

信越支社 平成24年度経営実行計画取組概要

【キャッチフレーズ】
「全力 全動」で
素晴らしい会社を創ろう！

【基本取組方針】 「変わらぬ価値」を追い求め、「自己改革」できる組織を目指そう！

- ① “変わらぬ価値”の追求
地域・社会に貢献する取組み、社員のやりがいや喜びを感じる取組みを地道に追求。
② “自己改革”できる組織を目指す。
信越の主体性を発揮するために新しいことに挑戦し、経営に“Will”を取り入れる。
③ 損益を軸とした会社(支店)経営、経営基盤の整備
「支社損益=Σ支店損益」… 営業利益の黒字化に向け、損益改善施策を継続。
PDCAの確実な実行で、支社損益目標の必達を目指す。

【数値データは一部を除き1月末現在】

●は重点推進項目、○は推進項目

【数値一部未確定】 □は信越独自設定目標

Table with 4 columns: 23年度数値目標に対する現状分析, 取組課題, 24年度取組内容(主要取組), 24年度数値目標. It details financial and operational goals and strategies for the fiscal year 2024.

現状分析	取組課題	24年度取組内容(主要取組)	24年度数値目標
<p>顧客別損益管理による支店損益改善 信越の損益調査顧客数 4顧客 目標利益率未達顧客数 1顧客</p> <p>りんごゆうパックの損益状況 1個当たりの想定収入 596円 同 オペ費用 659円 (△63円)</p>	<p>○ 営業収入に対して、集荷・引受オペレーションにかかるコストの検証が不十分。支店で分析し、オペレーションの見直しを実施できる体制の構築が必要。</p> <p>○ 分室・集積所を使用した特産品オペレーションに対し、支店別の損益の検証が困難。ブロック別の損益が検証できる体制を構築が必要。</p>	<p>〔個人目標の必達〕 ○ 個人目標達成に向けた「奪還・創造力」の向上 ○ SSのスキルアップ、ボトムアップ ○ 「D・Eランク」社員の解消 ・研修等による企画提案力の習得 ・自己啓発による接客技法等の習得、営業パーソンとしての意識改革 ・単独配置支店業務企画室担当課長のマネジメントスキルの向上 ・営業統括本部によるブロック内指導</p> <p>＜支店支援担当の取組み＞ 〔支店営業サポート〕 ○ 支店管理者へのマネジメントサポート ・役職者別行動目標の推進管理、指導、営業実践 ・支店長マネジメントの浸透、定着の確認、指導 ・チームマネジメント(小集団営業マネジメント)の浸透、定着の確認 ○ ブロック内支店の営業推進管理(特産品含む) ○ 郵便局との一体営業サポート、ビル集荷対策 ・フロントライン協議会への出席、エリア営業推進の管理</p> <p>＜郵便の減収をカバーするゆうパック等のシェア拡大＞ ○ ゆうパック 〔ゆうパック特約の推進〕 ・管理社員・営業専門要員 ・役職者別行動目標を活用した営業活動量のアップ ・ファーストパーソン 1人完結営業による推進、ハイグレード情報収集等</p> <p>＜支店営業の推進に向けた営業体制の強化＞ ○ 1人完結型営業の推進 ○ 営業専門要員のスキルアップ ○ 営業専門要員単独配置支店における営業推進管理の強化</p>	<p>□ 検証する大口顧客の目標利益率を全顧客確保 □ りんごゆうパックの損益の黒字化</p>
