

2023年用年賀葉書の販売取組

- 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声かけを継続して取り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、社員に不必要な負担をかけることに加え、会社としても経営判断を見誤り不利益を被るものです。また、営業活動にあたっては、お客さまの立場に立ち、お客さまと社会の皆さまに安心してご利用いただけるようなご案内・提案をすることが重要です。
- そのため、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・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・健全・効率的な営業取組及びお客さま本位の営業活動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)	<p>(ア) 社員への理解浸透へ向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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上で、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及び社員周知 <p>(イ) 適正な管理者マネジメントのポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・正しい推進管理 <ul style="list-style-type: none"> 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(注)で推進。 (注：郵便物流機能はメール・販売系商品収入、窓口機能は郵便営業収入) ② 販売枚数指標及び個人指標は設定しない <p>不適正な事例 販売0枚の社員に対して、販売実績を上げさせるための対話を実施することを局長から管理者へメールで指示。</p>
イ	実需に基づかない営業の禁止	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>※ 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。</p>

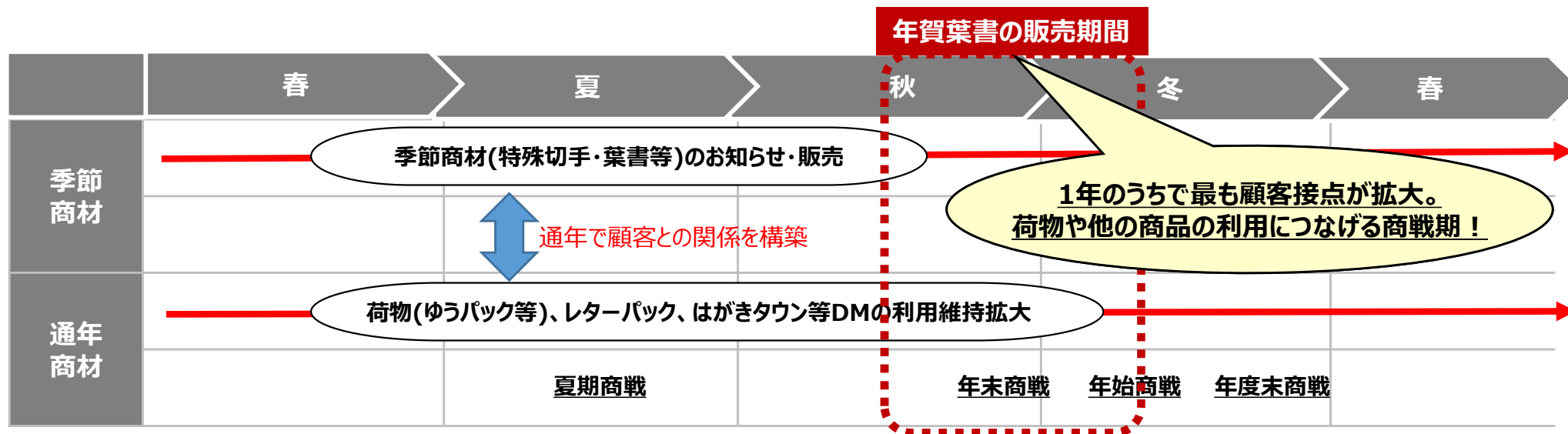
(2) 効率的な営業に向けた取組

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	携行販売の禁止	<p>(ア) 郵便物流機能（営業マニュアル【規程Naviコード:20081】参照） 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。</p> <p>(イ) 窓口機能（郵便関係営業マニュアル【規程Naviコード:40624】参照） 原則、訪問販売は行わない。</p>
イ	臨時出張所の原則禁止	<p>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。</p>

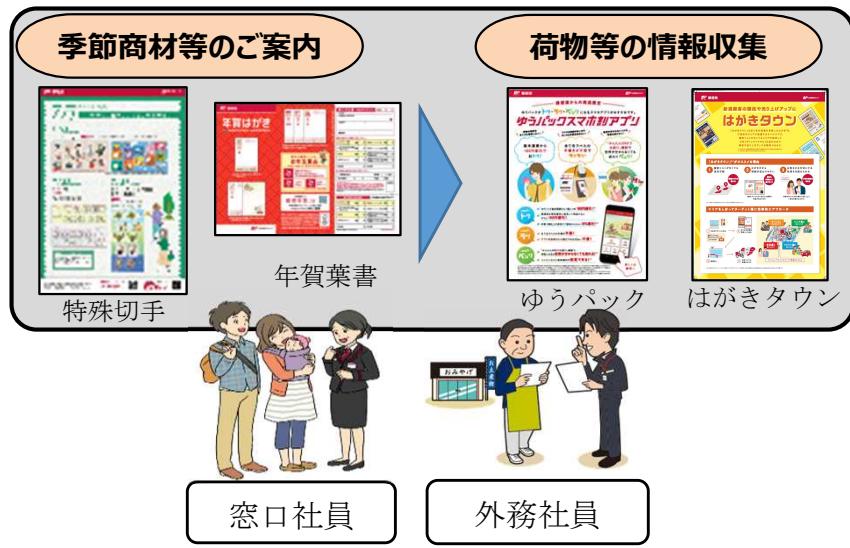
(3) 通年取組における年賀営業

- ・ 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、荷物や他の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。



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。

