

郵便のサービス水準について

2019年1月23日

全国地域婦人団体連絡協議会
会長 岩田 繁子



全国地域婦人団体連絡協議会

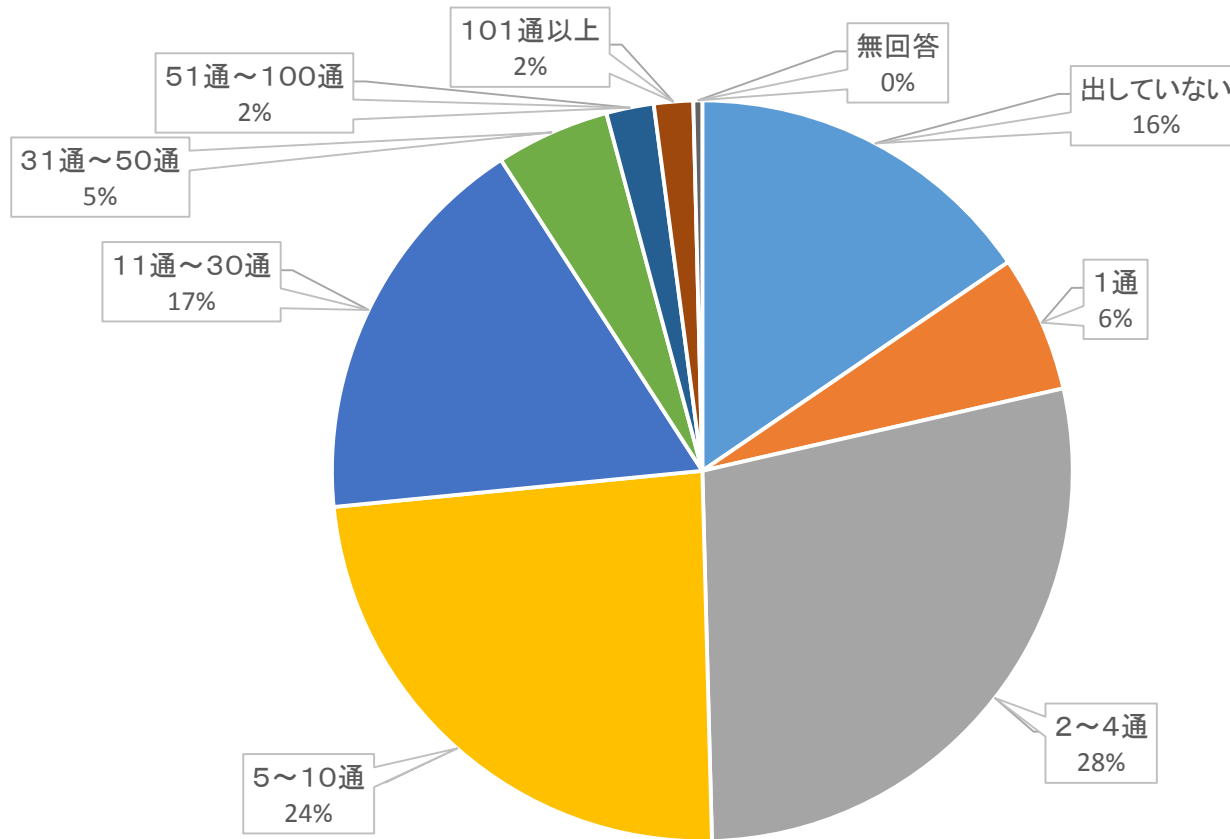


- 1952年設立
- 47都道府県1政令指定都市 48団体が加盟
- 同じ地域に住む女性たちの組織『地域婦人会』が郡市の連絡組織に加盟し、都道府県単位の連絡組織を構成
- 社会教育関係団体として、地域における社会教育の推進に努めてきた組織
- 活動の中で暮らしに関わる様々な課題にも取り組む。環境問題、男女共同参画、子育て支援、地域福祉そして消費者問題など