<p>【効率性】</p> <p>■ 人件費計画 26,637百万円</p> <p>■ 集配・運送料の削減 ・集配料の削減 計画額 2,540百万円 実績額 2,590百万円※ 計画比 101.9%</p> <p>・運送料の削減 地域内便トラック時間制(既定+臨時) 計画比 10%削減 実績 計画額 3,062百万円 実績額 2,741百万円※ 削減率 10.5%</p> <p>※実績額(～1月まで実績、2、3月は見込み(計画額))</p> <p>■ 生産性向上に向けた取組み ・併配率(巻取り率) 目標 15.0% 実績 6.4%(11月期)</p> <p>・持ち戻り率 目標 5.0%以下 実績 6.99%(1月期)</p> <p>■ 車両保守費 計画額 308,137千円 実績額 344,283千円 使用率 111.7% (36,146千円超過)</p> <p>□ 特産品等施設実績(前年比) 集積所等14箇所を削減し、1,718万円を削減</p> <p>□ 区分機稼働率の向上等 ・2パス率(目標86.0%以上) 実績 81.2%(1月期)</p> <p>・指定区分口なし率 目標 1.6%以下 実績 1.8%(2月期)</p> <p>・VC処理率 目標 1パス、差立100% 実績(H23平均) 1パス:95.2% 差立:80.2%</p> <p>■ 年末年始正社員年賀実施支店 ・全期間 38支店113集配センター ・元旦 10支店25集配センター</p>	<p>【効率性】</p> <p>○ 人件費使用状況の分析・対策が不十分。 人件費使用状況別・集配センター別の業務量に対する人件費使用状況の把握と分析及び推進管理ができる体制を構築する。 (業務効率化に向けた支店施策のPDCAの徹底)</p> <p>○ 業務量に基づいた要員算出・実配置が不十分。 業務量に対する配置必要数の把握に基づく配置調整の実施し、曜日別要員配置を徹底する体制を構築する。</p> <p>○ 年度末に非番週休の買い上げ等の人件費が発生。 計画年休の早期取得の取組推進及び計画どおり付与できる体制を推進する。</p> <p>○ 人件費に占める間接費(業務企画室、計画担当)の割合が高い。 業務の見直しによる要員配置の見直しをできる体制を構築する。</p> <p>○ 小集団活動が実施しやすい体制(班・区画数等)が不十分。効果的な活動ができる体制を構築する。</p> <p>○ 支店自ら作業改善に取り組むことができる体制を構築する。</p> <p>○ 通常郵便物の減少トレンドを受け、集配業務の生産性向上は急務であるが、23年度の取組みが不十分。 定着に向けた取組み強化の必要がある。</p> <p>○ 運送料 ・時間制運送料対計画10%は達成見込みであるが、内訳では、臨時便(特産品、突発)の削減が大きく影響。 ・H24年度では、既定費(距離制、時間制)の荷量に応じた適正な便、車種設定による削減が必要。 ・臨時便については、引き続き無駄な臨時便開設を発生させないことが必要。 ・特に、地域内便(時間制)の臨時便開設管理を徹底し、どのようにして臨時便の発生を抑制を図るかが課題。</p> <p>○ 車両保守事務を適切に実施し、一般修理費を必要最小限に抑制。</p> <p>○ 分室・集積所の設置(場所・期間等)について各ブロックごとに再検討(再構築)し、効率的な施設開設に取り組む</p> <p>○ 2パス機械処理率向上に向けたPDCAサイクルに基づく取組みが支店によりレベル差がある(特に集配センター分)。 ・指定区分口なしデータの消し込みが不十分。 ・配達総合情報システムへの変形住所登録等が不十分。 ・区分不能郵便物の調査が不十分。 ・VC作業の徹底がされていない。</p> <p>○ 区分機配置支店における稼働実績のデータ分析による状況把握が不十分であり、適切なタイミングでの指導ができていない。 ・支店管理者による把握が不十分。</p> <p>○ 正社員年賀実施支店において、期間雇用社員の雇用事務・外務通区訓練に係る準備時間等(超勤)を削減。 誤配達は、1月1日から8日の間JPCC入電14件(対前年比58.3%)と減少したが、8件が1月1日に発生(57.1%)。 (青輪ゴム等による誤組立確認の不徹底)</p>	<p>【効率性】</p> <p>● 人件費計画の推進管理等 ・業務量当たり人件費・業務量当たり総労働時間の推進管理 ・計画年休の早期取得等 ・推進管理等の研修</p> <p>● 現行の要員配置状況から検証する要員配置の見直し ・削減メニュー施策の実施 ・見直しサイクル(2・四半期前)データの提供 ・要員配置見直しによる余剰人員分における退職者の不補充等の実施 ・お中元対策・年末年始要員計画の策定・指導 ・班・区画数の見直し</p> <p>● 作業改善による作業の効率化 ・業務運行記録表等の活用 ・標準作業の設定・定着等の作業改善による作業の効率化 ・4Sの継続実施(支店訪問指導の実施) ・効率的な年賀作業 ・支店の損益改善支援 ・改善リーダー(メンバー)会議の実施</p> <p>● 集配業務の生産性向上 〔適集配担当者による小物・薄物ゆうパックの併配率の向上〕 ・60サイズ以下の小物・薄物を1号便、2号便から内務担当者で抜き取り、適集配担当者により配達を実施。 〔不在持戻率の低減〕 ・ドライバーコールの充実を図り、当日中の再配達を強化。 〔集配委託契約の見直し〕 ・適集配担当者による併配の実施、ゆうパックの物数等を把握し、適正な契約を推進。</p> <p>● 運送料の削減 〔臨時費の削減〕 ・臨時便開設管理の徹底 ・運送責任者研修等による社員の育成 〔既定便の荷量に応じた適正な運送施設見直しによる運送料削減〕 ・既定便である地域間ダイヤ、地域内ダイヤの見直し</p> <p>● オペレーション関係物件費の削減 〔車両保守料の削減〕 ・車検等の実施日に合わせた使用計画の策定 ・点検整備簿を適正に使用し、修理費の削減の徹底 〔特産品等部外施設の効果的な設置〕</p> <p>○ 区分機処理率の向上 〔2パス機械処理率の向上、指定区分口なし率の低減〕 ・2パス機械処理率向上に有効となる研修の実施 (配達総合情報システム研修・区分機エキスパート研修) ・区分機処理率向上委員会によるPDCAサイクルの定着及び区分機エキスパート社員の活用 ・データ分析を活用した適宜な支店指導及びデータフィードバック(2パス機械処理率、指定区分口なし率・VCオン率) ・2パス機械処理率・指定区分口なし率の低迷支店・集配センターへの個別指導を実施 ・郵便番号付定の見直し作業を実施</p> <p>○ 年末年始正社員年賀の拡大 ・未実施の支店・集配センターにおいても実施検討を行い、全支店・集配センターで実施。 ・誤配達クレーム対応、外務アルバイト雇用準備等に係る要員経費を削減。</p> <p>○ 元旦誤配達ゼロに向けた取組み ・青輪ゴム・赤輪ゴムによる誤組立点検を徹底し、元旦のJPCC申告ゼロに取り組む。</p>	<p>【効率性】</p> <p>■ 人件費及び集配料の削減 ・課別人件費 ※ 円 ・項目別集配委託費 ※ 円 ・外務人件費+集配委託費 ※ 円 ・内務人件費 ※ 円 ・間接人件費 ※ 円 ・郵・集未分課人件費及び集配委託費の削減 ※ 円</p> <p>■ 業務量当たり人件費等 ※ 円 ■ 業務量当たり総労働時間 ※ 円</p> <p>■ 社員による薄物小物併配率 18% ■ 1人当たり配達個数 ・C地域 71個 ・D地域 62個 ・E地域 54個 ・F地域 44個</p> <p>■ 運送料の削減 〔支社〕 ※ 円 〔支店:トラック時間制運賃のみ〕 ※ 円 ■ モード別運送費〔支社・支店〕 ※ 円 ■ 1PLあたり輸送単価〔支社〕 ※ 円 ■ 積載率(地域間)〔支社〕 ※ 円</p> <p>■ 車両保守費の適正化 ※ 円(目標別途)</p> <p>□ 区分機稼働率の向上等 ・2パス率 86.0%以上) ・指定区分口なし率 1.6%以下 ・VC処理率 1パス 100% 差立 90%</p> <p>□ 経費の削減 ・区分機保守費の削減</p> <p>□ 全支店・集配センターで正社員年賀を実施</p>

