

JPEX利用顧客に対する対応について

1 概要

JPEX株式会社（以下、「JPEX」という。）の宅配便事業にかかる平成22年7月1日の承継に向けて、現在JPEXのペリカン便を利用されているお客さま（以下、「顧客」という。）の対応を次のとおり行います。

- (1) 顧客に対しJPEXと協力して訪問し、7月1日以降のゆうパックご利用をお願いします。（ファーストコンタクト）
- (2) ゆうパックのサービス内容を説明するとともに、取扱方法等の調整及び事務手続を行います。（セカンドコンタクト）

ア 一般的な業務以外の特殊な付帯オペレーション（以下、「付帯オペレーション」という。）については、対応方法の目安に基づき、支店において対応の可否や具体的対応方法を決定します。

なお、支店において判断できない案件については、必要に応じ支社及び本社へ相談します。

イ 顧客の契約をJPEXからJPへ承継するため、通知文の交付等、必要な事務手続を行います。

2 対象顧客

JPEX利用顧客のうち、一見顧客を除いた顧客（掛売顧客及び相対現金収納顧客）

※平成22年3月31日までに本社から支店あて送付する様式1「JPEXのペリカン便利用顧客リスト」に掲げる顧客（以下、「本社送付リスト」といいます。）

3 対応の基本方針

- (1) 現在のペリカン便ご利用時と同様の取扱いで承継します。
- (2) 付帯オペレーション等について、ペリカン便と同一に取扱うことが困難な場合は、取扱いの趣旨を踏まえ、取扱方法の一部変更や代替案により、可能な限り対応します。
- (3) 運賃について、要検証顧客は支社において検証後の対応となります。

4 対応方法

別記のとおり。

なお、本対応は、支社の営業部より指示されている顧客に対するファーストコンタクト後の対応（セカンドコンタクト以降の対応）となります。

5 顧客対応期限

平成22年4月23日（金）まで

J P E X のペリカン便利用顧客対応

1 事前準備

(1) 対象顧客の確認

本社送付リストに記載されている請求先住所について、自支店の郵便区内に所在することを確認します。

(2) 顧客ごとのオペレーション等の確認

平成22年3月31日(水)までに本社から支店あて送付する顧客ごとのオペレーション等取扱状況調査結果（以下「本社送付調査結果」といいます。）により、対象顧客の取扱状況を確認します。

(3) 本社送付調査結果の検討

本社送付調査結果の記載事項について、郵便専用イントラネットに掲載している「付帯オペレーション対応方法の目安」と照らし合わせ、取扱上の可否を検討し、支店長の了承を得ます。

なお、取り扱うことが困難とした場合には、取扱方法の一部変更又は代替方法支店長により判断します。

(4) 訪問又は郵送対応の選別

上記(2)及び(3)の確認・検討の結果、本社送付調査結果の記載事項について、支店において取り扱うことができる場合は郵送対応とし、それ以外は訪問対応として顧客を選別します。

なお、支店において本社送付調査結果の記載事項を把握したい場合や、J P E X の統括支店、支店又は営業所の担当者（以下「J P E X 担当者」といいます。）に確認した結果、訪問対応が適当とする場合には、郵送対応を行わず、訪問対応とします。

2 郵送対応

項番1(4)により郵送対応とした場合の取扱いは次のとおりです。

(1) 郵送

郵便専用イントラネットに掲載している次のものを郵送します。

ア 通知文(郵送用)（支店において連絡先を記入します）

イ 別紙「変更条件一覧」

ウ 資料1「商品・サービス一覧」

エ 資料2「送達速度一覧」

(2) 顧客からの連絡

通知文(郵送用)には、疑義が生じた場合には、支店あて連絡をいただくこととなっております。この場合には、訪問対応に切り替えます。

なお、顧客から連絡がなかった場合には、了承をいただいたものと見なし、特段の対応を要しません。

3 訪問対応

項番 1 (4)により訪問対応とした場合の取扱いは次のとおりです。

(1) 訪問日時調整

平成 22 年 7 月 1 日以降、J P E X との契約を郵便会社に引き継がせていただいた旨の「あいさつ文」(注)により J P E X と同行訪問し、初回対応を行った顧客について、本社送付リストの「請求書 T E L」欄の電話番号を使用し、訪問日時を調整します。

なお、訪問対応とした顧客であるものの、初回対応を行っていない顧客である場合には、J P E X 担当者へ連絡し、同行していただくよう要請するとともに、訪問時には「あいさつ文」を手交します。

注： あいさつ文

郵営企 440(H22. 3. 16)「宅配便事業統合に伴うお客さまあてお知らせ文の送付に関する指示」により指示されたあいさつ文をいいます。

なお、あいさつ文については、郵便専用イントラネットにも掲載しています。

(2) 訪問時の対応

ア 書面内容の説明

郵便専用イントラネットに掲載している次の書面を手渡し、内容を説明します。

(ア) 通知文(訪問用)(支店において、連絡先を記入します)

(イ) 別紙「変更条件一覧」

(ウ) 資料 1「商品・サービス一覧」

(エ) 資料 2「送達速度一覧」

(オ) 承諾書

イ 顧客との調整

本社送付調査結果により、支店において対応困難とした取扱方法について、一部変更又は代替方法を説明及び調整します。(注)

注： 顧客との調整方法

本社送付調査結果では取扱いの可否が判断できない場合には、再検討を行うための必要な情報を顧客からヒアリングし、又は実際の取扱いについて把握させていただくよう調整し、後日、再訪問の上、説明及び調整します。

なお、実際の取扱いを把握する際、現在の差出場所が他支店の郵便区内の場合には、関係支店あて状況を把握するよう連絡し、その結果を受けます。理由として、顧客対応は請求書送付先、実際のオペ対応を行う場合と異なることを考えてのもの。

おって、再訪問時の対応については、項番 4 のとおりです。

ウ 承諾書の提出

顧客からゆうパック利用について了承を得られた場合には、上記ア(オ)の承諾書に

署名又は押印を受けますが、顧客の都合により、その場で署名又は押印を受けることができない場合には、後日訪問又は郵送により回収してもかまいません。

また、上記アの書面以外の事項について、顧客と合意した事項がある場合には、顧客との整理メモとして適宜の書面に、対応日・その内容及び双方の対応者名を記載します。

エ 帰店後の処理

次の書面について、契約終了後（顧客及び郵便会社が契約の終了の意思を示し、契約期間が満了した後）7年間保管します。

(ア) 顧客から署名又は押印を受けた承諾書

(イ) 顧客との整理メモ

注： 保管する書面

上記アにより、顧客へ説明した書面と同一のものです。

4 再訪問対応

項番3(2)イの注により、再訪問を行う場合の対応は次のとおりです。

(1) 支店における再検討

本社送付調査結果、項番3(2)イにより顧客からヒアリングした内容又は実際の状況把握結果により、取扱上の可否を支店長により判断します。

(2) 支社又は本社への検討依頼

上記(1)により、支店では対応困難とする場合には、様式2「顧客対応相談シート」を作成し、別添「報告先及び連絡先一覧」の受持支社あて報告します。

支社又は本社において対応方針等を調整し、支店あてその内容を回答します。

(3) 再訪問

項番3のとおりです。

(4) 顧客から再度、了承をいただけない場合

項番4及び項番3を複数回行う場合があります。

5 運賃検証顧客の対応

本社送付リストの「運賃検証フラグ」欄に表示がある顧客については、4月9日（金）までに支社から運賃検証結果について連絡がありますので、それまでの間、項番2から4までの対応は保留します。

6 報告

報告様式	報告日	報告先等	報告時の留意事項
様式1「JPEX のペリカン便利 用顧客対応」	平成22年4月27日(月) までの間、毎日 (報告日が土曜日、日曜日 及び祝日の場合には、翌 営業日) ※対応状況に進ちよくが あった場合のみ、報告	電子メールにより本社 (jphk.eco4.ii@jp -post.jp) あて送付	【添付ファイル名】 JPEX 顧客リスト_*****.xls (*は支店番号) 【メールの件名】 JPEX 顧客訪問推進管理表
様式2「顧客対応 相談シート」	平成22年4月23日(金) までの間、発生の都度	電子メールにより受持 支社あて送付	必要に応じ、参考資料を送付

7 その他

対象顧客の中で、ペリカン便とゆうパックを併用している顧客については、郵宅統
42(H22.2.10)「宅配便事業統合の見直しに伴う対応(2)」の「ゆうパック利用顧客対応マ
ニュアル」により、対応してください。

報告期日:H22.4.27までの毎日(21-本臨-宅-*) (文書記号番号)*** (H22.4.**)
報告先:本社 国内営業統括本部 営業企画部 *** 支店長(担当)

様式1

JPEXのペリカン便利用顧客リスト(ひな形)

顧客コード (8桁)	2009年 10月	2009年 11月	2009年 12月	想定 年間 個数	3ヶ月 平均 単価	想定 年間 売上	冷蔵	冷凍	コレ クト	着払	コンビ ニ受取	貴重 本人	貴重 品	同時 引取	請求先名称 1－漢字	請求先名称 2－漢字	請求先郵便番 号	請求先住所 1	請求先住所 2	請求先 T E L	店所コード (提出課所)	店所名 1	店所名 2	店所〒	店所 T E L
	23	20	24	271	530	143,741	0	0	0	0	0	0	0	0			355-0341	埼玉県比企郡小川町			610015	埼玉統括支東松山支店	355-0072	0493-24-6	
	370	357	358	4,402	520	2,291,109	55	0	242	17	0	0	0	0			355-0334	埼玉県比企郡小川町			610015	埼玉統括支東松山支店	355-0072	0493-24-6	
		4	72	80	650	52,009	0	0	0	0	0	0	0	0			355-0328	埼玉県比企郡小川町			610015	埼玉統括支東松山支店	355-0072	0493-24-6	
	2	4	7	33	575	18,962	0	0	33	0	0	0	0	0			355-0328	埼玉県比企郡小川町			610015	埼玉統括支東松山支店	355-0072	0493-24-6	
	16	12	11	179	633	113,366	0	0	0	0	0	0	0	0			355-0327	埼玉県比企郡小川町			610015	埼玉統括支東松山支店	355-0072	0493-24-6	
	6	3	6	66	525	34,650	0	0	0	0	0	0	0	0			355-0327	埼玉県比企郡小川町			610015	埼玉統括支東松山支店	355-0072	0493-24-6	
	3	3	5	38	855	32,473	0	0	0	0	0	0	0	0			355-0324	埼玉県比企郡小川町			610015	埼玉統括支東松山支店	355-0072	0493-24-6	
	1	1	3	14	770	10,780	0	0	0	12	0	0	0	0			355-0321	埼玉県比企郡小川町			610015	埼玉統括支東松山支店	355-0072	0493-24-6	

