

交渉情報	NO.24	日本郵便信越支社 経営企画本部人事部
JP労組信越地方本部	2022年9月22日	添付資料:2枚

郵便局窓口における実態把握調査の実施について

【関連文書：中央総合情報日本郵便第42号（2022.9.9）】

日本郵便信越支社経営企画本部人事部は、本日（9月22日）「郵便局窓口における実態把握調査の実施」について地方本部に説明してきました。

1. 趣旨

郵便局窓口における「現場実態に合わせて要員算出」の議論の基となる実態把握調査を実施する。なお、本調査については2020年度から今回で3回目となります。

詳細については、支社資料を参照願います。

2. 実態把握調査の概要

(1) 調査内容

活動時間調査	郵便局窓口における1日の各種活動（お客さまとのやり取り、朝礼・ミーティング、自局研修、電話対応、文書処理、日締処理、各種検査・監査、共通業務等）の活動時間を把握するための調査
営業活動に関するヒアリング調査	活動時間調査で把握する内容とは別に、2022年度の営業活動量等に係る状況を把握するための調査

(2) 調査時期・方法

調査日	10月～11月の営業日1日
対象局数	信越管内10局（全国で約200局）
対象者	調査当日出勤している全社員（期間雇用社員含む）
方法	○管理者を含む窓口社員1人につき、支社社員又は外務委託から派遣する調査員1人を配置し、各種活動時間について計測。 ※本年度から一部、調査員にかわりWebカメラを活用 ○管理者及び社員に対するヒアリングも実施。

3. 調査対象局

支社資料のとおり

4. 主なやり取り

(1) 地本は、活動時間調査の趣旨、調査対象局の選定方法、Webカメラを使用する一部の局の選定、営業活動ヒアリング調査の対象範囲について質した。

支社は活動時間調査の趣旨については、郵便局窓口における 1 日の各種業務・活動にどれだけの時間を要しているか調査し、取扱件数等で把握できない業務等の実態についても調査を実施するものとした。

調査対象局の選定方法については、本社からのデータを基に都市部・地方部等で前年度の取扱い件数を加味して選定したとした。

Web カメラを使用する一部の局の選定については、Web カメラは定点カメラで実施するため、局状にあわせ選定し、Web カメラを使用する局は保倉、真砂、十日町川治、稲鯨、野沢、美篤、且開局の 7 局を予定し、新潟上所、茅野、豊野の 3 局については委託業者の派遣を予定しており、Web カメラは使用しないとした。

営業活動ヒアリング調査の対象範囲については、調査対象局の管理者にヒアリングを実施するが、ヒアリング項目で管理者へのヒアリングで不足する場合において、一部の社員にヒアリングを行うとした。

(2) 地本は、本調査の趣旨等を対象局の管理者および社員が理解し、実施する必要があることから丁寧に周知することを申し入れました。

【労使対応】 情報提供