



第18回信書便事業に関する意見交換会
会議資料

事前に寄せられた主な運用事例、信書便
事業・制度に対する主な意見・要望について

情報流通行政局郵政行政部信書便事業課

1. 日頃、顧客から多く寄せられる要望及びその対処方法

事前に寄せられた主な事例	その対処方法
・信書物とそれ以外の区別についての質問が多い (同旨多数)	・引受け時や電話等で丁寧に説明 等
・誤配の防止や安全運行の徹底	・複数担当者による指差呼称、相互確認を徹底
・集配予定時間の遵守	・すぐに積込み、出発できるように、顧客にも事前準備を協力要請 ・渋滞等で遅れる場合は必ず顧客先に遅延連絡(遅延理由、到着予定時間)
・契約上、規格外の集配依頼	・相手方に理解頂き別車(別料金)にて対応
・突発的な配送ルート以外への送達依頼	・許容範囲内で対応(要望に応えられない場合もある) ・送達先や担当者をしっかりと確認し臨機応変に対応 ・他部門と兼業している社員を常にかまえておき、要望に対応

2. 従業員や業務委託先に対する教育・訓練で工夫している点(1)

運送業者にとっての信書とは通常貨物と見た目では区別がしづらいことから従業員の深い理解と継続的な教育が必要と考えている。コツがあったら教えていただきたい。

(1) 従業員に対する教育・訓練

項目	事前に寄せられた主な事例
研修会の実施頻度、 タイミング	・年間複数回(今年度は3回)の信書便研修会を開催
	・当社業務マニュアルに従って、信書のガイドライン及び信書便物の秘密の保護に配慮した作業方法の遵守について、 <u>重点的に周知</u> (別途開催の情報セキュリティ研修会においても、個人情報の保護の重要性に触れることにより、 <u>W効果で従業員の意識を高めている</u>)
	・ <u>個人情報保護研修時に、信書便での情報管理の重要性を教育</u>
	・年2回の研修を行い、 <u>都度内容を変えて実施</u>
	・ <u>月例のMTGで研修の場を設定。(秘密の保護についても徹底研修)</u>
教材内容の工夫	・過去の誤配例を基にしたものや、ヒヤリハット等の <u>注意点を動画</u> にして、信書便配送マニュアル作成(動画)
	・ <u>問い合わせがあった事柄を共有し、定期的に事例問題を出す</u>
	・ <u>マニュアルの完備及びトラブルがあった際の更新を徹底。グループ制を構築し、グループリーダーによる作業の均一化を図っている</u>
	1年に1回外部web講習を受講

2. 従業員や業務委託先に対する教育・訓練で工夫している点(2)

(2) 運用・OJTにおける工夫

項目	事前に寄せられた主な事例
運用時の工夫	・乗務員点呼の際に共有内容があった場合、各乗務員へ水平展開を実施
	・毎朝実施する朝礼等機会を捉え、教育、指導
	・曖昧な指導は間違いの基になるので、守らなければならないルール、罰則について詳しく説明
	・手順のみを伝えるのではなく、信書便物の秘密の保護の重要性も併せて伝えることで、認識の度合いを深めている
	・自分の財布と同じ取り扱いをするように伝えている
その他	・日頃からの声掛け及び速やかな指示
	・日々の基本的な行動を徹底すること

(3) 業務委託先における教育・訓練

項目	事前に寄せられた主な事例
業務委託先における教育・訓練	・安全パトロール巡回時に、総務省資料を基に取扱・秘密保護に係る教育を実施
	・定期的に現地訪問し、現地で信書便研修を実施

3. ヒヤリハット事例あるいは取扱方法等の改善事例

項目	事前に寄せられた主な事例
信書便物であることの表示義務の徹底	<p>顧客(自治体)が用意していた逡送鞆に”信書便”の記載がなく、それに気づかず配送をしており、総務省検査においてNGの指摘を受けた</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>自社で用意した”信書便”と記載されたシールを逡送鞆に貼付</u>
作業確認方法の見直し	<p>仕分け時の<u>複数名によるチェック及び業務終了時の残留点検の実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>配送先が同じ場所の配送物をまとめているが、一つの配送物の宛先のみ確認ではなく、複数配送物まとめた後でも、配送前にもう一度全部の配送先確認を2名で行うことで誤配阻止</u> ・<u>卸し忘れによる信書便の持ち帰りがないよう、業務終了後に荷台の写真を撮って管理者の承認をもらう</u>
作業効率化	<p>【改善前】拠点A⇒B⇒Cへの配送</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>【改善後】拠点A⇒Cへの配送</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>拠点を無駄に経由していたところ、依頼元に相談の結果、改善。乗務員への負担が軽減</u>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>大型連休時の集荷、送達の日程の認識ずれがないようにしている</u>

4. 日々の配送員運用で工夫している点

項目	事前に寄せられた主な事例
配送員の代替対応	<ul style="list-style-type: none">・緊急対応可能者の確保(休みの取れる体制作り)・属人的にならないように<u>月毎に担当をローテーション</u>することにより、全員が仕事を把握できている・<u>配送ルートを複数名で担当してローテーション</u>し、代替要員は1ルートを覚えておくことで急な休みなどに対応
配送員の健康管理等	<ul style="list-style-type: none">・<u>声と表情による健康状態の把握</u>
業務継続性のための対応	<p><u>トラック運転経験者社員を60歳超えてにて軽自動車に変更養成し、特定信書便業務に対応出来る運転手確保に努めている</u></p>

5. 信書便事業・制度に関する主な意見・要望

項目	主な意見・要望	総務省からの回答
制度周知に関する要望	<p>大手企業含め、企業各社・世間一般等、利用者(民間・官公庁)に対し、信書便制度の周知をさらに図ってほしい。</p> <p>(同旨多数)</p> <p>メールマガジンなど定期的な情報発信があると制度周知や意識付けにも有効と思う。</p>	<p>・信書や信書便の制度周知については、本省及び全国の総合通信局等において制度説明会を実施するとともに、自治体や地域の経済団体への個別訪問や、業界団体広報誌への寄稿を行うなど対応を行っているところです。</p> <p>・今後は、本省においては業界団体への個別訪問を予定しているほか、総合通信局においても管轄内自治体向けに発行しているメルマガへの掲載を行うとともに、引き続き業界団体・自治体への個別訪問を強化するなど対応して参ります。</p>
事業動向	<p>・印鑑不要、電子帳簿保存等、電子化の進展により信書便の活躍の場が狭くなっていくのではないかと心配しています。</p> <p>・何かよい拡販の方法があれば教示いただきたい。</p>	<p>・電子化が進展している中、引受通数が伸びていることを踏まえると、紙でのやりとりがある程度はあることが推察されます。</p> <p>・利用者(企業等)の信書の理解浸透のための業界団体・自治体を対象とした個別訪問に引き続き取り組んで参ります。</p>
会議形式	<p>・ウェブ会議は手軽に参加できるため、今後もこのような機会を増やして欲しい。</p>	<p>・今後の会議運営の参考にさせていただきます。</p>