承継方針	決済区分	税金区分	規模 ㎡	備考	受託 作業 店数	法人 フラ グ	運賃 検証 フラグ	顧客対 応相談 シート 作成月 日	完了月日	JP		①JPEXとの打ち合わせ					郵送対応 フラグ	②初回訪問(ファーストコンタクト)			③2回目訪問		④3回目訪問		⑤4回目訪問		⑥5回目訪問		⑦6回目訪問		⑧7回目訪問	
										担当支店	担当者	月日	JPEX 担当者	内容(課題 等)	集荷先 〒番号	集荷先 住所		訪問予定日	訪問日	状況 ステージ	訪問日	状況 ステージ	訪問日	状況 ステージ	訪問日	状況 ステージ	訪問日	状況 ステージ	訪問日	状況 ステージ	訪問日	状況 ステージ
承継	掛売	外税	関東-10		1						■■■■	2010/3/5	■■■■	ヒアリング				2010/3/8	2010/3/8		2010/3/11	3										
承継	掛売	外税	関東-8		1						■■■■	2010/3/5	■■■■	オペ調整				2010/3/9	2010/3/9	1	2010/3/11	4										
承継	掛売	外税	関東-11		1						■■■■	2010/3/5	■■■■	ヒアリング				2010/3/9	2010/3/9	1	2010/3/11	2	2010/3/15	3								
承継	掛売	内税	関東-12		1						■■■■	2010/3/5	■■■■	ヒアリング				2010/3/10	2010/3/11	1	2010/3/11	4										
承継	掛売	内税	関東-10		1						■■■■	2010/3/5	■■■■	ヒアリング				2010/3/9	2010/3/9	1	2010/3/11	2	2010/3/18	5								
承継	掛売	外税	関東-11		1						■■■■	2010/3/5	■■■■	ヒアリング			1	2010/3/10	2010/3/11	3												
承継	掛売	内税	関東-12		1																											
承継	掛売	外税	関東-12		1																											

■JPEXのペリカン便利用顧客リスト_項目名解説

No	列名	項目	説明
1	A	顧客コード(8ケタ)	JPEX顧客コード(8ケタ)
2	B	2009年10月	単月実績(個)
3	C	2009年11月	単月実績(個)
4	D	2009年12月	単月実績(個)
5	E	想定年間個数(個)	年間の想定個数(個)
6	F	3ヶ月平均単価(円)	平均単価(円)
7	G	想定年間売上(円)	年間の想定売上(円)
8	H	冷蔵	年間の冷蔵想定個数(個)
9	I	冷凍	年間の冷凍想定個数(個)
10	J	コレクト	年間のコレクト想定個数(個)
11	K	着払	年間の着払い想定個数(個)
12	L	コンビニ受取	年間のコンビニ受取想定個数(個)
13	M	貴重本人	年間の貴重品本人限定想定個数(個)
14	N	貴重品	年間の貴重品想定個数(個)
15	O	同時引取	年間の同時引取想定個数(個)
16	P	請求先名称1ー漢字	請求先名称1
17	Q	請求先名称2ー漢字	請求先名称2
18	R	請求先郵便番号	請求先郵便番号
19	S	請求先住所1	請求先住所1
20	T	請求先住所2	請求先住所2
21	U	請求先TEL	請求先TEL
22	V	店所コード(提出課所)	JPEX店所コード(提出課所)
23	W	店所名1	JPEX店所名1
24	X	店所名2	JPEX店所名2
25	Y	店所〒	JPEX店所〒
26	Z	店所TEL	JPEX店所TEL
27	AA	承継フラグ	JPEX承継顧客かNE非承継顧客の区別
28	AB	決済区分	決済区分
29	AC	税金区分	税金区分(内税 または 外税)
30	AD	規模ランク	支社名一年間想定個数ランク (1)100万個以上 (2)50万個以上 (3)10万個以上 (4)5万個以上 (5)2.5万個以上 (6)1万個以上 (7)5千個以上 (8)1千個以上 (9)500個以上 (10)100個以上 (11)50個以上 (12)50個未満
31	AE	備考	備考
32	AF	受託作業店数	受託作業店数 (1契約に対する集荷店数)
33	AG	法人フラグ	法人管理企業の場合「1」
34	AH	運賃検証フラグ	差額50円未満の場合「1」 (年間利用1万個以上の利用の顧客で 運賃検証が必要な133社)
35	AI	顧客対応相談シート作成月日	顧客対応相談シートを作成し、支社へ送付処理した月日
36	AJ	完了月日	完了となった月日 (同意または失注)
37	AK	JP	担当支店
38	AL		担当者
39	AM		月日
40	AN		担当者
41	AO		内容(課題等)
42	AP	①JPEXとの打ち合わせ	項目32の受託作業店が「1」場合のみ、集荷先の郵便番号を入力します。 受託作業店数が「2」以上の場合は、入力不要です。 ※集荷先と請求先住所が同一の場合は、「請求先と同じ」と入力してください。
43	AQ		集荷先〒番号
44	AR		集荷先住所
45	AS	②初回訪問	郵送対応フラグ
46	AT		訪問予定日
47	AU		訪問日
48	AV		訪問した月日
49	AW		訪問した月日
50	AX	④～⑧3回目以降の訪問	訪問予定日
51	AY		訪問した月日

【注意事項】行や列の挿入・削除等の加工は絶対に行わないでください！！
加工された場合は、集計作業を自動化するため集計に反映されない場合があります。

【リスト項目名】
実際は、A～AH列までリスト項目があり、AJ列より入力する項目となっている。

再度訪問し、お客様から同意または失注した際の月日

初回あいさつを本社レターで対応可と判断した場合
※本社からのレターは3/23以降発送予定

運賃 検証 フラグ	顧客対応 相談シート 作成月 日	完了月日	JP		①JPEXとの打ち合わせ					郵送対応フラグ	②初回訪問(ファーストコンタクト)			③2回目訪問		④3回目訪問	
			担当支店	担当者	月日	JPEX 担当者	内容(課題等)	集荷先 千番号	集荷先 住所		訪問予定日	訪問日	状況 ステージ	訪問日	状況 ステージ	訪問日	状況 ステージ
			〇〇支店	■■■■■	03/05	■■■■■	ヒアリング	101-8797	■■■■■		03/08	03/08	1	03/11	3		
			〇〇支店	■■■■■	03/05	■■■■■	オペ調整	102-8799	■■■■■		03/09	03/09	1	03/11	4		
	03/11	03/15	〇〇支店	■■■■■	03/05	■■■■■	ヒアリング	101-0001	■■■■■		03/09	03/09	1	03/11	2	03/15	3
			〇〇支店	■■■■■	03/05	■■■■■	ヒアリング	101-0022	■■■■■		03/10	03/11	1	03/11	4		
	03/11	03/18	〇〇支店	■■■■■	03/05	■■■■■	ヒアリング				03/09	03/09	1	03/11	2	03/18	5
			〇〇支店	■■■■■	03/05	■■■■■	ヒアリング				03/10	03/11	3				
			〇〇支店	■■■■■	03/05	■■■■■	ヒアリング										
			〇〇支店	■■■■■	03/05	■■■■■	転居			1							

転居の場合

2回目以降の訪問時に使用します

【郵送対応が集計に反映される場合】
①JPの担当支店名が記載されている
②訪問予定日が記入されていない
③訪問日が記入されていない

※①・②・③の条件がすべて揃って郵送対応として集計される

報告期日：発生の都度（21-本臨-宅-*）	（文書記号番号）***（H22.4.***）
報告先：支社担当部署（別添のとおり）	****支店長（担当）

顧客対応相談シート

【顧客情報等】

対応月日	4月 日
顧客名	
顧客コード（8桁）	

【支店記入欄】作成月日：4月 日 ⇒ 送付日：4月 日

支店名：	部署：	担当者：	TEL：
<相談事項>			

【支社回答欄】受付月日：4月 日 ⇒ 回答日：4月 日

支社名：	部署：	担当者：	TEL：
< 支社決了・本社相談 >			

【本社回答欄】受付月日：4月 日 ⇒ 回答日：4月 日

部署：	担当者：	TEL：

付帯オペレーション対応方法の目安(イントラ掲載)

