

トピックス

アメリカ郵便事業（USPS）出張こぼれ話

技術開発研究センター 内田 英夫

1 はじめに

筆者は、1999年12月から2000年3月まで、アメリカの郵便事業（United States Postal Service）に長期出張した。ここでは、出張の報告的内容ではなく、アメリカ人の仕事の進め方など、こぼれ話的な内容を紹介させていただこうと思う。

2 出張先について

出張した先はアメリカ郵便事業の技術開発センター（Engineering）といい、郵便の技術を専門に開発しているところである。私は、このセンターがこの分野では世界で最も先進的な開発を行っていると思う。アメリカの郵便物数は世界の4割を占め、日本の7.6倍ほどである。開発に携わる技術陣容も厚く、経費もかなりの額を使っている。以前からこのセンターの活動状況については論文や会議での発表内容等を常に注視して来たが、今回は機会を得て長期に出張させていただき勉強させていただいた。

所在地は、ヴァージニア州のメリフィールドと



写真1 USPS技術開発センター

いう所で、アメリカの首都ワシントンDCから車で40分ぐらいの所である。

3 オフィス環境

オフィス内は、写真2の様に、一人一人が壁の高さが180cm位あるブースを与られている。隣の人の声は聞こえるが姿は見えない。日本の様に最初に隣近所の人々に自己紹介して回る習慣はないから、初めはどんな人が周りに座っているか全然分からない。その内にだんだんと分かってくるのだが、それでも1ヶ月位してからフロリダで自己紹介した人が戻って来てみると隣に座っている人だったので驚いたということもあった。

机がL字型になっていて非常に広く、収納スペースも多く、日本のオフィスと比べるとだいぶ快適だった。

ワシントンDCにあるUSPS本部も同じ様なブー



写真2 オフィス内のブース

ス形式であり、郵便局の管理部門も同様だった。

4 Eメール

コミュニケーションの基本的な手段は、やはりEメールである。彼らのメールは、宛先のファーストネームで始まり、差出人のファーストネームで終わる形式が多い。

図表1 電子メールの例

Hideo,

Having just returned from vacation and just now responding to your email, I want to thank you for

John

4、5人の間を回ってきたメールを受け取ったことがある。これは、AさんがBさんにメールを送り、B氏がこの件をCさんに依頼し、Cさんが秘書のDさんに指示を出し、そしてDさんから私の所へメールが来たのだが、こうした場合などに、上の例のように差出人と宛先が全部本文に入っていると経緯が非常に分かり易い。

宛先の設定だが、アメリカの方がTOとCCとBCCの使い分けが我々よりもうまい様だ。以前に手紙をやり取りしていた時に、例えば、Aさん宛の手紙のコピーが私宛に送られて来て、その手紙の最後にCC: Mr Uchidaと記載してあるのをよく経験した。Aさんにこういう内容の手紙を送ったからあなたも了知しておいて欲しいという意味だ。最後にCC: Mr Uchidaと入っているから、Aさんも私宛にコピーが送られたことが分かる。こうした手紙の頃からのやり方を電子メールでも踏襲している訳である。

5 録音機能付電話

全ての電話に録音機能がついている。正確に言えば、電話交換機にそういう機能がついている。USPS内の誰かに電話すると、かなりの確率で本人はつながらずに「現在、不在または電話に出れない状態なので、メッセージを残して欲しい」という旨の録音した音声が出る。管理職に電話した場合など、代わりに秘書が出ることもあるが、この場合でもメッセージを残したいと言うとこの録音機能につなげてくれる。こういう仕組みだから、基本的に一般職員宛の電話を他の誰かが取ってくれるということはずまない。

電話にメッセージが入っていると、電話機の赤ランプが点灯するので、すぐに分かる。

6 フレックスタイム制

当然ながら、職場はフレックスタイムである。働いている時間帯は人によってまちまちだが、日本と比べると、朝早く来て夕方早く帰る方が好まれるようだ。4時前からだんだんと居なくなって5時になるとかなり静かになる。人によっては遅く出てきて遅く帰るのを好む人もいて、10時前後に出てきて、6時過ぎまで働いている人もいる。夜何時まで残っている人がいるのかについては、筆者はそこまで遅く残ったことがないので分からないが。

7 自宅でも仕事が可能

職場のサーバーや自分のデスクのパソコンなどに、自宅などの外部からアクセスが可能となっている。自宅に高速回線を引いていて、ある程度の仕事をしている人も多いとのことだった。筆者は、普通の電話回線で64Kbbsでよくアクセスした。この速度ではかなり遅いが、それでも電子メールのシステムを使うには充分で、自宅で自分宛の

メールをチェックし、必要なら発信したり返事を送ったりできるので、ちょっと用事で送れてしまう場合などに非常に便利だった。

また、前述の様に電話に録音機能がついていて外部から聞けるので、電子メールと併せると、連絡関係は職場と自宅がさほど変わらない環境だった。

こうした環境が整えられている背景の一つは、アメリカ国内の時差ではないかと思う。例えば、ワシントンDCやニューヨークのある東海岸と、ロサンゼルス、サンフランシスコ、シアトルなどのある西海岸とでは3時間の時差があり、アラスカとは4時間、ハワイとは5時間の時差がある。これだけ時差があると、早朝の時間帯や夜の時間帯に連絡を取り合うことが必要な場合も多いのであろう。

