

- 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、年賀葉書を差出していただくためのお声かけを継続して取組むことが重要です。
- また、**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として、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に、年賀販売期間は大切な商戦期でもあります。**
- しかしながら、実需に基づかない買取り等、不適正な営業活動を行うことは、社員へ不必要な負担をかけることとなるほか、会社としても経営判断を見誤り不利益を被るものです。
- そのため、社員ひとりひとりが適正営業に関する理解を深めた上で、年賀葉書をはじめとした各商品の販売が行えるよう、適正営業・効率的な営業を大前提に取り組んでください。

## 日本の文化を継承

日頃の感謝の  
気持ちと  
新年のご挨拶



## お客さまとの接点が多い

季節の商材として、  
自然な声かけが  
できる



## 年賀葉書のお知らせ活動

※適正営業・効率的な営業を大前提として実施

お客さまニーズを踏まえた  
年賀葉書のご案内・提案

荷物やその他商品の  
通年でのご利用

## (1) 適正営業に向けた取組

不適正な営業活動は、社員に精神的、経済的に不必要な負担を強いることから、社員を守るためにも、適正な管理者マネジメント及び各種業務取組により、不適正営業を防ぐ。

	項目	内容
ア	社員の理解浸透へ向けた取組及び適正なマネジメントの実施 (管理者取組項目)	(ア) 社員への理解浸透へ向けた取組 ・コンプライアンス研修の実施 ・内部通報窓口の掲示及び社員周知 (イ) 適正な管理者マネジメントのポイント 「不適正営業の根絶に向けた取組 (実需に基づかない営業の禁止及び健全な営業活動の徹底)」により社員とのコミュニケーションを図り、社員の活動状況を把握し、必要に応じて社員と対話するなどして不適正営業の発生を防ぐ。
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及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、及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。 ・購入いただいた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。

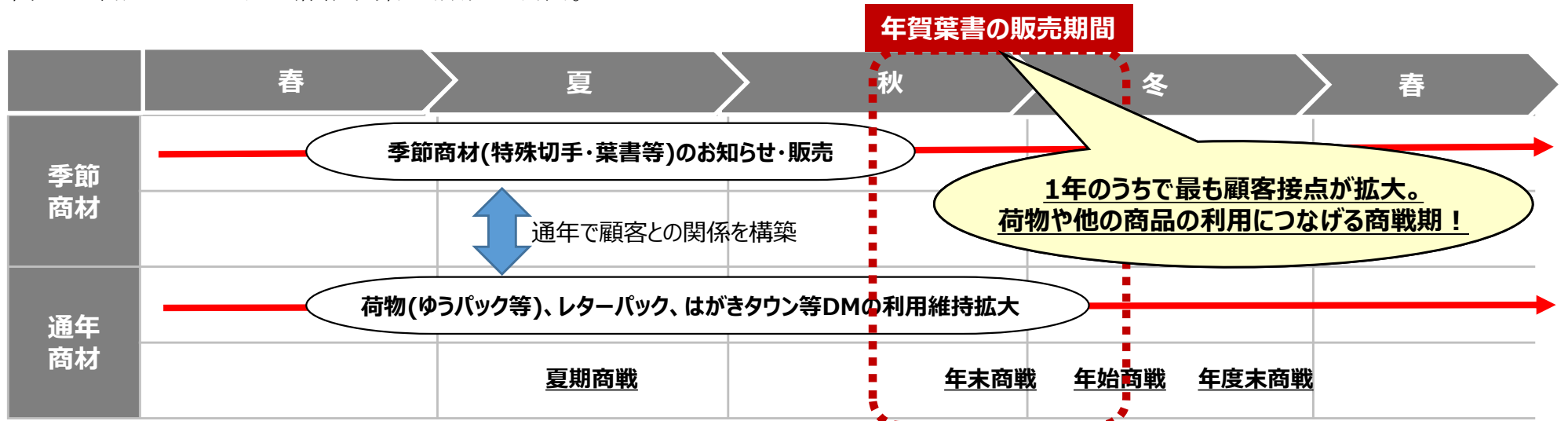
## (2) 効率的な営業に向けた取組

非効率な営業は、業務運行や社員に負荷がかかることから、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。

	項目	内容
ア	チラシの活用を基軸とした営業活動	(ア) 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) (イ) 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 (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及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。