区分	項目	内容	項目番号※	対応方法分類				解説
				①対応する	②支社・支店判断で対応する（判断出来ない場合は本社へエスカレーション）	③最初から本社にエスカレーション	④個別事例を本社へ報告、本社から運用方法等を指示	
適用運賃	利用実績割引	締日後に、取扱量に応じて全体の取引額から値引を行っている。	22			●		
	その他割引	「単価による値引き」、「利用実績割引」以外の値引ルールを適用している。	23			●		
幹旋手数料		個数に応じて幹旋手数料を支払うことがある。	24			●		
協賛金、広告費		契約の条件として、今後も継続的に協賛金や広告費等の支払いが求められている。	25			●		
引受作業	送り状の代理作成	集荷先等で荷送人に代行して送り状を作成している。	27	●				原則として対応してください。
	配送品の梱包	集荷担当者が梱包作業を行っている。	28	●				原則として対応してください。
		包装用品の無償提供・値引販売	29				●	基本は継続する方向ですが、個別の状況を指定のフォーマットで本社に報告してください。 特産品や個別企業用の資材提供は必須のものが多く、また、様々な形態で資材提供していますので、網羅的に把握して、運用方法を本社検討し、再度顧客対応することとします。 ただし、品下げの場合の無償提供については、対応してください。
		荷崩れしやすい荷物を簡易な梱包で集荷（おせち、ケーキ等）	30		●			荷崩れしないような包装・内容品の固定等の対応していただくなど顧客と相談の上、支社・支店判断で対応してください。 なお、相談に応じていただけない場合は、引受をお断りしてください。
	荷物の結束	同一受取人に複数の荷物がある場合に、バンド等により1個の配送にする作業を集荷担当者が行っている	31		●			支店の要員の中で対応できる場合は対応してください。 なお、作業量が多く、支店の要員では対応できない場合は本社にエスカレーションしてください。
	無人引受	事務所の一部等、予め場所を設定しておき、荷主の立会なしに集荷	32		●			以下の条件をいずれも満たす場合に限り対応してください。 ・掛売顧客でかつ電話等で事前・事後に個数の確認ができること ・部外者等からの盗難されないような安全な場所に保管されていること
	宅配便以外の荷物の回収	①大きさ等約款規定の範囲外の配送品をペリカン便として受けている	34	—	—	—	—	対応しません。
		②引受送り状がない、運賃・追跡情報の入力をしないなど荷物の体をなさないものの集荷時の回収（例：トレイの回収）	34		●			トレイ回収のように返却が必要で、他支店に差し立てるものは送り状を貼付してください。
	ピッキング作業	棚出し等のピッキング作業を行っている。	35		●			新規サービスではなく、荷物取扱の際に付帯する業務として整理しています。 なお、梱包ミスなども想定されることから、責任の所在を明確にしてリスク発生時の対応を行ってください。
	パンチング作業	伝票等のパンチング作業を行っている。	36		●			新規サービスではなく、荷物取扱の際に付帯する業務として整理しています。 なお、入力ミスなども想定されることから、責任の所在を明確にしてリスク発生時の対応を行ってください。
	伝票（送り状）印字	各種伝票（送り状）の印字を行っている。	37	●				
	集荷時間	早朝（9：00以前）、夜間（21：00以降）の集荷を実施している。	38		●			
	集荷時の付帯作業	集荷とあわせて専用回収箱の組立・設置等を行っている。（インクカートリッジ回収のための回収箱の組立。設置、プリンターのトナーの取替え）	39			●		ただし、キャノン及びエプソンについては、状況把握済みですので本社エスカレーションは不要です。

区分	項目	内容	項目番号※	対応方法分類				解説
				①対応する	②支社・支店判断で対応する（判断出来ない場合は本社へエスカレーション）	③最初から本社にエスカレーション	④個別事例を本社へ報告、本社から運用方法等を指示	
集荷	集荷記録の報告	集荷状況や送り状の写しを、毎日（または集荷の都度）FAX等で契約者に報告（請求書に添付する明細書とは別）	40		●			集荷支店が支社をまたがる場合は本社に報告してください。
	専用容器による集荷	予め荷送人から指定された容器による集荷（配達完了後の輸送容器の回収・返送を含む。）	41		●			配達先が支社間をまたがる場合は、本社に報告してください。
	特殊入力	受託登録時に追跡番号と顧客から指定された商品コード等の二点入力を行っている。	42		●			J P 端末の「郵政番号大口登録」機能で対応できる場合は、対応します。それ以外の方法の場合は、入力方法の詳細と併せて本社にエスカレーションしてください。
運賃適用	契約外運賃運用	第三者の荷物を自身の荷物として、まとめ出ししている。（名義貸し）	43		●			取りまとめ者が荷主として次の対応を理解する場合に限る。 ・荷主として運賃の支払い責任を負う。 ・荷送人指図は、荷主（取りまとめ者）に連絡される。 ・損害賠償や荷物の返還は荷主（取りまとめ者）に行われる。 ・送り状に荷主としての表示が必要
		不特定多数の者の割引（例：〇〇組合の組合員への割引） ※例：〇〇組合の会員で会員証を見せた場合に割引（〇〇組合とは契約しているが、その会員を荷送人として引受け割引の対象とするケース）	44				●	基本的には対応しません。 ただし、契約期限が残っているものについては、期限までは対応しますので、期限が残っているものについては本社に報告してください。
	クーポン券の配布	割引や無料のクーポンを配布している。	45				●	基本的には対応しません。 ただし、割引方法や契約期間が残っているなど、個別の状況について本社に報告してください。
輸送	リードタイム	公表されているリードタイム以外の約束をし提供している。	46			●		
	トレース情報	受託情報をパトリス（J P E Xから追跡情報を提供するシステム）以外の方法で荷送人に提供しており、フォーマット変換などの作業が必要。	47		●			追跡情報を支店で加工してお客さまへ提供している場合は、提供方法を確認し、対応してください。
	輸送容器	倉庫等の整理用として無償で輸送容器（ロールボックス、CRB等）を提供している（顧客側が発送荷物を積み込むための事前渡しは除く）	48		● ロールボックスの場合	● その他輸送容器（CRB等）の場合		ロールボックスについては、現状を基本に貸与してください。
	配達証（受取書）の提供	受託した荷物の配達証（受取書）の写しを荷送人の求めにより提供している。（事故対応や苦情対応を除く）	49	●				荷送人及び荷受人の双方が配達証の提供に同意している場合は対応してください。（例：官公庁の入札等） また、事故発生時に荷送人から求められた場合も対応して差し支えありません。
	当日配達	個別客への対応により引受日当日中に配達を行っている。（専用の運送便を設定、広域配達等。ただし既定の運送便や配達体制で対応できるものは除く）	50		●			既定の運送便や配達体制で対応できる場合に限りります。
		配達時の同時集荷（品下げ、交換等）	51 65		●			現在取り扱っている「三越通販」、「小田急百貨店」、「東部百貨店」と同じ取扱方法であれば対応してください。 他の取扱方法の場合は、具体的な取扱方法を本社に報告してください。
		部署や担当者への直接配達（受付等への配達禁止）	52 66		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。
		配達時に荷受人に説明する事項の指示がある（商品の説明等）	53 67				●	説明内容と併せて本社に報告してください。

区分	項目	内容	項目番号※	対応方法分類				解説
				①対応する	②支社・支店判断で対応する（判断出来ない場合は本社へエスカレーション）	③最初から本社にエスカレーション	④個別事例を本社へ報告、本社から運用方法等を指示	
配達	配達時対応	在宅・不在に関わらず、受領印不要（ポストインなど）	54 68		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。
		在宅確認不要（チャイム禁止など）	55 69		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。
		不在の場合には、受領印不要でポストや指定場所への配達	56 70		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。 なお、指定場所については、オープンな場所の指定となる場合は、本社エスカレーションしてください。
		初回配達時は配達ボックス使用禁止	57 71		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。
		配達時に荷物の検品が必要	58 72		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。 なお、配達先が他支社にまたがる場合は、受側支社での検品対応体制の調整が必要となりますので、本社にエスカレーションしてください。
		配達証（受取書）の受領印以外に確認印等が必要	59 73		●		●	まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。 なお、受領印の荷送人への返送方法については、事例を本社報告してください。これをもとに、統一したオペレーションを検討し、必要に応じて顧客対応を行います。したがって、荷物表面への必要事項記載について整理できたとしても、受領印の荷送人への返送方法については、別途検討の上、再度説明するということ顧客と調整してください。
		配達回数の指示がある。（初日に2回等）	60 74		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。 なお、初日2回配達については、3日間3回持ち出しについて説明しご理解を得てください。ご了解いただけない場合は、本社エスカレーションしてください。 おって、通販会社等においては、週末の配達にかかる場合は、土曜日又は日曜日の配達をしてくれという要望がある場合があります。 このような場合も本社エスカレーションしてください。

区分	項目	内容	項目番号※	対応方法分類				解説
				①対応する	②支社・支店判断で対応する（判断出来ない場合は本社へエスカレーション）	③最初から本社にエスカレーション	④個別事例を本社へ報告、本社から運用方法等を指示	
		6区分の時間以外で配達時間の指示がある。 （13時等、時間帯の途中を指定、複数の時間帯をまたがる指定、など）	61 75		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。 なお、配達先が不特定のものである場合は、本社エスカレーションしてください。
		9時以前や21時以降の配達時間指定がある。	62 76		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。 なお、配達先が不特定のものである場合は、本社エスカレーションしてください。
		配達時に開梱し、包装材等の回収を行っている。	63 77		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。
		配達時に所定の場所（棚等）に納入している。	64 78		●			まず、お客様に送り状への必要事項記載を依頼し、了解いただけない場合は、引受支店において荷物のわかりやすい場所に具体的な取扱いを指示するシールを貼付してください。それが困難な場合は本社にエスカレーションしてください。
コールセンター	専用コールセンターの設置	特定の顧客のために専用コールセンターを設置	79	●				
損害賠償	実損額 ※実損額は、市場での価格を基準とし決定します。	賠償額の決定にあたり、下記例に該当するような約束をしている場合 例 ・損害の程度にかかわらず、予め(内容品ごとの)賠償額が決まっている。 ・損害額を調査せず、荷送人又は荷受人の言い値を賠償している。 ・中古パソコンなどで、修理することにより、差出時の状態と同様に修復できる場合であっても、その修理代金を実損額とせず、新品の価格を賠償額としている。 ・複数の内容品があり、その損害が一部のみに発生している場合、き損していない内容品も損害として実損額に含めている。	81	—	—	—	—	左記の4つの例に該当するような約束をしている場合は、対応できません。 【説明する内容】 当社において損害賠償を行う場合は、必ず損害額の審査を行い、損害の程度に応じた賠償を行うこととしている旨ご了解いただください。 なお、どうしてもご納得いただけなかった場合は、本社へ報告してください。 顧客の差し出す荷物の内容等の状況によっては、対応できる場合があります。 例えば、百貨店ギフトなどの商品で、一部がき損した時点でギフトとしての価値がなくなるようなときや、複数の内容品が、セットでなければ価値がないものであるときなどで、一部き損であっても全損として実損額を決定することが妥当であると判断することができる場合などです。
	第三者からの損害賠償請求	お客さまが修理業者に修理を依頼しその荷物を修理した場合において、修理業者からの直接請求により、修理業者へ直接賠償金を支払っている。	82	—	—	—	—	修理業者等の第三者からの直接請求は、対応できません。 【説明する内容】 当社では、損害賠償請求権者を、荷送人又は荷送人の承諾を得た荷受人としており、左記の損害賠償請求権者と修理業者間の権利関係を把握できないため、損害賠償請求権者の請求により、損害賠償請求権者に賠償金を支払うこととしている旨ご了解いただください。 なお、どうしてもご納得いただけなかった場合は、本社へ報告してください。

