

J P 改革実行委員会委員による郵便局視察模様

1. 視察日

8月20日（木）及び8月28日（金）

※ 視察は2班に分けて実施

2. 視察先

新東京郵便局、深川郵便局、ゆうちょ銀行深川支店、横浜中央郵便局、ゆうちょ銀行横浜支店及び神奈川郵便局

※ 深川郵便局及び横浜中央郵便局において、日本郵政グループフロントライン社員との意見交換会を実施

3. 視察した委員の所見

- 民営化当初と比べ、機械化も進み、郵便局内の雰囲気も改善しているが、他の企業と比べると動線や社員への声掛けなど、見直すべき事項がある。
- お客さまから見ると郵政は一体であるにもかかわらず、グループ内会社間での壁があり、一体感が感じられないとともに、分断の悪影響を感じる。また、同じ会社の中でも部門間の連携が不十分である。
- 民営化から10年以上経過しているものの、社員の公的な意識（官の意識）が強く残っており、ユニバーサルサービスにも誇りと価値を感じている。その一方で、社員間で民営化に対する意識に差異がある。
- お客さまからの苦情・問合せに対する連携が十分ではなく、利用者保護の観点から改善の余地がある。
- 管理者による社員の理解、本社・支社による現場の理解が不十分であり、コミュニケーション不足による認識の相違が発生している。
- フロントライン社員は、信頼回復に向けて最大限の努力をしていく意識が高く、お客さまへの訪問活動に向けた十分な準備を行っている。
- コンプライアンスの画一的・形式的なルールの遵守のみに陥りがちであり、フロントライン社員の創造性が失われかねない。よりよいパフォーマンスを発揮するためには、どうしてこのルールを遵守する必要があるのか、本来の趣旨を考えて、社員が自ら考えて行動できる組織に変えていく必要がある。
- 現場の社員は、お客さま本位の企業に変わるためには、自ら考え、行動できるようになることが必要だと気づいているものの、そのために正しく判断できるかどうか不安を抱いているため、社員の判断力を養う教育や会社としての明確な基準が求められる。

以上