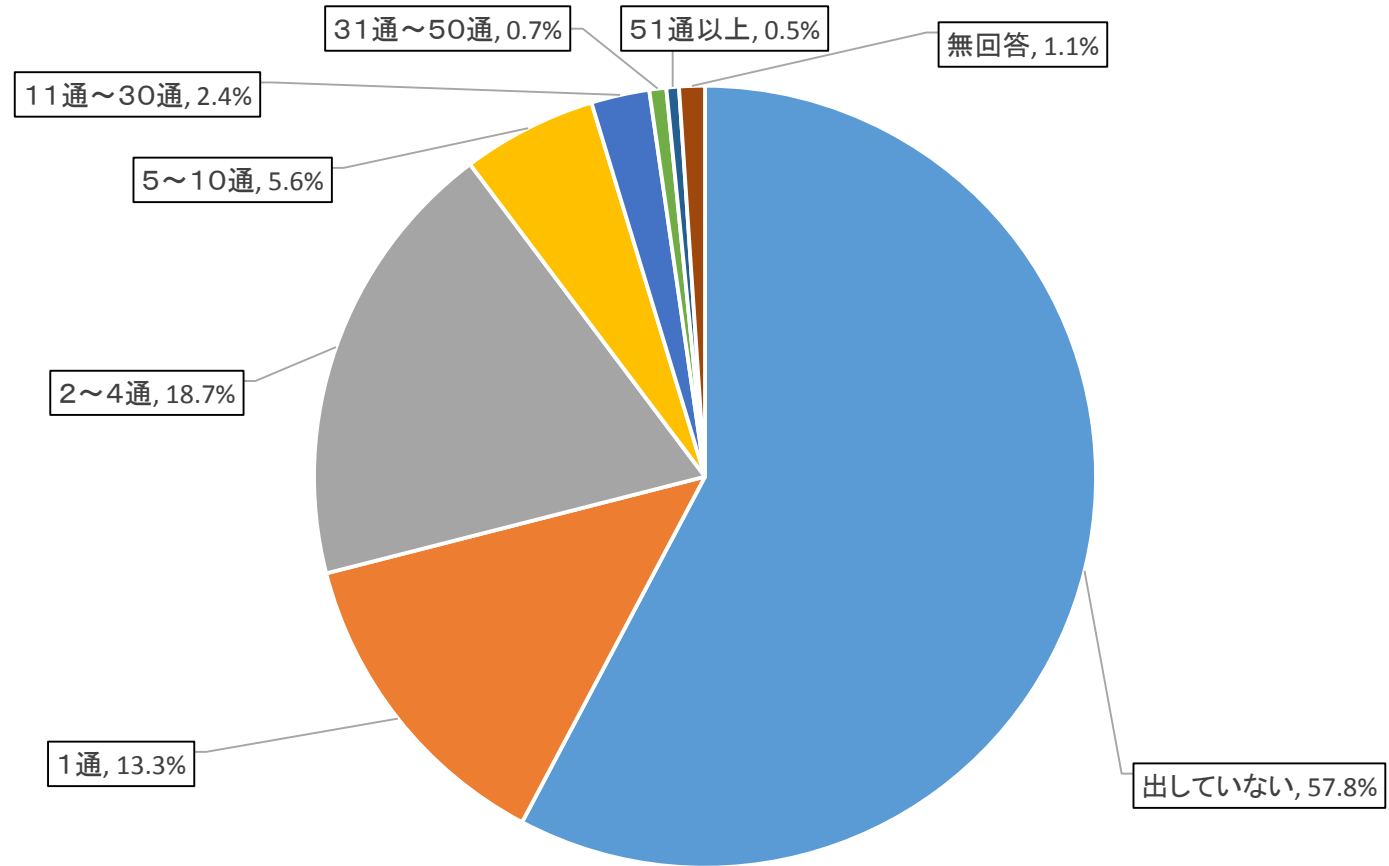
郵便サービスの水準について意見を発表するにあたり全国の会員に意識調査を実施

- 紙面によるアンケート調査
- 調査対象 全国の婦人会会員とその家族等
- 配布枚数 4800枚(各加盟団体 100枚)
- 調査時期 12月1日～25日
- 回収数 3860枚(80.4%)
- 回答年代 10代(0.2%) 20代(1.4%) 30代(2.8%)
40代(6.4%) 50代(12.2%)
60代(31.8%) 70代(34.5%) 80代(8.2%)
不明(2.5%)