区分	項目	内容	項目番号※	対応方法分類				解説
				①対応する	②支社・支店判断で対応する（判断出来ない場合は本社へエスカレーション）	③最初から本社にエスカレーション	④個別事例を本社へ報告、本社から運用方法を指示	
	代替品の手配	損害賠償を行う際、請求人が代替品を希望した場合は、JPEXが代替品を用意し、JPEXが送付を行っている。	83	—	—	—	—	左記のような対応はできません。 【説明する内容】 現在JPでは、会計処理上、JPEXのような立替払いの制度がなく、代替品を支店で購入する費用を支出することができないため、請求人による代替品の手配をご了解いただいでください。 なお、どうしてもご納得いただけなかった場合は、本社へ報告してください。 ※内容品によっては代替品を用意することが困難なものもある上、支店において、大量の代替品を梱包し発送する作業に対応することも困難です。（顧客への説明は不要です。）
	代替品発送時の運賃未徴収	代替品を発送する場合、初回発送時の運賃（損害賠償の対象となった荷物の運賃）を返還した上、さらに、運賃を徴収せず、代替品の発送を行っている。	84	—	—	—	—	左記のような場合は、実質、運賃を二重に返還しているのと同様であるため対応できません。 【説明する内容】 運賃を徴収せずに代替品を発送することはできませんが、損害賠償の対象となった荷物の運賃のみを返還することで対応させていただきます。（※着払の荷物を除きます。） なお、どうしてもご納得いただけなかった場合は、本社へ報告してください。
請求書・支払条件	①顧客指定フォーマットの請求書	請求書について、顧客指定のフォーマットによる発行を求められている。	92		●			支社・支店の判断で対応してください。ただし、対応するときは本社に報告してください。
	“ ” の明細書	明細書について、顧客指定のフォーマットによる発行を求められている。	93		●			支社・支店の判断で対応してください。ただし、対応するときは本社に報告してください。
	②請求に関する付帯オペレーション（受領証の添付、送り状画像データの送付）	請求書の送付に際して、顧客から受領証の添付や送り状画像データの送付を求められている。	新		●			受領証等の提供については、項番49と同様です。 同時送付については、JPEX端末配備支店のみ対応できます（請求書は発送業者からの直送が基本となる）。
	③請求書必着期限（締日から起算）	顧客からの指定により、請求書のお届け期限が締日から3日以内となっている。	94	—	—	—	—	3日以内のお届けはお約束できません。3日以内のお届けを求められた場合は、支店から代替手段（ご利用明細をお渡しする等）を提案してください。それでもご了承いただけない場合は、本社へ照会してください。
	④入金方法	集金、郵送（現金・小切手など）となっている。	95					集金及び郵送は、7月のお支払い時までには全てなくなるよう、口座振替及びゆうちょ銀行窓口払への誘導を計画的に進めてください。口座振替の場合、7月お支払分（6月利用分）から口座振替に切り替えるとしても、4月末日までには口座振替の手続きを完了する必要がありますので、期限までに間に合うようJPEX支店と調整してください。どうしても集金対応が必要な場合は、支社経由で本社に照会してください。
	⑤入金種別	小切手や手形での入金となっている。	96	—	—	—	—	なお、手形及び小切手は扱いません。
	⑥請求締日	請求の締日が毎日となっている。	新	—	—	—	—	毎日の日締請求は行いません。毎日支払いが必要な顧客は、即納に誘導してください。それでも納得されなければ、顧客にこのような締日設定を行っている理由を伺った上で本社にエスカレーションしてください。
	⑦相殺	売掛金の請求金額と支払手数料・費用との相殺を求められている。	新	—	—	●	—	手数料等については、別にお支払いすることとなります。 なお、支出内容について確認する必要がありますので、具体的内容をエスカレーションしてください。

※項目番号は、JPEX支店調査様式1-1の関連項番です。「新」は新規項目。

平成22年4月●日

●● 御中

ご 通 知

東京都港区虎ノ門二丁目10番1号
J P エクスプレス株式会社
代表取締役会長 白金 郁夫

東京都千代田区霞が関一丁目3番2号
郵便事業株式会社
代表取締役社長 鍋倉 眞一

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、既にご案内をさせていただきましたとおり、J P エクスプレス株式会社（以下「J P E X」といいます。）と郵便事業株式会社（以下「郵便事業会社」といいます。）は、平成22年7月1日（予定）を事業の譲渡日（以下「譲渡日」といいます。）として、J P E Xが営む宅配便事業を郵便事業会社に譲渡すること（以下「本件事業譲渡」といいます。）といたしました。

これにより、これまで、お客様とJ P E Xとの間の宅配便による荷物の運送業務の委託に関する契約（以下「お客様契約」といいます。）に基づきJ P E Xにて取り扱っておりました宅配便荷物を、譲渡日以降は、郵便事業会社にて取り扱わせていただくことになりました。

つきましては、本件事業譲渡に伴い、お客様契約及びそれに基づくお客様とのお取引に関し、以下の1から3のようなお取扱いにさせていただく必要がございます。お客様におかれましては、このようなお取扱いについてご承諾下さいますようお願い申し上げます。

- 1 お客様契約に関するJ P E Xの契約上の地位及びお客様契約に基づくJ P E Xの権利義務（譲渡日においてJ P E Xがお客様に対して有する売掛金債権がある場合はそれも含みます。）が譲渡日をもって郵便事業会社に承継されること。

- 2 譲渡日以降のお客様と郵便事業会社とのお取引に関し、郵便事業会社のゆうパックの約款が適用されること
- 3 譲渡日以降のお客様と郵便事業会社とのお取引に関し、お客様と J P E X との従前の取引条件の一部を別紙のとおり変更させていただくこと。

なお、以上のお取扱いについてご承諾いただけない場合には、お手数ですが、以下の郵便事業会社宛にご連絡下さいますようお願い申し上げます。平成22年4月末日までにご連絡をいただかない場合には、ご承諾いただいたものとして取り扱させていただきます。

この度は、お客様にご迷惑、ご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。譲渡日以後は、郵便事業会社は、新体制のもと、お客様のご期待に沿うサービスを提供してまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

(お問い合わせ先)

〒 * * * - * * * *

* * * 市 * * * * 町 * 丁目 * 番 * 号

郵便事業株式会社

* * * 支店 担当[]

電話番号 * * * - * * * - * * * *

FAX 番号 * * * - * * * - * * * *

変更条件一覧

項目	内容
商品・サービス一覧	・ 添付資料 1 をご参照ください。
送達速度一覧	・ 添付資料 2 をご参照ください。
長期不在時の保管	・ 荷受人より、旅行等の事由により長期間（最長 1 ヶ月）不在となる旨の届出がある場合、その期間弊社の事業所等に荷物を保管し、その期間経過後に配達・交付を行います。 ・ ただし、外装の見やすい所に「不在届提出の場合留置不可」等の表示を明瞭に行った荷物については、この限りではありません。
転居届による転送	・ 荷受人より、住所又は居所を変更した旨の届出がある場合、その届出から 1 年以内に限り、変更後の住所又は居所に荷物を転送します（コレクトを除く。）。なお、転送に際しては、特に荷送人に連絡は行いません。また、荷送人からの変更後の住所又は居所に関するご照会にもお答えできません。 ・ ただし、外装の見やすい所に「転送不要」等の表示を明瞭に行った荷物については、この限りではありません。
延滞利息	・ 支払うべき料金等（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、延滞利息をお支払いいただきます。 ・ 延滞利息については、支払期限日の翌日から支払の前日までの日数について、年 14.5 % の割合（閏年の日を含む期間についても、365 日当たりの割合とします。）で計算して得た額とします。
取扱停止	・ 次の場合は、掛売による取扱を停止させていただきます。 ● 住所氏名の変更届をご提出いただけなかった場合 ● 支払期限日までに料金をお支払いいただけなかった場合 ● 銀行取引停止処分、破産、清算手続き等、支払期限日までに料金を支払うことができないおそれがあると認められた場合

→ 相対現金収納顧客の場合、両項目は削除

平成 22 年 月 日

郵便事業株式会社
代表取締役社長
鍋倉 眞一 殿

承 諾 書

当社（私）は、下記①②③記載の事項につき、ここに異議なく承諾します。

記

- ① 当社（私）とＪＰエクスプレス株式会社（以下「ＪＰＥＸ」といいます。）との間の宅配便による荷物の運送業務の委託に関する契約（以下「お客様契約」といいます。）に関するＪＰＥＸの契約上の地位及びお客様契約に基づくＪＰＥＸの権利義務（事業の譲渡日（以下「譲渡日」といいます。）においてＪＰＥＸが当社（私）に対して有する売掛金債権がある場合はそれも含みます。）が譲渡日をもって郵便事業株式会社（以下「郵便事業会社」といいます。）に承継されること。ただし、郵便事業会社がＪＰＥＸと同一の取扱いをすることができない業務・サービス等が一部ある場合には、譲渡日以降は、郵便事業会社の担当者から別に案内された内容に従った取扱い（サービス内容の一部変更や代替サービスのご提供等）となること。
- ② 譲渡日以降の当社（私）と郵便事業会社との取引に関し、郵便事業会社のゆうパック約款が適用されること。
- ③ 譲渡日以降の当社（私）と郵便事業会社との取引に関し、当社（私）とＪＰＥＸとの従前の取引条件の一部が別紙のとおり変更されること。

住所

社名

代表者氏名

印

別紙

変更条件一覧

項目	内容
商品・サービス一覧	・ 添付資料 1 をご参照ください。
送達速度一覧	・ 添付資料 2 をご参照ください。
長期不在時の保管	・ 荷受人より、旅行等の事由により長期間（最長 1 ヶ月）不在となる旨の届出がある場合、その期間弊社の事業所等に荷物を保管し、その期間経過後に配達・交付を行います。 ・ ただし、外装の見やすい所に「不在届提出の場合留置不可」等の表示を明瞭に行った荷物については、この限りではありません。
転居届による転送	・ 荷受人より、住所又は居所を変更した旨の届出がある場合、その届出から 1 年以内に限り、変更後の住所又は居所に荷物を転送します（コレクトを除く。）。なお、転送に際しては、特に荷送人に連絡は行いません。また、荷送人からの変更後の住所又は居所に関するご照会にもお答えできません。 ・ ただし、外装の見やすい所に「転送不要」等の表示を明瞭に行った荷物については、この限りではありません。
延滞利息	・ 支払うべき料金等（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、延滞利息をお支払いいただきます。 ・ 延滞利息については、支払期限日の翌日から支払の前日までの日数について、年 14.5 %の割合（閏年の日を含む期間についても、365 日当たりの割合とします。）で計算して得た額とします。
取扱停止	・ 次の場合は、掛売による取扱を停止させていただきます。 ● 住所氏名の変更届をご提出いただけなかった場合 ● 支払期限日までに料金をお支払いいただけなかった場合 ● 銀行取引停止処分、破産、清算手続き等、支払期限日までに料金を支払うことができないおそれがあると認められた場合

