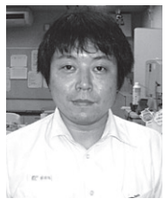
営業努力が活かされる給与・人事制度が必要

東京羽田空港への玄関口・蒲田の静かな住宅地に「大田西糀谷郵便局」はある。中村さんは４人局の課長代理。局までは 15 分の自転車通勤。支部は品川区・大田区・世田谷区エリアの渉外要員非配置郵便局を受け持つ。「すでに局長になられた先輩に勧められて支部役員に。みんなに『なぜ組合活動を一生懸命やっているのですか』と聞かれる。支部役員は多くの人と出会い、学ぶことが多い。その感動をみんなに伝えたいと思っているから。」と語る。そんな中村さんに民営化１年を振り返ってもらった。



JP 労組東京地本
東京西南支部　支部長
中村 信一

1971 年 11 月神奈川県生まれ。90 年４月大田西糀谷郵便局採用、即組合加入。支部役員歴 10 年。課長代理（総務主任）歴も 10 年。妻と子供２人。

「事業の信頼を著しく失墜するような致命的なリスクは回避された」との社長コメントがありました。働く者の自己犠牲による混乱回避だったと思います。

――民営・分社化スタート時点での苦労は

民間企業になるこの職場で、果たしてついていけるのだろうか。私自身そんな緊張感と期待感も持っていました。

準備期間の短いなか、非常にタイトな研修、資格テストを繰り返し何とか知識を溜め込んでいきながらも、直前直後の業務混乱、非常にきつかった。ひっきりなしの業務改正、検査監査の煩雑化等、休みのない毎日が続き、息継ぎもせず走り続けている状態でした。

様々なプレシャーを抱えた業務運行のなかで、精神衛生上非常に良くない環境が続き、メンタル的な理由により退職を余儀なくされる方も少なくありませんでした。

大変な苦労だった。それは組合員だけでなく、局長にも言える事でした。10 月 1 日はスタートのハズなのに、まるでゴールかと錯覚をするほどでした。

―― 一年を経過して残る懸念

グループ経営のメリットとは何でしょうか？会社上部が考えているメリットと、現場が望むメリットは大きな乖離があると思います。分割ロスばかりが現場にしわ寄せとして襲ってきました。一年経ったのだから、様子見は終わりにしてほしい。

窓口で働く組合員からの声は、お客様からの声と同じくらい、会社発展のために重要なものだと思っていますが、せっかくの声が経営幹部まで届いていない。どうしてそんなことが起こるのだろう。ただ上へ伝言ゲームをしていけばいいだけなのに。どこで止まってしまうのかすぐ分かりそうなものですが。

まだ一年。どんな新しい業務が始まるのか分からないですし、それに伴ってどんな問題が出現してくるのかも分かりません。しかし、何が起こっても的確に対処できるような準備をしておかなければと思います。今ある問題を一つ一つ片付けていく事が必要です。

――職場の雰囲気　社員の意識改革

職場はピリピリしている。民間意識、営業意識は、自分を含めまだまだ足りない。頭では分かっていても今までの公務員から向け出せていない。それは給与面でもそう。基本給は抑えられて営業手当がなければ生活できない民間会社もあると聞きます。他企業に合わせる必要はありませんが、営業努力が活かされる給与制度や人事制度が必要です。

品質事故などミスしちゃいけない、営業は二の次との職場ムード、業務に余裕がないなど、人事・給与制度以前に営業が存分にできる環境にない事が問題です。

――サービスの変化とお客様の反応

窓口対応は良くなったというご意見も頂きますが、お待たせする事が多くなった事、それが営業をする環境を阻害している事と、各種料金の値上げによる顧客離れは否めないと思います。

――民営化。何が足りないか

あげればキリがありませんが、一番は日本郵政グループ会社間の連携がたりない。そして現場の声を吸い上げる機能。それが上まで届くシステムなど。

――生き甲斐を持って働き、お客様に愛され、信頼される会社とは

日々のお客様対応につきると思います。そのためには社員のモチベーションの向上です。ES（従業員満足度）が確立されなければならないと思います。社員が納得して充実した日々の仕事をこなせれば、必然的にお客様に愛され、信頼される会社に成り得ると思います。

――企業性と公共性の狭間　社会的企業を目指すには

一見正反対のような事柄ですが、事業としてたくさんの方に選んで頂いて利用されるようになれば自ずと利益も生まれます。社会が求める事を的確に察知し、社会と共存共栄ができる会社になれれば最高です。郵便局は地域社会において重要な存在として、今後も評価される努力が必要です。

――統合した支部組織とこれから

融和融合は当然ですが、旧普通局と旧特定局との垣根の解消が必要です。組合での議論を聞いても、交渉文書を見ても、何か旧普通局主体のような感覚を受けます。一緒にやっていくという姿勢、双方が問題を理解し合うことが必要です。連協段階での業務研修会、業務の相互理解などから組織としてのコミュニケーションづくりをしていきたいと常々思っています。

――これからの郵政グループ

自分が提起した問題点や意見がきちんと採り入れられ、改善されたと感じられる環境が ES の大きな一つだと思います。その第一歩の声が途中でつぶされない組織の構築が必要。会社でも組合でも。

真に組合員の幸せのために…というフレーズはすばらしい。組合員が仕事を通じて普段感じている事や問題提起の声を上部に上げる事、それによって環境が少しでも良くなっていけば、その積み重ねが結局は組合員の幸せにつながっていくものだと思います。

中村さんは、最後に「 ATM が私の信条です。明るく、楽しく、前向きに。」と口にされた。厳しい環境の中にあっても、すばらしいリーダーシップで乗り越えてくれるとの力強さを感じて、インタビューを終えた。