

우편의 정상적 업무운행의 추진

(1990년도 - 일본)

제1. 기본방침

최근의 우편물수는 일본경제의 호황을 배경으로 해서 고객수요에 즉응한 새로운 각종 우편서비스의 개선·직원의 적극적인 영업활동 전개 등에 의해 순조롭게 증가하고 있고, 1988년도에는 203억통으로 우편사상 처음으로 200억통을 돌파하였고, 1989년도에 있어서도 1990년 1월말 현재 대전년동기비 4.1% 증가하였다.

한편 업무운행 상황을 보면, 우편물의 증가가 두드러진 대도시 및 그 주변지역 일부 우체국에서는 우편물을 신속, 정확하게 처리하기 위한 요원과 시설이 지역의 발전과 그에 따른 우편물수의 증가에 완전히 대응할 수 없어 정상적인 업무운행의 확보가 곤란하게 되는 사태가 발생하고 있다. 그래서 우편을 원활히 처리해 나가기 위하여 1990년도 우편사업관계 예산요구에 있어서는 「우편사업운영기반의 정비·충실」을 중요시책의 하나로 책정하여 필요한 정원·임금·초과근무수당·집배운송비 등 거의 모두 확보했다.

우편의 기본적 사명은 「넉리」·「공평」·「신속」·「확실」하게 우편물을 송달하는 것이다. 우편이 전기통신미디어와

경합관계, 민간택배편과 경쟁관계가 한층 격화하는 가운데 국민생활·경제활동에 불가결인 통신·물류미디어로서 선택되어 폭넓은 이용을 하게 하기 위해서는 우편은 이러한 사명을 완수하고, 고객의 우편사업에 대한 신뢰를 한층더 높혀 나가지 않으면 안된다.

그러므로, 요원·시설·경비 등의 경영 자원에 대하여 정보를 최대한으로 활용하여 우편의 정상적인 업무운행을 확보하고 고품질의 서비스를 제공하도록 전직원이 합심해서 단결된 자세로 추진해 나갈 필요가 있다.

제2. 추진시책

기본방침을 구체적으로 실현하기 위해 다음과 같은 4개항을 기본으로 각종 시책을 전개해 나가기로 한다.

1. 정상적인 업무운행의 추진
2. 업무운행부문과 영업부문의 제휴 및 강화
3. 손님분위의 서비스 제공
4. 사고·범죄의 근절

제3. 구체적인 추진사항

- 제1. 기본방침
- 제2. 추진시책
- 제3. 구체적인 추진사항

구체적인 추진은 다음의 요강에 의한다.

우편업무운행추진요망

1. 정상적인 업무운행의 추진

정상적인 업무운행을 추진하기 위해 우편물의 처리체제의 충실·강화를 도모함과 아울러 효율적인 우편물의 처리작업을 추진하는 한편 매일 매일의 우편물 증가나 파동에 대해 정확한 작업관리를 하여 체류가 발생하지 않도록 한다.

가. 우편물 처리체제의 충실 및 강화

1) 계획부문의 강화

계획부문은 정상적인 업무운행·영업활동을 추진하는 데 있어 중요한 역할을 수행하고 있다. 관리자는 평소의 지도를 통해 폭넓게 계획하여 사무담당자의 자질향상과 후계자의 육성에 노력한다.

2) 적정한 요원배치

우편내무의 작업은 일반국에서는 早朝 및 야간에, 지역구분국에서는 심야부터 조조에 걸쳐 우편물의 처리작업이 집중한다. 또, 우편외무의 작업은 요일별·일별·월별로 작업량이 다를 뿐만 아니라, 지역의 발전 정도에 따라 집배구 상호간에 불균형이 발생하기 쉽다.

이같은 우편작업의 특성을 감안한 후에 적정한 요원배치와 집배구획의 조정을 한다.

3) 共助共援體制의 강화

파동성이 있는 우편물을 안정적으로 처

리해 나가기 위하여는 직원의 공조공원에 의한 우편물의 처리체제의 확립이 필요하다. 그러기 위해서는 평상시부터 通區 능력의 향상 등 직무의 정통에 노력하는 한편 우편내무·외무팀의 더한층의 활성화를 도모하여 공조공원체제를 강화한다.