→ 相対現金収納顧客の場合、両項目は削除

平成22年4月●日

●● 御中

ご 通 知

東京都港区虎ノ門二丁目10番1号
J P エクスプレス株式会社
代表取締役会長 白金 郁夫

東京都千代田区霞が関一丁目3番2号
郵便事業株式会社
代表取締役社長 鍋倉 眞一

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、既にご案内をさせていただきましたとおり、J P エクスプレス株式会社（以下「J P E X」といいます。）と郵便事業株式会社（以下「郵便事業会社」といいます。）は、平成22年7月1日（予定）を事業の譲渡日（以下「譲渡日」といいます。）として、J P E Xが営む宅配便事業を郵便事業会社に譲渡すること（以下「本件事業譲渡」といいます。）といたしました。

これにより、これまで、お客様とJ P E Xとの間の宅配便による荷物の運送業務の委託に関する契約（以下「お客様契約」といいます。）に基づきJ P E Xにて取り扱っておりました宅配便荷物を、譲渡日以降は、郵便事業会社にて取り扱わせていただくことになりました。

つきましては、本件事業譲渡に伴い、お客様契約及びそれに基づくお客様とのお取引に関し、以下の1から3のようなお取扱いにさせていただく必要がございます。お客様におかれましては、このようなお取扱いについてご承諾下さいますようお願い申し上げます。

- 1 お客様契約に関するJ P E Xの契約上の地位及びお客様契約に基づくJ P E Xの権利義務（譲渡日においてJ P E Xがお客様に対して有する売掛金債権がある場合はそれも含みます。）が譲渡日をもって郵便事業会社に承継されること。ただし、郵便事業会社がJ P E Xと同一のお取扱いをすることができない業務・サービス等が一部ある場合には、

譲渡日以降は、郵便事業会社の担当者から別にご案内させていただく内容に従ったお取り扱い（サービス内容の一部変更や代替サービスのご提供等）にさせていただくこと。

- 2 譲渡日以降のお客様と郵便事業会社とのお取引に関し、郵便事業会社のゆうパックの約款が適用されること
- 3 譲渡日以降のお客様と郵便事業会社とのお取引に関し、お客様と J P E X との従前のお取引条件の一部を別紙のとおり変更させていただくこと。

以上の全てにつきご承諾いただける場合には、お手数ですが、別添の承諾書にご押捺いただき郵便事業会社担当者にお渡しいただくか、以下の郵便事業会社支店宛に郵送にてご返送下さるようお願い申し上げます。

この度は、お客様にご迷惑、ご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。譲渡日以後は、郵便事業会社は、新体制のもと、お客様のご期待に沿うサービスを提供してまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

(郵送・お問い合わせ先)

〒 * * * - * * * *

* * * 市 * * * * 町 * 丁目 * 番 * 号

郵便事業株式会社

* * * 支店 担当[]

電話番号 * * * - * * * - * * * *

FAX 番号 * * * - * * * - * * * *

別紙

変更条件一覧

項目	内容
商品・サービス一覧	・ 添付資料 1 をご参照ください。
送達速度一覧	・ 添付資料 2 をご参照ください。
長期不在時の保管	・ 荷受人より、旅行等の事由により長期間（最長 1 ヶ月）不在となる旨の届出がある場合、その期間弊社の事業所等に荷物を保管し、その期間経過後に配達・交付を行います。 ・ ただし、外装の見やすい所に「不在届提出の場合留置不可」等の表示を明瞭に行った荷物については、この限りではありません。
転居届による転送	・ 荷受人より、住所又は居所を変更した旨の届出がある場合、その届出から 1 年以内に限り、変更後の住所又は居所に荷物を転送します（コレクトを除く。）。なお、転送に際しては、特に荷送人に連絡は行いません。また、荷送人からの変更後の住所又は居所に関するご照会にもお答えできません。 ・ ただし、外装の見やすい所に「転送不要」等の表示を明瞭に行った荷物については、この限りではありません。
延滞利息	・ 支払うべき料金等（延滞利息を除きます。）について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、延滞利息をお支払いいただきます。 ・ 延滞利息については、支払期限日の翌日から支払の前日までの日数について、年 14.5 % の割合（閏年の日を含む期間についても、365 日当たりの割合とします。）で計算して得た額とします。
取扱停止	・ 次の場合は、掛売による取扱を停止させていただきます。 ● 住所氏名の変更届をご提出いただけなかった場合 ● 支払期限日までに料金をお支払いいただけなかった場合 ● 銀行取引停止処分、破産、清算手続き等、支払期限日までに料金を支払うことができないおそれがあると認められた場合

→ 相対現金収納顧客の場合、両項目は削除

商品・サービスの変更点

資料1

【運賃、割引】

項 目	現行 JPEX	H22年7月以降 新ゆうパック
基本運賃	【基本運賃】 ○サイズ制7区分(重量区分なし) 例(県内あて) 60サイズ 600円(30kg) 80サイズ 800円(30kg) 100サイズ 1,000円(30kg) 120サイズ 1,200円(30kg) 140サイズ 1,400円(30kg) 160サイズ 1,600円(30kg) 170サイズ 1,700円(30kg) (同一地帯内あて) 60サイズ 700円(30kg) 80サイズ 900円(30kg) 100サイズ 1,100円(30kg) 120サイズ 1,300円(30kg) 140サイズ 1,500円(30kg) 160サイズ 1,700円(30kg) 170サイズ 1,900円(30kg)	現行のまま
	【地帯区分】 ○11区分 北海道、東北、関東、信越、北陸、中部、関西、中国、四国、九州、沖縄 ○県内運賃あり	現行のまま
割引運賃 (タリフ上の割引)	○「持込割引」 100円割引／個	現行のまま
	○「複数口割引」 50円割引／個	現行のまま
	○「同一あて先割引」 50円割引／個	現行のまま
	○同時数量割引(タリフ上は金額表示) 10個～19個まで 20%割引 20個～49個まで 22%割引 50個～99個まで 24%割引 100個～ 26%割引 ※持込割引・複数個割引との併用不可	現行のまま
割引運賃 (契約顧客向け)	利用予定個数、実態に応じたサイズ制タリフ	現行のまま

【その他商品】

項 目	現行 JPEX	H22年7月以降 新ゆうパック
ゴルフ・スキー・空港 (往復便)	○120サイズまでは基本運賃と同様 ○120サイズ超は一律120超サイズ運賃 ○空港は基本運賃に620円加算 ○往復割引あり ○ゴルフ場・スキー場、空港サービスカウンター、ホテル、旅館等との往復に限る	現行のまま

【付加サービス】

項 目	現 行	H22年7月以降
	JPEX	新ゆうパック
セキュリティサービス (書留)	○損害要償額は50万円まで ○料金は360円 ○現金は取り扱わない ○80サイズまで	○損害要償額は50万円まで ○料金は360円 ○現金は取り扱わない ○サイズ制限なし(170サイズまで)
コレクトサービス (代金引換)	○集金払／立替払あり ○引換金額別料金 ～ 3万円 315円 ～10万円 525円 ～20万円 840円 ～30万円 945円 ～50万円 1,365円 ○一部商品券利用可(郵便局では利用不可) ○運賃相殺タイプ(エココレクト)あり	現行のまま (ほか、郵便会社由来の都度代引、まとめ送金を実施。)
(引換金額)	○30万円まで(一般の場合) ○50万円まで(セキュリティ扱いとした場合)	
クール (チルド・冷凍)	○リードタイムは普通扱いと同じ ○サイズ制料金 ～80サイズ 210円 ～100サイズ 310円 ～120サイズ 610円 (契約顧客向け料金設定あり)	現行のまま
コンビニ当日便 (ONEDAY(当日配達) ／OVERNIGHT(夜間集荷))	○実施していない。	○ONEDAYサービス(無料) ・朝4時までに東京都内集荷 ・関東+αに当日配達 ○OVERNIGHTサービス(無料) ・21時までに東京都内集荷 ・関東+αに翌日午前配達
本人限定受取	○実施していない。	○本人確認後、荷受人本人に配達又は窓口交付 ○本人限定受取料は100円 ○書留とすることが条件 ○配達拠点到着後、荷受人に郵送連絡
匿名配送サービス (あて名変換サービス)	○ヤフーオークションを対象 ○追加料金なし ○配達拠点であて名を貼替 ○通常送達日数 ○郵便番号ごとに「4区分or2区分」として集荷時間帯を設定	○対象に楽天を追加 ○到着ターミナルでのあて名貼替に変更 (通常送達日数+1日)
着払	○無料で実施	現行のまま
返転送	○約款では荷送人が費用負担 ○運用上は原則無料	現行のまま

