

<b>交渉情報</b>	<b>NO.28</b>	日本郵便(株)信越支社
JP労組信越地方本部	2022年10月3日	添付資料:4枚

## 「JP労組信越地方大会決定要求書」の整理（回答）について

**【関連文書】信越地本 NO. 17 号 (2022. 9. 15)**

「JP労組信越大会決定要求書」については、9月15日に日本郵便（株）信越支社に提出し、以降交渉を重ねてきました。

本日10月3日、別紙をもって地方整理をはかりましたので周知します。

最終整理にあたり、信越支社立野経営管理本部長から「JP労組信越地方大会決定要求書については、9月15日(木)にJP労組信越地方本部から提出いただいた。

非常に短期間ではあったが、精力的に交渉を重ねていただき、本日、地方段階での大綱整理の運びとなった。感謝申し上げる。

今回の要求内容は7月に開催されたJP労組信越第15回定期地方大会において、多くの組合員から出された意見を集約したものと伺っている。それはつまり信越における労使間の課題が凝縮された内容となっているものだと認識している。

要員課題については、信越のみならず全国的にも同様の状況があり、一朝一夕での解決はなかなか難しいところではあるが、土曜休配に伴うリソース活用による業務量に応じた適正な要員配置の推進や取扱件数に応じた部会内、単マネ・エリマネ局間での柔軟な要員配置等、知恵を出し継続的に取り組んでまいりたい。

この課題は非常に大きいと受け止めており、しっかりと向き合い、公式、非公式問わず具体的方策等について今後も意思疎通させていただきたい。

金融営業は10月1日付けで「かんぽ月次計画達成プラン2022推進本部」を支社で立ち上げたところ。新たなかんぽ営業体制の中で、スムーズな会社間連携だけでなく、社員の皆さんが気持ちよく取り組めるよう不安等払拭を行い、支社長を先頭に引き続き取り組んでいく。

また、管理者のスキル向上、マネジメント力向上は、スキルアップシートの活用や端末機実機操作研修の導入等、新たな仕掛けも行っていく。

いずれにおいても、支社として回答させていただいた内容については、責任を持って対処していくので、JP労組の皆さまのご理解とご協力をお願いし、大綱整理に当たっての挨拶とさせていただきます。」との考え方が示されました。

地方本部を代表して花見副執行委員長から、「要員配置については、仕事に対して必要な要員をあてることが基本であるが、それが既に限界に達し、土曜休配や送達日数の繰り下げ等、仕事（＝サービス）の内容自体を調整せざるを得ない状況に追い込まれていると認識している。

今後、AI等のデジタル技術を駆使した業務効率化と合わせ、必要労働力事態を削減していくことも重要と考えるが、その過渡期における負担が組合員にのしかかっている状況にあり、労働力の定着への影響について、強い危機感を感じている。

組合員からは、ますます深刻さを増すこの先の雇用環境の厳しさを理解しつつも、「いつまで同じことをしているんだ」といった切実な声が寄せられていることを、まずはしっかりと受け止めていただきたい。

今回の地方大会決定要求について、総論的に回答が示されているが、四囲の状況から要員課題については、細部を深掘りした継続的な調査と、都度の意思疎通が必要であると考えることから、この大綱整理をきっかけに改めてこの大きな課題に労使でしっかりと向き合い、課題解消に向けた具体策について引き続き協議させていただく」との考え方を示しました。

以降の要求内容（下線部）と支社回答のポイントを記します。全体の要求回答は別紙を参照してください。

## 「J P 労組信越地方大会決定要求書」に対する回答（ポイント）

### 【項番1】

郵便・物流事業では、郵便法改正（土曜休配）に伴い、月曜日および火曜日に配達物数が大幅に増加したことから超勤が常態化しており、社員の健康への影響も危惧される。

土曜休配施行後からこの間の曜日別要員配置が各局の実態に即しているかあらためて検証するとともに、乖離している場合は速やかに改善策を示すこと。

また、土曜休配に伴うリソースの活用状況を明らかにするよう、求めたことに対し支社は、

土曜休配に伴う曜日別配達物数、基本配置、一人あたりの超勤時間については、郵便物等の運送時間帯、月毎の稼働日数が変化したことにより、前年同期との比較が難しい状況であるが、単純に月別の累計を比較した場合、施行前と比較すると月曜日は約154%、火曜日は約125%と増加していることから、必要な増員措置等により業務運行を確保している。水曜日は配達物数が減少していることから、減配置の可否を検討し休暇要員の生み出しに取り組んでいる。ただし、水曜日物数減にありつつも一人あたりの超勤時間数が出ていることについては、前日大区分等によるものと思われることから、引き続き削減に向け取り組んでいく。

送達日数繰下げ後は、月・火曜日の物数増加を考慮した曜日別要員配置計画報告等から、乖離している郵便局については、損益改善推進室等が現地確認し、報告の把握等に応じ実態に即した改善策等の指導・支援を強化し、その実施・支援にあたっては、社員一人ひとりの健康状態に配慮していく。

土曜休配に伴うリソースの活用については、土日混合の増配置、月・火曜日の増区、休暇要員、営業活動等に活用しているが、当初、今後のゆうパック増加を見込んだリソース活用へのイメージがあり前記への活用がうまく行っていない状況もあることから、引き続き活用に向け対応していくこととする。としています。

## 【項番 2】

郵便・物流事業の要員課題については、これまで大会決定要求書を4回提出し、都度整理してきた経過にあるが一向に改善されていない状況にある。

この間の整理内容（要員不足の解消策等）の効果検証を明らかにしたうえで、あらためて具体的な要員確保策と社員（期間雇用社員含む）の定着に向けた取り組みについて示すこと。

