

郵便局株式会社の新規事業

～郵便事業株式会社集配センター及び郵便集配所
における作業状況等の確認事務について～

平成21年7月30日

郵便局株式会社

郵便事業株式会社

1 集配センター等の管理体制に関する現状と課題	・・・2
2 改善に向けた取組み	
①これまでの取組み	・・・3
②郵便局長による集配センター等確認業務	・・・4
3 取組みによる効果	・・・6

1 集配センター等の管理体制に関する現状と課題

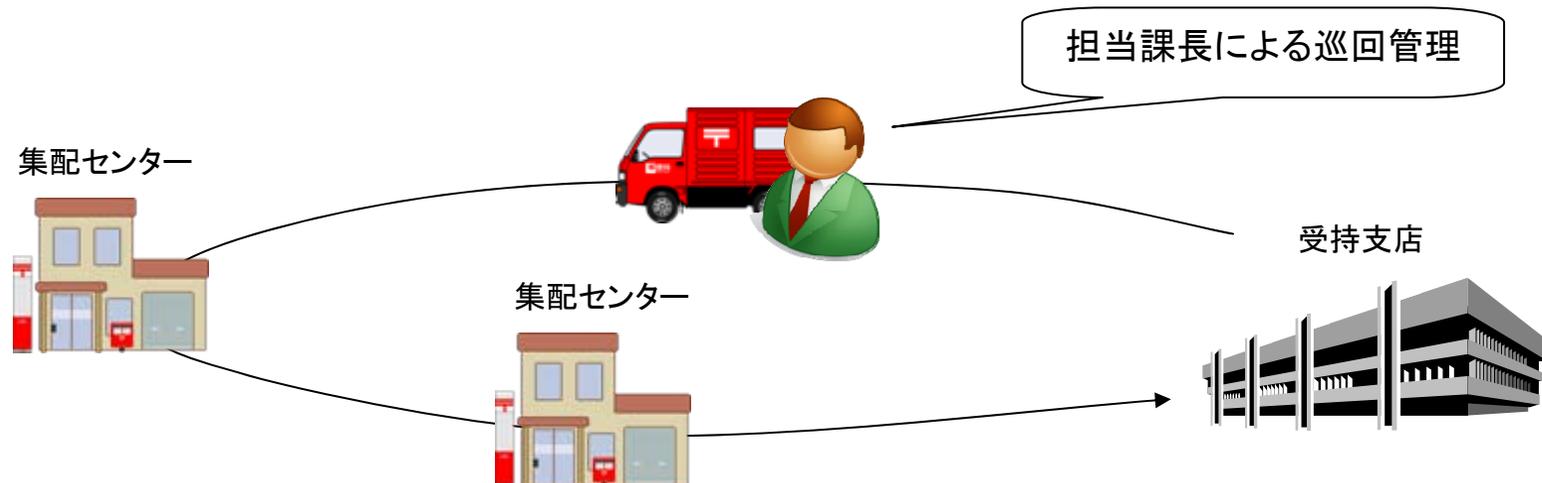
(1) 現在の管理体制

民営・分社化により、集配センター（郵便集配所を含む。）における管理体制は、支店から担当課長が巡回して管理しています。

※ 日々の業務は、集配センターの責任者（センターリーダー）が指揮しています。

(2) 課題

- ・ 離島や山間地等で支店から遠く離れている集配センターは、物理的に巡回によるきめ細かな管理に限界があります。
- ・ 巡回による管理に限界があるため、管理体制として日々実施すべき確認業務ができないことから、支店と比べると管理体制が弱くなっており、更なる充実を図るべきと考えています。



2 改善に向けた取組み ①これまでの取組み

- この課題に対処し、集配センター等の管理体制の強化を図るため、次のような対策を郵便会社として講じてきたところです。

(1) 担当課長の増配置

担当課長を増配置し、1人当たりの受持ちセンター数を少なくすることで、巡回回数の増加、1箇所当たりの滞在時間の延長を図りました。

<参考:担当課長の配置状況>

	平成19年4月	平成20年4月	平成21年4月	合計
担当課長配置数	495人	+ 109人	+ 104人	708人
受持センター数	5.2箇所/人	4.2箇所/人	3.6箇所/人	