現状分析	取組課題	24年度取組内容(主要取組)	24年度数値目標
<p>【顧客満足度・品質】</p> <p>■重大事故・事務リスクの根絶 H23年度抑止目標90件 H23年度2月末現在83件発生 (H22年度累計発生数99件 (2月末発生数93件))</p> <p>■配達希望日時不遵守発生率 H23年度抑止目標0.6%以下 H23年度1月末累計0.38%</p> <p>■現金過不足事故防止 H23年度抑止目標0.0020%以下 H23年度1月末 累計発生率0.0023%</p> <p>■配達物数当たり苦情件数 ◇JPCCクレーム ・目標 1.04ppm以下 750件以下(対前年20%減) ・実績 1.22ppm(12月末現在) 680件(1月末現在)</p> <p>◇東日本コールセンタークレーム ・目標 330件以下(対前年25%減) ・実績 257件(1月末現在)</p> <p>□お客さまの声報告システムの 入力状況 1月末:63.2%(390件) (要入力申告数617件)</p> <p>□追跡情報入力率 (目標) ・荷物(引受)・・・99.50% ・荷物(配達)・・・99.96% ・郵便物(配達)・・・99.98% ・EMS追跡情報入力率100%</p> <p>(実績)H24年1月末累計 ・荷物(引受)・・・99.51% ・荷物(配達)・・・99.96% ・郵便物(配達)・・・99.97% ・EMS追跡情報入力率100%</p> <p>■三誤(誤配達、誤返還、誤転送) (目標) 9.0ppm以下 (実績) 10.6 ppm(12月)</p> <p>■返還率 (目標) ・ゆうパック等荷物 0.05%以下 ・書留等郵便物 1.45%以下 (実績(12月)) ・ゆうパック等荷物 0.07% ・書留等郵便物 1.45%</p> <p>■ゆうパック誤送率 (目標) ・地域間 0.026%以下 ・地域内 0.161%以下 (実績) ・地域間 0.118% ・地域内 0.240%</p> <p>■燃料使用量 前年比(4～10月) 2.8%削減 四輪:1.6%削減 二輪:5.0%削減</p> <p>■電力使用量 前年比(4～10月) 15.6%削減</p>	<p>【顧客満足度・品質】</p> <p>＜重大事故・事務リスクの根絶＞ ○ 正規取扱が実施されていないことに起因する事故が後を絶たない ○ 事故防止・正規取扱の指導が浸透・定着していない ○ 基本動作等の事故防止指導後の実施状況の検証・確認が不十分 ○ 受託者が関係する事故が多く、責任者への指導及び従業員への指導状況の把握、また指導後の実際業務の検証が必要</p> <p>＜ゆうパック配達希望日・時間帯の不遵守防止＞ ○ 到着時・配達直前等、確認漏れによる不遵守が後を絶たない ○ 遵守率連続(月)未達成支店があり、支店間で遵守率に開きがある ○ 夏期・年末など繁忙期に遵守率が悪化傾向にあり、繁忙期の基本動作・確認作業を強化する必要がある</p> <p>＜現金過不足事故防止＞ ○ 夏期・年末の繁忙期に事故が多発傾向であり、繁忙期に合わせて注意喚起していく必要がある ○ 3件以上発生させた15支店(全支店数の3割)で、総件数の70%以上を発生させており、個別に検証・指導していく必要がある</p> <p>＜クレームの根絶＞ ○ 管内クレームの申告内容では、誤配達、集荷不履行、配達関係が全体の75%を占めており、「基本動作の不徹底」、「取扱方法等の知識不足」による同様なクレームが繰り返し発生している状況にあり、クレーム防止に向けた指導・管理態勢の整備と再発防止策の定着が必要。 ○ 1月末現在、接遇関係申告が67件(配達40件、電話16件、その他11件)あり、接遇・マナー向上への取組みが必要。 ○ 「お客さまの声報告システム」への入力(三誤を除く)が不十分ことから、支店CS・ES委員会での入力に基づいた資料活用が不足。</p> <p>＜正規取扱＞ ○ 関係社員が郵便の正規取扱方法を熟知していない。また、管理者・役職者からの指導が不十分。 特に、料金適正収納、認証事務及び航空保安対策の指導が不十分</p> <p>＜追跡情報入力率の向上＞ ○ H24年1月末累計における追跡入力率(配達・郵便物)以外は、目標値を上回っているが、繁忙期における追跡入力率が低下していることから、即時入力徹底、当日未入力消込みが徹底されていない状況である。 ○ 特に、未受託(引受未入力)は、年末繁忙期で目標値は99.50%のところ、98.94%と低迷しており、オーバーフロー時の追跡入力体制及び当日未入力消込み体制の強化が必要である。</p> <p>○ 三誤の発生率は前年と比較し減少傾向にあるが、目標(9ppm)を未達成。 ○ 配達資料整備の不備が誤配達、誤転送、誤返還の要因。 ○ 実施すべき基本動作が社員(非正規社員を含む)に徹底されていない。 ○ 受託者に対する指導が従業員等に行き渡らずクレームが発生。 ○ 通区目標(1人3区以上、1区5人以上)の達成により、外務社員の相互応援を行い、資料整備に係る従事時間の確保に取り組み、39支店が通区目標を達成、11支店が達成に至らなかった。(10月1日現在)</p> <p>○ 誤区分及び仕分けシールの誤発行等による誤送が発生。 ○ 他支社によるチャーター便使用が発生するとともに、信越の原因により他支社において21件のチャーター便使用が発生</p> <p>○ 宅配事業統合による荷物増加等の影響により、四輪燃費が悪化する傾向にある。 ○ H23年度は東日本大震災の影響により、社員の節電意識が高かったが、H24年度は意識の低下が懸念される。 ○ 環境関連施策データ把握システムについて、入力期限の遅れや異常値が毎月散見される。</p>	<p>【顧客満足度・品質】</p> <p>＜重大事故・事務リスクの根絶＞ ○ 事務リスク等発生防止強調月間の実施 ● ゆうパックスペシャリスト研修による事故防止・正規取扱等の指導 ● 郵便事故情報及び正規取扱等、情報紙での周知・指導 ● 事故発生支店での「原因分析」、「再発防止の取組み」等の実施 ○ 事故防止対策協議会の開催等、再発防止指導の実施 ○ 事故発生支店への個別指導の実施(訪問・支社招集) ○ モニタリング専門員による指導</p> <p>＜ゆうパック配達希望日・時間帯不遵守防止＞ ○ 支店別不遵守状況のフィードバックによる注意喚起 ● 「不遵守発生者別内訳表・発生原因」等による原因の究明・再発防止実施の指導 ○ 不遵守率が高い支店への個別指導</p> <p>＜現金過不足事故防止＞ ○ 支店別事故発生状況のフィードバックによる注意喚起 ○ 事故頻回発生支店に対する個別指導(訪問を含む) ○ 繁忙期前等、研修・情報紙等での注意喚起</p> <p>＜クレームの根絶＞ ● 接遇・マナーの向上と同様な事例クレームの根絶 ○ クレーム発生時における発生原因の真因究明・検証による同様な事例クレームの根絶 ○ 接遇リーダーの活動支援による社員の接遇・マナー向上(接遇(電話)研修の実施、活動状況の検証・支援等) ○ 支社電話面談調査による支店接遇の検証・指導 ● お客さまの声報告システムの入力の徹底と活用によるCS向上 ○ 郵便物等事故申告処理における迅速処理の徹底</p> <p>＜正規取扱＞ ○ 料金不適正収納・不適正な認証事務の防止及び航空危険物の排除について、研修会での正規取扱指導と郵便情報紙による注意喚起により不適正な取扱いの防止に取り組む。</p> <p>＜追跡情報入力率の向上＞ ○ 追跡情報入力率・未入力判定データのフィードバック ● 集配担当者による帰社時の「追跡情報登録点検票」実装の完全実施 ○ 100件検索ツールによる引受入力チェックの徹底 ○ 当部主催による研修及び臨店による個別指導の実施 ○ 追跡入力消込みマニュアルによる未入力消込み担当者の複数社員の育成 ○ 小口貨物システムを活用した未受託早期消込みの個別指導 ○ コンビニ受取ゆうパックの配達遅延防止指導 ○ コレトゆうパックの品代金相違発生支店への指導実施</p> <p>● 三誤の確実な把握・再発防止策の策定 ・ポスト上がりの把握・発生原因究明の強化等により、三誤の確実な再発防止体制を確立。 ● 配達資料整備の徹底 ・転居MG及び居住者カードによる即日処理を徹底し、配達原簿を常時現行化。 ・現行化状況の点検等強化月間を設定し、年末繁忙期は配達資料を確実に現行化。 ・通区の向上により外務社員の相互応援を行い、資料整備に係る従事時間を確保。 (1人3区以上、1区5人以上を全支店で達成させる。) ● 受託会社へ品質管理の指導を徹底するとともに従業員への指導を確実に行うよう依頼し、品質管理の徹底。</p> <p>● 全支店で、仕分けラベルの誤発行・誤貼付による誤送防止のため都度確認を徹底 ● 航括支店は誤送防止のための自支店取り組み項目を設定し、誤送が発生しやすい地域・支店のファースト3から防止に取り組む。 ● チャーター便は原則使用せず、どうしても緊急対応が必要な場合は使送による対応を徹底。</p> <p>● エコ安全ドライブの推進 エコ安全ドライブコンテストを実施する。(年2回) ● 電力使用量の削減 節電キャンペーン(本社施策)に併せ、情報紙等を活用した社員意識の向上策を展開。 ○ 環境関連施策データ把握システムの正確な入力 ・車両・取集管理システムにおける車両データの正確・確実な入力について情報紙を発行する等注意喚起を実施。 ・毎月、未入力支店への督促及び異常値照会の実施。