【利用条件(引受・配達・輸送等)】

項 目	現行 JPEX	H22年7月以降 新ゆうパック
送り状	JPEX送り状(汎用) ☐ 元払C ☐ 元払B(法人用) ☐ 元払A(店舗用) ☐ 複数口 ☐ 着払 ☐ ゴルフ・スキー・空港用 ☐ コレクト用 ☐ e-発行 ☐ 顧客オリジナル送り状	☐ 郵便事業会社名義に変更 (ただし、元払C、複数口、着払及びゴルフ・スキーはJPデザインに統一)
引受制限荷物	☐ 信書 ☐ 爆発性、発火性その他の危険性のあるもの ☐ 毒薬、劇薬、毒物及び劇物 ☐ 生きた病原菌及び生きた病原体を含有し、又は生きた病原体が付着していると認められる物 ☐ 法令に基づき移動又は頒布を禁止された物 ☐ 人に危害を与えるおそれのある動物 ☐ 個人情報を含むもの ☐ 現金 ☐ 美術品、骨董品など ☐ 生き物 ☐ 再生不能又は再発行困難なもの ※内容品は30万円まで	☐ 信書 ☐ 爆発性、発火性その他の危険性のあるもの ☐ 毒薬、劇薬、毒物及び劇物 ☐ 生きた病原菌及び生きた病原体を含有し、又は生きた病原体が付着していると認められる物 ☐ 法令に基づき移動又は頒布を禁止された物 ☐ 人に危害を与えるおそれのある動物 ☐ 個人情報を含むもの ☐ 現金 ※内容品は30万円まで
引受窓口	【掛売り顧客】 ☐ JPEX営業所 ☐ 郵便会社支店(一部地域) 【現収一見顧客】 ☐ JPEX営業所 ☐ 郵便会社支店(一部地域) ☐ 取扱店	【掛売り顧客】 ☐ 郵便会社支店 【現収一見顧客】 ☐ 郵便会社支店 ☐ 郵便局(簡易局を含む) ☐ 取扱店(JPEX由来+郵便由来) ※着払荷物の引受窓口も同様ですが、取扱店にあつては、汎用着払送り状(新デザインのもの)による利用に限ります。
拠点受取 (コンビニ、郵便局等)	☐ コンビニ受取	☐ コンビニ受取 ☐ 郵便局留置(現金授受を伴わないものに限る)
郵便私書箱への配達	☐ 実施していない	☐ 実施
リードタイム	従来のペリカン便の送達速度	一部地域において変更があります。
集荷・再配達の受付	☐ 集荷 支店、コールセンター及びインターネットで受付 ☐ 再配達 支店、インターネット及び自動応答受付で受付	☐ 集荷 支店、コールセンター及びインターネットで受付 ☐ 再配達 支店、インターネット及び自動応答受付で受付
WEB集荷時間帯指定サービス (インターネット集荷受付)	☐ WEB集荷時間帯指定サービス(4区分) ～13時(7時締切) 13時～15時(12時締切) 15時～17時(14時締切) 17時～19時(16時締切) (郵便会社集配地域は上記4区分又は次の2区分) ～13時(7時締切) 13時～20時(12時締切)	現行のまま
配達時間帯指定 サービス	☐ お届け指定サービス 6区分 8時～12時 12時～14時 14時～16時 16時～18時 18時～20時 20時～21時	現行のまま

項 目	現行	H22年7月以降
	JPEX	新ゆうパック
不在転送	○実施(無料)	現行のまま
転居届による転送	○実施(無料)	現行のまま
配達予定通知メール	○e-発行利用者・大口顧客向けに実施。	現行のまま
配達完了通知メール	○インターネットからの申込により配達完了をメールで通知	現行のまま
お届け済み通知はがき	○実施していない	実施(はがきは送り状に綴じ込み)
返還	○差出人の指示により返還	現行のまま
損害要償限度額	○30万円まで	現行のまま

平成 22 年 3 月 24 日
ゆうパック事業部

JPEX取扱店に対する対応について

1 概要

平成22年7月のJPEX事業承継に向け、JPEXのペリカン便取扱店（以下、「JPEX取扱店」という。）を郵便事業株式会社のゆうパック取扱所に移行する対応を行います。

- (1) J P E X取扱店を訪問し、7月1日以降のゆうパックのサービス内容を説明するとともに、ゆうパックの取扱所についての案内を行います。
- (2) 契約の同意があったJ P E X取扱店には、ゆうパック取扱所契約を新たに行います。
- (3) 先方の意向等により、一般のゆうパック取扱所として契約することが困難な場合は、代替策として他の契約方法(顧客としての契約)を提案するなどにより対応します。

また、複数店を一括して契約しているなど支店において対応できない案件については、本社・支社において対応します。

2 対象となる取扱店

J P E X取扱店すべて (約6万か所強)

3 対応方法

別記のとおり

4 スケジュール

ゆうパック取扱所の契約確認 平成22年4月16日（金）まで

(ゆうパック取扱所となる場合)

販売所マスタへの登録及びゆうパック取扱所管理システムへの登録

平成22年5月31日（月）まで

(顧客契約となる場合) 運賃の決定

平成22年4月23日（金）まで

5 その他

JPEX取扱店から移行したゆうパック取扱所は、郵便切手類の販売及び印紙の売りさばき業務は行いません。

ペリカン便取扱店への対応方法

1 対応するペリカン便取扱店の確認

(1) J P 支店におけるペリカン便業務受託の確認

J P 各支店は、自支店が以下の A～C のいずれに該当するか確認します。

支店区分	取集状況	
A	ペリカン便の取集業務を受託していない ⇔ 全て J P E X が取集	
B	ペリカン便の取集業務を	J P E X が取集業務を行っている取扱店がある
C	受託している	J P E X が取集業務を行っている取扱店がない

(2) 解除通知 ※郵ゆ事 172 (H22. 3. 16) により指示済

ペリカン便取扱店の解除通知は、以下により平成 22 年 3 月 31 日までに行います。

支店区分	取集状況	解除対応の実施 (※本社対応分は除く)
A	J P E X が取集業務を行って	J P E X でリストを作成し、J P E X が解除対応
B	いる取扱店	※ J P E X 本社から指示済み
	各支店が取集業務を行って	各支店でリストを作成し、各支店が解除対応
C	る取扱店	

(3) 契約対応

ペリカン便取扱店のゆうパック取扱所契約対応は、以下により行います。

支店区分	取集状況	契約対応	取扱店リスト
A	J P E X が取集業務を行って	すべて J P 各支店が 契約対応 (※本社対応分は除く)	J P E X が作成したリスト
B	る取扱店		【リスト 1】
	各支店が取集業務を行っている		各支店が作成したリスト
C	取扱店		【リスト 2】

(4) 取扱店リストによる進捗管理

各支店でゆうパック取扱所契約の進捗管理を行うため、別紙 1 にしたがってリストを準備します。

ア J P E X が取集業務を行っている取扱店 (【リスト 1】(JPEX が作成))

平成 22 年 3 月 25 日(木)までにポータルサイトへ掲載します。

イ 各支店が取集業務を行っている取扱店 (【リスト 2】(各支店が作成))

「ペリカン便取扱店対応に関する指示」（郵ゆ事 172(H22.3.16)）により、各支店で作成した取扱店リストを使用します。

2 ペリカン便取扱所契約についての留意点

(1) ペリカン便取扱所の契約内容

ペリカン便取扱店契約は、ゆうパック取扱所の契約とは次のとおりいくつか相違点がありますので、対応に当たっては留意してください。

【ゆうパック取扱所とペリカン便取扱店との主な相違点】

項 目	ゆうパック取扱所	ペリカン便取扱店
取扱手数料	130円一律	取扱店により異なる
手数料の支払い	指定口座に月次払い	口座振込み、都度払い（元払、着払現金、別納）の選択可
切手ちょう付の取扱い	○	×
取扱契約書への印紙貼付	あり（4,000円の負担）	なし
荷物の引受運賃	基本運賃	JPEXが指定する運賃表
契約の形態	原則単店舗契約	一部複数店舗契約あり
包装資材	販売品として取扱い	包装資材は仕入値で提供（無償提供している場合もあり）

(2) その他留意事項

ペリカン便取扱店がゆうパック取扱所に移行する場合は、郵便切手類の販売及び印紙の売りさばきの事務は委託を行いません（ただし、包装用品の販売は行います）。

3 契約（訪問）対応

(1) 解除通知の確認

項番1の(4)によりリスト化したペリカン便取扱店に対し、解除通知が終了しているか確認します。

なお、JPEXが取集業務を行っている取扱店については、JPEXから解除通知を行っていますので、別紙2「JPEX問い合わせ一覧表」に基づき、訪問前にJPEXに連絡して通知済かどうか確認してください。

(2) ペリカン便取扱訪問準備

取扱店リストに基づき、ペリカン便取扱店へ訪問します。

なお、3月中にペリカン便取扱店の契約解除通知を行った時点で、ゆうパック取扱

所の契約を行わない旨明確に意思表示のあった取扱店は訪問の対象から除きます。

(3) 訪問時の対応

ア ゆうパック取扱所の説明

郵便専用イントラネットに掲載している次の書面を手渡し、ゆうパック取扱所の概要及びゆうパック取扱所契約を締結させていただきたい旨を説明します。

(ア) あいさつ文

(イ) ゆうパック取扱所のご案内

(ウ) ゆうパックの引受事務等の委託に関する契約書

注：(ウ)ゆうパックの引受事務等の委託に関する契約書は、訪問時に契約の合意があった場合、必要に応じてお渡しください。

イ ペリカン便取扱店との調整

ペリカン便取扱店の意向を確認し、以下のとおり対応します。

(ア) ゆうパック取扱所契約の同意を得た場合は、別途契約の手続きを行う旨をお約束します。

(イ) ご同意いただけなかった場合は、再検討を行うための必要な情報（別紙の各項目（項目番号4を除く）について次のとおりペリカン便取扱店からヒアリングし、後日再訪問します。

※ペリカン便取扱店からのヒアリング内容

○取扱手数料

- ・現在の1個当たり手数料額。サイズによる違いがある場合はサイズごとの手数料額。
- ・取扱量に応じて1個当たりの手数料額が変わる場合はその状況。
- ・季節により適用する手数料額があるか 等

現在の手数料の状況を網羅的にヒアリングする。

○複数店舗

本部一括支払いがあるかどうか。

○店舗荷物発送

- ①取扱店としての荷物のほか、自ら顧客としての荷物の発送があるか。
- ②顧客としての荷物の発送がある場合、顧客としての運賃はいくらか（JPEXから提示された運賃表がある場合、写しをいただく。）
- ③取扱店としての荷物の月間取扱数、顧客としての荷物の月間取扱個数
- ④取扱店としての荷物と顧客としての荷物を合わせて取り扱っているか（取集時に合わせて渡しているか）
- ⑤その場合、顧客としての適用運賃と取扱店としての取扱手数料はどのように整理さ

