/26	7/27	7/28	7/29	7/30	7/31	合計		
	曜日	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	合計	
実績	日別	125	120	73	47	155	148	131	119	119	78	58	167	131	116	121	123	71	48	153	148	152	72	67	80	57	200	146	124	110	117	77	3,455		
	累計	125	246	318	366	521	669	800	919	1,038	1,116	1,174	1,341	1,472	1,588	1,709	1,832	1,903	1,951	2,104	2,253	2,405	2,477	2,544	2,623	2,681	2,881	3,027	3,151	3,261	3,378	3,455			

以降出しゆうパックの注意喚起表示

配達希望日
○月○日以降

このゆうパックは、
「○月○日以降配達分」
のため、配達希望日を
厳守願います。

〒 ー 郵便局

配達希望日
○月○日以降

このゆうパックは、
「○月○日以降配達分」
のため、配達希望日を
厳守願います。

〒 ー 郵便局

配達希望日
○月○日以降

このゆうパックは、
「○月○日以降配達分」
のため、配達希望日を
厳守願います。

〒 ー 郵便局

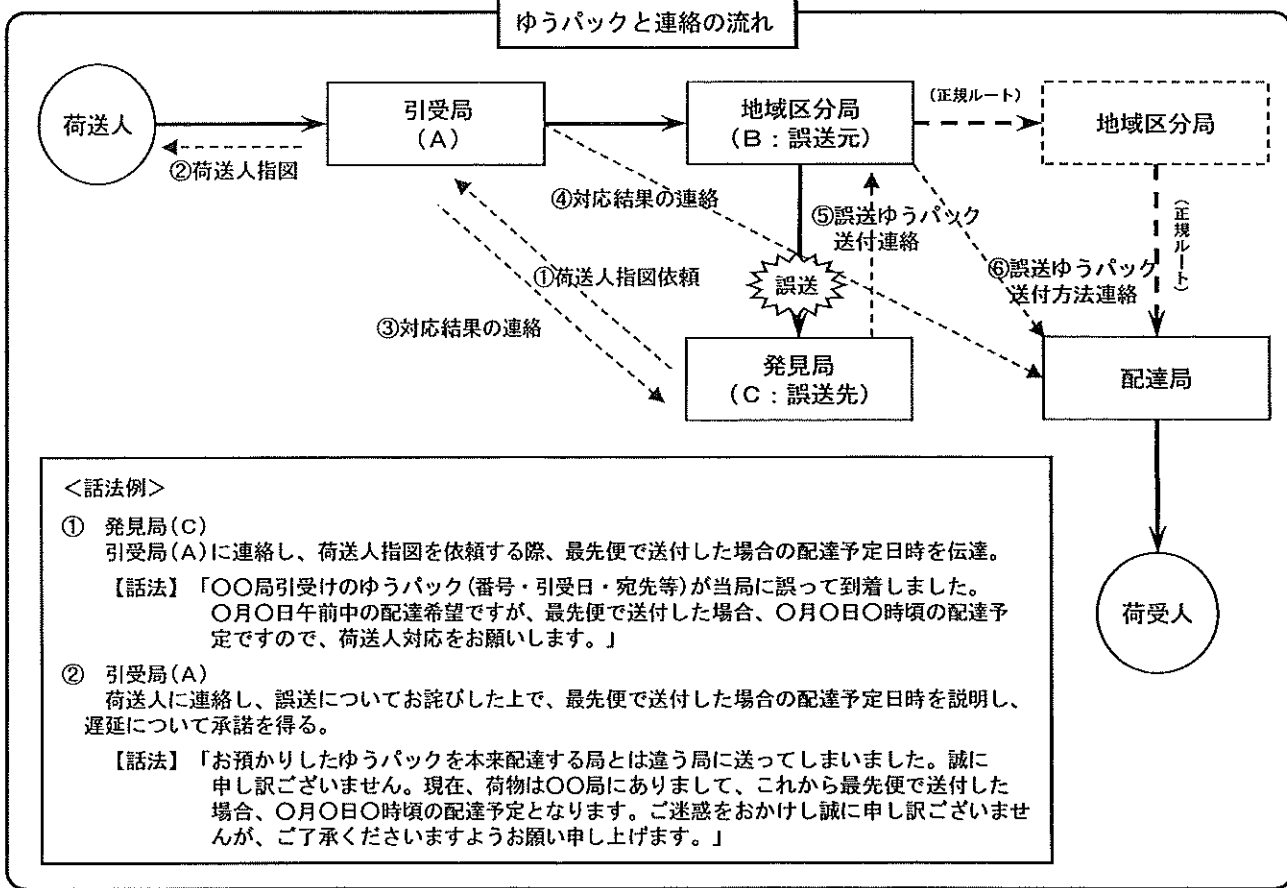
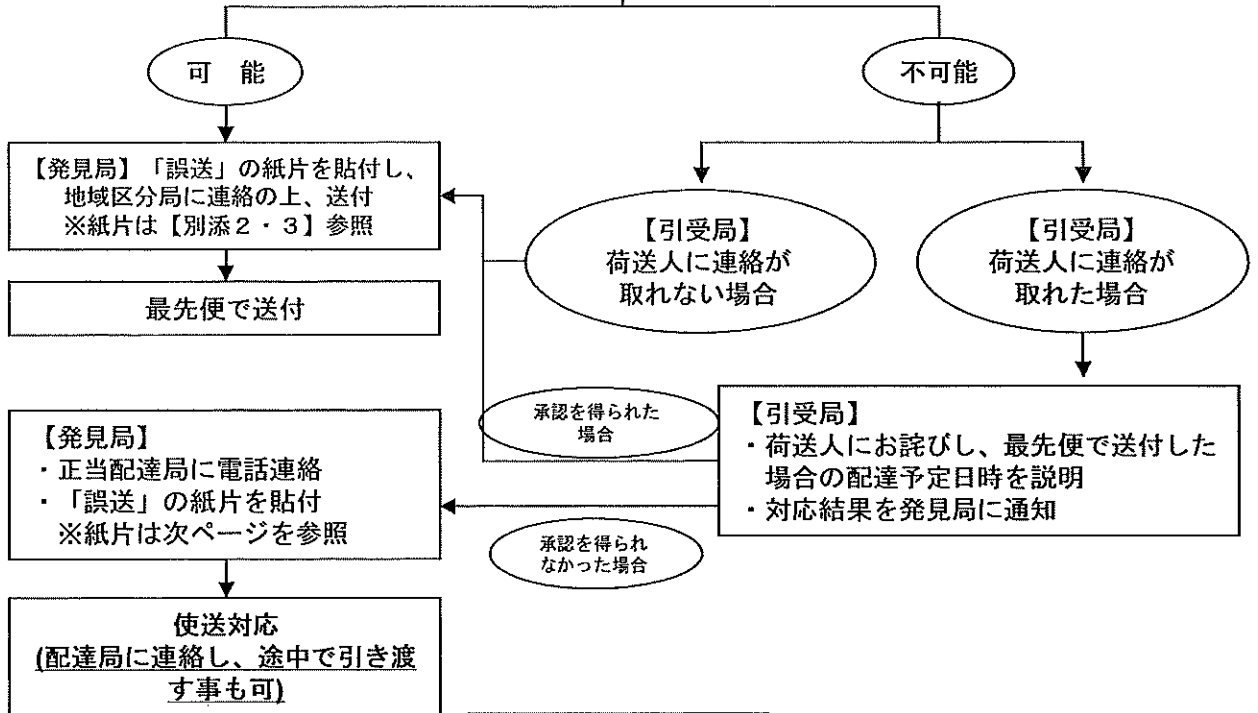
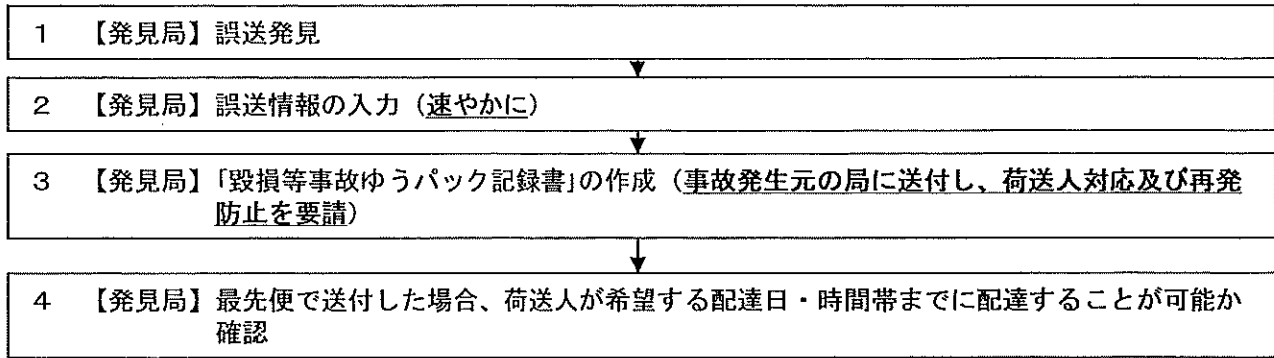
配達希望日
○月○日以降