</p>	<p>【顧客満足度・品質】</p> <p>□重大事故・事務リスク抑止目標 88件以下</p> <p>■ゆうパック配達希望日・配達希望時間帯 不遵守率:(P)0.5%以下</p> <p>□現金過不足事故 発生率:0.0020%以下</p> <p>■苦情発生率の減少(三誤を除く。) ・JPCC苦情発生率 0.40PPM以下 ・支店別抑止目標設定による数値管理 【管内270件以下】</p> <p>□お客さまの声報告システムの入力 90%以上(支社把握クレーム)</p> <p>□電話面談調査の不備事項の改善 問題あり発生率 5%以下 (H23年度 20.5%) ・3コール以上時のお待たせしました ・受・切電時の名前の名乗り ・相手の切電後の切電</p> <p>□追跡情報入力率 (目標) ・荷物(引受)・・・99.60% ・荷物(配達)・・・99.96% ・郵便物(配達)・・・99.98% ・EMS追跡情報入力率100%</p> <p>■三誤(誤配達、誤返還、誤転送) 全体目標 7ppm ・支店報告 ※ ppm ・JPCC受付 ※ ppm</p> <p>■返還率 ・ゆうパック等荷物 0.04% ・書留等郵便物 1.30%</p> <p>□ゆうパック誤送率 ・地域間 0.059%以下 ・地域内 0.120%以下</p> <p>■燃費の向上(燃料使用量の削減) H23年度比 3.0%向上 (数値は別途)</p> <p>■電力使用量の削減 20,329,862kwh (使用量H22年度比15%削減)</p>
<p>【規律の確保】</p> <p>■コンプライアンス違反事案等の発生状況(2月末現在) 82件(対前年比 10.9%減)</p> <p>■交通事事故発生件数 144件</p> <p>■重大交通事事故発生件数 18件</p> <p>■交通事事故発生率(台比) ・四輪車 6.12 % ・二輪車 2.32 %</p> <p>■労働災害発生件数 152件</p> <p>■重大労働災害発生件数 32件</p> <p>□切手類の現品過不足事故件数 管内 16件(H24.2末現在)</p> <p>【社員育成】</p> <p>□全支店の計画担当者について、担当業務のスキルに対する基礎取得率を70%以上とする。</p>	<p>【規律の確保】</p> <p>○ 繁忙期に違反事案を発生させない体制づくり ○ 増加傾向にある特定の事案類型への対策 ○ 違反事案等発生支店におけるPDCAサイクルの検証 ○ 違反事案等複数回発生支店等に対する集中改善実施後のアフターフォロー</p> <p>○ 安全運転指導員の活用 ○ メンタルヘルス対策の実施 ○ ミステリーショッパーによる、支店外における事故防止策の実施状況の把握及び指導 ○ 効果のあがるリスクアセスメントの実施 ○ 貨物法制の遵守及び車両の整備管理の確実な実施 ○ 安全衛生委員会における、社員からの十分な意見聴取 ○ 安全教育及び添乗・随伴訓練による防衛運転の確実な実施 ○ 四輪交通事故の防止</p> <p>○ 切手類の現品過不足事故(原因不明等)が依然として減少せず、切手類の適切な取扱いの定着を図る必要。</p> <p>○ 各ブロック単位の集合研修では、悉皆研修で担当していない科目についてスキルを取得させるよりも、担当者に深く知識を付与しエキスパートを育てたいとの各ブロックの意向があり、取得率は追わなかった。 ○ ブロック単位の集合研修の他に、取得率を向上させる方策が必要。</p>	<p>【規律の確保】</p> <p>● コンプライアンス推進強化月間に合わせた支社独自施策の実施 ● 支店における再発防止のためのPDCAの実践 ○ 支社担当部から支店に対する再発防止指導状況の検証 ○ 違反事案等複数回発生支店等の集中改善の実施・定着状況の確認 ○ コンプライアンス点検態勢の定着 ○ レベルアップ対象支店の指定</p> <p>● 安全衛生委員会・交通事故防止対策協議会の強化 ● 再発防止策の確実な実施 ● リスクアセスメントの定着 ● 関係法令遵守のための社員教育 ● 安全衛生管理体制の確立 ● 運転者教育の充実 ● 防衛運転の確実な実施</p> <p>○ 支店モニタリングによる現状把握及び改善指導 ● 切手類管理注視支店の指定及び継続指導 ○ 切手担当者スキルアップ研修会の実施 ○ 切手類現品過不足事故件数の集計、原因・対策等の情報提供</p>	<p>■コンプライアンス違反事案等の撲滅</p> <p>□重大事故発生件数 0件</p> <p>■交通事事故発生率(台比) ・全体 2.0%以下 ・四輪車 2.9%以下 ・二輪車 1.7%以下</p> <p>□休業労働災害件数 対前年 30%削減</p> <p>□切手類の現品過不足事故件数 管内 12件以下(対前年度70%以下)</p> <p>【社員育成】</p> <p>□基礎取得率 70%以上 (全計画担当者に対し、全科目について集合研修、OJT、通信教育いずれかの方法により履修させる。)</p>

