

交渉情報	NO.56	日本郵便信越支社
JP労組信越地方本部	2020年11月13日	添付資料:4枚

「2021年用年賀販売取組に関する緊急要求メモ」の地方整理について

「2021年用年賀販売取組に関する緊急要求メモ」については、10月27日に日本郵便（株）信越支社に提出し、それ以降、交渉を経て本日11月13日、地方整理をはかりました。

10月25日（日）に信越4会場で開催された郵便交渉担当者会議において、「2021年用年賀葉書の販売方針等」の中で、特に、「エリア外営業の禁止」および「区内占有率の向上」について、不適切な職場マネジメントの実態が報告されたことから、緊急要求メモを提出しました。

整理内容については別添の「2021年用年賀販売取組に関する緊急要求メモ」に対する回答を参照して下さい。

以下特徴的な地本要求に対する支社回答及びコメントを記します。

1. 営業エリアについて

(1) 集配社員の営業エリアは「各局の集配エリア」であり、属人的に言えば「所属班の集配エリア」となるものと認識している。

郵便局に対し「単マネ局の営業エリアには集配センター併設局の集配エリアを含む」という指示がなされているとのことであるが、窓口およびコンビニへの来客誘導を最優先としたうえで、①営業活動は勤務時間内に行うべきであること、②立替払い等のコンプライアンス違反を助長するものであってはならないと考える。支社の考え方を明らかにするとともに、あらためて施策趣旨に沿った「営業エリア」の定義を示すこと。に対し支社は、

郵便・物流機能の営業エリアの定義は、「自局の集配エリア」としており、内務社員など班に属していない社員やグランマイスターなど班を超えて営業活動する社員もいることから、所属班以外の班のエリアも営業エリア内としている。

しかし、営業活動は勤務時間内に行うことが基本であり、立替払いをはじめとしたコンプライアンス違反はあってはならないと考えていることから、適正な営業活動や効率的なお届けとなるよう可能な限り顧客の引継ぎを行うよう指導しているとしています。

(2) 予約活動に係るルール違反事例が報告されたことから、早期の是正を求める。
事例として、

ア 営業エリア外の「親戚」は申込書に【親族】と記載した上で、特例として自局で受注・販売する。

イ 営業エリア外のお客さまの予約について、申込書に当該社員の住所氏名を記載させ、または住所を記載させずに自局で受注・販売する。に対し支社は、

販売先が不明確で不審な点がある場合に管理者等が確認せずに黙認しているなど、不適正の疑いのある事案については、事実関係を確認した上で、個別に指導を行うとしています。それぞれの事例に対する考え方は、

ア 申込者に最寄りの郵便局での購入を促した上で、折り合いがつかない場合に限り Web 受注サービスを利用する。

イ 購入申込書には住所、氏名、電話番号等のお客さま情報をすべて記載することを徹底する。また、社員の名前などの購入申込書は、管理者が実需のあるようにゆうであるかヒアリングを実施することとしている。としています。

(3) 窓口局の営業エリアは、自局から徒歩で行ける範囲と認識するが、管理者の判断により、その範囲を超えての営業が可能との指示がされており、実態として窓口局から単マネ局に対し、徒歩の行動範囲を大きく超える住所を含む「営業不要箇所リスト(仮称)」が送付されている事例が報告されている。

不適正営業を根絶させるためにも、窓口局の営業エリアは金融営業のエリア設定と同一にすべきと考えることから、見直しをすること。に対し支社は、

窓口機能の営業エリアは、「局外・時間外活動マニュアル」にあるとおり、原則自局から徒歩で行くことができる範囲としています。管理者の判断で費用対効果等を考慮した上で、その範囲を超えて活動してもかまわないこととしており、この扱いは金融営業と同様としています。

また、「営業不要箇所リスト(仮称)」については、フロントライン連携協議会で単マネ局とエリア局の役割分担を調整していくとしています。当然のことながら、そのフロントライン連携協議会で確認された内容については、社員と共有するとしています。

2. 区内占有率の向上について

(1) 区分口・配達原簿を利用した予約活動により、予約表枚数の数値目標を設定した指示・指導されている実態が報告されており、配達資料の営業活動への流用に該当するものと認識している。

直接的な枚数ではないが、数値目標を設定することで社員・組合員は「何も変

わっていない」と受け止めていることから、この営業管理手法について中止すること。に対し支社は、

同じお客さまに別の社員が何度も声掛けすることがないように、声掛け活動の記録用紙として「区分口別顧客記録表」を活用しているが、配達原簿とは別のものである。これまでも、配達原簿を営業に使用してはいけないと指導している。

配達か所数に対する受注件数を区内占有率とし、その進捗をはかることは、区内のお客さまを拡大する上で有効な手段と考えている。

また、区内占有率は活動目安を示すもので、個人に対する目安ではない。占有率向上が年賀目標となるような安易な指導が行われないう、管理者の指導を行うとしています。

- (2) 前記2(1)同様に「件数管理」を実施している郵便局において、推進グラフ(班別)が掲出されている実態が報告されている。グラフの掲出については、過去に整理したとおり、単位(個人・班・部)に関わらず、行わないよう、あらためて現場管理者への指導を実施すること。に対し支社は、

行動管理の一環として区内受注件数の推進管理は行うが、グラフの掲出については、局全体の推進にとどめることとし、部別・班別・配達区別グラフはその数値を比較するような誤った指導を誘発しかねないことから、その掲出は控えることとする。なお、個人別の受注件数については、実績はもとよりグラフとして掲出することは不可であると、これまでも指導してきたとしています。

- (3) 区内占有率を向上させることに傾注するあまり、深刻な要員不足の状況で懸命に集配作業にあたる社員に対し、モチベーションを下げる言動が発せられる事例が報告されていることから、不適正な営業を惹起しないよう、また職場環境を悪化させるような言動・行為を撲滅するために、あらためて現場管理者への指導を実施すること。に対し支社は、

不適正営業の根絶に向け、管理者による実需に基づかない買取りの強要等は厳禁であり、機会のある都度指導している。なお、パワハラと受け取られる行為の情報があれば、状況を確認の上、個別に指導するとしています。

地方本部として、まず「営業エリアについて」は、営業活動は勤務時間内に行うこと、立替払いをはじめコンプライアンス違反はあってはならないという考えを引き出しており、さらに、営業エリア内であっても効率的なお届けとなるよう、顧客の引継ぎを行うとしていることから、極端な班を超えての営業はできないものと判断してい

ます。

また、「区内占有率の向上」については、区内占有率は活動の目安を示すもので、個人に対する目安ではないこと、占有率向上が年賀目標となるような安易な指導が行われないよう、管理者指導をするという回答を引き出しました。

さらに、区内受注件数の推進グラフの掲出は、局全体の推進にとどめるとし、部別・班別・配達区別のグラフの掲出は控えるという回答も引き出しました。

支部では、各職場の現状を注視し、誤った指導や取り扱いがあった際には、分会や支部で対応していただき、地方本部に連絡をお願いします。