

2009年1月9日  
郵便事業株式会社

## 年賀葉書販売・オペレーション状況

### 1 年賀葉書販売状況

年賀葉書販売は、20年用年賀においてそれまでの減少トレンドを脱し、その前年並みの販売を維持できました。

本年度は、前年度を上回ることを課題として、新商品の開発（いんどり年賀）やキャラクター年賀の商品性改善をはじめ、若年層対策などにも積極的に取り組んできた結果、景気後退の影響を受けつつも、1月5日現在、35億3千万枚（前年比約99%）とほぼ前年度並みの販売を確保しているところです。

### 2 オペレーションの状況

#### (1) 取扱物数（速報値）

本年度は12月27日（土）、28日（日）の休日明けである29日（月）が差出しのピークになることが想定されたことから、お客さまに12月25日（木）までの差出しへのご協力をお願いしてきたところですが、昨年度同様に12月25日（木）、26日（金）に多くの年賀郵便物を差し出していただきました。

また、区分機の増配備等、元旦に1通でも多く配達するための取り組みを実施してきたことから、販売数は前年度並みでしたが、元旦配達物数は前年度より5,300万通多い、20億8,900万通の年賀郵便物を元旦にお届けすることができました。

年賀郵便物の早期差出しにご協力いただきましたことに感謝申し上げます。

項目	実績			
	本年	前年	前年比	増減
引受	28億9,900万通	29億8,000万通	97.3%	▲8,100万通
配達	28億9,700万通	29億5,200万通	98.1%	▲5,500万通
元旦配達	20億8,900万通	20億3,600万通	102.6%	5,300万通

※今期の元旦配達物数は、12月30日までの引受総数に占める割合は約94%となります。（昨年は約90%）

#### (2) 1通でも多くの年賀郵便物をお届けするために実施した事項

- ① 「1通でも多くの年賀状を元旦に配達する。」ことを最大の目標に掲げ、社員全員が一丸となって取り組んできました。特に、JPSによる効率的な作業の推進や社員一人ひとりの創意工夫による改善が元旦配達物数の増加につながりました。
- ② 区分機を88台増配備するとともに、区分機を最大限活用するためのエキスパート社員（340人）を配置して準備に当たりました。
- ③ 12月25日（木）までに引受けた年賀郵便物を確実に元旦に配達するため、及び先に引受けた年賀郵便物の処理が後廻しにならないように、12月25日（木）まで及び28日（日）までに引受けた年賀状をカラー管理し、先後処理の徹底を図りました。
- ④ 配達支店があて所不明等で配達できない年賀郵便物は、できる限り年内に返還・転送処理を行うよう努めました。

#### (3) お客さまからの苦情申告（1月1日（木）から1月6日（火）の6日間）

「お客様サービス相談センター」に寄せられた年賀郵便物についての苦情申告は、1,615件で前年同期と比較し約28%減少しています。この中で、不着・遅延に関するものは約95%、誤配達に関するものは約16%減少しています。

以上