2 改善に向けた取組み ①これまでの取組み

(2) 確認業務の試行

平成20年8月から、全国13箇所の集配センター等において、郵便局長による確認作業の試行を行い、実施実現性、効果等について検証。

※ 郵便局長に確認業務を委託する理由

- ① 郵便業務に関するノウハウをもっていること
- ② 確認業務に要する時間が短時間であること
- ③ 集配センターは郵便局に併設していること

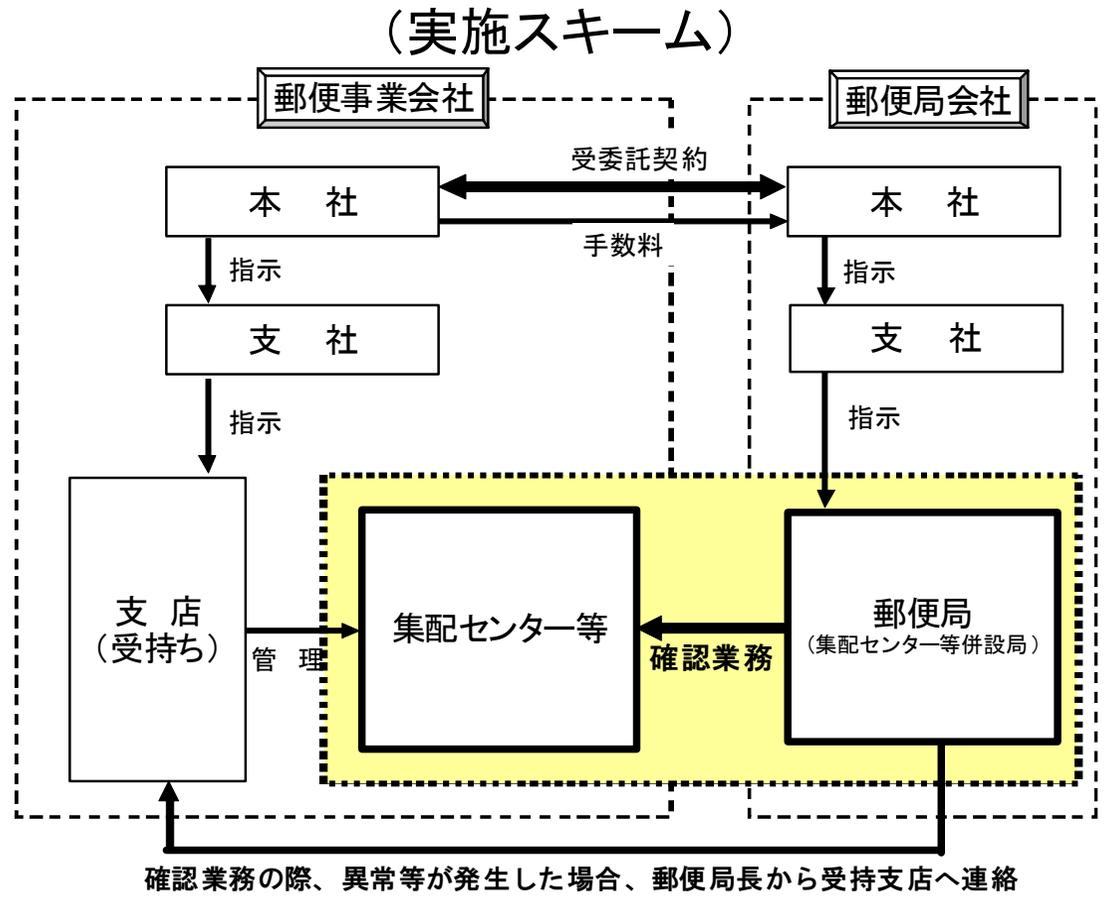
から、郵便局長に当該業務を委託することが、最も効率的かつ品質の向上が図られると考えたものです。

2 改善に向けた取り組み ②郵便局長による集配センター等確認業務

(1) 概要

集配センター等に併設する郵便局の局長が、集配センター等における次に掲げる作業状況等の確認業務を行う。

- ① 社員等の出退勤確認
 - ア 出勤及び退社状況の確認
 - イ 超勤発令状況の確認
- ② 集配業務運行確認
 - ア 残留郵便物等の有無確認
 - イ 配達への出発確認
 - ウ 運送便への差立確認



2 改善に向けた取組み ②郵便局長による集配センター等確認業務

(2) 実施対象者

集配センター等に併設する郵便局の局長。

(3) 確認業務実施日等

上記(2)の郵便局長が在局している日とし、原則、当該局長の勤務時間内とする。

(4) 実施局

419局

離島又は受持支店と当該集配センター等との距離が遠いなど、受持支店による管理(受持支店からの巡回)に苦慮している集配センター等に併設している郵便局を対象に実施する。

なお、実施局の選定にあたっては、業務取扱量が多い繁忙局を実施対象から外すなど、郵便局業務に支障のない郵便局において実施する。

※ 随時、業務運行状況等を把握した上で実施局の見直し及び拡大を行う予定。

(5) 実施日

平成21年7月1日

3 取組みによる効果

○ 離島等の集配センター等における品質の維持・向上

離島等の物理的に巡回による管理に限界がある集配センター等における業務について、取扱上の誤り等を無くし、お客さまサービスの向上を図ることは継続的な課題であることから、郵便会社社員が実施した業務を、違った目で「併設局の局長が更に確認する」ことによって、

- ・ 残留している郵便物等の早期発見と対応
- ・ 集配センター等におけるトラブルへの迅速な対応

等が可能となり、更なるサービス品質の向上が図れるものと考えています。

