

1990년도 일본 우편사업 영업방침

제1. 기본방침

사회경제환경의 변화 및 통신·소형물 품송달분야에 있어서 경합관계의 격화 속에서 오늘날까지 우편사업은 시대의 요청에 부응하여 고객의 수요에 상응한 각종 서비스의 개선을 도모하는 동시에 직원이 일치단결하여 적극적인 영업활동을 전개함으로써 새로운 수요를 창조하여 왔다.

국제화·정보화의 진전 국민의 생활양식의 변화·가치관의 다양화 등 우편사업을 둘러싼 환경이 급격히 변화하고 있는 현재에 있어서 앞으로도 우편이 국민생활·산업활동에 불가결한 통신·물류미디어로서 선택되어 폭넓게 이용됨과 동시에 우편사업의 당면과제인 지역사회의 진흥과 국제화의 대응에도 공헌해 나가기 위해서는 사업의 신뢰를 높혀 한층더 충실하고 발전을 지향해 나가지 않으면 안된다.

그러하기 위해 1990년도에는 양질이며 안정된 서비스의 제공이 기본이라는 인식하에서 직접 영업활동에 종사하는 직원만이 아니라 모든 직원이 영업감각을 갖고 종래보다 더 효과적이고 효율적인 영업활동을 전개하며 지속적으로 시대의 진전에 따른 우편의 양적확대를 도모하는 동시에

질적으로도 한층 충실한 영업활동을 전개해 나가기로 한다.

제2. 우편판매목표액·우편상품 판매지표

우편사업의 목적을 수행하고 안정된 사업경영기반을 확립해 나가기 위해 우편판매액의 목표와 우편상품의 판매지표를 설정한다.

우편판매목표액은 우편사업경영상 필요한 수입을 확보하는 관점에서 1990년도 예산의 우편업무수입액과 동액으로 하고 우편상품의 판매지표는 경합미디어의 동향·우편수요의 과거의 추이 등을 종합적으로 감안하여 다음과 같이 설정한다.

1. 우편판매목표액 1조 5,748억엔
2. 우편상품판매지표
 - 1) 소포판매지표 3억 1,700만개
 - 2) 전자우편판매지표 1,380만통
 - 3) 국제우편판매지표 510만통(개)
(국제소포·EMS·인텔포스트의 총계)

제3. 추진시책

기본방침을 구현하기 위해 다음의 5개

- 제1. 기본방침
제2. 우편판매목표액·우편상품 판매지표
제3. 추진시책

항을 기본으로 해서 각종 시책을 전개해 나가기로 한다.

1. 영업활동체제의 충실·강화
2. 적극적인 판매촉진활동의 전개
3. 효과적인 주지선전활동의 전개
4. 우편관련업계·단체와 제휴
5. 지역활동의 강화

시책의 전개에 있어서는 특히 「톱세일즈와 전원 참여에 의한 영업활동」, 「우편 영업센터의 기능발휘」, 「우체국상호의 제휴」, 「업무은행부문과 제휴」, 「고객 데이터의 정비와 유효활용」, 「지역진흥에 공헌」의 각종 시책에 대해 중점적으로 추진한다.

1. 영업활동체제의 충실·강화

우편사업운영 속에 영업활동을 깊이 정착시켜 안정된 우편영업의 추진을 도모하기 위해서는 본성·각지방 우정국·우체국 상호의 긴밀한 제휴하에 전국 2만 4천의 우체국 네트워크를 활용하여 우체국 관계 직원 전원이 일체가 된 영업활동을 전개함이 중요하며 그렇기 위해 영업활동체제의 한층더 충실·강화에 노력한다.

가. 톱세일즈 및 전원 참여에 의한 영업활동의 강화

우체국장을 비롯한 관리자 스스로가 톱세일즈의 실천과 영업환경 조성에 힘쓰는 한편 전원 참여에 의한 영업활동의 침투·정착을 도모한다.

나. 우편영업통관 및 우편영업센터(우편영업기획과를 포함함)의 기능발휘

1. 영업활동체제의 충실·강화
 - *톱세일즈 및 전원 참여에 의한 영업활동의 강화
 - *우편영업통관 및 우편영업센터(우편영업기획과를 포함함)의 기능발휘
 - *우체국 상호간의 제휴
 - *3사업의 제휴
2. 적극적인 판매촉진활동의 전개
 - *효과적·효율적인 영업활동

우편영업센터 상호간의 우편영업센터와 지역내 각국 상호간의 긴밀한 연휴를 도모하고 사업소개책, 영업정보의 수집·분석·제공 및 우체국의 지도·조정의 체제정비에 한층더 노력한다.

