



くれ

1036 号

2026 年 9 月 1 日

郵政産業労働者ユニオン

呉支部発行

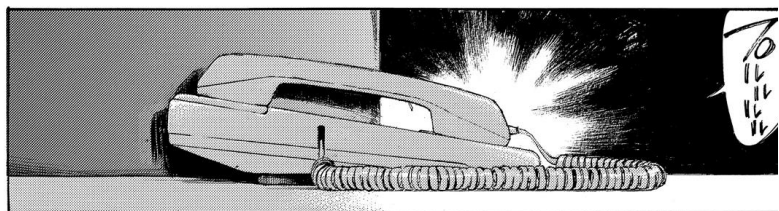


←中国地本HPへ
PC・スマホ等からこの
情報が閲覧可！



メールはこちら→

苦情対応のド玄人



ブラックジャックによろしく 佐藤秀峰

不当要求行為とは、法的根拠や正当な理由がないにもかかわらず、自己の要求を通そうとする理不尽な要求や、社会通念上許容される限度を超える悪質な手段・方法を用いた要求行為のことです。8月30日にJPCCに入電がありました。

【内容】指定場所配達のお知らせがポストの途中に引っ掛かっていました。前にも言ったことがあるが、通知書は完全に下に落としきって欲しい。

【経緯】8月29日(土) 14時23分に配達員が指定場所(玄関前)に配達した。指定場所配達のお知らせを作成し、山折りにしドアポストに投函しました。会社の基本動作の通りですが、苦情が入りました。

続過剰サービス 苦情は全て正当なのか？

苦情のお客さまは、前にも言ったことがあると言われているが、班内に周知されていません。

問題① 本件は、当社に非があるのでしょうか？ドアポストの中について、当方からどのような状態になっているのか見当が付きません。通知書が山折りだった為に引っ掛かってしまったのでしょうか？

問題② このクレームを課長が入電した通りに当該社員に伝えて来ました。以後注意するようにと言われ渡されましたが、事の本質を吟味せずに注意勧告するのは如何なものでしょうか？

同様にJPCCも苦情を伝えるだけが仕事なんではないか。正悪を見極める機能を持たないならば、『お客様は神様』みたいな対応になり、労働者を犯罪者扱いするようになります。お客様に対しても悪い事は悪いと言え、組織であつて欲しいものです。

公務員の時代には、「ポストの中のことはこちらでは窥い知ることにはできませんので、ご自身でポストを交換する等対応をお願いします」と強い口調で対応していたのを今でも覚えています。

今後の予定

●9月6日(日) 9:00~

第2回地本執行委員会

広島オフィスセンター

●9月6日(日) 13:30~

第1回支部長・書記長会議

広島オフィスセンター