

# ミャンマーとの郵便分野における協力の成果

平成26年度の取組

総務省 郵政行政部  
郵便課 国際企画室

平成27年5月

# 郵便品質改善の取組

# 郵便改善の取組(総論)

- 平成26年4月にミャンマー通信・情報技術省と総務省との間で「郵便分野における協力に関する覚書」を締結し、郵便に関する技術協力を開始。
- 同年5月より、覚書に基づき日本の郵便専門家を派遣して技術指導を実施。  
⇒約1年間の技術指導により、ミャンマーの一部地域の郵便品質が改善。

- 協力の第一歩として、ヤンゴン、マンダレー、ネーピードーの主要6郵便局を中心に、郵便専門家の派遣・職員の訪日研修を通じて技術指導を実施。

⇒郵便専門家は計7回・延べ259人日にわたり、536名のミャンマー郵便職員に対して接遇、配達、輸送に関して指導。

⇒本年1月にはミャンマー郵便職員6名が来日、実地で研修を受けた。


- そのほか、下記のような取組も実施し、全面的な協力を実現。

①各種マニュアルの作成・配布(1381全局)、窓口カウンター(ヤンゴン中央局)、区分用ケースや消印(6郵便局)を配備。

②改革のマスタープラン(中長期計画)につき、総務省案を提示。

③改善後の品質を調査し、その結果の国民へのPR(メディア対応)を共同で実施。

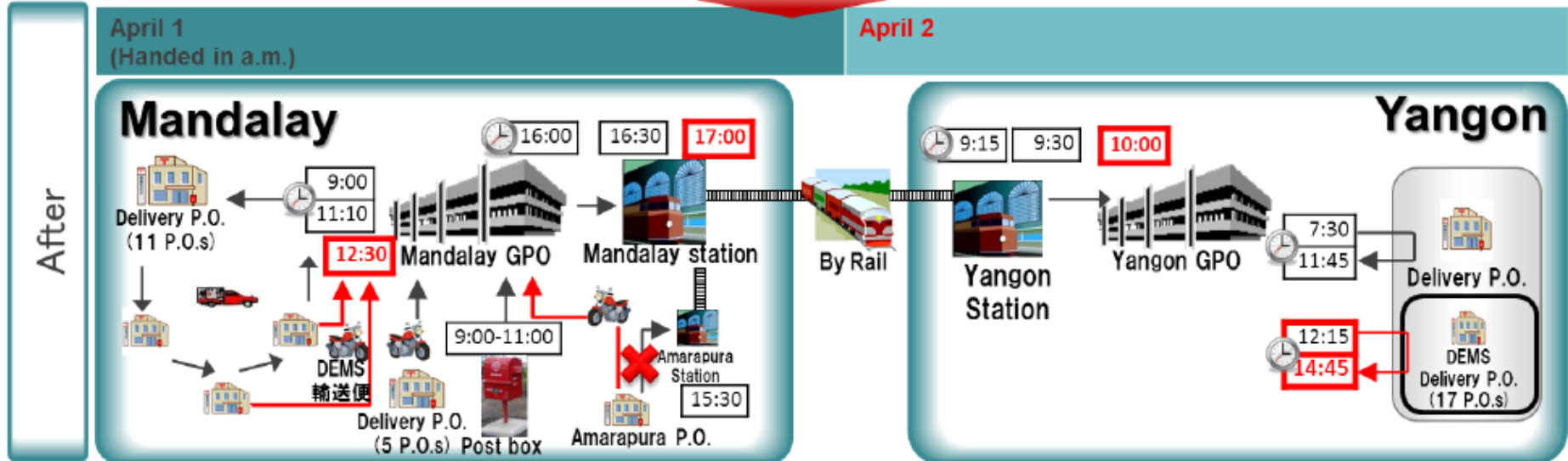
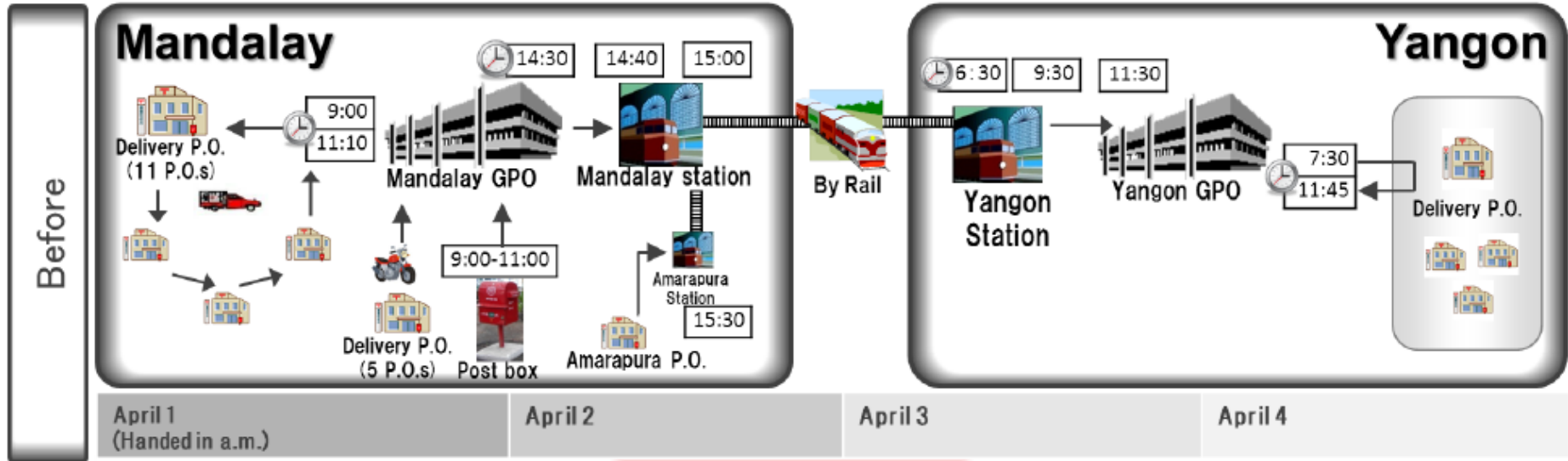
④郵便・郵便局を活用した新規ビジネスの導入支援(ビジネスマッチング)。

