

J P 労組交渉情報			発信	2021年8月6日
			添付	6枚
中央交渉情報 日本郵便 第26号	扱い区分	情報提供	オープン	即オープン
	2022年用年賀葉書の取り組みへの対応			

1. 会社からの説明内容等

(1) 基本的な考え方

年賀葉書は人口減少や外的要因等により減少トレンドが進んでいるものの、年賀葉書という日本の文化を継承していくために、年賀葉書を差し出していただくためのお客さまへの声かけや、お知らせ活動をもとに、進めていく。また、年度当初に年間のメール・販売系商品収入目標、郵便営業収入目標に年賀収入分を組み入れており、年間を通じた営業活動として、お客さまとの接点を多く持つ年賀葉書のお知らせ活動をきっかけに、年賀葉書だけでなく、荷物やその他商品の通年でのご利用につなげるための大切な商戦期として、取り組んでいく必要がある。

加えて、実需に基づかない営業を禁止し、社員を守る観点から適正な管理者マネジメントの徹底をはかるものとする。

(2) 適正営業に向けた取り組み

社員を守るためにも、適正な管理者マネジメントおよび各種業務取り組みにより、不適正営業を防ぐ。

ア 社員の理解浸透へ向けた取り組みおよび適正なマネジメントの実施

イ 実需に基づかない営業の禁止

- ・ 自局納入分への局名の押印および販売前の仮出し中在庫（現品）の確認
- ・ 管理者による購入申込書等の確認
- ・ 販売情報の記録

【1取引当たり4,000枚（外務社員は500枚）以上】

ウ 健全な営業活動の徹底

- ・ 立替払い、勤務時間外営業の禁止、およびそれらを助長するエリア外営業の禁止の徹底

※ 自局の営業エリア外の知人・友人・親戚から購入依頼があった場合は、依頼者の最寄りの郵便局等での購入を促す。

※ 社員専用web受注サービスは廃止。

- ・ 年賀葉書等の加刷代金を自局で負担する（自局のプリンタで印刷する）ことを前提として販売を行うことは禁止。

手紙振興施策は、「手紙の書き方体験授業」をご案内。

(3) 効率的な営業に向けた取り組み

非効率な営業は、業務運行や社員に負担がかかることから、費用対効果を十分に考慮した効率的な営業を実施することで、適正な営業に取り組む。

ア チラシの活用を基軸とした営業活動

【郵便・物流機能】

効率化の観点から、携行販売は実施しない。チラシを活用したお届けを基軸としたスキームを基本の活動とする。

※ 業務運行を確保した上で、具体的な声かけ先（事業所・個人）があり、社員が持ち出し販売を希望しているという条件を満たしている「持ち出し販売」であれば実施可。なお、お客さまのご依頼（注文）に基づき商品を持ち出して販売する「お届け販売」は、これまでどおり、実施可。

※ 年賀期に限らず、他の郵便商品も含め通年で適用（2021年10月に営業マニュアル（郵便事業編）を改正予定）

【窓口機能】

原則、訪問販売は行わないが、効率的、効果的であると管理者が判断する場合は、局外で営業活動を行い、切手や葉書等を販売。

※ 年賀期に限らず、他の郵便商品も含め通年で適用（2021年10月に郵便関係営業マニュアルを改正予定）

※ 業務運行を確保した上で、具体的な声掛け先がある、年賀葉書以外の他の商品と合わせて営業する等効率的であると判断される場合は実施可。

※ お客さまのご依頼に（注文）に基づき商品を持ち出して販売する「お届け販売」はこれまでどおり実施可。

イ 臨時出張所の原則禁止

新型コロナウイルス対策および効率化の観点から、原則、禁止。

ただし、郵便局窓口のお客さま混雑緩和を目的とした郵便局営業時間内かつ自局敷地内の販売は可。

2. 会社との主なやりとり

(1) 本部は、これまで進めてきたコストを意識した年賀販売の方向性を後退させることなく、如何に取り組みを進めていくか質した。

会社は、非効率な営業は、業務運行や社員に負担がかかることから、費用対効果を十分に考慮した効率的な営業を実施するとした。具体的には、昨年度と同様に、臨時出張所を原則禁止とする考え方を示し、また、

外務携行販売については、実施しないことに関するより明確な考え方を示した。

本部は、昨年度の振り返り対応においても指摘したが、とりわけ、①原則禁止としていた臨時出張所が一部地域で漫然と開設されていたこと、②業務負担につながるような外務携行販売は実施しないとしていたが、一部地域においてはその解釈を歪曲して実施されていたこと、—についてあらためて指摘し、誤った運用が行われないう、周知徹底と適正な運用指導について強く申し入れた。

(2) 本部は、不適正な営業の根絶に向け、管理者マネジメントの強化・徹底や社員への理解・浸透に向けた具体的方策について質した。

会社は、昨年度の事例に基づいた資料を作成し、会議や研修のなかで、コンプライアンスの徹底および実需に基づかない営業活動を行わないことへの認識を深めるよう周知徹底していくとした。また、実需に基づかない営業の禁止、社員を守る観点から販売情報を記録し管理者が確認していくとした。加えて、健全な営業活動の徹底として、立替払い、勤務時間外営業の禁止、およびそれらを助長するエリア外営業の禁止の徹底をはかるとしている。なお、指示文書とは別に、郵便イントラにQ & Aを掲載し、理解・浸透を深めていくとした。

(3) 本部は、窓口機能における取り組みについての考え方を質した。

会社は、原則、訪問活動は行わないとの認識を示した。そのうえで、業務運行の確保を前提に、年賀葉書以外の他の商品と合わせて営業する等、効果的であると判断される場合は実施するとの考え方を示した。

なお、支社および管理者へ取扱いの周知徹底をはかるとした。

3. 本部の判断と今後の対応

本部は、昨年度の評価・反省をふまえ、適正営業および効率的な営業活動の推進に係る考えのもと、コンプライアンスを徹底した営業展開に向けて、支社および管理者への指導を徹底していくことについて申し入れ、会社も同様の考えを示したことから周知する。その上で、コストを意識した適正な業務運行を確立するためには、本部—本社間で整理した内容を正しく支社や現場で理解し、誤った運用を根絶していく必要がある。とりわけ、臨時出張所の原則禁止や外務携行販売は実施しないとした整理について、昨年同様に一部で解釈を歪曲した運用が行われないう、組織運動としても徹底してチェック機能を発揮していくこととする。各機関においては、周知の状況も含めた取り組みを注視し、是正が必要な事例が生じた場合には各機関が連携の上、迅速な対応を要請する。

以上

(担当：鈴木、古市)