

## 「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」開催要綱（案）

### 1. 背景・目的

- (1) 平成19年10月に実施される予定の郵政民営化にあたっては、「(郵便サービスについて) 現行水準が維持され、万が一にも国民の利便に支障が生じないように万全を期すること」との附帯決議がなされるなど、サービス水準の維持は国民的な関心事項となっている。
- (2) 現在、郵便業務のサービス水準は、送達日数達成率<sup>※</sup>という指標により評価されているものの、これ以外の指標での評価がなされておらず、また、この指標も行政が自ら調査して把握しているわけでもない。

※ 日本郵政公社が公表している「郵便物の送達に要する日数の目安となる日数」(サービスレベル一覧表) に定める配達日数どおり届いた郵便物の割合

- (3) このような状況を踏まえ、郵便業務のサービス水準の指標の在り方、郵便業務のサービス水準を維持するための国の施策の在り方等についての検討に資することを目的として、本研究会を開催する。

### 2. 名称

本研究会は、「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」(以下「研究会」という。)と称する。

### 3. 検討内容

- (1) 郵便業務のサービス水準の指標の在り方
- (2) 郵便業務のサービス水準を維持するための国の施策の在り方
- (3) 郵便業務のサービス水準の指標・維持方策についての諸外国の動向 等

### 4. 構成員

別紙のとおり

## 5. 運営

- (1) 研究会は、総務省郵政行政局長の主催とする。
- (2) 座長は、郵政行政局長が指名する。
- (3) 座長は、研究会を召集し、主宰する。
- (4) 座長は、不在の場合など必要の都度、これを代行する者を指名することができる。
- (5) 座長は、必要に応じ、関係団体等に出席を求めることができる。
- (6) 座長は、上記の他、研究会の運営に必要な事項を定める。

## 6. 開催期間

平成19年5月から平成20年2月まで開催予定

## 7. 庶務

研究会の庶務は、総務省郵政行政局郵便企画課が行う。

(別紙)

## 構成員名簿

(五十音順・敬称略)

井手 秀樹	慶應義塾大学商学部教授
大河内 美保	主婦連合会 副会長
田尻 嗣夫	東京国際大学経済学部長 (座長候補)
松崎 陽子	消費生活アドバイザー
味水 佑毅	高崎経済大学 地域政策学部 専任講師
山下 穰	株式会社 ベネッセコーポレーション 購買物流部
山本 渉	電気通信大学 システム工学科 講師

(別添)

### 研究会スケジュール（案）

会合	主な議事内容
第1回 (平成19年5月)	○研究会の立ち上げと現状認識 ・ 開催要綱、構成員紹介、今後の検討スケジュール等 ・ 郵便事業の概要、民営化後の郵便事業 ・ 日本郵政公社の業績評価におけるサービス水準の確保状況 ・ 研究会の進め方
第2回 (平成19年6月)	○日本郵政公社からのヒアリング ・ 日本郵政公社におけるサービス水準の捉え方及びその評価方法  ○諸外国・国際機関における品質評価の取組状況  ○試験通信等の実施方法（案）について
第3回 (平成19年7月)	○試験通信等の実施方法について  ○送達日数達成率以外のサービス水準の評価等について
第4回 (平成19年11月)	○送達日数達成率以外のサービス水準の評価等について
第5回 (平成20年1月)	○試験通信等の実施結果について  ○送達日数達成率以外のサービス水準の評価等について
第6回 (平成20年2月)	○研究会取りまとめ