4) 비상근직원의 확보대책

효율적인 요원배치와 정상적인 업무운행을 확보하기 위하여는 비상근직원의 활용은 중요하다. 안정적인 비상근직원의 확보를 도모하기 위해 우편관계과는 물론이고, 서무회계과 등에게 협력을 구하는 등 비상근직원의 확보체제를 정비하여 폭넓게 모집활동을 하는 등 각종 시책을 적극적으로 전개한다.

5) 작업환경의 정비

작업을 원활히 하기 위하여 작업공정이나 레이아웃에 허점이 없는가, 배달자료는 현행화되어 있는가 등 여러 각도에서 검토한다. 또한 필요요 하는 작업공간에 대해 현재의 국사 및 부내시설을 최대한으로 활용한다.

나. 우편물의 효율적인 처리작업의 추진

1) 우편용기계류의 유효가동

대량의 우편물을 단시간안에 처리하기 위하여는 우편번호자동판독구분기 등 우편용기계류의 성능을 최대한으로 발휘시킬 필요가 있다.

그러므로 기계처리를 전제로 한 작업공정으로 하는 동시에 보수점검의 면밀한 실시라든가 기계류의 정규취급 및 효율적인 사용과 지도 및 훈련을 실시한다.

2) 칼라 관리시스템의 정착

증가하는 우편물을 원활하게 송달하기

우편업무운행추진
요망

1. 정상적인 업무 운행의 추진

*우편물 처리체
제의 충실 및 강
화

*우편물의 효율
적인 처리작업
의 추진

위하여는 우편물을 효율적으로 처리하는 것이 기본이 된다.

송달기관에 여유가 있는 카달로그 소포 우편물·광고우편물·특별할인서적소포 우편물에 대하여는, 일반우편물의 안정된 송달속도를 확보하기 위해, 칼라관리시스템을 도입하여 우편작업의 평준화를 시행하고 있으므로 그 정착에 노력한다.

3) 각종 정보연락 체제의 확립

우편물의 처리작업에 크게 영향을 미치는 다량이용자의 우편물 차출이나 운송편의 지연 등에 관한 정보에 대하여 지역구분국 상호간 및 지역구분국과 담당지역 안의 우체국간의 정보연락체제를 확립한다.

또한, 무집배특정우체국과 담당집배우체국 사이에 대하여도 우편물을 효율적으로 처리하기 위해 정보연락체제를 확립한다.

다. 업무운행기록표 및 시험통신결과의 활용

정상적인 업무운행을 확보하기 위하여 업무운행기록표 및 시험통신결과를 면밀히 분석·검토한 후 不結束원인을 밝혀서 업무운행의 개선에 충분히 활용한다.

또한 시험통신결과에 대하여는 자국의 업무운행 상황의 바로미터로서 활용한다.

라. 체류발생시의 조치

1) 정확한 실태파악

만일에 체류가 발생한 경우에는 업무운행의 실태 및 문제점을 파악하여 실태에 대응한 세밀한 체류해소대책을 강구한다.

2) 선후처리의 철저

체류발생국에서는 일부의 지역앞 우편

물만이 현저하게 지연되지 않도록 관리자는 선후처리를 철저히 하는 동시에 실태에 적응한 작업지시를 한다.

2. 업무운행부문과 영업부문의 제휴 및 강화

정상적인 업무운행을 확보하고 고품질의 우편서비스를 제공하기 위하여는 업무운행부문과 영업부문이 상호 제휴를 긴밀히 하여 효율적인 우편처리작업을 추진한다.

가. 대량 이용자 대책

1) 차출조건의 준수

우편요금을 할인받는 우편물을 차출하는 대량이용자에 대하여는 차출조건으로 되어 있는 구분방법을 준수하게 한다. 특히, 광고우편물·카달로그소포우편물·특별할인서적소포우편물을 차출하는 이용자에 대하여는, 구분방법과 그 밖에 송달기간에 여유를 두고 차출하도록 준수시킨다.

또한, 최근 대량접수우편물을 중심으로 파속이 호트러지는 것이 많이 나오는데 이는 지역구분국에서 업무운행에 커다란 지장을 초래시키므로, 접수에 있어서는 견고하게 파속되어 있는가 아닌가를 충분히 검사하고 부적당한 대량접수우편물에 대하여는 견고하게 파속시킨다.

