

電報類似サービスを行う特定信書便事業者(関東地方)

※平成23年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

関東地方に本社のあるC社は、平成21年度に信書便事業を開始し、有名デザイナーによる刺繍台紙など斬新な装飾を付して、115番からの受付を可能とするお祝いやお悔やみのメッセージを、離島等を除く全国エリアに提供し、多くの利用者を獲得しています。

以下はこのサービスのご担当者からお聞きしたお話です。

Q 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 電報受付用の「115番」が既存の事業者以外に開放される制度改正が平成21年に検討されたことを踏まえ、通信と信書の境界線とも言える電報の世界にビジネスチャンスを見いだそうとしたのがきっかけです。115番は元々既存の事業者によるサービスへのニーズがあったので、一定の条件をクリアすることで、ある程度の需要が見込めました。

Q サービスの提供に当たって苦労された点は何ですか。

A 全国規模の配送網の確保や、課金の仕方などについて、既存の電報との違いを問われることがありました。また、コールセンターでのご注文は、季節的・曜日的な業務量の波が予想以上に激しく、初年度は稼働調整が難しいと思いました。
(参考:3号役務は1千円を超える料金である必要があるが、従来の電報は課金の下限が千円以下となっている。)

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員や配送員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

A 信書と通信の両面から秘密を守ることに着目したガイドブックを新たに作りました。弊社の場合、セキュリティポリシーの厳しい建物内でオペレーターが作業しますが、そこにはマニュアルを持って入れないので、最初に60時間位の研修を経て仕事に当たってもらうなど、かえって教育に力を入れる結果になりました。その後もe-Learningを定期的に行うなど、反復的に情報の取扱いに対する教育を行っています。自社以外にも、協定先の事業者の教育状況について調査をする他、協定先の委託先の現場に直接出向いてチェックを行っています。電報の台紙は湿気に弱いので、営業所の台紙の保管状況には特に気を遣っています。

Q 利用者からの意見や反応をどのように受け止めていますか。

A やはり電報といえば既存の事業者による提供サービスの印象が強く、3時間位で届くんだらうねと念押しされたり、配達エリアが狭いと苦情を受けることがありました。今では概ね同社に負けないようなサービスを展開できるように頑張っているところですが、既存の事業者に追いつけない部分をいかに改善していくかは、利用者様の声を参考に、クリアしていくべき課題だと受け止めています。



大手電機会社の製品販売(東海地方)

※平成25年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

東海地方のN社は、大手電機会社の製品の販売を主に行っていますが、平成18年3月に信書便事業に参入し、同年7月からメッセージカードの配送サービスを愛知県内で提供しています。以下は、信書便事業のご担当者からお聞きしたお話です。

Q 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 当社は元々親会社の電子部品の販売を担当していましたが、親会社が大幅な赤字を出したため、大胆なリストラとともに、次の事業展開として様々な事業をグループとして立ち上げることが検討されました。その中に社内便にメッセージを一緒に送るのはどうか、という意見があり、当社が担当することとなりました。メッセージカードの配送事業を郵便の差出代行の形で始めましたが、東海総合通信局の信書便監理官から、機密保持の観点や自ら配送できるようなニーズに応えるためには信書便事業の許可をとってきちんと事業展開してはどうかとのアドバイスをいただき、特定信書便事業の許可を取得いたしました。

Q サービスの提供に当たって苦労された点、工夫された点を教えてください。

A 信書の秘密の保護・個人情報の適切な扱い、という点について、ルールに則って取り扱っているということを顧客に知っていただくことに苦労しました。現在、メッセージカードの取扱いは、郵便では毎月2千~2千5百通程度ありますが、信書便については月10~15通に過ぎず、郵便ではどうしても間に合わないような場合(例:当日配達)に社員が喪服に黒ネクタイをして1~2通を葬儀場に署名と引き換えに配達しています。当社のモットーとして、人と人をつなぐのを大事にしているので、メッセージカードを作成する際にも、1枚ずつ心を込めて作成するよう心がけています。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員や配送員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

A 当社は富山のマイハート系列のメッセージカード配送サービスを展開していますが、同社から入手したマニュアルは随時独自に見直して改善しています。元々7~8人の時間制のローテーションを組んで対応していましたが、業務の引き継ぎがうまくいきませんでした。ところが、新たにフルタイムの優秀な社員を雇用できたため、3人でローテーションを廻すようにしましたところ、業務の引き継ぎがうまくいくようになり、同時にミスも減りました。また、帰宅時には、業務日誌に引継事項を記載し、次の日に出勤した者がそれを読んで対応することでチームワークの取れた対応ができるようになりました。現在は何重にもチェックを行うようにマニュアルを改善して、ミスを犯さないように努めていますが、差出人の宛先記載間違いによる誤配達は、それが1通だけの配達の場合はなかなか防げず、苦労しています。