平成26年11月には、改装されたヤンゴン中央郵便局に、外国の首脳として初めて安倍総理が訪問し、職員を激励。

# 郵便改善取組の一例（輸送ルート見直し）

輸送ルート見直しの例：

○ 結束の概念を取り入れ、ポストの収集から配達までの全ルートを見直し、最適化



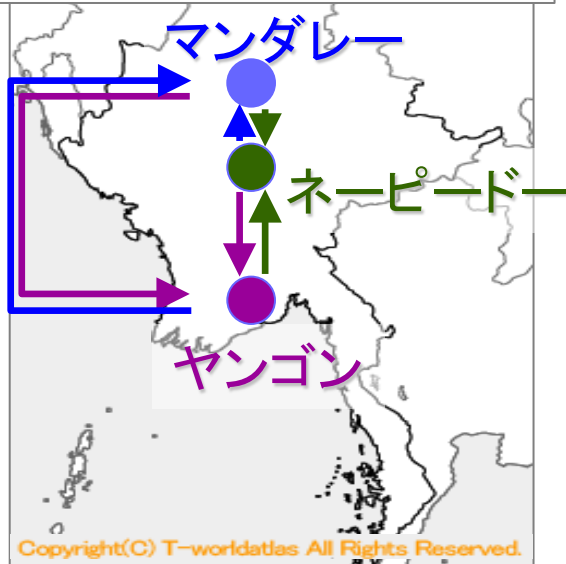
※ボトルネックとなる、鉄道の時間に合わせてポストからの収集や配達のリートや時間を見直した。3

# 送達日数・送達率の改善結果

before

2013年度末  
(2014年3月)