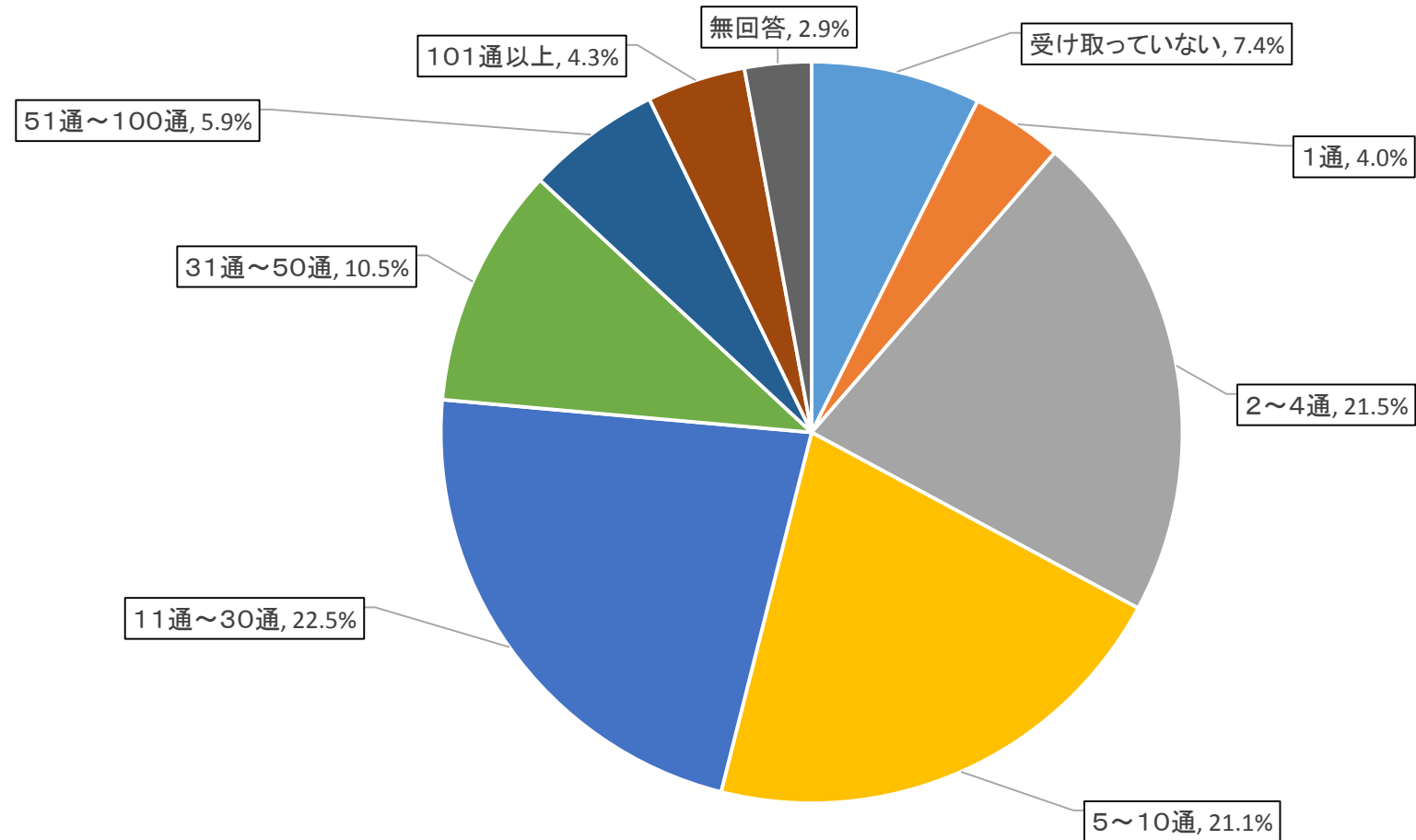
この1年間発送した普通扱い郵便物数



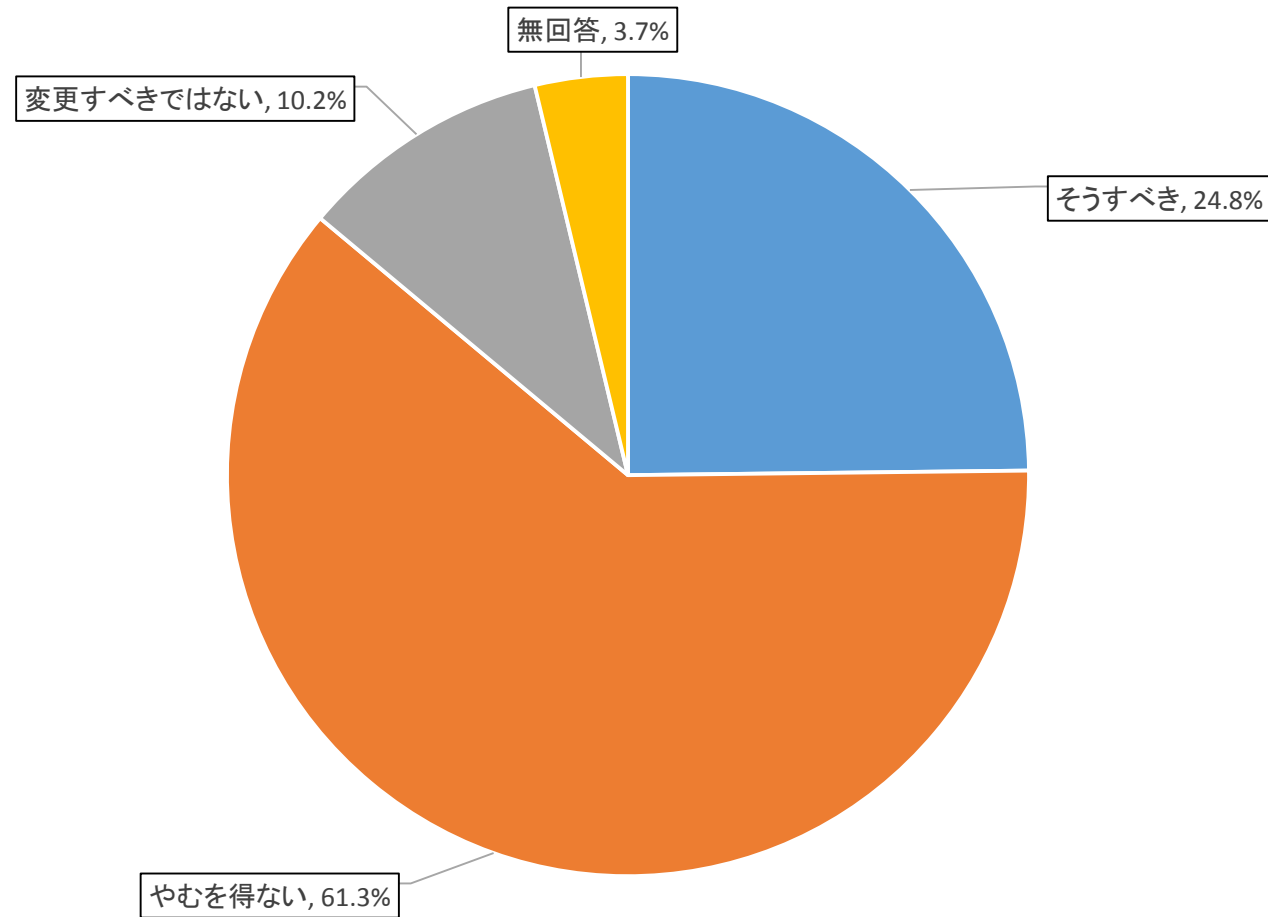
この1年間発送した速達扱い郵便物数



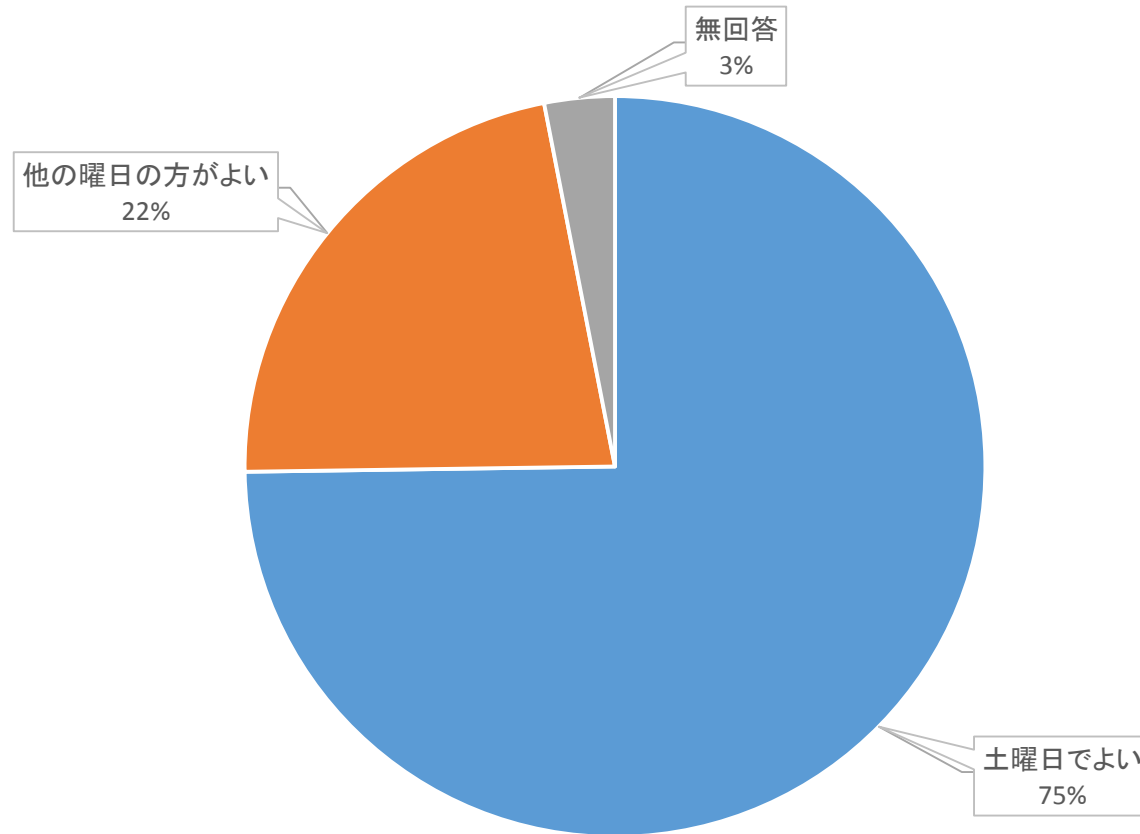
