

JP労組交渉情報			発信	2022年8月10日
			添付	3枚
中央交渉情報 日本郵便 第24号	扱い区分	情報提供	オープン	即オープン
	2023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およびお知らせ活動をもとに進めて行く。また、年賀葉書だけではなく、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む必要がある。そのうえで、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り、社員一人ひとりが適正営業に関すること、局長・管理者による適正なマネジメントの理解を深めたうえで、年賀葉書をはじめとした各種商品の販売が行えるよう、適正・健全・効率的かつお客さま本位の営業活動を大前提に取り組んでいくものとする。

(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 (管理者取組項目)

《社員への理解浸透に向けた取り組み》

- ・コンプライアンス研修の実施

※ 局長・管理者へは、支社が研修を実施したうえで、支社による研修を受けた局長または管理者が社員へ研修を実施。

- ・内部通報窓口の掲示および社員周知

《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り組みの徹底
- ・正しい推進管理

① レターパックや特殊切手等と同様に、年賀葉書単体で推進管理を実施せず、収入全体で推進。

② 販売枚数指標および個人指標は設定しない(実績の低い社員に対して実績が低いことにフォーカスして指導すること等は禁止)

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。
- (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 携行販売の禁止
- 【郵便・物流機能】
- 携行販売は、社員の意思に関係なく班、部単位等で一律に実施する等、業務負担やパワーハラスメントに繋がるため、禁止。
- お客さまのご依頼に基づいて商品をお届けする販売を徹底する。
- (参考：営業マニュアル【規程 Navi コード:20081】)
- 【窓口機能】
- 原則、訪問販売は行わない。
- (参考：郵便関係営業マニュアル【規程 Navi コード:40624】)
- イ 臨時出張所の原則禁止
- 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能。
- (4) 通年取組における年賀営業
- 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していく。

2. 会社との主なやりとり

- (1) 本部は、昨年度の年賀葉書販売において販売枚数のみに拘った一部の管理者の誤ったマネジメントが散見されたことから、マネジメントの強化・徹底をはかり、適切な社員への理解・浸透に向けた具体的方策を示すとともに、管理者マネジメントの改善を求めた。
- 会社は、社員を守る観点から、適正なマネジメントに対する局長・管理者の理解を深めるため、支社による研修を受講し、適切に理解・浸透をはかり再演させない取り組みを徹底し、改善に努めていくとした。また、コンプライアンス研修については、十分な時間を確保したうえで、社員一人ひとりに確実に浸透が図られるよう実施するとの考えを示した。
- (2) また本部は、管理者のマネジメント力を高めるための研修やその内容

について考え方を示すよう求めた。

会社は、これまで取り組んできた適正・健全・効率的な営業取組を継続していくこととし、研修資料に昨年度の事例に基づいた内容を取り入れ、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等の認識を深めるよう周知徹底していくとの考えを示した。

- (3) 本部は、①年賀葉書等の携行販売は禁止していること、また、お客さまのご依頼に基づいて商品をお届けする販売を徹底すること、②局内事務室（お客さまが立ち入らない場所）の装飾は、掲示板の活用やチラシ類を設置しているスペースを活用するとともに「過度な装飾は行わない」と整理してきた経緯にあること一等をあらためて指摘し、誤った運用が行われないよう指導の徹底を求め、会社も同様の認識を示した。

ついでには、各機関が連携をはかり、不適切な営業指導が発生することのないよう職場チェック機能を発揮するとともに、「不適切な営業指導の根絶に向けた対応スキーム」を活用し取り組むこととする。

- (4) 本部は、窓口機能における効率的な営業活動にあたっての具体的な取り組みについて示すよう求めた。

会社は、昨年度に引き続き、社員の業務負担につながるような販売活動は行わないとし、原則、訪問活動は行わないとの考えを示した。また、コンビニ等販売所の所在地マップを郵便局に掲出することで、郵便局窓口の営業時間外についてはコンビニ等販売所へ誘致を行い、郵便局窓口以外での購入促進もはかっていくとの考えを示した。

本部は、誤った指導が行われないよう今後の取り組みを注視していく。

3. 本部の判断と今後の対応

本部は、通年的な営業活動を行うなかで、年賀葉書販売期間はお客さまとの接点が多い大切な商戦期間と認識している。そのうえで、昨年度の振り返り対応における評価・反省をふまえ、不適正営業の根絶および局長・管理者の適切なマネジメントのもとコンプライアンスを徹底し、適正な営業活動に向けた指導を徹底するよう強く申し入れ、会社も同様の認識を示したことから了とする。

また、これまで進めてきたコストを意識した適正な業務運行を確立させていくためには、本部一本社間で整理した内容が支社および職場で正しく理解し実践することが重要であることから、「不適切な営業指導の根絶に向けた対応スキーム」を活用する等、誤った運用を根絶していく必要があると認識するところ。とりわけ、年賀葉書販売に関して郵便局のマネジメントが変わったと社員が実感できる職場環境へとつくり上げていくことが必要と考える。なお、各機関においては、周知の状況も含めた取り組み等に注視し、是正が必要な場合については、各機関が連携のうえ迅速な対応を要請する。

以上

(担当：鈴木、古市)