

## 研究会の進め方について(案)

### 1 本研究会の議論の対象

本研究会においては、日本郵政公社及び郵便事業株式会社の行う郵便※の業務に関して幅広く議論(競合・類似サービスは比較対象として議論)

※ 小包に相当するものを含む

### 2 議論の進め方

サービスレベルの概念をコア部分と外縁部分とに分かって議論

#### (1) コアのサービスレベル

- ①郵便サービスが適正に提供されているかを把握するための中心(コア部分)は、「個々の郵便の役務が郵便法や郵便約款などの規定の趣旨に沿って提供されているか」ということ
- ②現在、コアのサービスレベルを測る指標の一つとして「送達日数達成率」が確立されており、日本郵政公社が定めている中期経営目標においても「送達日数達成率が97.0%以上となるよう努める」とされ、総務省による日本郵政公社の業績評価の際にも活用しているが、この送達日数達成率は日本郵政公社が自ら調査しているものである(詳細は別紙参照)
- ③日本郵政公社による送達日数達成率の調査がサービスレベルを評価するのに十分なものとなっているか議論をし、併せて、今後総務省が自ら送達日数達成率を把握していく必要性やその調査範囲・実施方法・評価方法等についても議論
- ④また、この送達日数達成率以外に、コアのサービスレベルを評価する観点や指標について議論(国として日本郵政公社(郵便事業株式会社)から取得すべきデータの種類等を含む。)

## (2) 外縁のサービスレベル

- ① 一般に、あるサービスの評価は、当該サービスそのものにとどまらずそれに付随した部分(接客態度、サービス内容の分かりやすさ、苦情への対処状況、窓口での待ち時間など)にも相当程度影響されると考えられる
- ② 実際、利用者から総務省への申告にも、以下のようなものがある
  - 近所の郵便局の時間外窓口が廃止され、とても不便になった
  - 郵便配達員が門扉をきちんと閉めてくれないため、開けっ放しになっていることがあり不用心である
  - 不在持ち戻り郵便物の再配達を依頼するため郵便局に電話したが、なかなか電話に出てもらえなかった。また、電話に出た担当者の対応も悪かった。

(参考) 本年5月7日に総務省郵政行政局に消費者相談室を設置して以降、郵便関係の申告は41件(5月30日現在)。申告内容の内訳は、以下のとおり。

遅配 3  
誤配 5  
不着 2  
配達 3  
電話対応 3  
直接対応 1  
その他 24

- ③ この外縁のサービスレベルはどのように捉えていくことができるのかについて議論

## (3) 留意点

上記議論に当たっては、万国郵便連合 (UPU) において国際郵便の品質管理プロジェクトが立ち上げられるなど郵便分野における国際的な品質評価の動きも参考にする

## 4 本研究会のとりまとめのイメージ

- (1) コアのサービスレベルの評価の在り方
- (2) 外縁のサービスレベルの評価の在り方
- (3) 上記を踏まえて郵便サービス水準を維持するための国の施策の在り方

## 日本郵政公社において実施している送達日数達成率の調査について

- ① 日本郵政公社は4年を1期とする中期経営目標を定め、総務大臣の認可を受けるものとされている。中期経営目標においては、財務内容の健全性に関する事項や業務運営の効率化に関する事項の他、サービスの水準の維持及び向上に関する事項を記載するものとされており、第1期中期経営目標（平成15年4月～平成19年3月）は、具体的な数値目標として「中期経営目標期間中の平均の送達日数達成率※が、全国平均97.0%以上となるように努め」る旨が掲げられている。（参考1）
- ② 日本郵政公社においては、下記の方法により送達日数達成率を調査
  - ・ 全国の郵便局で掲示している「郵便日数表（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を、第三者機関に委託し調査
  - ・ 対象は、第一種定形郵便物（10万通／年）
  - ・ 調査実施機関と別の第三者機関（監査機関）を設け、調査実施機関による調査方法及び調査結果が適正であるかなどについて監査
- ③ 中期経営目標において掲げられた項目は、毎年度総務大臣が業績評価を行うこととされており、次ページのとおり平成15年度、平成16年度及び平成17年度において目標は達成されている。

[具体的な調査方法]

- ① 調査実施機関が選定した差出モニターが、郵便番号を記載したテスト郵便物を、15時前の収集時刻に間に合うようにポストに差し出す
- ② 同様に調査実施機関が選定した受取モニターがこれを受け取り、受取日を報告
- ③ 調査実施機関が、この間何日で配達されたかを調査

## ※ 送達日数達成率

日本郵政公社業務方法書（平成15年2月14日総務大臣認可）第18条第3項の規定により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

### 1 送達日数達成率（全国平均）

平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度
97.5%	97.2%	97.3%

### 2 送達日数達成率（あて先別）

	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度
同一都道府県あて	98.1%	97.8%	98.0%
隣接都道府県あて	97.2%	96.5%	96.6%
その他の都道府県 あて	96.8%	96.5%	96.5%

### 3 送達日数達成率（翌配地域・翌々配地域別）

	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度
翌配地域あて	97.2%	97.8%	98.0%
翌々配地域あて	98.6%	96.5%	96.6%

(参考1)