2) 구분·파속협력요청

대량이용자에 대하여는 전기 이외의 우편물에도 우편번호 또는 府県 등의 구역별로 나누어 차출하도록 협력해 줄 것을 요청하는 외에 반드시 견고하게 파속해 주도록

*업무운행기록표 및 시험통신결과의 활용
*체류발생시의 조치
2. 업무운행부문과 영업부문의 제휴 및 강화
*대량 이용자 대책

록 이용자에게 협력을 요청한다.

3) 지역구분국 등에 발송유도

대량이용자에 대하여는 송달속도의 측면에서 직접 가장 가까운 지역구분국 등에 차출하는 것이 유리하다는 것을 설명하여 가급적 지역구분국 등에 발송하도록 유도한다.

또한, 무집배우체국에 대량발송우편물이 있는 경우에는 극력, 가까운 집배우체국에 발송하도록 협력을 요청한다.

4) 우편물의 차출정보의 제공요청

대량이용자로부터 접수하는 우편물은 지역구분국 등의 업무운행에 미치는 영향이 크므로, 항상 대량이용자와 연락을 긴밀히 해서 발송시기 발송물수 등의 정보제공을 해 줄 것을 협조요청하고 입수한 정보는 관계 각 우체국 및 우정국에 사전에 연락한다.

나. 효율적인 집하의 실시

다른 우편구 안의 집하에 대하여는, 지역구분국을 제외하고 담당집배우체국에서 집하하도록 개선한다.

또한, 집하는 정시집하편에 손님의 이용을 적극 흡수하는 등 효율적인 집하방법의 실시를 철저히 한다.

3. 고객 본위의 서비스제공

우편사업에 대한 손님의 신뢰를 튼튼하게 하기 위하여 직원 한사람 한사람이 프로의식에 철저한 서비스정신을 갖고 손님을 접대한다.

가. 성의있는 친절한 응대

응대는 손님서비스의 기본이며, 창구·전화에 의한 응대·배달시에 말 건네기 등 손님의 입장에 선 서비스의 제공에 대하여, 업무연구회·미팅 등 모든 기회를 통하여 지도를 철저히 하여 더한층 향상에 노력한다.

1) 문의에 대한 대응

손님들 수요의 고도화·다양화에 따라 문의하는 내용이 다양하다. 문의에 대하여는 손님의 입장에서 정확한 업무지식을 가지고 신속, 적절한 대응을 하는 동시에 항상 성의있는 친절 공손히 한다.

2) 신고의 대응

과거의 신고사례를 보면 최초에 응대하는 직원이 불친절한 응대나 무책임한 회답을 했기 때문에 손님의 감정을 상하게 하고 문제의 해결을 곤란하게 한 사례가 많았다. 그러므로 책임자가 솔선하여 신고의 신속, 적절한 처리를 하는 동시에 신고처리체제를 정비하여 직원지도의 철저에 노력한다.

3) 신고의 활용

신고의 내용에 대하여는, 이를 기록하여 내용을 분석하는 외에 직원의 주지철저를 도모하여 재연방지에 노력하는 한편 자국의 업무개선과 서비스의 향상을 위해 적극적으로 활용한다.

4) 우편일수표의 재검토

新東京우체국·東京소포우체국의 개국에 맞추어 우편일수표에 대한 재검토를 하고, 이용자에게 정확한 정보의 제공을 한다.

나. 우편물의 친절, 공손한 취급의 철저

손님들로부터 나오는 신고를 보면 직원

- *효율적인 집하의 실시
- 3. 고객 본위의 서비스제공
- *성의있는 친절한 응대
- *우편물의 친절, 공손한 취급의 철저

의 배려부족으로 말미암아 생기는 것이 많다. 앞주소의洞번지의 일부 탈락이나 잘못 기재 등 앞주소의 기재가 불완전한 우편물에 대하여도 가능한 한 조사해서 부족한 점을 보완하여 가급적으로 배달되도록 하는 등 손님의 입장에서 세부적으로 배려하는 취급을 하도록 노력한다.

또한, 통신일부인이나 환부인 등에 대하여는 소정의 위치에 정해진 도장을 깨끗하게 찍는 동시에 우편물을 무관심하게 더럽히거나 접는 등 그 원형을 손상하지 않도록 주의한다.