この1年間受け取った郵便物数



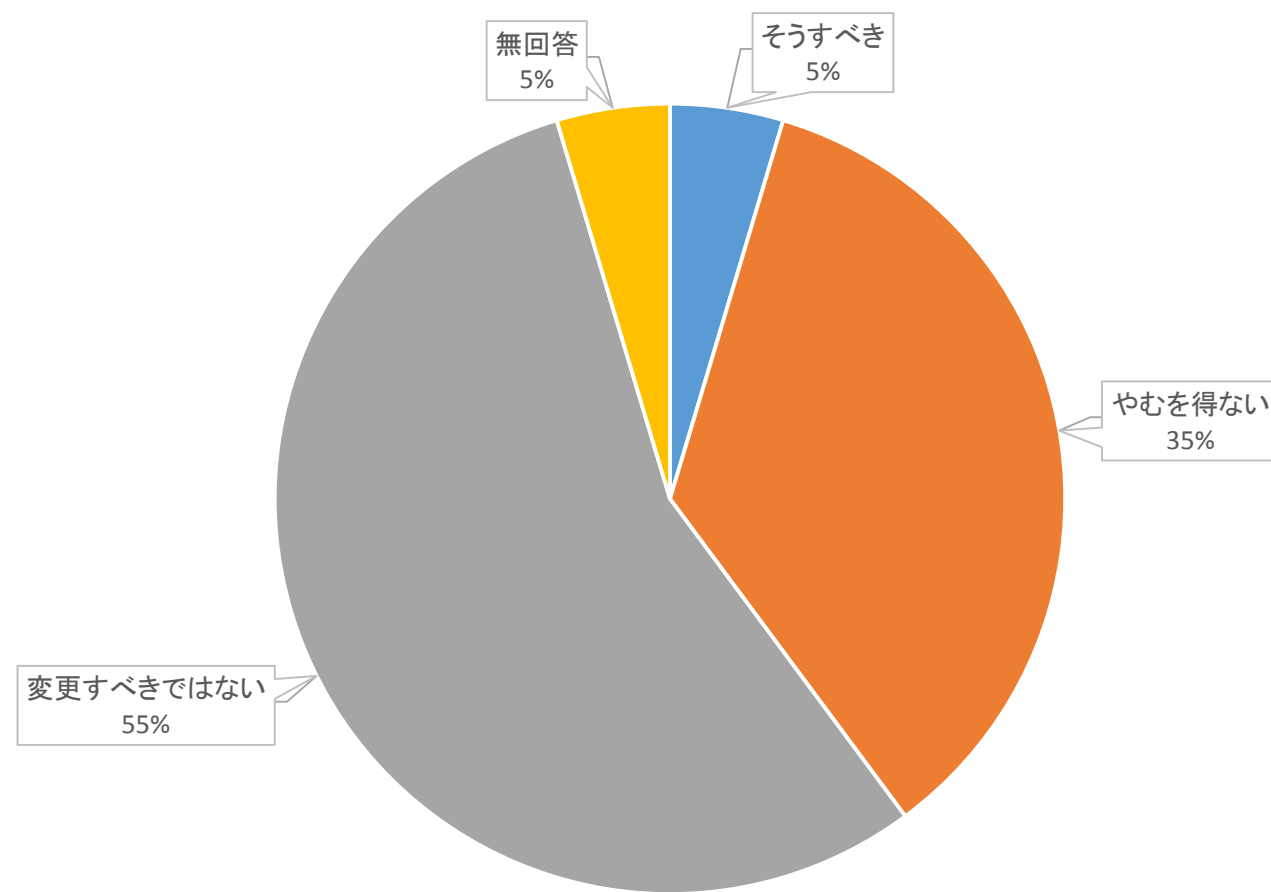
週5日配達への変更をどう思うか。



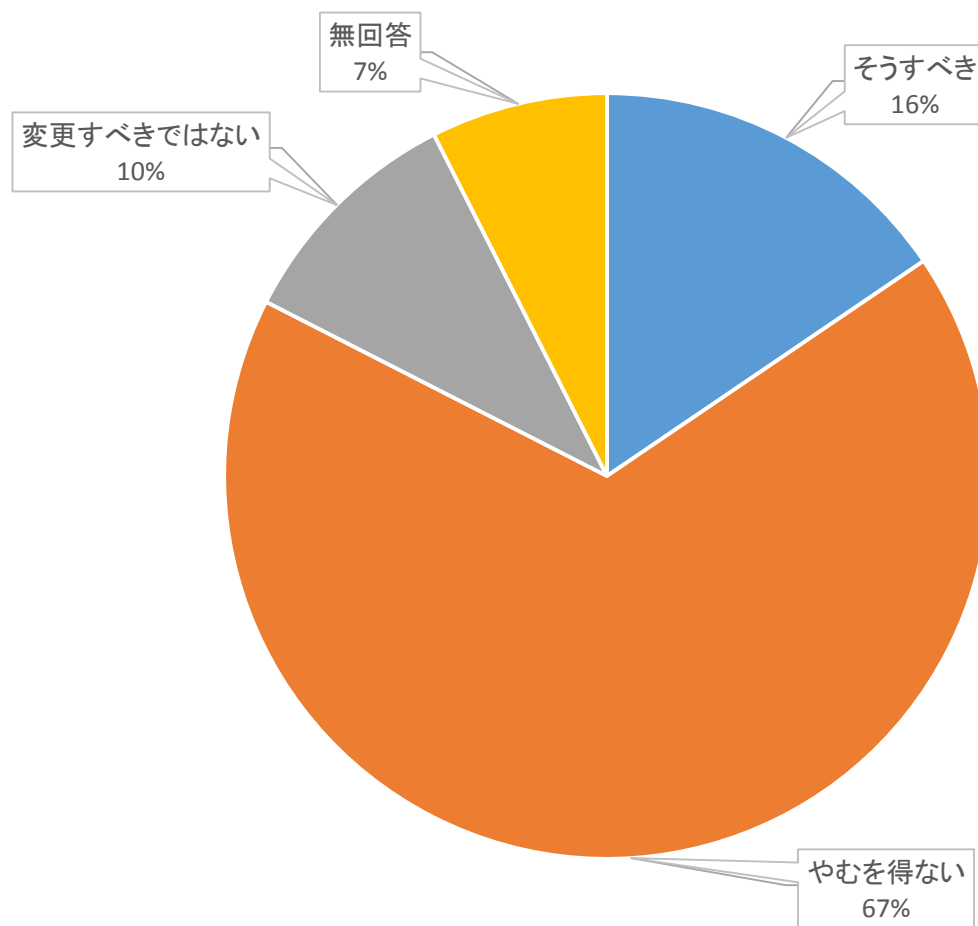
週5日配達の場合、土曜日取り止めでよいか。



