

現在取り組んでいる併用状況調査を次のステージに移行させるとともに、過去ロスト・減少リストを効果的に活用し再提案案件を掘り起こします。

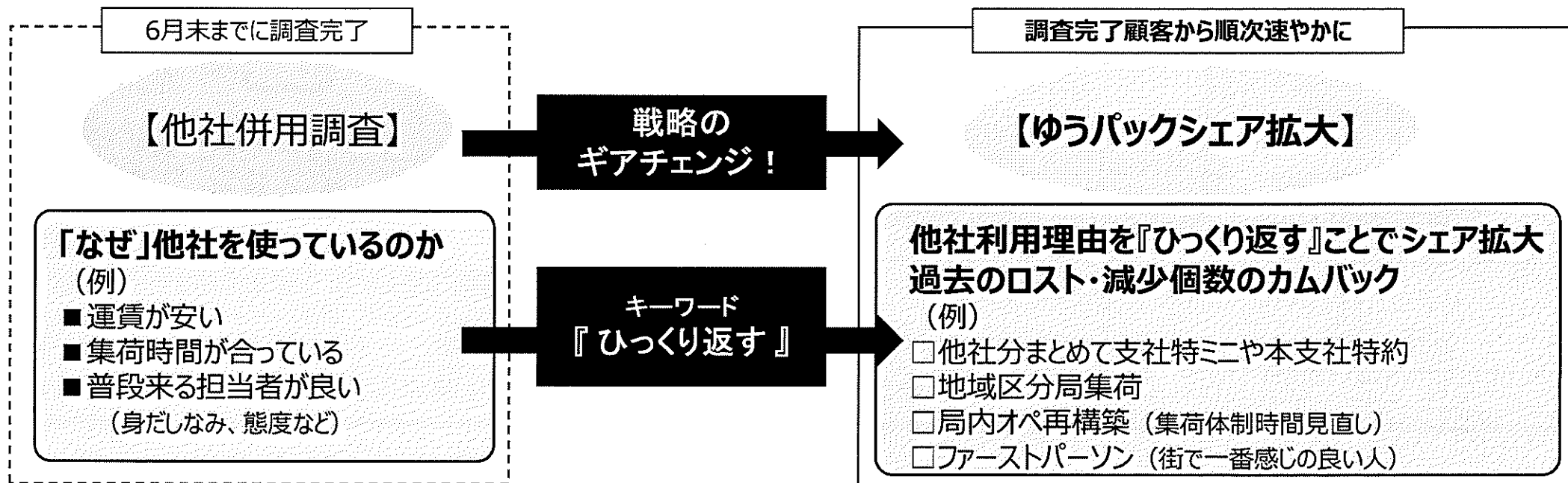
既存顧客の他社併用状況【5月30日現在】

ブロック	他社併用事業所調査進捗			
	総事業所数	調査済件数	調査進捗割合	調査増加率
計	3,897件	1,387件	36%	+16%
新潟 (95)	1,006件	341件	34%	+15%
新潟 (94)	562件	171件	30%	+9%
長野	1,278件	555件	43%	+23%
松本	1,051件	320件	30%	+14%

【ポイント】

- ・併用状況調査を基とした、奪還活動による「シェア拡大個数」に応じたインセンティブを実施。
- ・第1四半期からの活動（調査）の延長上という位置づけで、既存顧客に対する継続した活動を強化。

【現在の活動】 … 他社利用の利点等を調査し、
 【その先の活動】 … **利用理由を「ひっくり返す」**ことで即効性のあるゆうパック拡大を図る行動にギアチェンジします



ゆうパック差出維持・増送に向けた活動の強化

併用状況調査及びシェア拡大にむけた拡大案件報告「局特顧客管理」シートの活用

拡大案件報告「局特顧客管理」シート（様式をver.3へ更新）を活用して、差出維持・拡大（他社併用分の奪還等）へ向けた活動を実施。
 ※事業所別の差出状況や運賃、過去の交渉内容等を把握し、今後の対応を検討。
 ※**局全体の引受個数を維持・拡大するため優先順位をつけて訪問・交渉。**