Q 利用者からの意見や反応をどのように受け止めていますか。

A 概ね満足いただいていると思っています。また、議員の顔写真入りの台紙や会社のロゴ入りの台紙を作成するなどして、顧客のニーズにできる限り応えているところです。



大手金融機関の子会社(集配金サービス)

※平成30年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

A社は、大手金融機関の子会社として集配金サービスを提供するとともに、コンプライアンス確保の観点から、平成18年7月に特定信書便事業(3号役務)に参入しています。

以下は、特定信書便事業のご担当者からお聞きしたお話です。

Q 普段どのような信書を取り扱っておられるのか、特定信書便事業に参入することとした経緯とともに教えてください。

A 当社は、金融機関からの依頼を受け、請求書や伝票などの信書の送達を行っています。10年ほど前のことですが、これらの書類を集中的に取り扱う事務処理センターを新たに創設し、金融機関の支店との間で信書を送達するニーズが出てきたことから、特定信書便事業に参入しました。

Q 普段の業務の流れを教えてください。

A 鍵付きのバッグを使用して、信書便物を貴重品として取り扱っています。集配金と同じサービス水準をご提供できるよう、引受けの際には必ず施錠を確認し、金庫付の警備車輛を自ら調達し、運行しています。また、引き渡しの際にも、先方に施錠されていることを確認してもらっています。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

A 営業所単位で、毎月、信書の取扱い等に関するテーマを定めて、全ての従業員を対象とした講習を実施しています。従業員ごとの受講状況も漏れなくチェックしており、集配金業務と同じレベルの教育を行っています。特に、施錠を確認する旨は繰り返し徹底しています。

また、信書便業務に限ったことではありませんが、個人情報保護については、全ての従業員から誓約書による確認を行っています。

Q 金融業界における特定信書便事業の需要はどのような傾向にありますでしょうか。

A ペーパーレス化は進んでいくと思いますが、全ては困難ではないでしょうか。例えば請求書や伝票などの文書による決済の実情からしても、一定の実需は見込まれると思います。今はどの業界でもコンプライアンス意識が高くなる一方ですから、高品質の特定信書便役務の提供がこれまで以上に求められるのではないかと思います。

加えて、信書の送達を他法人に委託するには郵便又は信書便でなければならないことが十分知られていないかもしれませんので、周知活動が大事だと思います。



貨物運送業(東京都江東区)

※平成28年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

東京都江東区に本社を置くK社は、平成22年11月から信書便事業に参入し、3号役務を展開しています。

以下は、このサービスのご担当者の方からお聞きした話です。

Q 普段どのような信書を取り扱っていますか。また、信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 当社は、元々、安全性・確実性が求められる医療用の検体輸送や金融機関で取り扱っている個人情報を含む貨物の配送等を行ってまいりました。それら貨物運送事業でお付き合いのあった顧客から、社内便として支店間における信書の送達もできないかと相談を受け、また他の顧客からもニーズや要望があることがわかり、社内検討をし、顧客利便等の観点から参入することとしました。東京事業所と名古屋事業所において、親会社からの委託された社内便の仕分けや指定された施設へのルート巡回、送達及び集荷を行っています。

Q 信書便の業務の流れを教えてください。

A 利用者とお約束した使送便運行スケジュールに則り、東京都内を定期的集配して、各集配箇所です利用者から引き受け、配送を行っております。利用者から引き受けた信書便物はメール室等に配達しています。

Q 信書便の業務の流れを教えてください。

A 親会社から委託された社内便を届出先ごとに仕分けし、軽貨物自動車を使って、親会社指定の各施設をルート巡回、送達及び集荷を行います。東京事業所と名古屋事業所で、軽自動車を計4台使用し、計8拠点を巡回しています。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員や配送員(受託者)に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

A 当社は、元々、医療用の検体輸送や金融機関の個人情報を含む貨物の配送等を行っていたため、引き受けた貨物に対する慎重な取扱いについては徹底していました。また、信書につきましても、営業担当、事務員、配送員に教育を行って同様に配慮しております。

Q サービスの提供に当たって苦労された点は何ですか。

A 信書便物は意思を表示したり事実を通知しているものであるため、それ自体に意味があり、万が一紛失等した場合に代替できるものではありません。そのため、紛失等をしないよう、引き受け及び引き渡しの際の、授受確認を徹底することとしております。

