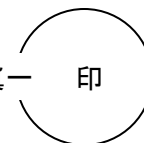


総務大臣

片山 善博 殿

郵便事業株式会社

代表取締役社長 鍋倉 眞一 印



年末繁忙期に係る宅配遅延再発防止策等の実施状況等に関する報告について

総情郵第 125 号(平成 22 年 8 月 10 日)「JP エクスプレス社統合に伴う遅配事故に係る再発防止策等の実施状況に関する郵便事業株式会社法第 12 条第 2 項に基づく監督上の命令等について」に関し、年末繁忙期を終えた状況について、下記のとおりご報告申し上げます。

記

1 年末繁忙期における業務運行の総括

年末繁忙期においては、前年度の約 1.5 倍の 6,839 万個を取り扱いましたが、平成 22 年 7 月の宅配事業統合におけるゆうパック送達遅延の原因分析と反省を踏まえ、社内の体制、オペレーション体制等について万全の対策を講じ、業務運行を実施しました。

北海道地域あてなどにおいては荒天によるフェリー欠航等に伴う遅延が発生しましたが、航空便による代替手段で対応するなどサービスレベルの確保に努めるとともに、弊社ホームページへ遅延の情報を掲載することにより速やかに情報提供するよう努めました。

また、一部の冷凍・チルド処理施設において一部の地域あての運送便に遅れが発生しましたが、処理方法の見直し、臨時便による対応をしたことによりサービスレベルは確保しました。

なお、クレーム件数につきましては、お客様サービス相談センター等へ寄せられた問合せ件数は前年度並みでした。

(1) 引受物数

6,839 万個 (対想定 98.1%、本年度ゆうパックのピーク 259 万個/日、前年度ゆうパックのピーク 175 万個/日)

(2) 配達物数

6,694 万個 (対想定 96.6%、本年度ゆうパックのピーク 248 万個/日、前年度ゆうパックのピーク 172 万個/日)

(3) クレーム発生件数 (お客様サービス相談センター等への問合せ件数)

9,177 件 (前年度 9,977 件)

2 年末繁忙期における業務運行の実施状況

年末繁忙期における業務運行の具体的な実施状況は次のとおりです。

なお、年賀郵便物については書状区分機の増備、移管計画を 8 月末までに作成するなど、十分な準備期間を設けたことにより順調にサービスを提供することができました。

(1) 年末繁忙期体制

年末年始の正常な業務推進と品質向上を目的として代表取締役社長を本部長とした「年末年始業務推進本部（「年推本」）」を設置、11回の年推本会議を開催し、業務状況の確認及び対策について協議を行いました。年推本会議には、日本郵政株式会社及び郵便局株式会社も同席し、グループ内の情報共有についても徹底を図りました。

また、フロントライン連絡会（集配センター管理支店長・支店併設郵便局長・集配センター併設郵便局長との間での意見交換会）を開催することにより、フロントラインレベルでの年末繁忙期の正常な業務運行確保に努めました。

なお、7月の宅配便事業統合の際は、本社において現場レベルの準備状況や業務運行状況が正確に把握できなかったことを踏まえ、年末繁忙期については、支店からの報告により準備状況を確認したことに加え、本社オペレーション統括本部社員・支社サポート室社員が統括支店・ターミナル支店を中心に臨店し、準備の支援を行いました。

業務運行状況についても、同社員が主要な統括支店・ターミナル支店を臨店し、現地で実態把握を行うとともに、統括支店・ターミナル支店における全国差立等の結束状況を毎日把握、その結果を社長及び関係役員へ報告し、情報共有を図りました。

(2) 要員配置等

7月の宅配便事業統合の際に生じた問題の原因分析と反省を踏まえ、各支店では年末繁忙期の支店別想定物数に基づき、例年より早く11月5日までに日別・時間帯要員配置計画を策定し、計画に基づき11月中にほぼ必要な要員を確保・配置しました。本社・支社では要員確保状況について進捗管理を行い、確保が遅れている支店に対して確保策をアドバイスしました。