다. 소포추적시스템에 있어서의 접수정보·배달의 입력 철저

소포추적시스템을 유효하게 기능시키지 못하면 판매핵심으로 되기는 커녕 오히려 손님의 불신감을 초래하여, 앞으로 소포우편물의 이용에 나쁜 영향을 끼치게 되므로 접수정보·배달정보를 신속·확실하게 입력한다.

라. 품질관리강조달 실시

매년 10월을 품질관리강조달로 설정하고 있는 데, 특히 같은 기간에는 우체국모니터회의·고정신고사례에 관한 업무연구회의 개최 등 각종의 유효한 시책을 실시하여 직원들의 품질관리에 대한 의식을 고양하도록 노력한다.

4. 사고·범죄의 근절

사고·범죄는 우편사업에 대한 고객의 신뢰를 실추시키는 가장 큰 것이다.

관리감독의 입장에 있는 자는 사고·범죄

의 방지가 중요한 책무이며, 그 책무수행 여하에 따라서 감독책임을 묻게 되는 경우가 있음을 충분히 인식하고 사고·범죄의 근절에 노력한다.

가. 방법체제의 강화

우편물의 절취·횡령 등의 우편범죄는 손님에게 커다란 폐를 끼치는 것일 뿐만 아니라 우편 본래의 사명을 완수하지 못하는 것이므로 사업의 존재기반 그 자체를 위협하는 것이 된다.

따라서, 범죄관리체제에 대해 점검·정비하여 강화하는 동시에 本務者·비상근직원 등에 대해 직장훈련·업무연구회의 기회를 통하여 방법교육을 적극적으로 추진한다.

또한 우정감찰국과 협조를 긴밀히 한다.

나. 정규취급의 여행

직원 한사람 한사람이 취급규정이나 국내수수보관절차 등에 규정되어 있는 사항을 엄수함으로써 비로서 우편물의 안정성을 확보할 수가 있다. 관리감독의 지위에 있는 자는 각각의 직장을 잘 점검해서 자국에 있어서의 업무취급실태를 정확히 파악하는 동시에 철저히 정규취급을 여행한다.

1) 오배달·오환부·오전송의 방지 오배달·오환부·오전송은 우편에 관한 신고의 약 30%를 점하고 있으므로 우편물의 취급에 있어서는 이같은 사고가 발생하지 않도록 충분히 주의한다. 특히 사고우편물의 처리에 있어서는 책임자의 검사를 받는 등의 정규취급을 여행한다.

- *소포추적시스템에 있어서의 접수정보·배달의 입력 철저
- *품질관리강조달 실시
- 4. 사고·범죄의 근절
- *방법체제의 강화
- *정규취급의 여행

2) 배달일이 지정된 우편물의 처리

배달일이 지정된 우편물, 특히 레탁스가 지정된 날에 배달되지 못한 사고가 빈발하고 있다. 이 우편물은 지정된 날짜에 배달되지 않으면 우편물을 발송한 효과가 없게 되는 등 손님에게 끼치는 영향이 크기 때문에 당해 우편물의 접수·보관에는 충분한 주의를 한다.

다. 수탁자에 대한 지도

수탁자에 의한 중대한 사고·범죄가 발생하고 있다. 수탁자에 의한 사고·범죄도 우체국의 직원에 의한 사고·범죄와 아주 같은 것이며 우편사업의 신용을 손상시킨다. 따라서 수탁자에 대하여도 직원처럼 정규취급의 여행을 자각토록 하고 책임감의 함양에 노력하도록 지도하는 동시에, 시설·업무취급 등에 대하여 점검·감사를 하여 사고·범죄방지에 노력한다.

*수탁자에 대한 지도

*비상근직원에 대한 지도

라. 비상근직원에 대한 지도

비상근직원에 의한 사고·범죄가 해마다 빈발하는 상황이다. 특히 연말·연시기에 있어서 현금등기우편물의 절취·우편물의 기각사건이 집중적으로 발생하여 사업의 신용을 현저히 실추시키고 있다. 비상근직원의 범죄의 원인은 우편물의 중요성을 인식치 않는 데서 비롯하여 범죄는 반드시 발각된다는 것.

우편물의 절취·폐기는 중대한 범죄라는 것 등을 비상근직원에게 충분히 인식시키는 업무지도를 하지 않는 데 있다.

비상근직원에 대한 지도를 철저히 하여 사고·범죄의 근절에 노력한다.

(우편사업연구회편집,
“1989년도의 우편사업”, 1990. 5)