速達書留: 平均 2-3 日

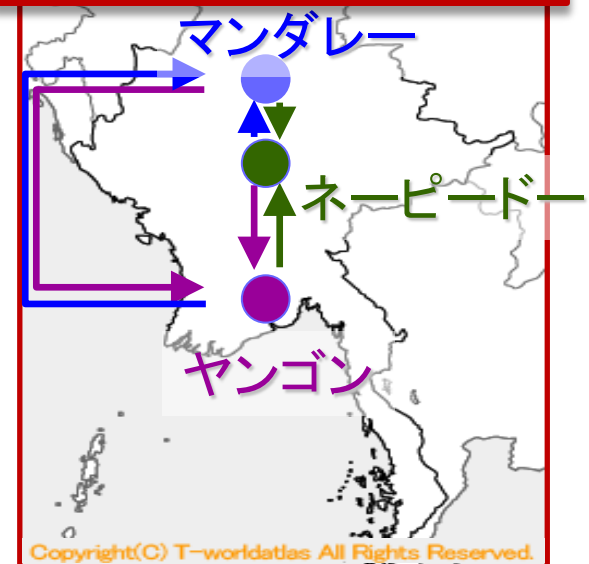


通常郵便は平均4~5日

after

2014年度末  
(2015年2月)

速達書留: 平均 1.1 日



通常郵便は平均1.6日

3 大都市・送達日数

送達率

87.8% ※1

※1 2014年1月の郵便品質調査に基づく

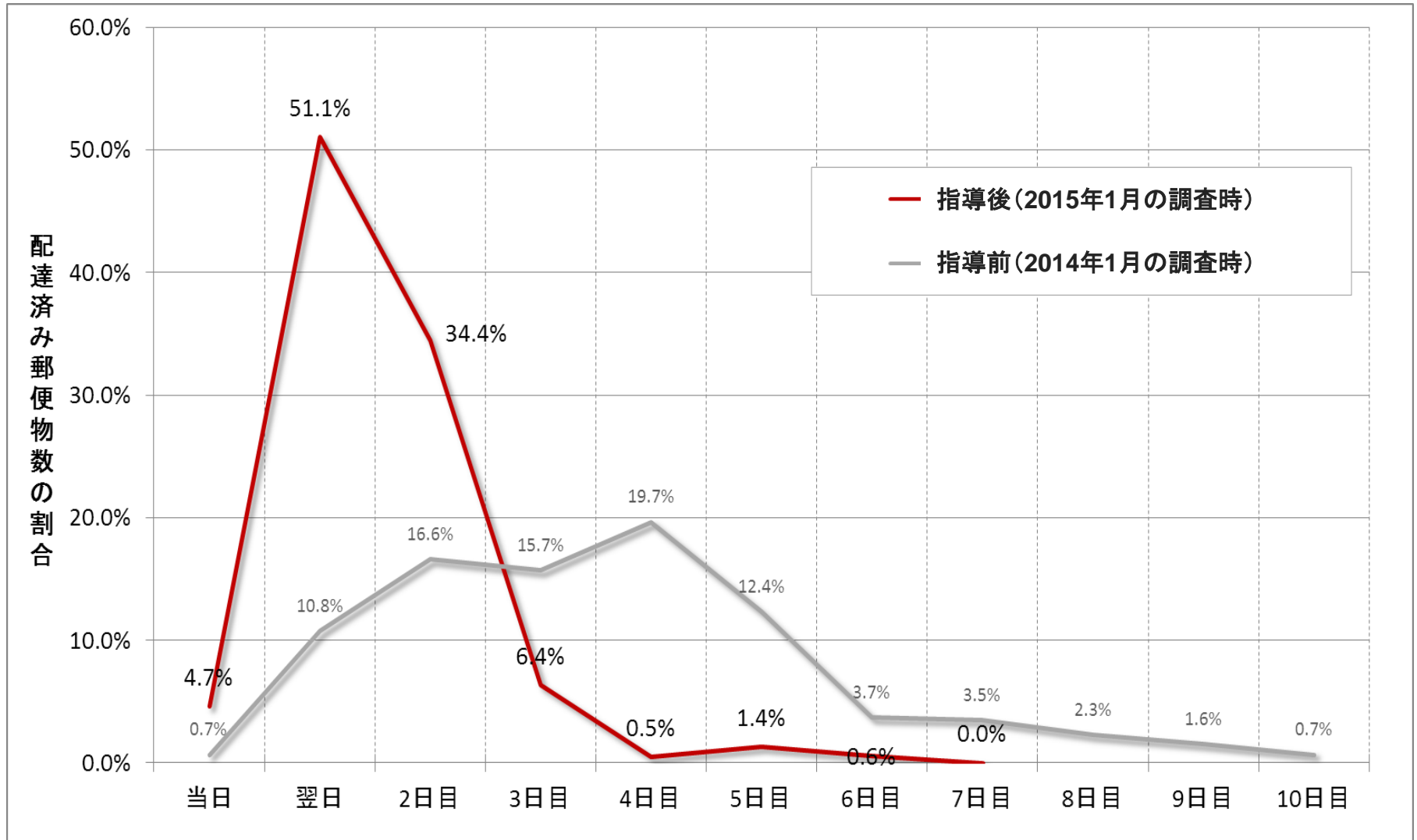
99.3% ※2

速達書留は100% ※2

※2 2015年1月の郵便品質調査に基づく