また、9月から11月にかけて、延べ20万人以上の社員が自支店の問題点を把握した上で正規取扱いを徹底させる等、業務の理解度に応じた研修や持ち場に応じた研修に参加することによりレベルアップを図るとともに、すべての管理者（約4,500人）を対象とした「支店マネジメント研修」を実施することにより管理機能強化も図りました。

支店における作業管理の強化として、全体を統括する作業統括責任者や各作業場所のリーダーとなるポジションリーダー（発着作業の流れをコントロールする仕立責任者を含む。）の育成など、体制の強化を行うことにより、スムーズな業務運行を行うことができました。

(3) 施設

7月の宅配便事業統合の際、輸送容器が多数滞留して処理スペースを圧迫したことを踏まえ、年末繁忙期前に統括支店・ターミナル支店の「オペレーション能力判定」を行い、懸念事項のある支店については対策を講じ、後日、正常な業務運行が確保できているかについて支社オペレーション担当社員・本社オペレーション統括本部社員が訪問し、効果を確認しました。その他の統括支店・ターミナル支店についても、同社員が訪問し、正常な業務運行が確保できているかを確認しました。

あわせて、現有施設の模様替工事（41支店）、部外施設の借入れ（48支店）、冷凍・チルド処理施設の増強と借入れ（12支店）を行うとともに、ターミナル支店でのスペース確保のため、出発時刻前に車両を接車させ、差立準備が完了した輸送用パレットをトラック荷室に保管するパレットストレージ（16支店の126便）を行うことにより作業スペースを確保しました。

(4) 運送便

中継ターミナルでの業務軽減のため直行便化（224便）、便延長等の運送便の見直しを行ったほか、

予想外の物増や処理遅延が発生した場合に対応するため、あて先を支社エリア単位として臨時便の車両を事前に確保するフリー便（1日あたり最大152便）を活用するとともに地域内補助便を設定しました。更に統括支店・ターミナル支店等の接車をスムーズに実施するため、構内誘導員を増配置（61支店に193名）しました。

輸送容器については、不足しないよう回送便の設定等により運転管理を強化するとともに、ロールボックス（L）を約5,500個追加配備、ロールパレットを約42,000個借入れ、保冷輸送容器を約40,000個追加配備しました。

(5) 小包区分機

7月の宅配便事業統合の際、特にターミナル支店において小包区分機を有効に活用できなかったことを踏まえ、作業統括責任者やポジションリーダーを育成し、円滑な処理が行える体制を構築するとともに、小包区分機の増備（13台）、更改（21台）、高速改造（22台）を行うことにより1日あたりの処理能力を前年度のお歳暮期の約2倍に向上させ、全国的に順調に能力を発揮しました。

また、速やかな修繕対応のため、常駐保守支店の拡大及び保守講習会を実施するとともに、大口顧客へのシステム変更勧奨と仕分ラベル貼付作業を支店等で実施したほか、仕分ラベル発行機等の増備（2,331台）、支店社員への仕分ラベル適正貼付方法の指導等を行いました。

(6) 集荷・配達

集荷・配達については、各支店における集荷・配達業務量の把握、それに基づく要員・車両の確保、集荷指示を行う集荷コントローラーの配置、大口顧客に対応するための広域集荷体制の構築等を行いました。こうした体制を整備したことにより、順調に実施することができました。

(7) 危機管理

年末繁忙期において、万々に備えてあらかじめコンティンジェンシープランを定め、本社・支社による業務応援体制の構築と準備をしましたが、年末繁忙期においては特段混乱もなく業務運行が確保できたため、取扱いがピークとなる期間の限定的な応援に留まりました。

なお、本年度の年末繁忙期の業務運行は特段混乱もなく確保できたため、危機管理体制に移行することなく終えております。

3 機能強化

風通しのよい職場作り、管理者機能強化については次のとおり取り組んでいます。

なお、本社のスリム化、支社機能の強化については引き続き検討していきます。

(1) 風通しのよい職場作り

これまで本社役員が支店・支社を訪問し、直接現場の生の声を聞いてきたところですが、引き続きグループ各社と連携して風通しのよい職場作りに努めます。

(2) 管理者機能強化

これまで実施してきた「支店課長育成研修」、「課長代理育成研修」に加え、新たに「単位別研修（機能別研修）」を実施し、管理者等の育成に努めます。

(以上)