中期経営目標（抄）  
（平成15年3月26日総務大臣認可）

（この中期経営目標は平成15年4月1日以降4年を一期とします。）

II 郵便業務の目標

3 郵便サービスの維持・向上

郵便物の確実な送達などサービス品質の維持・向上を図ります。それとともに郵便の受け取りやすさ、お問い合わせへの対応の向上などによりお客さまの利便性の向上を図ります。具体的目標として、中期経営目標期間中の平均の送達日数達成率が、全国平均97.0%以上となるように努めます。

注1：送達日数達成率は、郵便サービスの基本である郵便物の送達日数について「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合です。

注2：新郵便日数表は、全国の集配郵便局（約5000局）相互間を対象に、郵便物の差出しから配達までに要する日数を表示したものであり、全国の郵便局の窓口に掲出しています。なお、平成13年度の送達日数達成率は全国平均97.2%ですが、今後翌日配達エリアの拡大により新郵便日数表を見直す中でも現在のサービスを維持するとの考えから、目標値を97.0%以上と設定しています。

(参考2)

中期経営計画（抄）  
（平成15年3月26日認可）

（この中期経営計画は平成15年4月1日以降4年を一期とします。）

11 郵便業務の目標を達成するためにとるべき措置

2 郵便サービスの維持・向上

（1）サービス品質の維持・向上

引受から配達までのすべてのプロセスを通じて迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上に努めるとともに、送達日数達成率を引き続き維持します。

（2）お客さまの利便性の向上等

① 差出しやすさの向上、手紙文化の振興

郵便局における封筒や便箋等郵便の利用上必要な物品の試行販売や写真付き切手の試行販売、電子的引受による郵便（コンピュータ郵便及びハイブリッドめーる）の機能の向上等を行い、より簡便に郵便物を差し出せる環境を作ります。これによりお客さまの利便性の向上に資するとともに、若年層の手紙離れを防止し、手紙文化の振興に努めます。

注1：郵便局における封筒や便箋等の試行販売

種類や販売地域を限定した上で、平成15年4月から文房具店からの購入価格により、試行的に封筒や便箋等郵便の利用上必要な物品を販売します。

注2：写真付き切手の試行販売

結婚式場、テーマ・パーク、観光地等においてその場でお渡しするサービスや、お申し込みいただき、後日郵送するサービスを平成15年4月から試行的に実施します。

注3：電子的引受による郵便機能の向上

国民の新たなニーズに対応するため、コンピュータ郵便及びハイブリットめーるのリニューアルを図ります。

## ② 受け取りやすさの向上

ア 再配達依頼の受付方法を多様化し、インターネットなどで24時間手軽にお客さまがご連絡できるようにします。

イ 再配達体制の見直しにより、お客さまがその都合に合わせて郵便物を受け取りやすくするようにします。

ウ 上記のようなサービス改善を進めるために、「新集配システム」を推進することにより、お客さまに直接手渡しで配達する書留郵便物や速達郵便物などの付加価値の高い郵便物の配達体制を強化します。

### 注：新集配システム

郵便外務部門における集配作業の仕組の見直しを行い、お客さまに直接手渡しで配達（対面配達）する郵便物と郵便受箱へ配達（受箱配達）する郵便物の担当者を分け、対面配達については正職員で、受箱配達については、正職員に加えて、その一部を非常勤職員等により行うものです。

## ③ その他お客さまのニーズに対応したサービス改善

ア 通常郵便物の締切時刻を繰り下げるとともに、小包・通常郵便物の翌日配達エリアを拡大することにより、郵便物の送達のスピードアップを図ります。

イ 郵便物の送達状況を確認したいというニーズに対応していくため、一般小包や書留等の郵便物について、インターネットによる配達完了通知サービスを提供するとともに、全郵便局における窓口での引受・受渡情報の即時入力を可能とするなど、よりきめ細かい追跡情報を提供できる体制を整備します。

ウ 国際郵便については、外国郵政庁と協力している国際スピード郵便（EMS）の品質向上を図るとともに、必要に応じて民間企業とも提携し、サービスの高度化を図ります。

### 注：EMS

書類や物品を最も早く海外へお送りする国際郵便です。

エ お客様のニーズに対応したサービス改善や料金体系の見直しを進めていきます。

④ お問合せへの対応の向上

郵便サービス案内センター等におけるお客さまへの対応体制を整備するため、必要な情報機器等の配備を行い、商品案内や追跡情報提供等の強化を図ります。

(参考) 郵便サービス案内センター

全国共通番号のフリーダイヤル（0120-232886）により  
郵便に関するお客さまからのお問い合わせに迅速にお答えするため、  
全国14か所に郵便サービス案内センターを設置しています。

(3) 法人営業体制の強化

ア 郵便物数の8割を占める事業所差出しのニーズに対応し、郵便サービスを一層活用していただくため、マーケットサイズに応じた大口法人営業体制の強化、ビジネス地域等における集荷体制の強化を進めます。

イ 郵便物の発送準備から発送まで一括してアウトソーシングをしたいという企業のニーズに対応し、そのノウハウのある民間企業との提携や出資制度の活用により、一連のサービスをトータルで提供する体制を整備します。