重点取組項目

信越営業は、平成24年度「単クロ」に向け2つの「力(chikara)」の強化を重点に取り組みます!

単年度黒字化!

支店「奪還力」の強化

- 管理者「営業力」「営業マネジメント力」の向上
○小集団営業マネジメント(チームマネジメント力)の強化
○「一人完結営業」の推進

得意な人が得意なことに取り組み、やりがいのある会社づくりにより、「H24単クロ」を実現します!

営業専門要員「奪還力+創造力」の強化

- 「DM販売力」の強化
○DEランク社員の解消

「獲れる」「勝てる」セールスパersonを数多く輩出し、「H24単クロ」を実現します!

支店で取組むこと

営業推進管理体制の確立

D・E支店の解消

管理者営業マネジメント力の向上

商品別取組み

ゆうメール 奪還活動の強化

ゆうパック 支店特産品プロジェクトの管理徹底

年賀、かもメール 全支店目標達成に向けた取組み

EMS・国際書留 キープ&トライ施策の実施

販売品(切手、はがき、レターパック、カタログ) 切手、はがき等販売の10%アップ

郵便局会社との連携

一体営業の推進

営業統括本部で取組むこと

営業専門要員の取組み

DMの取組み強化

個人目標の必達

支店支援担当の取組み

支店営業サポート

取組項目

- 既存顧客のキープ&アップ及び新規顧客の拡大と利益の最大化
○役職者行動目標の推進管理の徹底
○大口顧客の支店アカウント管理、3ヶ月先行管理
○各種システム(経営管理システム、営業支援システム)の活用
○別納の見える化⇒入力率80%に向けた取組み

- 中小口DMの拡大(商売繁盛年賀、かもめタウン等含む)
○差別損益の理解、活用
○チームマネジメント(小集団営業マネジメント)の理解、活用
○社員への営業モチベーション向上策(仕掛け)の実施
○支店営業推進状況の見える化、社員への共通認識

- 「リスト」による顧客管理(新規・既存)の徹底
- 役職者行動目標の推進管理、SEMメンバーの活用
○「占有率」アップの取組
○他社メール便情報収集(封被回収)の推進
○「SPゆうメール」の活用

- 支店特産品プロジェクトの推進管理の徹底
- 新規獲得(攻略エリアへの営業活動)、既存顧客へのケア
○基本運賃ゆうパックの拡大⇒販売所等への持込誘導
- 取扱所、CVSへのあいさつ、のぼり旗の新調、差出ラベルの調整
○当日配達ゆうパックの利用拡大
- 企業へのアプローチ、買物弱者対策
○特約運賃の企業へのアプローチ
- 「特産品」⇒「企業」への拡大

- チームマネジメント(小集団営業マネジメント)を活用した販売取組
- 管理者による「仕掛け」により、チームの能力を向上させた販売取組
○「占有率」のアップの取組⇒占有率10%に向けた取組み
○DM、タウン(商売繁盛年賀、かもDM)の拡大
- 管理者、SEM、SSIによる拡大

- ターゲットを絞った営業の展開(「チームEMS」の活用)
- 既存事業所等への訪問
- 個人需要の拡大(チラシ配布)

- チームマネジメント(小集団営業マネジメント)を活用した販売取組
- 管理者による「仕掛け」により、チームの能力を向上させた販売取組
○SEMメンバーの活用
- 支店内研修、ロープレ等による販売知識、販売力の向上
○管理者による仕掛け
- 管理者による社員モチベーション向上策の実施
○郵便利用の拡大
- 「手紙の書き方体験授業」の拡大

- フロントライン協議会の活用
- 新商品、制度等の説明、学校関係の訪問調整
○一億円以上の大規模郵便局対策
- モデル支店の取組を参考に、管内への横展開を実施
○役員局長との意思疎通(積極的な顔出し)

- 「獲れるDM企画提案力」の向上
- DM研修、自己啓発による「販売力」の向上
- 支店管理者、SEM等への「DMセミナー」実施による横展開
○「DMインストラクター」による研修の実施
- SS、支店管理者、SEM等への研修によるDM企画販売力の向上
○パートナー企業(発送代行、広告代理店等)との共同営業
○他企業向けDMセミナーの実施
- 「WIN-WIN」によるDM獲得

- 個人目標達成に向けた「奪還・創造力」の向上
○SSのスキルアップ、ポトムアップ
○「D・Eランク」社員の解消
- 研修等による企画提案力の習得
- 自己啓発による、接客技法等の習得、営業パーソンとしての意識改革
- 単独配置支店業務企画室担当課長のマネジメントスキルの向上
- 営業統括本部によるブロック内指導

