

「郵便窓口とゆうゆう窓口の一体化」の試行

1 現状と課題

- 従来、単独マネジメント局においては、窓口営業部が所掌する郵便窓口と、郵便部が所掌するゆうゆう窓口の2つの窓口を設置しており、それぞれの取扱業務に違いがある等、**お客さまにとってはわかりにくい状況**。
- 窓口が2か所に分かれているため、会社全体で見た場合、**要員配置上の非効率が発生**。

2 今後の方向性

- 単独マネジメント局の**郵便窓口を郵便部に移管し、郵便窓口とゆうゆう窓口を一体的に運営**。
- 現在、窓口営業部で主に郵便窓口業務（後方事務を含む）に従事している社員は、**郵便部に異動（コース変更）**。
- 窓口営業部長の所掌を、原則、金融窓口に限定**。

⇒「お客さま利便性の向上」「郵便・物流事業セグメントにおける効率的な要員配置」「金融商品の営業推進や品質向上」を実現

3 試行内容

- 2022年10月から、一部の郵便局（1支社2局以上）において試行開始**
※試行局は、支社で選定
※試行状況等を踏まえ、**2023年4月から、原則、全ての単独マネジメント局での本格実施を予定**
（ただし、ゆうちょ銀行併設局や旧集配センター統合局等、対象とする局種については、引き続き検討）

4 スケジュール（予定）

| | |
|-------|---|
| 9月上旬 | <ul style="list-style-type: none">郵便局宛指示文書の発信 |
| 9月中 | <ul style="list-style-type: none">社員に対する意向確認、コース変更対象社員の決定各種資料（業務フロー集、研修資料、Q & A 等）のポータルサイト掲載 |
| 10月下旬 | <ul style="list-style-type: none">試行開始 |

5 人事関係

| | |
|------|--|
| 人事発令 | <ul style="list-style-type: none"> 主に郵便窓口を担当する社員（後方社員を含む）を、<u>窓口コースから郵便コースにコース変更の上、郵便部本務（窓口営業部兼務）として発令。</u> <u>窓口営業部に所属する全社員を対象に、意向確認を実施（期間雇用社員を含む）。</u> |
| 働き方 | <ul style="list-style-type: none"> 試行期間及び本格実施開始以降、当面の間は、現在の働き方（勤務時間や業務内容等）を継続。 上記期間終了後は、郵便窓口業務のみならず、他の郵便部業務にも従事。 |
| 人事評価 | <ul style="list-style-type: none"> 試行実施前は、窓口営業部の評価シートで評価を実施。 試行開始以降は、郵便コースで目標設定し、郵便部の評価体制で評価を実施。 |
| 手当 | <ul style="list-style-type: none"> 試行期間中は、<u>現在の営業関係手当を適用。</u> ※郵便コースとはなるものの、現在同様、営業関係手当（内務サポート手当等）を支給（業績手当（内務）は支給対象外） <u>本格実施時の取扱いは、別途整理</u> |

6 オペレーション等

| | |
|--------------|--|
| 窓口 | <ul style="list-style-type: none"> 現在の郵便窓口の営業時間内は、<u>原則として、ゆうゆう窓口を閉鎖し、郵便窓口のみでお客さま対応を実施。</u> ※郵便窓口のみでの運用が困難な場合については、郵便窓口とゆうゆう窓口双方でお客さま対応を行うことも可 <u>（ただし、社員帰属は郵便部本務に統一）</u> 現在の郵便窓口の営業時間外は、ゆうゆう窓口を開設（局状に応じて、営業時間外も郵便窓口で業務を行うことは可）。 |
| 窓口端末機 | <ul style="list-style-type: none"> 窓口に設置する窓口端末機は、現在同様、「30モード」（物販業務等の取扱可）に設定。 ゆうゆう窓口に複数台の窓口端末機を設置している場合、<u>原則、1台を残置し、郵便窓口に移設。</u> ※ただし、オペレーションに支障をきたす可能性がある場合は、複数台の窓口端末機をゆうゆう窓口に残置することも可。 |
| 現金出納 資金管理 | <ul style="list-style-type: none"> 郵便窓口に係る現金出納業務及び資金管理業務は、現在同様、<u>窓口営業部のオープン出納機を使用。</u> |
| 日締 | <ul style="list-style-type: none"> 郵便窓口に係る<u>担当者締及び業務締は、郵便部社員が実施。</u> <u>現金締及び郵便局締は、現在同様、窓口営業部社員が実施。</u> |