れて精算されているのか。

○包装資材無償提供、値引き販売があるか。

○取扱店が運送受託会社でないか。

○引受人員を派遣しているか。

4 再訪問対応

(1) 支店における再検討

項番 3 (3) イによりペリカン便取扱店からヒアリングした結果により対応方針を検討し、支店長の了解を得ます。

(2) 支社又は本社への検討依頼

(1)により、支店では判断困難とする場合には、様式 2「ペリカン便取扱店対応相談シート」を作成し、別添 2「報告先及び連絡先一覧」の受持支社へ報告します。

支社又は本社において対応方針等を調整し、支店あてその内容を回答します。

(3) 再訪問

(1)または(2)により対応方針が決定次第再訪問し、説明を行います。

(4) ペリカン便取扱店から、再度了承をいただけない場合

項番 4 及び再訪問を複数回行う場合があります。

平成22年 月

J P エクスプレス取扱店様

郵便事業株式会社

〇〇支店

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は格別なるご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、既に報道等でご存じのことと存じますが、J P エクスプレス株式会社の宅配便（ペリカン便）を郵便事業株式会社に承継することについて、総務省に対する認可申請を行い、本年2月26日に認可を得ることができました。

度重なる方針変更により、ご心配をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

これにより、本年7月に、J P エクスプレス株式会社の宅配便事業を郵便事業株式会社に承継するよう、準備を進めて参ります。また統合後は、郵便事業株式会社の「ゆうパック」ブランドでサービスを提供させていただきます。つきましては、貴殿におかれましてゆうパックの取扱店として引続き荷物のお取扱いをお願いしたくご案内申しあげます。

弊社の荷物のお取扱いにつきましては以下のとおりですので、ぜひともご検討いただき、ご契約いただきますようお願い申し上げます。

敬具

1 引受けることができる運賃

基本運賃（持込割引、同一あて先割引、往復割引、複数口割引を含む。）

＊ 数量割引は対象となりません。

2 引受けの対象となるゆうパック

特殊取扱としない元払、着払い（ゴルフ等往復を含む。）

3 取扱手数料

1 個お取扱いにつき 1 3 0 円

4 運賃・手数料決済

運賃は集荷時に収納し、取扱手数料は月間分をまとめて翌月ご指定口座への振込み。

5 包装資材

包装資材については、弊社契約支店又は契約時指定の郵便局において、包装資材を事前に購入していただき、その購入額に対して契約に基づき販売手数料をお支払いいたします。

ペリカン便取扱店対応方法の目安

	種 類	概 要	①支店で 対応	②個別事例を本社へ 報告、本社から運用 方法等を指示	支店での対応
1	取扱手数料	現在のペリカン便取扱店の手数料よりもゆうパック取扱所の手数料の方が安くなる場合	○		ペリカン便取扱店はホテルや農協などが取扱店となっている場合が多く、ゆうパック取扱所の手数料の方がかなり安くなる場合が想定されます。 別紙「ペリカン便取扱店からＪＰ顧客への移行対応」により対応できないか、支店で検討を行います。
2	複数店舗	複数の店舗を保有しており、本部等に一括して取扱手数料が支払われている場合	○		【店舗合計の月間取扱個数が 500 個以上の場合（本社ポータルサイトに掲載済）】 本社から一括契約を提案しますので対応は不要です。 【店舗合計の月間取扱個数が 500 個以下の場合】 単店舗契約を提案します。
3	店舗荷物発送	取扱店にお客さまが持ち込んだ荷物（取扱店荷物）と、その店舗から出された荷物（店舗荷物）を合わせて取り扱っている場合	○		以下のどちらかの方法を選択していただきます。 ①取扱店荷物は取扱店荷物として取扱い（ゆうパック取扱手数料を支払い）、店舗荷物については一般に差し出される荷物と同様に取り扱います（別々に受け付けます）。 ②取扱店荷物と、その店舗から出される荷物を合わせて、荷物として取扱います。 別紙「ペリカン便取扱店からＪＰ顧客への移行対応」により対応します。
4	荷物の割引運賃と 取扱手数料の二重 支払い	1つの荷物について、引受時の割引運賃の適用と取扱手数料の支払いを二重に行っている場合	○		割引運賃と取扱手数料の二重払いはできない旨、説明します。 顧客として契約する場合は、別紙「ペリカン便取扱店からＪＰ利用顧客への移行対応」により対応します。
5	包装資材無償提供・値引販売	包装資材をペリカン便取扱店に対して無償提供や値引販売を行っている場合		○	ゆうパック取扱所として契約する場合は、無償提供は行いません。 ＪＰ顧客として契約する場合で、該当があれば本社へ報告します。
6	運送受託会社が取扱店である場合	ＪＰエクスプレスの運送受託会社がペリカン便取扱店となっている場合		○	該当があれば本社へ報告します。
7	引受人員の派遣	引受人員を派遣している。		○	ゆうパック取扱所として契約する場合は、引受人員の派遣は行いません。 ＪＰ顧客として契約する場合で、該当があれば本社へ報告します。

ペリカン便取扱店から J P 顧客への移行対応

農協・農園やホテルなど複数の荷送人の荷物を取りまとめて差し出しているペリカン便取扱店で、ゆうパック取扱所手数料での折り合いがつかない場合は、ゆうパック利用顧客としての取扱いが可能かどうか検討します。

ただし、この場合、ゆうパック取扱所としての契約ではなく運送契約を締結することになります。

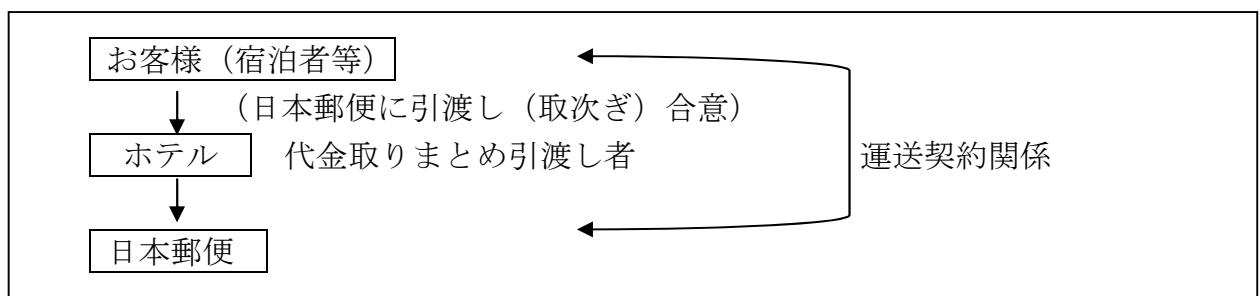
1 即納利用の顧客とする方法

(1) 適用する運賃

特別運賃(2)を適用します。

(2) 注意事項

この方法では、日本郵便へ引渡し後に荷物の破損等が発生した場合、日本郵便がお客様と直接対応します。



2 後納利用の顧客とする方法

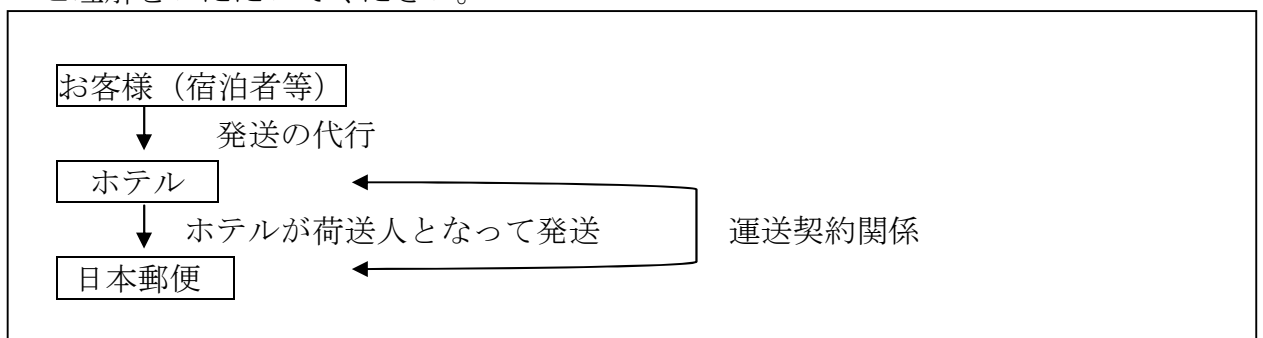
(1) 適用する運賃

サイズ制割引運賃 1～4 のいずれかを適用します。

※この運賃でも同意が得られない場合は、「ペリカン便取扱店対応相談シート」により支社へ報告してください。

(2) 注意事項

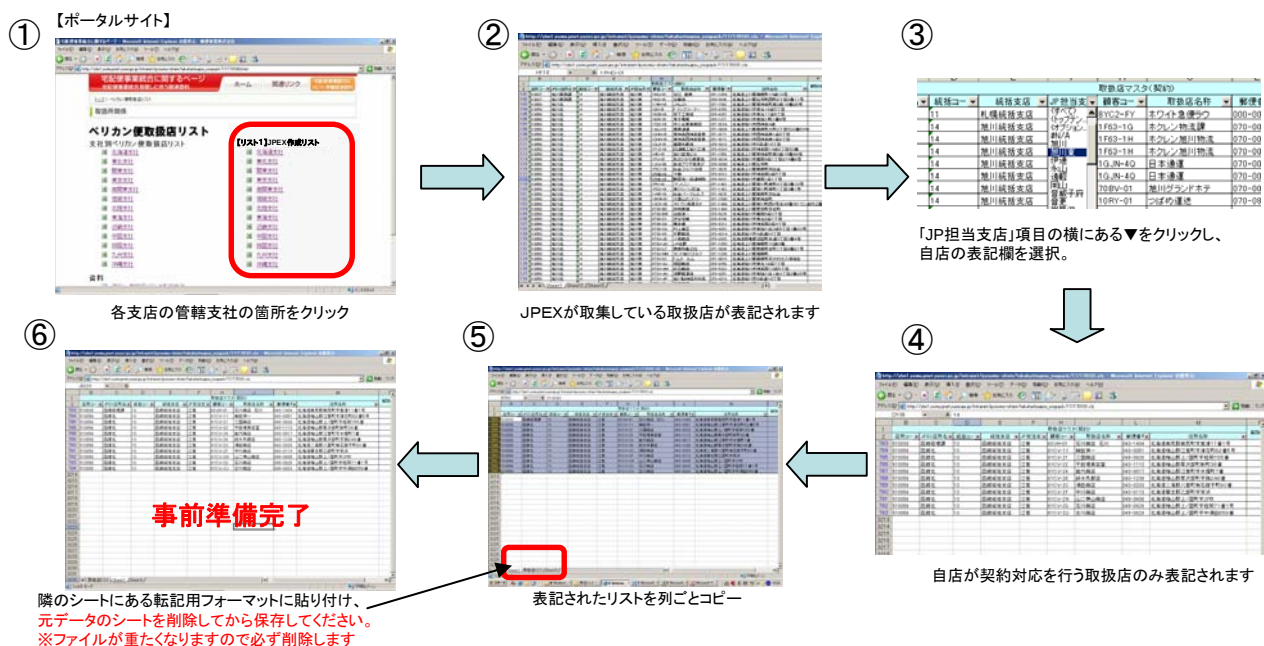
この方法では、日本郵便へ引渡し後に荷物の破損等が発生した場合、日本郵便は運賃納付者（下図の場合はホテルが該当します）と対応することになり、直接お客様との対応はありません。この方式を採用する場合は、取扱店に対してその旨十分ご理解をいただいてください。