翌日配達から翌々日配達への変更について

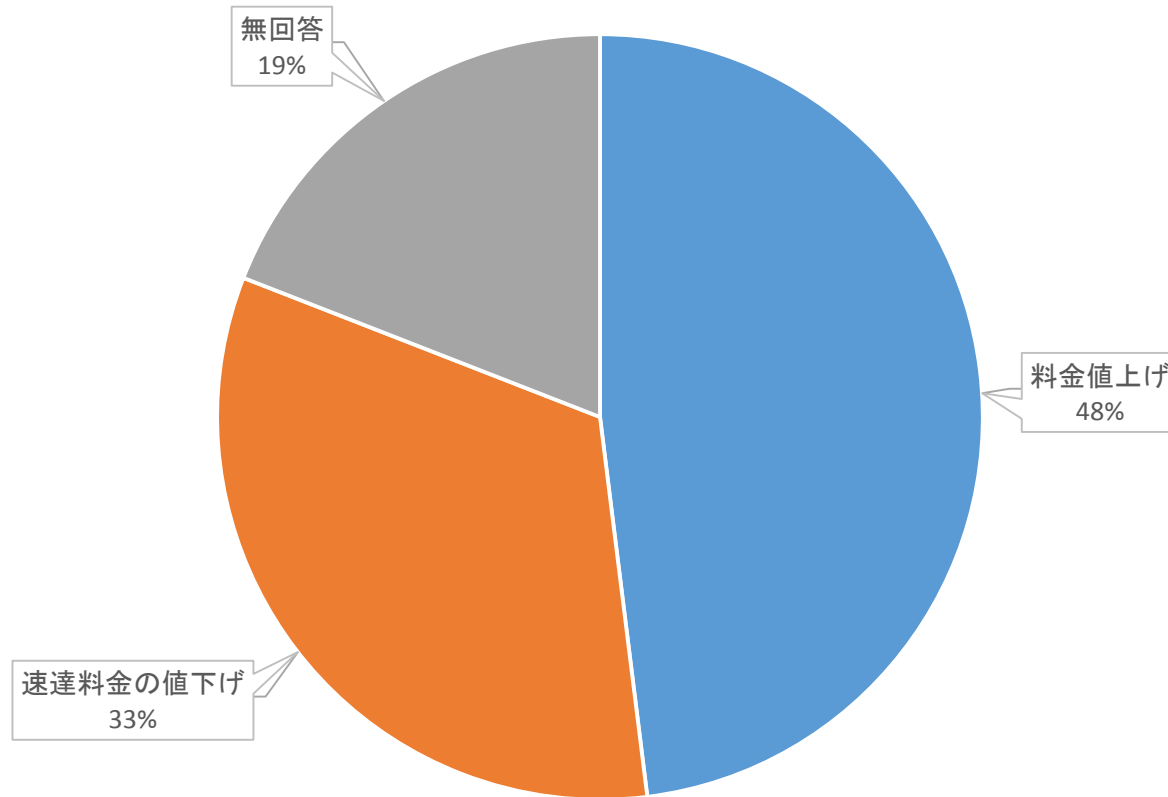


土曜に配達休止+翌々日配達の場合の見込みについて

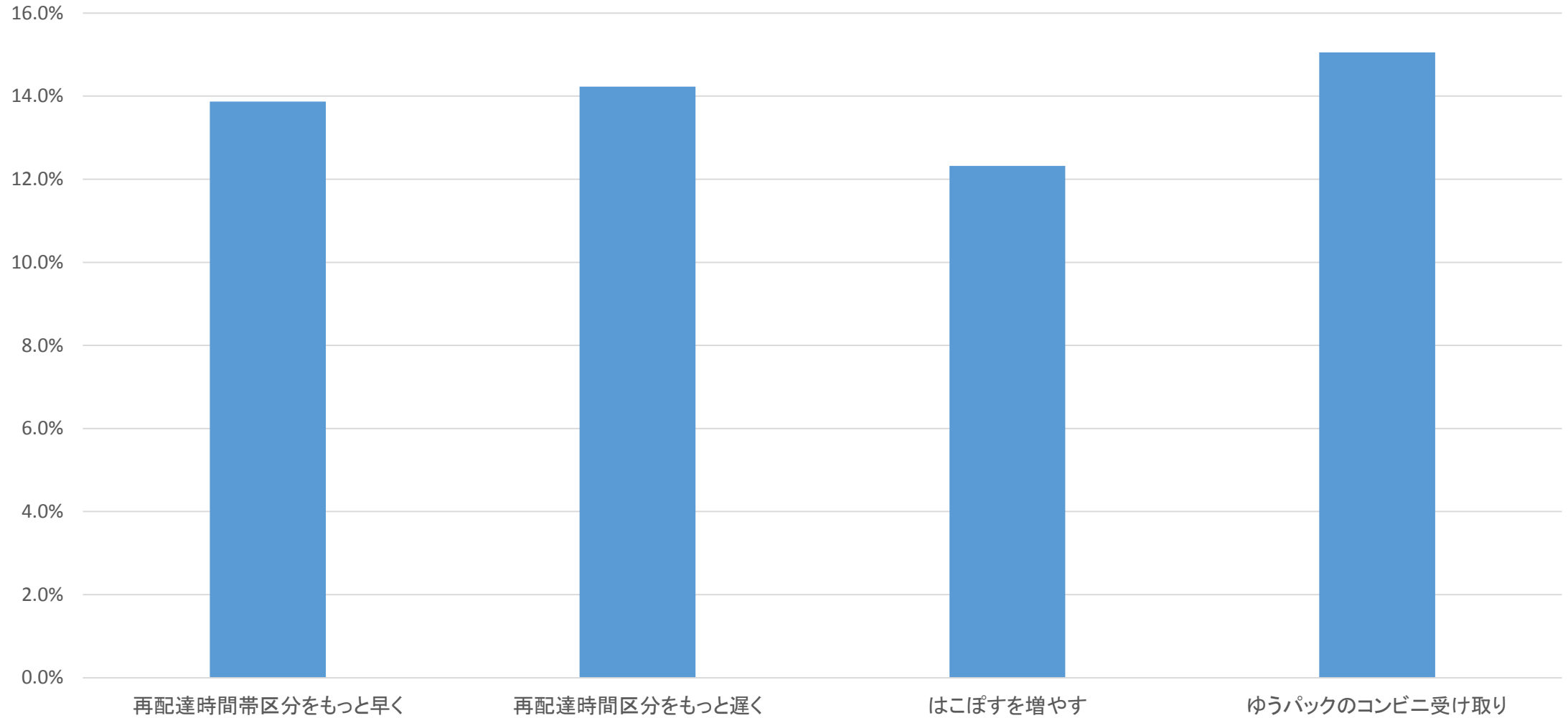


(変更すべきではないとお考えの方へ)

料金値上げで対応或いは速達料金値下げで対応について



郵便サービス等への要望



調査結果から その1

- 週5日配達の見直しについては、“やむを得ない”あるいは“そうすべき”との回答が85%を超えている。
- しかし、これは、「いつも配達ご苦労様」という思いと「もう郵便には頼っていません」という会員の気持ちのそれぞれが反映したものともいえる。
- 送達日数の見直しについては、地域により現状でも翌日配達が実現していないところもあり、厳しい意見が多い。
- しかし、いずれにしても、今回の日本郵便会社からの配達頻度見直し及び送達日数の見直しについては受け入れるというのが会員の思いである。