このゆうパックは、
「○月○日以降配達分」
のため、配達希望日を
厳守願います。

〒 ー 郵便局

誤送発見時の基本的な対応フロー

別添3



誤送ゆうパックに貼付する紙片（A6サイズ）

誤送

このゆうパックは誤送されましたので、
関係局は最先処理をお願いします。

【誤送入力済】

〒 ー 局

誤送

このゆうパックは誤送されましたので、
関係局は最先処理をお願いします。

【誤送入力済】

〒 ー 局

【別添3】 誤送ゆうパック在中の輸送容器に貼付する紙片（A4サイズ）

誤送



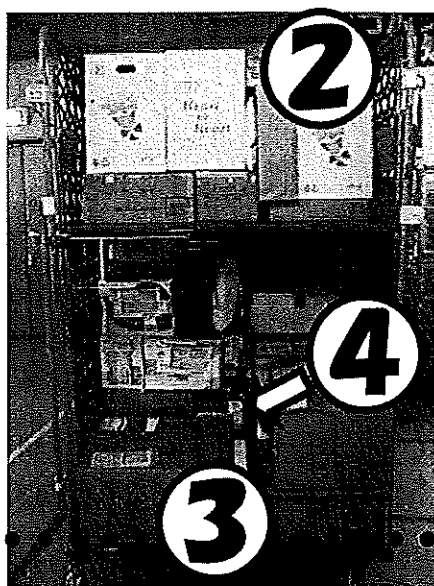
個在中

最先処理をお願いします。

※紙片は全てA4サイズ

No.	分類	目的	紙片の作成例	輸送容器への表示位置
1	非優先地域	地域区分局における結束の確保のため、非優先地域宛てのものを識別する ※非優先地域のうち、 ・その他宛 …… 「非優先」 ・自地域宛 …… 「自地域」	非優先 自地域	
2	仕分ラベル未貼付	仕分ラベルが貼付されていないものを識別する	仕分コード なし	
3	保冷車により運送する冷蔵ゆうパック	ロールパレット等に積載した上で保冷車により運送する冷蔵ゆうパックで、車両から降ろした際に冷蔵扱いであることを識別する	冷蔵 在中	上段外側扉面及び票札付近
4	誤送	誤送されたゆうパックが積載されていることを識別する ※誤送されたゆうパックには誤送紙片を貼付 	誤送 5個在中	
5	個別対応	不結束、交通渋滞等の発生により、到着局における優先処理を依頼する	交通渋滞により遅延したものですので、最先便での処理をお願いします。	
6	航空危険物対策	航空危険物在中ゆうパックが積載されていることを識別する ※ロールパレットケースには航空輸送禁止シールを貼付 	航空危険物有	中棚及び票札差しのある面の確認しやすい位置 
7	以降出し (ドライのみ)	百貨店等が差し出す「〇月〇日以降配達」等の指定があるゆうパックの早配を防止する	〇月〇日(〇)配達希望以降出し 在中	外側4面 ※用紙が壊れないよう四隅をガムテープ等で貼り付ける 
8	運送便への誤搭載防止	宛先等を分かりやすくすることにより、ロールボックス等(ゆうパック納入容器)を運送線路別に間違いなく並べ、運送員の誤搭載防止を図る(地域区分局間のみ)		ロールボックス(L)：扉前面の中間バー中央 ロールボックス(S)：荷物積み込み口を正面とし、右側面中央 ロールパレット：票札下部 CRB：扉面中央付近 チルドコンテナ：票札下部

輸送容器への積み込みのポイント



積み込み手順

① 下段奥1列に積み込む！

- ・ 大きいもの
- ・ 形のいいもの(直方体)
- ・ 硬いもの

を中心に積み込みましょう。

※ 小物や袋物などをは上段の隅又は小包区分機のシュート上に仮置きしておきましょう。

② 上段奥1列に積み込む！

特に、上段の上部には、

- ・ 花などの軽くて壊れ易いもの
 - ・ 箱が直方体でないもの(上部が斜め等)
- を積み込みましょう。

③ 手前の1段を積み込む！

- 扉を閉める数cmの隙間を残して手前の面を揃えて積み込みましょう(柱の手前が目安)。
- 下段中央に足を乗せられる隙間を途中まで残すと作業しやすくなります。

④ 手前の高さまで中央の隙間を埋める！

小さな箱や小物や袋物などを隙間を埋めるように手前の高さまで積み込みましょう。

⑤ あとは③・④の繰り返し！



手前の面を固めることを意識して積み込みましょう。