局特顧客管理シート及び対応内容等（例）

日	顧客名	項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月累計	年間	最終訪問日	併用種別	増送開始日	増送回数	ステータス			
	郵便局特約計		2020	5,911	8,075	5,871	6,920	4,982	5,153	5,585	5,179	9,151	3,302	3,559	4,421	5,911	68,109							
	郵便局特約計	個数データ更新	2021	4,763	4,984	4,002	4,956	3,771	4,363	4,735	5,437	8,388	3,339	3,308	4,794	4,763	56,840	[局特約]【増送】						
	郵便局特約計	前年度等維持	2022	4,486	4,485											4,486	8,971	B 2 4	22/04/05	Y社-S社	1,200個	22/09/05	800個	A 他社利用分の奪還(増送)
	郵便局特約計	前年比		94%	90%											94%	16%							
1	事業所A	日次（営業日に限る）で引受個数を更新可能	2020	312	293	331	410	321	336	425	392	269	228	209	365	312	3,891							
1	事業所A		2021	353	309	379	400	297	351	414	422	301	237	238	321	353	4,112	[局特約]【集荷】						
1	事業所A		2022	72	121												72	84	B 2 4	22/02/20				
1	事業所A		前年比		20%	3%											20%	2%						
12	事業所B		2020					477									477							
12	事業所B	2021					375									375	[局特約]【集荷】							
12	事業所B	2022																B 2 1	21/08/20					
12	事業所B	前年比																						
37	事業所C	2020																						
37	事業所C	2021											1	31		32	[局特約]【集荷】							
37	事業所C	2022	55	34												55	89	B 19	22/03/18				A 他社利用分の奪還(新規増送)	
37	事業所C	前年比															278%							
41	事業所D	2020	12	15	19	13	8	10	11	12	11			8	8	12	127							
41	事業所D	2021	15	19	13	8	10	11	12	12	2	12	4	11	15	129	[局特約]【集荷】							
41	事業所D	2022	11	9												11	20	B 1 0	22/05/09	Y社	1,200個			
41	事業所D	前年比		111%	85%												73%	16%						

【他社併用・奪還個数等の入力】

STEP① ゆうパック拡大へ向けた最重要ターゲットである**他社併用事業所**を速やかに把握し、シートへ入力
 ※**6月末を目途に調査を完了**

STEP② 調査により「他社併用」があると判明した事業所及から、**奪還へ向けて交渉の余地がある事業所**を選定し、ヒアリング・再交渉。

STEP③ 交渉後は「訪問日」「最新の状況・差出勸奨内容」等を更新。奪還へ繋がった場合は「ステータス」を「A 他社利用分の奪還」へ変更し「増送開始日」「増送回数」漏れなく入力

顧客名	状況（例）	対応内容等（例）
事業所A	4月から引受個数が減少（2月から未訪問）	減少理由等について速やかに把握し、 運賃改定・集荷方法等の必要な対応を実施。 ※大口事業所のため必要に応じてグランマイスターや管理者等が同行。
事業所B	7月期にスポット差出有（前年8月から未訪問）	前年度差出いただいた御礼と共に、 今年度の発送予定等をヒアリング。 短期間で多量の差出があるため、要員配置・オペ調整等を実施。
事業所C	前年度2月期から新規差出	新規成約いただいた事業所のため、 毎月予定どおり差出いただいているか確認。 順調に差出いただいている御礼や、新たにお困りごとがないか等のヒアリングを実施。
事業所D	他社併用事業所（年間1,200個）	他社併用理由等を聞き出し、奪還に向けて交渉を開始。 運賃が理由で他社利用いただいている場合は、ゆうパックへ切替いただける個数等に応じて、 競争力の高い運賃帯（B20～支社特ミニ等）の提示を検討。

ゆうパック差出維持・増送に向けた活動の強化

再度交渉案件等の掘り起こしに向けた「過去年度ロスト・減少顧客リスト」の活用

「過去年度ロストした事業所・減少顧客リスト」によりターゲットとなる事業所を選定し、再奪還へ向けて再交渉を実施
 ※交渉・対応状況は拡大案件報告様式へ漏れなく反映

「過去年度ロスト顧客リスト」

目録名を選択↓		①	②-①	③/①-1	④	⑤	⑥	⑦	⑧
局名	事業所名	2019年度	減少数	減少率	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
		4,341	-3,629	-84%	4,341	3,618	1,901	599	712
		3,503	-3,503	-100%	3,503		2		
		3,433	-3,433	-100%	3,433	1,368			
		3,222	-3,190	-99%	3,222	180	348	6	32
		2,865	-2,865	-100%	2,614	2,660	2,865	907	
		2,314	-2,314	-100%	2,314	917			
		1,634	-1,634	-100%			1,634		
		1,273	-1,267	-100%	1,273	1,262	1,233		6
		1,743	-1,097	-63%	1,743	1,657	1,533	975	646
		1,053	-1,053	-100%			1,053		
		4,591	-1,018	-22%	4,591	4,246	3,977	3,478	3,573
		1,017	-1,017	-100%	846	861	1,017	658	
		1,613	-923	-57%	1,476	1,613	1,422	1,153	690
		874	-874	-100%			576	874	
		1,965	-839	-43%	1,965	1,291	1,274	1,363	1,126
		2,062	-816	-40%	1,393	1,779	2,062	1,691	1,246
		1,150	-813	-71%	1,150	827	360	378	337
		802	-802	-100%	802	39			
		772	-772	-100%	772				
		876	-710	-81%	876	471	193	167	166

最も差出の多かった年度からの減少率・減少個数を表示しています。
 ※「対前年比較」では分からなかった過去の差出動向を把握！

- ・過去にご利用いただいていた事業所のため、後納の手続きやサービスの説明等に時間をかけずにスムーズに差出いただける場合あり。ロストに至った原因を把握したうえで、再交渉。
- ・運賃都合で流出した事業所へは、局特B20～支社特ミニ等競争力の高い運賃を活用し、再提案。
- ・'20年度以降差出がなく拡大案件報告「局特顧客管理シート」へ表示がない事業所もリスト化。
 ※「局特顧客管理シート」へ表示がない事業所⇒「新規案件管理シート」へリストアップ、再交渉
 ※「局特顧客管理シート」へ表示されている事業所⇒「局特顧客管理シート」へ状況を記載、再交渉

