

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時間位で届くんだろ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。



鉄道関連企業グループの特例子会社(大阪市)

※平成29年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

大阪市に本社を置くA社は、平成21年3月から信書便事業に参入し、1号及び2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、鉄道関連企業のグループ会社として、障害者雇用促進法上の特例子会社として、約120名の障害者を雇用しています。グループ各社が行っている業務について、障害者の職務としての適性、事業採算性等を検討した結果、グループ会社からの業務の受託契約の継続性及び発展性の観点から、信書便の送達の業務が適切ではないかと考え、事業許可取得を行いました。
普段取り扱っている信書としましては、主に経理や給与関係の書類になります。

Q 信書便の業務の流れを教えてください。

A 利用者と決めた使送便運行スケジュールに則り、大阪市を中心として、主に各建物入居者と対面し手渡しで信書便物を引受けています。配達については、鉄道やバスといった公共交通機関を利用し、配達先でも対面で引き渡しております。

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 新たに信書便事業へ配属となった社員については、研修を行っています。また、継続して担当している社員に対しても3ヶ月に1回、信書便事業の研修を行うことにより、再確認を行っております。社外の講習会にも参加し知識を深めるようにしております。

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 鉄道やバスといった公共交通機関を利用して配達しています。そのため、経路としましては、ターミナル駅や人通りの多い道路等も経路となっております。キャリーケースを用いて配達しているため、キャリーケースは後ろに引きずらず、横や前に置き、人にぶつからないように配達することを徹底しています。また、転倒事故防止のためにも、エスカレーターよりもエレベーターを利用しております。



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。



自転車利用の特定信書便事業者(東京都)

※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

東京都の自転車便事業者であるB社は、平成22年から信書便事業を開始し、都内区部を中心に、自転車で信書便物をスピーディーに届けています。

以下はこの事業者の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 元々自転車が好きでレースに出たりしていましたが、10年前位から仕事でも趣味を活かしたらという思いで創業。まだ信書便事業の許可を持っていない頃、顧客から「信書便の許可を持っているか」と尋ねられたことをきっかけに、許可申請しました。

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 お客様がそのまま直接宛先に届けてくれると思われて、封筒の封をしないで託そうとされる場合があり、ガムテープを持ち歩いて引受け時に貼れるようにしたり、エレベーター内等の第三者の視界に宛名ラベルが入ってしまうような場所では、配達用のカバンから信書便物を出してラベルを確認するようなことがないようには注意させています。

Q 御社のサービスを利用される方は、どの業種の方が多いですか？

A 不動産仲介業、証券会社、広告・出版業界が多いと思います。

Q サービスに関してお客様から良く耳にされる言葉はありますか？

A 大切そうな物をお客様から預かったときは、自転車をこぐ力も増し、配達スピードも少し違ってきます。「もう少し安くならないか」という言葉もたまにお聞きしますが、「助かる」とか「ありがとう」といった言葉をかけられると励まされます。



自転車利用の特定信書便事業者(沖縄県)

※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

沖縄県で平成18年度から信書便事業を開始し、県内の本島において信書便サービスを自転車により展開しています。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 既存のお客様からの、信書を配達して欲しいというご要望に答えるためです。

Q 信書の秘密の保護などについて、どのような事に注意していますか。

A 伝票記入による誤配防止、集荷・配達時の確認の徹底を行うと共に、顧客情報等はマニュアルを作成し厳重に管理し、定期的に信書の重要性を認識するよう努めています。サービス開始以降、誤配・紛失等の荷物事故やクレームは、一件もございません。

Q 御社のサービスを利用される方は、どの業種の方が多いですか。

A 利用者は医療機関が6~8割を占めていて、他は教育機関、建設業等です。

Q 2号(3時間以内急送)サービス以外の需要はありますか。

A 主に、1号に関してはレントゲン(問診票付)の配送、3号に関してはレセプト(診療報酬明細書)の配送を行っています。

Q サービスに関してお客様から良く耳にされる話題はありますか。

A 信書便サービスが分かりにくいという声をよく耳にするため、独自の案内ペーパーを作成してお客様にご説明しています。

Q 自転車便ならではのエピソードがあれば教えてください。

A 以前、お客様に、当信書便サービスを利用する理由を尋ねた際、こんなことを言ってくれた方がいました。「この時代に、暑い日でも雨の日でも、自転車で汗をかきながら一生懸命届けてくれる。そんな人が、配達物を雑に扱うわけがないですよ。」意外な言葉に驚くと共に、信頼されていることを感じ、とても嬉しく思いました。

自転車便を利用されているお客様に、幾つかの質問にお答えいただきましたので、その一部をご紹介します。

Q1 信書便を利用するきっかけになったことは何ですか？

Q2 信書便を利用する前は、どうやって信書を送っていましたか？

Q3 利用した事でどのような効果がありましたか？

Q4 差し支えなければ、どんなものを送ることが多いか、具体的に教えてください。

【Gさん】

A1 既に利用している他の病院の方に薦められて。

A2 従業員が持っていきました。

A3 以前は車で持っていくのに往復2時間位かかっていました。今では忙しい時期でも業務に集中でき、とても助かっています。

A4 診療報酬明細書(レセプト)を毎月送っています。

【Hさん】

A1-A2 利用していた運送会社では信書を配達できないことが分かったので。

A3 許可を取っているので安心して任せられます。

A4 入札書類や契約書。