# 送達日数・送達率の改善結果

## 送達日数別配達済み郵便物の割合(指導前・指導後)



# 技術指導の様子

## 業務指導の様子



郵便の取集忘れを防ぐ“便札”の運用



## 接遇研修の様子



ヤンゴン、マンダレー、ナーピードーの3都市で合計164名の職員に日本郵便の「社員用接遇研修DVD」の視聴、マニュアル、ロールプレイ学習等の接遇研修を実施。

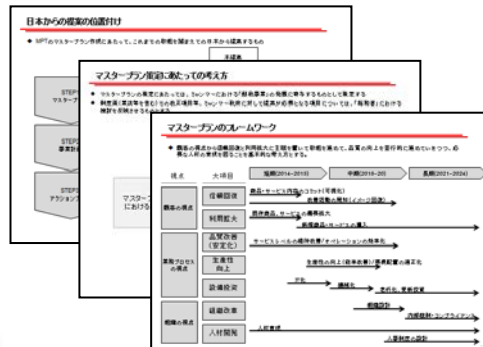
## 来日研修の様子



- ・期間: 2015年1月26日(日)～31日(土)
- ・内容: 郵便局における業務指導(集配・郵便・窓口業務、営業訓練)、民間企業における接遇訓練等
- ・視察先: 本郷トレーニングセンター、深川郵便局、新東京郵便局、鎌倉郵便局 他