調査結果から その2

- しかし、今回の調査で郵便サービスに関して自由に意見を記述してもらったところ、多くの意見が寄せられた。
- 日頃から大切に思っている郵便制度だが、日常の利用については様々な思いを抱いている利用者に対し、今後、サービス内容の変更をどう伝えていくかは大きな課題である。
- 国民の理解を得ながら、国民の思いに応えるよう、日本郵便株式会社としての働き方改革に取り組んでいただきたい。

自由記述欄より

1. 感謝の言葉

- ・冬道のバイクでの配達で、両足もブレーキ代わりにして頑張っている姿を見ます。軽自動車に変えられませんか。
- ・スマートフォンの時代ですが、手紙には重みがあります。
- ・いつもありがたく思っています。人手不足の中、無理は言えません。
- ・郵便配達が迅速で正確なことに驚くと共に、配達員の皆様の雨の日も雪の日も届けてくださることをありがたく思っています。働き方改革が言われている中、配達日が週5日になることも致し方ないことと思います。

自由記述欄より

2. 提案

- ・国民への周知を徹底して、「時間の余裕」を持つての差し出しで解決できるのでは。
- ・労働意欲のある高齢者の積極的採用を
- ・様々なサービスが存在することをもっと周知を
- ・速達用の簡易封筒を販売し、差し出しやすく
- ・地域独自の絵葉書の作成など、活性化に利用しては
- ・ATMを土日も稼働させてほしい
- ・民間事業者が信書便に参入しやすいように過疎地域にも配慮した政策を
- ・今以上にAIの活用はできないか。

自由記述より

3. 配達①誤配

- ・3年前、東京に住む義理の息子へ封書でビール券を贈ったが送り先に届かず不明に
- ・近所の郵便がちよくちよく誤配される。我が家のものもそうだと思うと不安。
- ・年1回は誤配がある。
- ・速達便で出した手紙が6日後に届いた。受験に必要な書類が間に合わなかった。
- ・郵便物が雨でぬれていることがある。気をつけて欲しい。
- ・熊本地震のために避難先に転送を頼んでいたが、誤って転居先不明となり、一定期間返送されて大変なことになった。

自由記述より

3. 配達②配達時間帯

- ・郵便の配達時間を早い時間にしてほしい。
- ・配達時間が変更になるときは事前に知らせて欲しい。
- ・配達時間が担当者によって変更になるのは困る。
- ・地域により配達時間があると思うが、町内で道を隔てて、片方は午前中、反対側は夕方6時過ぎというのは不平等では。
- ・市内のほうが市外より一日遅い配達という件、検討して欲しい。

自由記述より

3. 配達③ 再配達

- ・再配達を防ぐために、不在のときに置いて帰ってもらえるよう場所の取り決めをしては。
- ・再配達ではなく近くの郵便局留めにできないか。
- ・不在配達票を受け取り、再配達の手続きを電話でガイダンス通り対応するのが高齢者にとって難しい。
- ・同上。家の電話が黒電話なので対応できない。
- ・不在配達の際の連絡先に身近な郵便局の電話番号を明記していただき、そこへ電話で申し込みをしたい。

自由記述欄より

4. 窓口や配達の際の対応

- ・郵便局の窓口が混んでいても「私は窓口担当ではない」と言わんばかりに他の局員は知らん顔
- ・自宅にいたのに不在票が入っていることが多々ある。出るまでもう少し待って欲しい。
- ・郵便局のバイクの運転が乱暴すぎる。
- ・様々な場面で対応の悪さが気になる。

自由記述欄より

5. ポスト

- ・近くのポストがなくなりとても不便。
- ・コンビニでも差し出せるようになるといい。
- ・ポストの配置が少ないので、配達員の方に預ける方法を検討して欲しい。
- ・郵便の投函がやっかい。車を停めておく場所がないので、郵便を使おうと思わなくなる。

自由記述欄より

6. 土曜配達の休止

- ・土曜日配達を休むと月曜日の配達が大変では。
- ・これまでの土曜日配達分が全て月曜日にまわることで、むしろ配達員の負担は大きくなるのか。
- ・木曜差し出しが月曜配達は遅すぎる。
- ・土曜日以外の休止にしてほしい。

7. 離島への配達はどうなるのか。

8. みんなの協力で働き方改革を。

自由記述欄より

9. その他

- ・郵便配達が高齢者等の見守りの役割もあるはず。サービス低下には納得できない。
- ・何のための民営化だったのか。
- ・サービスの低下は結果的に郵便離れを引き起こすだけではないか。