取扱店リストの活用方法について(1/2)

● J P E X が収集を行っている取扱店リスト【リスト1】

J P E X が作成した取扱店リスト【リスト1】を、3月25日(木)までにポータルサイトへ掲載します。

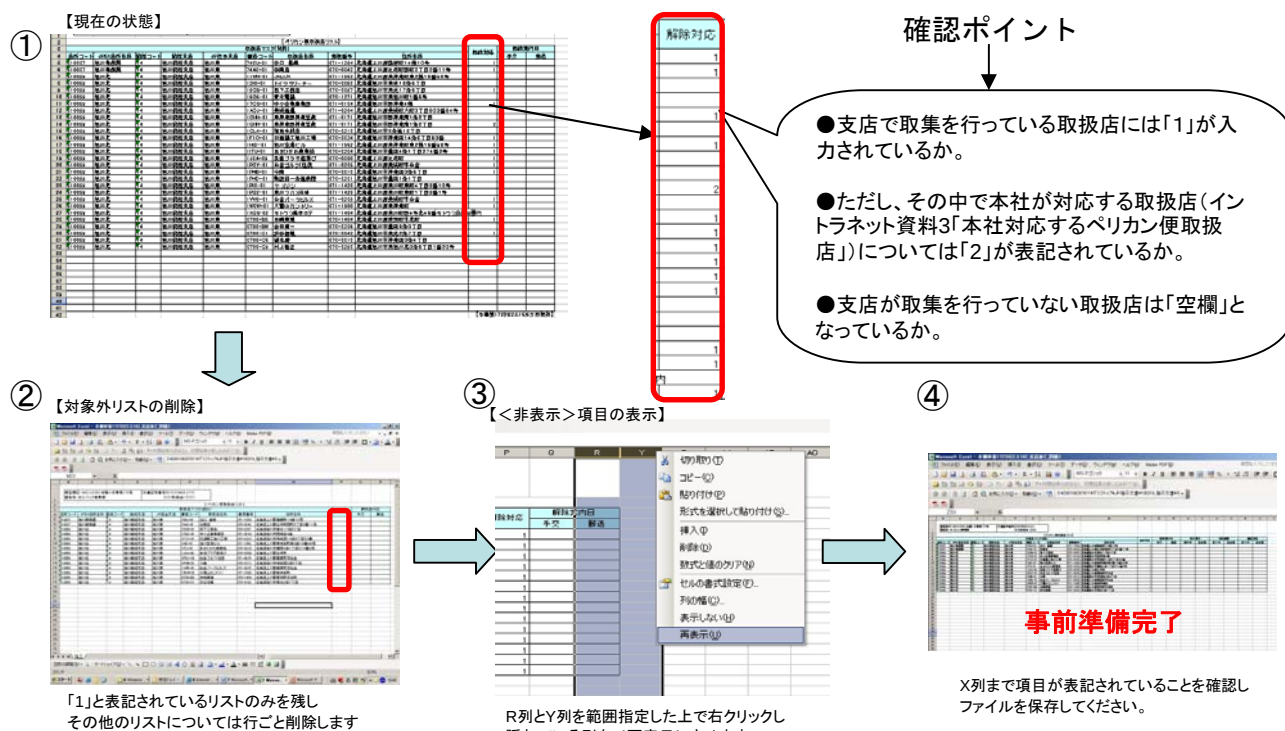


※取扱リストのファイル名は、「支社番号_支店名_取扱店リスト_1」で保存します

【例】 01_札幌中央_取扱店リスト_1

● J P が収集を受託している取扱店リスト【リスト2】

郵ゆ事172(H22.3.16)により各支店で作成している取扱店リストにおいて、下記①のとおり対応する取扱店が明確になっているか確認の上、以下の作業を行ってください。



※取扱リストのファイル名は、「支社番号_支店名_取扱店リスト_2」で保存します

【例】 01_札幌中央_取扱店リスト_2

支社番号： 北海道01、東北02、関東03、東京04、南関東05、信越06、北陸07、東海08、近畿09、中国10、四国11、九州12、沖縄13

取扱店リストの活用方法について (2/2)

別紙1

取扱店リストの入力方法※【リスト1】【リスト2】共通

今後の契約対応における進捗管理は、取扱店リスト(赤枠内)により行います。

【事前準備後の状態】

Microsoft Excel - 03_函館統括_取扱店対応

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) 挿入(I) 書式(O) ツール(T) データ(D) ウィンドウ(W) ヘルプ(H) Adobe PDF(B) 質問を入力してください

MS Pゴシック 11 B I U

お気に入り(S) 移動(G) D:\200106287611\デスクトップ\約款\リスト\03_函館統括_取扱店対

	G	H	J	L	M	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
			取扱店マスタ(契約)			解除対応	解除案内		移行案内		契約締結		顧客対応		
			顧客コード	取扱店名称	郵便番号	住所名称	手交	郵送	案内日	担当者	完了日	担当者	完了日	担当者	
1															
2				アクアガーデンホ	040-0064	北海道函館市大手町19番13号									
3				キングストア谷地	040-0046	北海道函館市谷地陸町35番1号									
4				サンドラック	041-0841	北海道函館市日吉町1丁目9番24号									
5				デーオー今金持込	049-4327	北海道瀬棚郡今金町字神丘545番23号									
6				デーオー今金持込	049-4327	北海道瀬棚郡今金町字神丘545番23号									
7				デーオー今金持込	049-4327	北海道瀬棚郡今金町字神丘545番23号									
8				ホチルまるやす	040-0034	北海道函館市大森町17番19号									
9				ホテル函館山	040-0064	北海道函館市元町19番7号									
10				マルニ富岡	041-0811	北海道函館市富岡町1丁目43番1号									
11				ヤマキ小林	041-1111	北海道函館市七坂町本町3丁目17番6号									
12				茂辺地 阿部商店	049-0281	北海道北斗市茂辺地1丁目3番24号									
13				安川新聞販売所	041-0851	北海道函館市本通2丁目51番5号									
14				伊原クレーン	040-0074	北海道函館市松川町44番9号									
15				一乃松	042-0932	北海道函館市湯川町1丁目3番17号									
16				花のいまい	041-0811	北海道函館市富岡町3丁目25番13号									
17				本町 さわぐち	040-0011	北海道函館市本町1番36号									
18				上坂金物店	040-0061	北海道函館市海岸町14番9号									
19				土村商店	040-0035	北海道函館市松風町14番1号									
20				内村米穀店	041-0813	北海道函館市亀田本町9番20号									
21				岩上商店	041-0604	北海道函館市元町113番									
22				よしずみ新館	040-0074	北海道函館市松川町6番12号									
23				久保田米穀店	042-0942	北海道函館市柏木町25番17号									
24				協栄商会	041-0851	北海道函館市本通2丁目6番16号									
25				加藤米穀店	040-0025	北海道函館市堀川町22番22号									
26				高松興産	042-0952	北海道函館市高松町508番4号									
27				高瀬環境緑化	041-0804	北海道函館市赤川町189番									
28				黒沼商店	041-0853	北海道函館市中道1丁目2番18号									
29															

【リスト2】は
郵便事172 (H22.3.16)
の指示に基づき入力
※【リスト1】は
入力不要

一入力方法一

■移行案内(S列・T列)⇒ゆうパック取扱所の移行案内(訪問)状況を管理します。

- 案内(訪問)日(S列)
- 案内(訪問)を行った場合は、案内を行った日を表記してください。例)4月2日
 - まだ案内(訪問)を行っていない場合は「1」と表記してください。
 - 案内(訪問)の前に、訪問を断られた場合は「2」と表記してください。
 - 案内(訪問)先の所在地が不明などのため、対応できない場合は「3」と表記してください。
 - JPEXの担当から案内不要と言われた場合は「4」と表記してください。
 - 上記以外の場合は「5」と表記してください。
- 担当者(T列)
- 案内(訪問)支店の担当者名を表記してください。

■契約締結(U列・V列)⇒ゆうパック取扱所の契約の交渉・契約状況を管理します。

- 完了日(U列)
- 契約を締結した場合は、契約を締結した日を表記してください。例)4月13日
 - 契約には合意しているが、契約の手続中である場合は「1」と表記してください。
 - 契約交渉中の場合は、「2」と表記してください。
 - 契約を拒否された場合は、「3」と表記してください。
 - 上記以外の場合は「4」と表記してください。
 - 移行案内ができていない場合は空欄としてください。
- 担当者(V列)
- 契約交渉・契約の締結作業の支店担当者名を表記してください。

■顧客対応(W列・X列)⇒一般顧客としての契約の交渉・締結状況を管理します。

- 完了日(W列)
- 契約を締結した場合は、契約を締結した日を表記してください。例)4月13日
 - 契約には合意しているが、契約の手続中の場合は「1」と表記してください。
 - 契約交渉中の場合は、「2」と表記してください。
 - 契約を拒否された場合は、「3」と表記してください。
 - 対応を支社等へエスケーションした場合は、「4」と表記してください。
 - 上記以外の場合は「5」と表記してください。
 - 移行案内ができていない場合は空欄としてください。
- 担当者(X列)
- 契約交渉・契約の締結作業の支店担当者名を表記してください。