## 業務マニュアル作成

- ・郵便物配達作業マニュアル
- ・商品取扱マニュアル
- ・輸送改善関係マニュアル



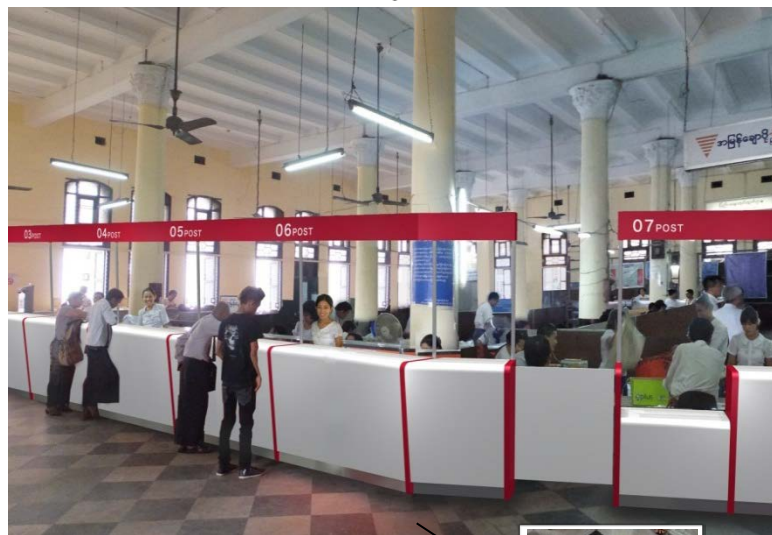
マスタープラン作成

# ヤンゴン中央郵便局のカウンター及びオペレーションの更新

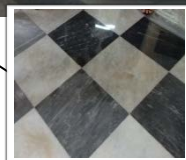
改装前



改装後（イメージ）

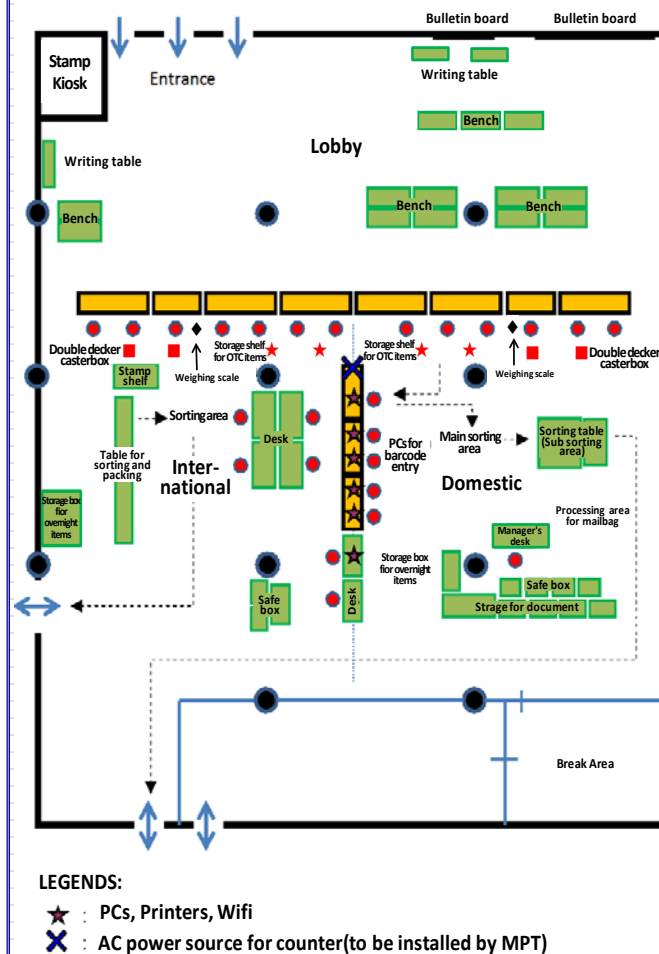


床面を研磨



## 内務オペレーション改善イメージ

### Layout Draft for Yangon GPO(revised)



○これまでは切手購入・郵便差出等の窓口が別だったものをお客様目線からワンストップ化するため、内務オペレーションを見直し。  
 ⇒これに基づき、カウンターを更新。



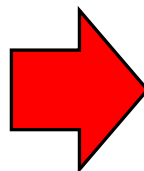
# 日付印とケース類の更新

○日付が潰れて見えなかった日付印を、見やすくして綺麗なものに改善。

※ヤンゴン中央郵便局等をデザインした風景印を導入



before



after



○引受・区分作業用として、台車・ファイバーをヤンゴン、マンダレー、ネーपीドーの各中央郵便局に納入。



①ファイバーと  
キャスター



③窓口引受保管棚



②ファイバーと二段式  
キャスター

# 安倍総理によるヤンゴン中央郵便局視察

安倍総理によるヤンゴン中央郵便局訪問(2014.11.13)

※左:ミャツ・ヘイン情報通信大臣



高市総務大臣あてのハガキを持つ安倍総理とミャツ・ヘイン大臣



日本郵便高橋社長からミャツ・ヘイン大臣へ記念の楯を授与



きれいに生まれ変わった窓口カウンター