

115番による信書の送達サービス受付への接続方法について

平成20年5月22日

東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

第1回検討会での総務省からの趣旨説明、課題設定及びアンケート調査結果、信書の送達サービス事業者からのサービス概要のご説明を踏まえ、

検討課題①『信書の送達サービス受付用番号に115番を使用する場合の問題及び条件について』

検討課題②『信書の送達サービス受付用番号に115番を使用する場合の接続方法』

について検討しましたので報告致します。

- ☆ 検討事項(論点)①-1 信書の送達サービス受付番号に115番を使用することに問題はないか?
- ☆ 検討事項(論点)①-2 信書の送達サービス受付番号に115番を使用する場合の条件等について

● 第1回検討会からのポイント

1. 総務省からのアンケート結果からのポイント

電報サービスのみで接続できれば良いというニーズと信書の送達サービスも選択できれば良いというニーズに概ね2分される。

2. 信書の送達サービス事業者からのプレゼンからのポイント

- 接続先対象となる信書の送達サービス事業者は複数社存在する
- 信書の送達サービス事業者の料金、配達エリア、受付時間などのサービス内容・条件は多種多様である

} ⇒参考資料参照



● 信書の送達サービス受付番号に115番を使用する場合に想定される条件(利便性の観点)

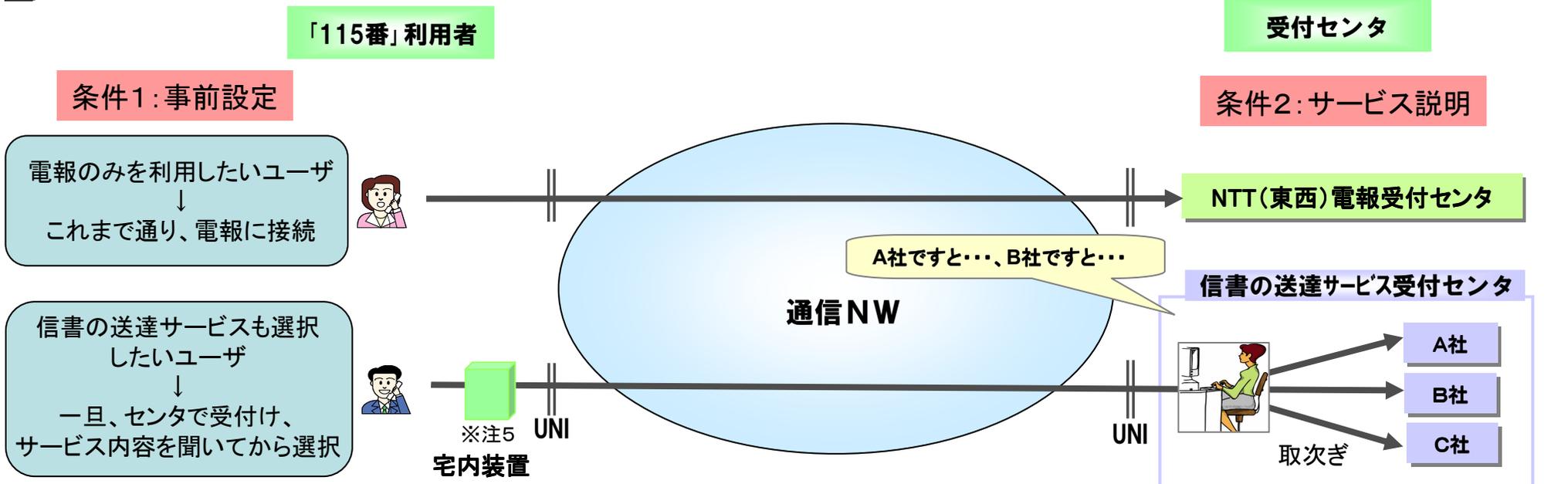
115番を利用拡大する場合、選択できるサービスが拡大するというメリットがある一方で、サービス内容が異なるため誤解を招く可能性があったり、説明のための時間がかかるなどのデメリットもある可能性があります。

従いまして、現行の115番のお客様利便を損なわずに、信書の送達サービス受付用に115番の使用を拡大するには、下記2項が想定される条件と考えます。

- (条件1) お客様要望に基づき、信書の送達サービスも選択したいユーザのみを事前設定する。
(電報のみの利用を望まれる場合は、今までどおりすぐに利用できる。)
- (条件2) 信書の送達サービスをご利用の際には、受付者が各社のサービス内容を説明できるように対応し、お客様にご理解いただいた上で、選択していただく。
(電報利用が明確な場合は、電報受付センタに直接接続を可能とする。)