다. 우체국 상호간의 제휴

동일구내의 보통국·특정국상호, 주변의 특정국상호 및 보통국상호 또는 지역구분국·일반국상호 등의 지역적이고 조직적인 제휴를 긴밀히 한다.

라. 3사업의 제휴

3사업이 동일한 우체국에서 일체적으로 운영되고 있는 특징을 살려서 3사업간의 제휴를 긴밀히 하는 영업정보의 교환이나 주지선전활동의 전개 등을 도모한다.

2. 적극적인 판매촉진활동의 전개

엄격한 요원사업·한정된 예산 등의 여건 아래에 소기의 영업성과를 올리기 위해 효과적이고 효율적인 영업활동 전개를 도모한다. 또한, 각종 우편상품에 대하여는 이제껏 해왔던 많은 개선점 등을 판매 핵심으로 해서 적극적인 판매촉진에 노력한다.

가. 효과적·효율적인 영업활동

- 1) 신규개척에 핵심을 둔 영업활동
우편수요의 확대를 꾀하기 위해 현재 이용자의 계속적인 이용에 힘쓰는 동시에 항상 새 이용자의 개척을 향해 창의연구를 하는 영업활동을 전개한다.
- 2) 고객 데이터정비와 유효활용에 의한

영업활동

효과적인 영업활동에 利活用하기 위해 고객데이터의 작성·정비를 하는 동시에 항상 시행하도록 노력한다.

3) 지역의 특성에 부응한 영업활동

지역의 사회·경제활동의 양태에 따라 우편상품의 수요가 다르다. 그러므로 지역의 특성에 입각한 영업시책을 전개함으로써 우편상품의 이용확대에 노력한다.

4) 계절에 따른 영업활동

우편의 수요는 계절과도 관계가 깊고, 특히 여름·中元시즌, 가을·연말기·세모시즌 등은 우편의 수요개척을 피하여 정상적인 이용에 연결되는 절호의 기회이므로 주도면밀한 준비로써 계획적이고 적극적인 영업활동을 전개한다.

그리고 우편의 최수요기인 10월부터 12월까지는 가을·연말기 우편판매촉진운동으로 중점적이고 적극적인 판매활동을 전개한다.

5) 업무은행부문과 제휴강화에 의한 영업활동

우편은 접수부터 배달까지가 상품이므로 고품질서비스의 제공이야말로 이용자의 신뢰확보에 연결된다는 것을 인식하고 영업부문과 업무은행부문과 제휴를 한층 긴밀히 하는 영업활동을 전개한다.

예컨대, 광고우편물·대량소포 등의 접수에 있어서 원활한 우편물 송달에 만전을 기하기 위해 이용조건을 충분히 감안하여 발송한다든가 업무은행상 효율적인 우체국에 발송함에 대해 이용자 이해를 구하는 동시에 사전에 다량 인수정보의 수집 및 관계우체국의 정보연락 등 업무은행부문과 제휴를 긴밀히 하여 적절한 대응을

한다. 특히 이러한 우편물의 송달이 다른 기관을 걸치는 경우에는 필요에 따라 관계 우정국과도 충분한 협조를 취하여 접수부터 배달에 이르기까지 유연한 취급을 하도록 주의한다.

나. 우편상품의 판매활동

1) 별·후납우편물을 중심으로 하는 기업발송우편

○평소에 기업에 대해서는 상담판매 등에 의해 우편정보를 제공함과 동시에 기업발송우편의 신규개척·잠재수요의 발굴에 노력한다.

○별·후납 우편물의 발송기업에 대하여는 정기적으로 방문하고 우편담당 책임자와 커뮤니케이션을 피하여 발송예측의 파악과 계속적인 발송의 확보를 도모한다.

○기업발송우편의 동향은 업무수입에 미치는 영향이 크므로 고객데이터의 작성·정비, 월별이용동향의 분석 등 고객관리를 철저히 한다.

2) 유팩(소포우편의 애칭)

○월간 할인제도·카달로그 소포제도 등을 판매핵심으로 하는 외에 소포추적시스템의 유효활용을 피하여 백화점·수퍼마켓 등의 다량이용자를 중심으로 판매활동을 전개한다.

○집하체제의 충실 및 유팩 중계점의 확대에 노력한다.

○배달필통지서비스·전송서비스 등을 시행하고 있음에 대한 주지선전 등 편리한 유팩의 이미지향상을 도모한다.

○월드유팩, 아트유팩, 유Book, 비디오유팩, 해외특산물소포, 하이텍유

*우편상품의 판매활동

팩, 메모리유팩 등에 대하여는 강조 달을 설정하여 적극적인 판매를 도모한다.

○특산물소포의 회원화 및 이벤트소포 등 새로운 수요개척에 노력한다.

