

「ＪＰ労組信越地方大会決定要求書」に対する回答

(ＪＰ労組)

要 求	回 答																
<p>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の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。</p> <p>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。</p> <p>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こと。</p>	<p>1 土曜休配に伴う第1四半期の曜日別の配達物数、基本配置、一人当たり超勤時間の対前年比は次のとおりです。</p> <table border="1" data-bbox="842 376 1422 577"> <thead> <tr> <th></th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>配達物数</td> <td>154%</td> <td>125%</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>基本配置</td> <td>114%</td> <td>104%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>一人当たり超勤時間</td> <td>+27.4分</td> <td>+18.1分</td> <td>+4.6分</td> </tr> </tbody> </table> <p>月曜日、火曜日は配達物数が増加したことにより必要な増配置等により業務運行を確保しています。</p> <p>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、休暇要員等の生み出しに取り組んでいます。</p> <p>送達日数繰下げ後、2022年4月には、各局から月・火曜日の物数増加を考慮した曜日別要員配置計画の報告を受け、人件費の使用状況を基に計画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、曜日別業務量、郵便物の減少傾向、差出情報の把握等に応じ、曜日別・時間帯別配置の見直し及び業務分担等郵便局の実態に即した改善策等指導・支援を強化していきます。</p> <p>また、各種改善の実施・支援に当たっては、社員一人ひとりの健康状態にも配慮していきます。</p> <p>土曜休配に伴うリソースについては、土日混合の増配置、月曜日及び火曜日の増区、休暇要員、営業活動等に活用しています。</p>		月	火	水	配達物数	154%	125%	86%	基本配置	114%	104%	100%	一人当たり超勤時間	+27.4分	+18.1分	+4.6分
	月	火	水														
配達物数	154%	125%	86%														
基本配置	114%	104%	100%														
一人当たり超勤時間	+27.4分	+18.1分	+4.6分														

要 求	回 答
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、具体的に示すこと。</p>	<p>2 新潟県及び長野県の有効求人倍率が全国平均を上回るとともに、労働人口が減少傾向となっており、要員確保が困難な状況です。</p> <p>要員確保対策としては、現在実施している雇用促進手当の導入、HITO-managerの活用等求人内容が各年代に閲覧されるような様々な媒体による募集活動のほか、65歳以上社員の臨時的雇用承認を行ってきました。</p> <p>しかしながら、依然として応募が少ない状況が続いていることから、これまでの要員確保対策を継続するほか、新たな試行として、求職者に職場の雰囲気、作業内容等をより具体的に直に確認してもらえる説明会を開催し、応募・採用につなげていきます。</p> <p>期間雇用社員の定着に向けては、採用時研修後、トレーニングセンター社員が所属局に訪問し、対話によるフォローを行っているほか、定着コミュニケーション経費として、雇用2か月の外務社員1名あたり5,000円の交際費を措置するなど、育成担当者を含めてフォローを行っています。</p> <p>また、正社員の定着に向けては、コロナ禍で延期していた直近3年間(2020年度以降)に採用された社員を対象とした「フォローアップ研修」を実施し、社員同士のつながり強化・モチベーションの向上につなげています。</p> <p>そのほか、採用間もない外務社員を対象とした周囲からの声掛け(15分会話)などの取組みを実施しており、今後も、若年層の意識変化にも対応した定着策を検討・実施していきます。</p> <p>安定した業務運行とするためには、早い出発の取組み、帰局後作業フローの作成、減区トライによる休暇要員の生み出し、勤務時間のスライドによる超勤削減、過去実績物数に基づく予測物数の提供等についても、郵便局の実態に即した取組みを継続して支援しています。</p> <p>なお、正社員の確保に関しては、中途採用の実施を本社に要望しています。</p>

要 求	回 答
<p>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こと。</p>	<p>3 郵便局窓口の要員については、業務量に応じた適正な配置が必要であり、取扱件数の増減に対応するため、部会内又は単独マネジメント局及びエリアマネジメント局間の兼務を活用し、柔軟に要員配置を行っています。</p> <p>また、社員の退職等が発生し、現在の要員では対応が難しい場合は、時給制契約社員を新たに雇用する等、要員の確保に取り組めます。一方で、山間地や県境等において、要員の確保が困難な地域があることや、取扱件数の差が広がり、社員一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いるため、人事異動による対応を含め、適正な要員配置を検討していきます。</p>
<p>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こと。</p>	<p>4 今年度、信越支社とかんぽ生命保険信越エリア本部との間で「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」を開催しており、その中で「①かんぽサービス部の案内先が分からない」、「②かんぽサービス部社員との合同研修及び共同募集を可能にしてほしい」といった二つの課題が顕在化しました。</p> <p>①について、かんぽサービス部からお客さまに対して顧客担当制に伴う案内状を発送、郵便局に対してかんぽ生命各支店より連絡先等を周知しているところです。</p> <p>②について、かんぽサービス部社員と窓口社員の合同研修を開催することは、スキル向上等のため、フロントラインにおいて柔軟に実施することが可能です。</p> <p>また、共同募集については、不適正募集防止の観点からトスアップ制度が廃止されているため、原則、単独募集で行います。</p> <p>例外でスキル向上を目的とする共同募集は対応可能ですが、より柔軟に対応できるよう共同募集の制度改正について本社へ要望しましたが、今年度の改正は行われません。</p> <p>なお、より良いお客さまサービスの提供及び窓口社員とかんぽサービス部社員</p>

要 求	回 答
<p>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。</p> <p>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こと。</p>	<p>間のスムーズな連携のため、フロントライン連携協議会金融分科会等が出された課題に対し、その改善に向け対応していきます。</p> <p>5 エリアマネジメント局管理者（小規模局）を対象とした基本的な業務知識及び端末機実機操作スキルの向上に取り組み、マネジメント力及びCS・ESの向上につなげます。</p> <p>エリアマネジメント局長登用者に対しては、登用時研修において端末機実機操作研修を新たに実施し、基本的な窓口業務を習得した上で着任できるようスキルアップに努めます。</p> <p>また、新たにエリアマネジメント局に対し、「スキルアップシート」による管理者自身の窓口業務スキル確認を導入し、自己のスキルを認識するとともに、不足するスキル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ます。</p>