過去ロスト事業所の再奪還により局特約個数を拡大！

1 強化キャンペーン及びインセンティブ概要（案）

・他社併用顧客からの奪還によるゆうパックシェア拡大に向けて、第1四半期からの活動に関連（継続）させた外務活動強化キャンペーンを設定するとともにインセンティブ（実施期間：7月1日から8月31日）を実施する。

⇒①【攻めのインセンティブ】（7月1日～8月末の期間の奪還個数に応じて判定）

- ・他社併用状況調査（6月末までに完了）結果で把握した「他社利用個数」からの「奪還個数」に対して、郵便局及び担当社員に対し報労。
- ・報労金額は郵便局単位で奪還200個ごとに5千円（交際費）とし、1局上限100千円とする。
- 想定：信越トータルで10千個奪還（250千円）

⇒②【守りのインセンティブ】（7月末時点及び8月末時点の状況で判定）

- ・「増減事業所数」について、「差出維持率」が90%以上の郵便局に対し報労。
- ・報労金額は維持率90%以上で10千円（交際費）
- 想定：達成局25局（250千円）

2 状況把握方法及び拡大案件報告（局特顧客管理）の変更

・【攻めのインセンティブ】については、具体的な奪還個数及び増加時期を把握するため、拡大案件報告（局特顧客管理）を変更する。

〇〇郵便局 2022年度拡大案件報告（局特顧客管理）

顧客名	項目	4月	3月	4月累計	半累計	最新利用履歴(10件)	最終更新日	併用会社	他社利用個数	奪還個数	増加時期	ステータス	最新の状況・差出内容及内容等	町・区・丁目番	社印コード	営業担当者	住所
顧客名	2020																
顧客名	2021					[局特約] [持込]B 24	22/04/03	Y社・S社	1,200個	500個	8月3日	A 他社利用分の奪還(増送)	(例)増送を条件としてB20→B24へ運賃再提示他社利用個数1,200個から九州・四国あての500個奪還(8月3日から増加差出開始)	4班1区	012 345 67	岡田	長野市栗田801
顧客名	2022																
顧客名	前年比																

・【守りのインセンティブ】については、これまでの経営会議資料（郵便局特約ゆうパック推進状況）により状況を把握する。

郵便局特約ゆうパック推進状況一覧

局名	郵便局特約 利益額及び目安個数【5月31日累計】									
	目安個数 ※目安は前年実績に基づき日割算出						増減事業所数 ※20%以上増減した事業所等			
	実績	目安差	目安比	順位	前年差	前年比	増加	差出維持	減少	差出維持率
20局計	133,037個	▲14,920個	89.9%		▲2,904個	97.9%	118件	1,609件	209件	89.2%
新潟(95)ブロック	35,916個	▲9,959個	78.3%	4	▲5,218個	87.3%	26件	465件	64件	88.5%
新潟(94)ブロック	18,975個	▲4,638個	80.4%	3	▲2,573個	88.1%	22件	263件	38件	88.2%
長野ブロック	41,387個	+2,145個	105.5%	1	+4,676個	112.7%	34件	471件	51件	90.8%
松本ブロック	36,759個	▲2,468個	93.7%	2	+211個	100.6%	36件	410件	56件	88.8%
新潟中央	10,766個	▲2,997個	78.2%	36	▲519個	95.4%	4件	89件	13件	87.7%

日常の集荷・配達など顧客接点を活かしたファーストパーソン活動の一環として、配達区内に物販カタログを定期的にお渡しする事業所（定期購読）を選定し、お渡し活動を継続して行う。

1 定期購読（0円）事業所の選定（サブスク事業所）

- ・各班、チームで話あって事業所を選定（配達区ごとに1か所）
- ・選定に当たり業種や事業所規模（従業員数など）の条件は設けない
- ・レターパックのリピート管理事業所、切手お届け事業所や既に同様の活動を行っている事業所でも可

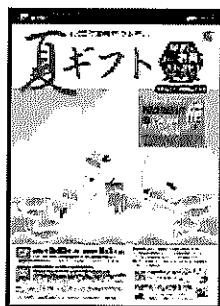
局種	目安
単マネ局（本体）	配達区ごと 1か所
旧集配センター （統合局含む）	配達区ごと 1か所
【参考】単マネ局（窓口）	3か所

2 サブスク事業所への物販カタログお渡し

- ・集荷・配達・販売など事業所訪問時、定期的に事業所の受付担当者などに物販カタログをお渡し
- ・認知度向上のお知らせが目的のため、販売結果を求めるものではない



6月



法人向け特典
（3万円で5%
引き）のお知らせ

7月



従業員へのインセ
ンティブにも利用
提案

8月



従業員への福利
厚生として利用
提案

9月



事業所の挨拶状
やDM利用を提
案