3) 레탁스(전자우편의 애칭)

○생활습관 속에서 경축 및 조위용레탁스의 정착을 도모한다.

○전화접수, 이용자 단말기 접수의 촉진을 도모한다.

○대학레탁스 및 각종 이벤트 등과 호응한 레탁스의 판매활동을 전개한다.

○이용자 수요에 맞춘 오리지날 레탁스 건본의 작성 등에 의한 판매활동을 전개한다.

○멜로디부착레탁스, 플라워레탁스, 머니레탁스 등 부가가치레탁스의 판매를 전개한다.

○레탁스의 인지도를 한층더 높이기 위해 업무주지선전용레탁스를 유효하게 활용한다.

4) 국제우편

○국제화시대를 맞아 해외에 관련회사를 갖고 있다든지, 해외와 거래를 하고 있는 기업이 증가하고 있고, 더우기 지방자치단체라든가 대학 등 교육기관의 교류도 활발하게 이루어지고 있으므로 이같은 기업단체 등을 중심으로 국제우편의 판매활동을 전개한다.

○우체국창구에서는 국제화에 대응한 영어에 의한 상품안내를 비치하는 등 창구 서비스 향상에 의한 국제우편의 이용증진을 도모한다.

○국제소포는 전세계 어디라도 송달하며, 요금도 저렴하다는 것을 판매핵심으

로 하여 수요개척을 도모한다.

○EMS는 국제택배편과 치열한 경쟁 속에 있으므로 신속성·저렴한 요금·집하서비스·추적시스템서비스 등을 판매핵심으로 수요개척을 도모한다.

○인텔포스트는 속도지향의 국제화에 대응한 기본적인 서비스이며 이벤트의 적극적인 활용과 세심한 판매활동을 하여 수요개척에 노력한다.

5) 연하엽서·가모메일(서중문안엽서)
·사꾸라메일(봄철기쁜소식엽서)

○연하엽서·가모메일·사꾸라메일에 있어서는 편지문화의 보급·交通 진흥의 관점에서 계절의 커뮤니케이션의 수단으로서 개인사이에 이용의 촉진·정착을 꾀한다. 또, 이와 같은 추첨부엽서는 추첨일까지 보존되기 때문에 DM으로서도 유효하게 활용할 수 있음을 판매핵심으로 하여 적극적인 판매활동을 전개한다.

6) 유펜(우표첩)·후미카드(우편이용카드)

○유펜·후미카드는 휴대에 편리하고 간편하게 이용할 수 있음을 판매핵심으로 하여 한층더 판매촉진을 도모한다. 또한 지역행사 등에 맞추어 작성·판매한다든가 회사창립기념일 등의 기념품, 종답품으로서의 이용편장을 도모한다.

3. 효과적인 주지선전활동의 전개

우편수요의 확대를 도모하기 위하여는 우편의 수요 환기에 중점을 둔 적극적인 주지선전활동을 한층더 강력하게 전개해

나감이 중요하다. 그렇기 위하여는 우편 상품의 내용이나 수요시기 등에 부응하여 각종 광고매체를 효과적이고 효율적으로 활용하여 계속적이며 체계적인 주지선전 활동의 전개에 노력한다.

가. 중점상품에 대한 중점적 주지선전 활동의 실시

1) 중점상품의 상품내용·서비스개선 내용에 대한 침투도를 높이는 동시에 수요 환기를 도모하기 위해 수요시기와 訴求對象을 더욱 면밀히 파악하여 효과적인 주지선전활동을 실시한다.

2) 전국적인 캠페인과 통일적인 이미지로써 시행하는 주지선전활동에 대하여는 전국 규모의 매스매체를 활용하여 상품설명이나 이용권장 등의 판매촉진활동에 있어서 계절에 알맞는 각종 매체를 효과적으로 활용한다.

3) 유팩·레탁스·국제우편은 택배편과 국제크리에 등과 치열한 경합관계에 있으므로, 유팩·레탁스에 대하여는 전국적인 주지선전활동을 전개하고 또한 국제우편에 대하여는 도시부를 중심으로 한 주지선전활동을 실시한다.

나. 주지선전활동에 직원참여

평소부터 직원 스스로 자기계발을 도모하여 영업감각의 함양에 노력하고, 창구 응대시, 배달도중, 기타 손님과 접촉하는 기회를 최대한으로 활용해서 우편상품의 장려운동을 전개하여 이용권장에 힘쓰는 외에 각 가정 등에 이용안내 배포 등 섬세하게 주지선전활동을 한다.

다. 우체국 이외의 장소나 시설을 광고매체로서 유효이용

공공시설·일용잡화 식료품점·미용원 등 일상 사람이 많이 모이는 장소·각종 시설을 활용한 주지선전활동을 적극적으로 전개한다.