また、要員確保および定着化と同時並行で、現状の労働力（社員数）で安定した業務運行とするための対策を講じ、具体的に示すよう、求めたことに対し支社は、

要員不足の解消については、要員確保対策として現在実施している雇用促進手当の導入、求人内容が様々な世代に閲覧されるよう、従来のはがき・チラシおよびインターネット等、様々な媒体を活用した募集活動のほか、65歳以上社員の臨時的雇用承認などを行っている。しかしながら、依然として応募が少ないことから、これまでの要員確保対策を継続しつつ、新たな試行として仕事を具体的に感じてもらえる見学・説明会を開催し、応募・採用につなげていく。

また、社員の定着と早期離職者に対する離職防止に向け、期間雇用社員の定着には、採用時研修後にトレーニングセンター社員が訪問し対話フォローとともに、育成担当者を含めたフォローを行っている。正社員の定着には、しばらく実施されていなかったフォローアップ研修を直近3年間の新採を対象に行い、モチベーション向上につなげている。そのほかにも、外務社員を対象とした取り組みにより、若年層の意識変化に対応した定着策を検討・実施していくとともに、郵便局の実態に即した取り組みを継続・支援していく。なお、正社員確保に関しては、中途採用の実施について本社に要望している。としています。

## 【項番 3】

郵便局窓口では、要員不足により局外活動やお客さまサービス等に支障をきたしている事例が散見される。社員が前向きに取り組める環境整備のため、各局および部会の要員配置の現状について明らかにするとともに、要員が不足している場合の具体的な確保策を示すよう、求めたことに対し支社は、

郵便局窓口の要員配置については、2010年の取扱件数等を基に算出しているが、さらに実態に即したものとするため、この間の業務量や取扱件数の増減等を考慮した上で、お客さまサービスに支障をきたすことがないよう対応を行っている。局別・部会別等の具体的な要員配置状況については数値として示すことはできないが、支社として要員が不足している部会等については、損益人事担当等と連携の上、部会内、または単独マネジメント局・エリアマネジメント局間の兼務を活用し、柔軟な対応を実施している。

退職や育児休暇等により要員が不足する場合について、予め把握できる場合は、現地からの要請に基づき、事前に時給制契約社員の確保等に取り組むこととする。一方で、要員確保が困難な地域があることや、取扱件数と配置状況等による社員1人あたりの業務量に差が生じていることも課題として認識しており、これについては、人事異動による対応を含め適正な要員配置に向け検討していくこととする。との回答を引き出し整理しました。

## 【項番 4】

新しいかんぽ営業体制に伴い、日本郵便とかんぽ生命における会社間の連携が不足し

ている事例が散見される。4月以降のフロントライン連携協議会金融分科会等において把握した課題とその対応状況について明らかにするとともに、現場における窓口社員とコンサルタント社員間の具体的連携方法について示すよう、求めたことに対し支社は、

新しいかんぽ営業体制に伴う会社間の連携強化のため、2022年度は四半期に1回、支社とエリア本部間で「会社間会議」、地区連絡会単位で「フロントライン連携協議会金融分科会」を開催してきた。この間の課題としては大きく2つ、①かんぽサービス部への連絡先等がわからない、②かんぽサービス部との合同研修および共同募集を可能にしてほしい。が顕在化した。

①について、お客さまに対しては、かんぽサービス部から担当制の案内状を発送しており、郵便局に対しては、各支店から連絡先等を周知してきたところ。②については、フロントラインにおいて柔軟に実施することが可能である。

また、共同募集については、トスアップ制度が廃止されているものの、より柔軟に対応できるよう、制度全般について本社に要望してきたが、今年度の改正は実施されないとのことであり、これについてはご理解願いたい。

窓口社員とかんぽサービス部社員間の連携については、引き続き、情報紙等で情報連携していくとともに、それぞれの課題等については、フロントライン協議会金融分科会等で共有の上、その改善に向け対応していく。としています。

#### 【項番5】

エリアマネジメント局において、各種手続きにおける業務知識の不足や窓口端末を操作できない等、一部の管理者により社員の業務負担が増加するとともに、お客さまサービスに支障をきたしている事例が報告されている。

マネジメントを含めた小規模局における管理者能力の向上に向けた具体的対策について示すよう、求めたことに対し支社は、

2022年度は4月・5月に新任管理者に対し、支社社員等が訪問の上、業務品質向上に向けた指導を実施してきたが、地本からの指摘のとおり、一部の管理者には窓口端末機を操作できない等の課題があると認識している。

今後は、エリアマネジメント局の管理者を対象に、マネジメントを含めた集合研修の実施を検討することとする。また、研修では、基本的な業務知識の習得のほか、端末機の実機操作研修を実施し、マネジメント力およびCS・ECの向上にもつなげていく。

また、局長登用者に対しては、登用時研修において基本的な窓口業務の習得は当然であるが、今まで実施してこなかった端末機実機操作研修を行い、着任後、社員の負担が増加することがないように、事前の研修内容を充実していくこととしたい。

管理者能力向上に向けては、新たにエリアマネジメント局を対象に「スキルアップシート」による管理者自身の業務スキル確認を導入する。スキルアップシートでは、自己の窓口業務スキルを認識した上で、不足するスキルについては、動画により業務知識習得を行うことで、総合的な業務遂行能力の向上につなげていく。との回答を引き出し整理しました。