8 モバイル人間

USPSの内部は、同じセクションの人間がある程度は集まって座っているが、全員が一所に固まっていない。離れた場所に机があろうが、フロアが違っていようが一向に気にしていない。元々各自の机がブースで仕切られていてお互いに顔が見えないことや、電子メールと電話で十分に連絡が取れることから、一箇所に固まっている必要はないようだ。

最近、USPS内に情報基盤部 (Information Platform) という組織が新設された。この組織に至っては、部長 (Vice President) や大半の課長はワシントンDCの本部にいるが、課長2名は私の居たヴァージニア州の技術開発センター内にオフィスを持っていて頻りに本部との間を行き来していた。ある課長に至ってはセントルイスにオフィスを持っていたが、ワシントンDCとは1000キロ程離れた場所である。この課長は女性で、ご主人の仕事の関係でセントルイスを離れる訳にはいかな

いのだそうだ。そんなに離れていて仕事があまくいくのかと聞いてみると、電子メールや電話で連絡を取ればいいので問題ないとのことであった。

しかも、本来USPS本部の人間はアメリカ中を飛び回るのが仕事だから本部にオフィスを持っている必要はないと言う。週に2、3日は出張し、常にパソコンを常に持ち歩いているとのことだった。

また、アメリカでもこうしたモバイル人間は多くはないようだが、いずれは日本もこうしたモバイル社会に移行していくのだらうと思われて印象深いものがあった。

9 セキュリティー

身辺の安全性に関するセキュリティーについてであるが、どの施設も簡単には入れてくれない。

技術開発センターは、駐車場のゲートと建物の入口でカード (RFID) を使わないと入れないようになっていた。郵便局に行くと、局によって仕組みが違うが、たいてい入り口のインターホンで連絡をして入れてもらう。

ワシントンDCの東、メリーランド州にワシントンバルクメールセンターとサウザンメリーランド区分局という2つの局が一緒に建っている施設がある。ここなどは、受付に銃を持った郵政監察 (ポスタルポリス) の職員が立っていて、空港と同じ様に金属探知機を通過し手荷物検査を受けないと入れてくれない。過去に何度か全米各地で、解雇されたUSPSの元職員などが局内で銃を乱射した事件があり、それから非常に厳しくなったとのことだ。

10 多くの契約社員

USPSの内部には、非常に多くの契約社員がいる。例えば、技術開発センターの職員数は350人程だが、その他にほぼ同数の契約社員が勤務している。私の周りの人々も半分位は契約社員だった。

人材を提供しているのは、アーサーDリトルやアンダーセン、その他分野に応じた様々の会社である。この仕組は、必要がなくなれば契約解除できるので融通がきく。また、短期の契約も可能なので、ちょっとした調査の時など、ある程度慣れた人材を提供してくれるので便利である。

この契約社員だが、かなりよい報酬を得ていると言う。実際に見ていると羽振りがよい。正式には教えてもらえなかったが、聞くところでは正規職員の2倍はもらっているだろうと言う。日本に戻ってから図書館で調べてみると、やはり2倍から3倍らしい。何時解雇されるか分からないリスクを考えると報酬が高いのも納得がいく。

11 人事異動

日本の官庁の様な定期的な人事異動といったものはなく、同じポストに長くいる人が多い。人事異動が行われるのは、定年退職や転職、異動によって欠員が出た場合や、組織改正などの場合である。

前述した様に、情報基盤部という組織が新設され、まず部長が任命された。だが、課長以下の陣容については概略案しか決まっていなかった。新部長はこの案を参考にしながら自分で部下を見つけてきて任命した。むろん拒否されれば駄目であ

る。課長が任命されると、今度は課長が部下を見つけてきた。大体は、身近にいる人や、それまでの経験で仕事振りの分かっている人が選ばれた様だ。

この新組織の陣容が固まるまでは、少々宙ぶらりんな状態が続いた。例えば、技術開発センターの窓口・集配機器課は新組織に移ることになっていたが、課内の車両関係部署についてはセンターに残すことになっていた。ところが、センター内のどこに残すかが未定だった。新組織が本当に立ちあがり、組織の線引きがはっきりするまで、各課長や担当者は所属が若干不明確な状態に置かれたのである。

日本と同様に、USPSの人々も人事異動には強い関心を持っていた。

技術開発センターの上層部の幹部が定年退職するという噂が流れていた。誰もこの噂が真実かどうか確認したものはいないのだが、次の幹部に誰がなるだろうとか、そうすると課長レベルはどうなるとか、上層部の人間関係がどう影響するとか、我々と同じ様な噂話に華が咲いていた。

私的な人事予想案に基づいて意見を戦わせる人もおり、日本人もアメリカ人も根本的に同じだと強く感じたのは、この時だった。