「郵便窓口とゆうゆう窓口の一体化」の試行実施

- 現状、大部分の単独マネジメント局においては、郵便業務を取り扱うために、2つの窓口（郵便窓口(窓口営業部所管)とゆうゆう窓口(郵便部所管))を設置しています。
- しかし、それぞれの窓口での取扱業務に「違い」があり、お客さまにとってわかりにくい状況となっているほか、会社全体としても、2つの窓口を同時に開設することで、**要員配置上の非効率**が発生している状況です。
- そこで、**単独マネジメント局の郵便窓口を郵便部に移管し、郵便窓口とゆうゆう窓口を一体的に運営**することにより、「**お客さま利便性の向上**」や「**郵便部における効率的な要員配置**」を実現します。
- また、原則、窓口営業部の所掌を金融窓口限定することにより、「**金融商品の営業推進や品質向上**」も目指します。
- なお、郵便窓口の管理体制の変更に伴い、**現在、窓口営業部で主に郵便窓口業務（後方事務を含む）に従事**いただいている社員の皆さまについては、**郵便窓口業務を郵便部（郵便物流機能）へ移管し指揮系統を統一**することから、**原則、郵便部へ配置換え（コース変更）**となります。
- **本施策は2023年4月の全国展開（本格実施）を予定**していますが、それに先駆け、一部の郵便局において、**10月24日(月)から試行を開始**します。

1 実施に伴う変更点（体制イメージ）

- ✓ 郵便窓口営業時間中、ゆうゆう窓口は閉鎖します。それに伴い、交付業務も郵便窓口で行います。
- ✓ 郵便窓口については、**現在、窓口営業部が所管**していますが、**今後は、郵便部所管**となります。

| | これまでの体制 | | | 試行開始後の体制 | |
|-------|-----------------|-----------------|--|-----------------|-------------------------------|
| 時間(※) | ゆうゆう窓口 (郵便部) | 郵便窓口 (窓口営業部) | | ゆうゆう窓口 (郵便部) | 郵便窓口 (郵便部) |
| 7:00 | 交付・販売・引受 | 閉鎖 | | 交付・販売・引受 | 閉鎖 |
| 9:00 | 交付 | 販売・引受・ 切手等交換 | | 変更品 閉鎖 | 変更品 販売・引受・ 切手等交換・ 交付 |
| 19:00 | 交付・販売・引受 | 閉鎖 | | 交付・販売・引受 | 閉鎖(※) |
| 21:00 | | | | | |

※ 本資料の記載例は、郵便窓口の営業時間が9:00~19:00、ゆうゆう窓口の営業時間が7:00~21:00の場合であり、営業時間等は郵便局によって異なります。

※ 局状に応じ、郵便窓口で業務を行うことも可。

2 実施に伴う変更点（所属や業務内容等）

- ✓ 試行開始後、郵便窓口業務（後方事務を含む）に従事いただく社員の皆さま（期間雇用社員等を含む）の所属部署は、**窓口営業部から郵便部に変更となります。**

【変更点等】

| 項目 | 郵便部に配置換え（コース変更）となる方 （現・窓口営業部社員） | 現在、郵便部に所属されている方 （郵便窓口に従事いただく社員に限る（*）） *営業時間外に窓口端末機（3001モード）を操作する社員を含む |
|----------------------|--|--|
| 指揮命令 | 郵便部長の指揮命令の下、業務に従事 | 現在同様、郵便部長の指揮命令の下、業務に従事 |
| 勤務 | <ul style="list-style-type: none"> 当面の間（局状等を踏まえ決定）は、原則、窓口営業部在籍時の勤務時間帯（郵便部のサービス表及び勤務指定を適用） ただし、上記期間経過後は、郵便窓口業務のみならず、他の郵便部業務に従事いただく可能性があるため、必ずしも現在の勤務時間が約束されるものではありません | 原則、現在と同様の勤務時間帯 |
| 新たに取り扱う可能性がある主な業務（例） | <ul style="list-style-type: none"> 郵便窓口における交付業務 ※ 当面の間（局状等を踏まえ決定）経過後は、郵便部社員として窓口業務以外の業務にも従事する可能性があります | 【郵便窓口における以下業務】 <ul style="list-style-type: none"> オープン出納機を使用した現金出納 窓口端末機を使用した物販業務（カタログ販売、店頭販売等）、地方公共団体事務 切手類等交換事務 現在、窓口営業部で行っている締処理 |