라. 적극적인 광고활동의 전개

광고는 객관적으로 신뢰감을 갖고 고객에게 받아들여지게 하는 것이다. 그래서 매스컴에 적극적으로 우편서비스에 관한 유효한 뉴스 소재를 제공하여 효과적인 주지선전활동을 전개한다.

4. 우편관련업계·단체와 제휴

정보화·서비스화·국제화가 급속히 진전하여 사회·경제환경이 크게 변화하고 있는 상황 속에서 우편사업은 그 관련업계·단체와 일상적으로 정보교환을 하는 동시에 제휴를 유지하고 시대의 변화에 적극적으로 그리고 신속히 대처할 필요가 있다.

○포스탈·포럼, 다량이용자회 우편이용자회 등을 개최하고 이를 통해 우편관련업계·단체와 제휴를 강화하도록 힘쓴다.

○우편관련업계·단체가 주최하는 회합 등에 적극적으로 참가하여 이들 업계·단체의 정상급 또는 책임자 등과 항상 커뮤니케이션을 도모하고, 업계의 사업계획·우편수요 동향 등 최신의 우편영업 정보 수집에 노력한다.

○우편관련업계·단체와 공동으로 이

*중점상품에 대한 중점적 주지선전활동의 실시

*주지선전활동에 직원참여

*우체국 이외의 장소나 시설을 광고매체로서 유효이용

4.우편관련업계·단체와 제휴

벤트라든가 강연회 등 각종 행사를 개최함으로써 한층더 협력체제의 긴밀화와 서로의 업적향상에 기여한다.

- 우편관련업계·단체와는 서로간에 정기간행물·정보지·포스타·팜플렛 등을 교환하고, 업계·단체와 정보의 조기전달·흡수에 노력한다.
- 평소에도 기업방문이나 토크세일즈를 하여 공동의 상품개발과 서로의 판로를 이용한 새로운 서비스의 제공 등 정보교환을 강화하여 새로운 기회의 발굴에 노력한다.

5. 지역활동의 강화

우편은 국민생활, 산업활동에 필요불가결한 통신·물류미디어로서 지역사회와 깊이 관련되어 있다. 그래서 지역사회와 제휴를 강화하고 지역진흥의 공헌에 노력한다.

1990년도에는 특히, 예산중요시책의 하나인 「지역사회 진흥에 공헌」의 시책인 「과소지역에 있어서 특산품소포의 개척」 및 「이동우체국확충」을 위하여 추진해 나간다.

가. 과소지역에 있어서 특산품소포의 개척

특산품소포개척모델市町村을 지정하여 「특산품소포개척협의회」를 설치하는 등으로 과소지역의 소포 개척을 도모한다.

나. 이동우체국의 확충

지역특성에 따른 창구기능의 충실을 도모하기 위해 이용빈도가 높은 것으로 인정되는 상점가·단지·관광지에 있어서 다

기능형의 이동우편차에 의한 우정창구서비스를 제공해 나간다.

다. 지역진흥에 공헌하는 우편상품의 판매

지방공공단체는 지역진흥을 도모하기 위해 우체국의 전국 네트워크 활용에 큰 관심과 기대를 기울이고 있다. 그리하여 지방공공단체와 제휴하여 특산품소포의 개척을 비롯한 향토우표, 그림엽서, 지역행사·관광명소 등과 유관한 유편 등의 판매를 통해 지역진흥에 공헌한다.

라. 지역행사에 적극참가

적극적인 지방행사의 참가는 사업의 주지선전을 할 수 있는 절호의 기회이다. 지방공공단체·지역단체와 제휴하여 지방행사에 참가하여 지역과의 연결을 깊게 한다.

마. 지방공공단체와 제휴강화

지역사회에서 우편사업의 신뢰를 얻기 위해 평소부터 지방공공단체와 긴밀한 커뮤니케이션을 도모하여 제휴강화를 중시한 시책의 전개에 노력한다.

바. 우편의 이해자·협력자의 육성

이상의 여러가지 이외에 특산품소포회 등 우편을 통한 서클·취미회를 육성하여 우편이용자회 등의 결성 등, 모든 기회를 통해 우편의 이해자·협력자의 육성을 도모한다.

(우편사업연구회 편집,

“1989년도의 우편사업”, 1990. 5)

- 5. 지역활동의 강화
- *과소지역에 있어서 특산품소포의 개척
- *이동우체국의 확충
- *지역진흥에 공헌하는 우편상품의 판매
- *지역행사에 적극참가
- *지방공공단체와 제휴강화
- *우편의 이해자·협력자의 육성