- 支店管理者へのマネジメントサポート
- 役職者別行動目標の推進管理、指導、営業実践
- 支店長マネジメントの浸透、定着の確認、指導
- チームマネジメント(小集団営業マネジメント)の浸透、定着の確認
○ブロック内支店の営業推進管理(特産品含む)
○郵便局との一体営業サポート、ビル集荷対策
○フロントライン協議会への出席、エリア営業推進の管理

支社、営業統括本部の「打ち手」

項目毎の( )は担当(支)=支社 (B)=営業統括本部

- <営業推進体制の確立>
- 郵便関係課長マネジメントミーティングの実施(支)
- 支店別営業カルテのフィードバック(支)
- 支店別の「強み」「弱み」のレーダーチャートのフィードバック(支)
- 別納見える化の支店支援(B)
- 営業支援システムの操作支援指導(B)

- <特約営業>
- SEM-GI研修の実施(支)、GII、GIII研修の実施(B)
- 役職者行動目標の推進管理(支)、システムサポート(B)
- 支社特約運賃によるフォロー(支)
- 官公庁営業の取組み強化(支・B)

- <ゆうメール>
- 「3つのリスト」の支店送付(支)、推進管理(B)
- SPゆうメール特約の実施(支)、獲得状況等推進管理(B)
- 他社メール便回収⇒奪還状況のフィードバック(B)
- ゆうメール特約モデル支店の横展開(支・B)

- <特産品ゆうパック>
- H24各支店特産品プロジェクトの推進管理(B)
- 「フィールドリサーチ」によるエリア攻略(支・B)
- 持込誘導チラシの作成、支店送付(支)、使用状況確認(B)
- のぼり旗、顧客訪問用グッズの調整(支)、訪問状況確認(B)
- 200個未満の特約運賃の創設(本社検討中)(支)

- <年賀・かもメール>
- 班長等を対象とした「チームリーダーマネジメント研修」の実施(支)、実施後の支店フォロー(B)
- 「チームリーダー通信(情報誌)」によるチームサポート(支)
- 商売繁盛年賀拡大のための管理者、SEM研修(B)

- <EMS・国際書留>
- 既存顧客リストの支店送付(支)、推進管理(B)
- 「チームEMS」メンバーのSEM研修への参加(支)
- 各種研修でのEMS講義の実施(支)
- 個人需要拡大持込誘導チラシ作成(支)、使用状況確認(B)

- <販売品(切手、レタパ等)>
- 携行販売用ケースの調達、支店送付(支)
- 各種研修の実施による、社員モチベーションの向上(支・B)
- 「手紙の書き方」教材送付(支)、各支店指導、実施状況把握(B)

- <新サービスの展開>
- 後納ポストインの拡大(B)
- 当日配達、商店街等のモデルケースの構築、横展開(支・B)
- パレット物流の拡大(支・B)

- <一体営業>
- フロントライン協議会への参加、管内営業状況等説明(B)
- 一億円対策モデル支店の横展開(支・B)
- 好取組事例(ぐんぐん)の横展開(支・B)
- 一体営業活動経費措置(支)

- <営業専門要員>
- SS研修(DMフォーラム)の実施(支)
- 営業専門要員パワーアップ研修の実施(支)
- 単独配置支店企業室長のマネジメントスキルの向上施策(支)
- 成績上位者に対する他企業見学等の部外研修の実施(支)
- 配置換、集約等の検討(支)
- 募集時希望動機は是正(現状回避、転勤希望優先等)(支)

- <統括営業本部>
- 営業専門要員の販売成績等推進管理サポート(B)
- ブロック内各支店の営業推進状況サポート(B)
- SEM活動状況、研修等サポート(B)
- 一体営業推進状況等郵便局会社との連携サポート(B)

到達点

【収入】

- 郵便営業収入
(ア) エリア分 44,301百万円
(イ) 事業会社分 25,919百万円

- ゆうパック
- 別後納引受収入
(ア) エリア分 7,021百万円
(イ) 事業会社分 5,882百万円
- 中小口特約運賃収入(再掲) 573百万円

- ゆうメール
- 別後納引受収入
エリア分 3,088百万円
- 中小口特約運賃収入(再掲) 1,253百万円

- 年賀書留(販売枚数)【年度評価のみ】 未定
■ EMS及び国際書留(引受収入) エリア 584百万円

- カタログ(受託販売個数) 495千個
□ レターパック 504千枚
□ かもめ〜(販売枚数) 未定