### (3) 通年取組における年賀営業

- ・ 通年取組として、業務を通じた季節商材等の「お知らせ」「販売」活動に併せ、荷物等の情報収集を展開。
- ・ 年賀販売期間においても同様に、顧客接点の多い季節商材である年賀葉書の「お知らせ」「販売」活動に併せ、荷物やその他商品の利用につなげる情報収集の活動を展開。



#### 通年の「お知らせ・販売活動」

通年での季節商材など(特殊切手等)の「お知らせ」「販売」を通じ、顧客接点を維持・拡大し、荷物等の利用につなげる。

**季節商材等のご案内**

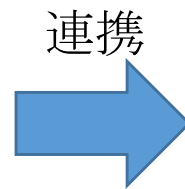
特殊切手      年賀葉書

**荷物等の情報収集**

ゆうパック      はがきタウン

窓口社員

外務社員



#### 荷物等の利用につなげるトスアップ

荷物等の情報収集ができた場合は、必要に応じて管理者や営業統括本部に案件をトスアップ。

**課題解決型営業の展開**

- ゆうパック等荷物提案
- はがきタウン・年賀タウン等DM提案

管理者等

営業統括本部

DM・タウンタイムス

# 【参考】2022年用年賀販売の前年からの変更点

2022年用年賀販売の前年からの主な変更点は以下のとおり。

## 1.販売方針・収入目標に関する変更・留意点等

	項目	2022年用方向性（案）	2021年用方向性	備考（目的・理由等）	扱い
①	収入目標の通知	<b>年初にメール・販売系商品収入目標・郵便営業収入目標内に含めて通知（単面・四面）</b>	メール・販売系商品収入目標・郵便営業収入目標(年賀葉書分)を9～10月頃支社・郵便局へ追加通知（単面のみ）	年賀分のみ追加目標通知を行っていたことにより、年賀単体の目標を強く意識することにつながっていたため変更	2021/4/16 整理済み
②	四面連刷の取扱い	目標の <b>事後加算通知は実施しない</b>	年賀販売期間中、実績に応じて目標を事後加算通知		2021/4/16 整理済み

## 2.適正営業に関する変更・留意点等

	項目	2022年用方向性（案）	2021年用方向性	備考（目的・理由等）	扱い
①	Web受注サービス	自局の営業エリア外のお客さまからの購入を促すものであり相反すること、また、計画担当者の負担等を考慮し <b>廃止</b> 。	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、購入依頼者の最寄りの郵便局での購入を促すこと。ただし、依頼者と調整がつかない場合に限り「Web受注サービス」を利用	お客さまのご自宅の近く等、便利なところでの購入をお願いするものとして、誘導を行う。	2021/4/16 整理済み
②	販売所 関連	<b>販売所においては、四面連刷は販売しない</b> (年賀葉書以外も含む)	販売所において、四面連刷を販売	一部の販売所において、特定の事業者のみを相手に販売している実態や、対面によらない遠方顧客への販売が確認されたため。 ※ 四面連刷葉書は、一般のお客さまではなく、主に印刷会社が購入するものであるため、販売所への売渡しを取りやめたとしても、地域住民の利便性を損ねるものではない	2021/4/1に 規約改正済
③	印刷の 禁止	年賀葉書等の <b>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</b> 。 手紙振興施策は、「手紙の書き方体験授業」を案内。	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。 （「サンキュー♡年賀」については、「手紙の書き方体験授業」の案内または本社事務局での対応を実施）	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、過度なサービス提供であるため、禁止。	サンキュー♡年賀については、2021年用の取扱いについて 2020/10/28整理済み

### 3.効率的な取組に向けた変更・留意点等

	項目	2022年用方向性（案）	2021年用方向性	備考（目的・理由等）	扱い
①	臨時出張所	2021年用から変更なし	原則、開設しない （新型コロナウイルス対策及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。）	効率的な営業を行うため	2021/4/16 整理済み
②	携行販売	効率化の観点から、 <b>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。</b> ※ 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。	業務負担に繋がるような外務携行販売を実施しない	より明確に指示することを目的として、記載内容を変更 ⇒ <b>年賀に限らず、他の商品も含め通年で適用（営業マニュアルを10月に改正予定）</b>	2021/4/16 整理済み

### 4.その他

	項目	2022年用方向性（案）	2021年用方向性	備考（目的・理由等）	扱い
①	インターネット通販	ネットショップがあるため、廃止	郵便年賀.jp内で展開		2021/4/16 整理済み