- ✓ 引き続き、窓口営業部で勤務いただく社員の皆さまには、貯金及び保険窓口を中心とした業務に従事いただきます。

3 キャリアパス

- ✓ 郵便部に異動（コース変更）いただく社員の皆さま及び、引き続き、窓口営業部で勤務いただく社員の皆さまのキャリアパスは、以下のとおりです。

| 対象社員 | キャリアパス |
|-----------------------------------|--|
| 郵便部に異動（コース変更）いただく方 （現・窓口営業部社員） | 現在の郵便部社員と同様、郵便物流機能におけるキャリアパス及び人事ローテーションを適用します。 |
| 引き続き窓口営業部で勤務いただく方 | 単独マネジメント局に所属する窓口営業部社員は、現在の人材育成体系（3事業窓口を前提としたキャリアパス・人事ローテーション）から、 金融窓口（貯金窓口及び保険窓口）を中心とした体系（*） となります。 |

※ 本施策の実施に伴い、3事業窓口の総合サービスは解消となります。

4 その他

- ✓ 試行状況を踏まえ、2023年4月から、原則、全ての単独マネジメント局での本格実施を予定しています。
（ただし、ゆうちょ銀行併設局や旧集配センターマネジメント統合局等、対象とする局種については、別途、お知らせします。）

| No | 支社 | 局所コード | 局名 |
|----|-----|--------|------|
| 1 | 北海道 | 900560 | 恵庭 |
| 2 | 北海道 | 904150 | 山鼻 |
| 3 | 北海道 | 940010 | 函館中央 |
| 4 | 東北 | 810770 | 若林 |
| 5 | 東北 | 831390 | 盛岡北 |
| 6 | 東北 | 840600 | 八戸西 |
| 7 | 関東 | 030310 | 鴻巣 |
| 8 | 関東 | 050080 | 木更津 |
| 9 | 関東 | 060240 | 潮来 |
| 10 | 東京 | 008540 | 新宿北 |
| 11 | 東京 | 012300 | 八王子南 |
| 12 | 南関東 | 020050 | 久里浜 |
| 13 | 南関東 | 022570 | 磯子 |
| 14 | 南関東 | 025140 | 藤沢北 |
| 15 | 信越 | 110180 | 須坂 |
| 16 | 信越 | 112030 | 塩尻 |

| No | 支社 | 局所コード | 局名 |
|----|----|--------|------|
| 17 | 北陸 | 320030 | 魚津 |
| 18 | 北陸 | 330830 | 武生 |
| 19 | 東海 | 200130 | 豊橋南 |
| 20 | 東海 | 210110 | 豊田 |
| 21 | 東海 | 210220 | 津島 |
| 22 | 東海 | 214570 | 名古屋港 |
| 23 | 東海 | 216090 | 名古屋北 |
| 24 | 東海 | 220050 | 桑名 |
| 25 | 東海 | 230350 | 伊東 |
| 26 | 東海 | 230750 | 焼津 |
| 27 | 東海 | 234450 | 浜松西 |
| 28 | 東海 | 240180 | 多治見 |
| 29 | 東海 | 243420 | 岐阜北 |
| 30 | 近畿 | 401090 | 大阪旭 |
| 31 | 近畿 | 410280 | 住之江 |
| 32 | 中国 | 512170 | 高陽 |

| No | 支社 | 局所コード | 局名 |
|----|----|--------|------|
| 33 | 中国 | 515860 | 福山東 |
| 34 | 四国 | 611320 | 松山南 |
| 35 | 四国 | 620030 | 阿波池田 |
| 36 | 四国 | 630180 | 高松東 |
| 37 | 四国 | 642530 | 高知東 |
| 38 | 九州 | 710050 | 玉名 |
| 39 | 九州 | 711170 | 熊本東 |
| 40 | 沖縄 | 700060 | 豊見城 |
| 41 | 沖縄 | 700080 | 糸満 |
| 42 | 沖縄 | 700210 | 宜野湾 |
| 43 | 沖縄 | 700220 | 浦添 |
| 44 | 沖縄 | 700260 | 沖縄 |
| 45 | 沖縄 | 700270 | 沖縄美里 |
| 46 | 沖縄 | 700280 | 具志川 |
| 47 | 沖縄 | 700330 | 名護 |
| 48 | 沖縄 | 703010 | 宮古 |