

「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

(JP労組)

要 求	回 答
<p>1 営業エリアについて</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p>	<p>1</p> <p>(1) 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ます。また、営業エリア内であっても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こととしています。</p> <p>郵便・物流機能の営業エリアは「自局の集配エリア」としており、内務社員など班に所属していない社員やグランマイスターなど班を越えて営業活動する社員もいるので、所属班以外の班のエリアも営業エリア内としています。</p> <p>また、旧集配センター受持局については、旧集配センター併設局の集配エリアはすべて自局の営業エリアとしていますが、どちらの場合も、適正な営業活動や効率的なお届けとなるよう指導しているところです。</p> <p>なお、前年度までにマネジメント統合を実施した旧集配センター統合局の営業エリアはその統合局の集配エリアとなります。</p> <p>(2) 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をせず黙認しているなど、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、個別に指導を行います。</p>

## 《事例》

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。

(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。

## 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。

ア 前年度の年賀販売では営業エリア外の社員の親戚・友人・知人等に販売する際に、Web受注サービスを活用するようになっていましたが、今年度は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こととしています。

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します。また、社員の名前やその家族の名前になっている購入申込書は、管理者等が購入申込書を確認した際に、実需のある購入であるかヒアリングを実施することとしています。

(3) 窓口機能の営業エリアは原則、自局から徒歩で行くことができる範囲ですが、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です(局外・時間外活動マニュアル参照)。

フロントライン連携協議会ではビジネス年賀等でターゲット事業所リストの訪問担当など役割分担した上で、計画的に取り組むこととしており、役割分担は同会議等を通じて調整しています。

## 2

(1) エリア内営業を推進する際、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事例がありますが、配達原簿とは別のものであり、流用には当たりません。これ

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。

(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。

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ます。

配達か所数に対する受注件数を区内占有率とし、その進ちよくを図ることは、区内のお客さまを拡大する上で有効な手段と考えます。

年賀は年々減少傾向ですが、事業を支える重要商品であることに変わりなく、需要維持のために有効な施策について、その手法を提供しています。

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ありません。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、管理者への指導を行います。

さらに、外務社員が年賀販売の機会を契機にお客さまのニーズに合わせて他の商品・サービスをお知らせすることは、お客さまにとっても有用であり、ファーストパーソンの使命に通じるものです。

(2) 外務社員が地域のお客さまとの接点を増やし、有益な商品のご案内や高品質なサービスを提供するため、行動管理の一環として区内受注件数の推進管理を行います。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します。

しかしながら、金融商品の積極的な営業活動ができない中で、地域のお客さまと接点をもつ郵便商品のご案内を通じてお客さまからの信頼を得ることは会社経営的にも重要であると考えています。

郵便・物流を担当する社員全員が関わることのできる年賀販売の取組手法については、現場段階においても組合員から

<p>(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。</p>	<p>の有効な方策の提言等を協議し、効果が期待できる取組となるよう、指導します。</p> <p>なお、これまでも指示してきましたが、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も不可としています。</p> <p>(3) 局状によっては要員不足の中で、日々の業務運行に当たっているところもあります。しかし、総じて業務量の物数は減少しており、帰局時間も早くなっているのが実態であり、局によっては適正な要員配置の取組や営業時間の活用に取り組んでいます。</p> <p>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ます。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、個別に指導します。</p>
---	--