☆ 検討事項(論点)② 信書の送達サービス受付用番号に115番を使用する場合の接続方法について

■ 具体的実現案(例) ※注1、注2、注3



条件1: 事前設定

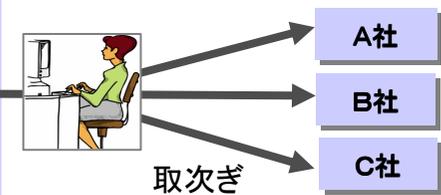
電報のみを利用したいユーザ
↓
これまで通り、電報に接続

信書の送達サービスも選択
したいユーザ
↓
一旦、センタで受け、
サービス内容を聞いてから選択

条件2: サービス説明

NTT(東西)電報受付センタ

信書の送達サービス受付センタ



【お客様宅内装置への番号変換機能の搭載】

115番発信時に受付代行センタ番号
(OAB-J番号等)に変換して発信する機能
※注5 電報受付センタに直接接続したい場合には、
宅内装置の操作により実現。

【コールセンタの構築・運営】

各信書の送達サービス事業者
のサービスを説明し取次ぎ

必要な機能 ※注2

IP電話 ⇒VOIPルータやHGWのソフト変更で対応できる可能性あり。
開発検証費: 数千万~数億円、別途ソフト変更費用が必要

取次ぎ件数、お客様説明時間、によりコールセンタ構築費用・運用費用
は大きく変動する。
⇒~数百件/日程度...構築費: 数千万円、運用費: 数百万~数千万円/月
⇒~数万件/日程度...構築費: 数億円、運用費: 数億~数十億円/月

想定費用 ※注3

アナログ電話⇒LCRのようなアダプタ装置の開発・設置が必要。
開発検証・導入費: 数億円
端末費用: 数万円/台、設置費用: 数万円/台

一部、ガイダンス等で対応できる可能性があるが、その場合には、
音声応答装置の費用が必要。

遠隔で宅内装置の設定を書き換える機能が必要な場合は、
開発検証費として数千万~数億円必要

※注1 信書の送達サービス事業者との連携をビジネスベースで判断し、115番の指定を受けた電気通信事業者が提供する事を前提とした案です。
※注2 本実現案は、信書の送達サービス事業者と接続する電気通信事業者が、自社のユーザに対して信書の送達サービス利用意向の確認を行う事を前提としています。
※注3 実現案及び必要な機能は現時点での想定であり、具体的にはサービスの要求条件に基づき、別途、詳細な検討が必要です。
※注4 想定費用については、サービス要求条件や取次ぎ件数などによって大きく変動するため、あくまでも参考情報です。

【参考資料】第一回検討会のプレゼンに基づく各事業者のサービス概要

	受付方法	受付時間	配達時間	提供地域	種類	受付番号	料金(円)	文字に対する課金	決済方法	台紙・付加サービス
東日本電信電話(株) 西日本電信電話(株)	電話 FAX インターネット (i-mode含む) 等	電話: 8:00~22:00 (緊急定文電報は終日) FAX: 8:00~19:00 インターネット: 24時間	当日配達(8:00~19:00受付。 無線電報は終日。緊急定文電報は22:00受付まで) 翌朝8時以降配達 (19:00~翌日8:00受付)	全国	慶祝電報 弔慰電報 一般電報 緊急定文電報 無線電報	115 FAX 0120-433-115 夜間(緊急・無線) 0120-000115 クレジット払用 0120-759-560	電報料357~ 台紙0~ 10,500	25文字まで かな357円 漢字504円 ・以降5文字毎に追加 課金 ・電報の種類、受付方法により料金は異なる	電話料金 合算、 クレジット	東西共通で40種 程度 ぬいぐるみ等
(株)ヒューモニー	FAX(法人のみ) インターネット 電子メール	FAX: 8:00~22:00 インターネット: 24時間 電子メール: 8:00~22:00	当日配達(~14:00受付) 翌日午前配達 (14:00~18:00受付) 翌日14:00時分で配達 (18:00~受付) (一部地域を除く。)	引受・配達: 全国	弔電 祝電 その他	—	1,008~5,985	無料: 本文300文字まで 差出人90文字まで	(法)振込・ 引落とし (個)クレジット	台紙60種 (カード、ぬいぐるみ等)
(株)KDDI エボルバ	電話 FAX インターネット	電話: 9:00~17:00 FAX: 9:00~17:00 インターネット: 24時間		引受・配達: 全国	慶祝 弔慰	未定	1,000~5,000	無料: 350文字まで	(法)振込・ クレジット (個)クレジット	台紙30種程度
(株)プライムステージ	電話(法人のみ) FAX(法人のみ) インターネット	24時間 (電話のみ9:00~ 21:00)	翌日配達 一部当日配達	引受: 全国 配達※3: 広島県広島市他2市、大阪府、愛媛県今治市伯方町	祝電 弔電	TEL 0120-514-400 FAX 082-243-3890	1,090~5,460	無料: 300文字まで	(法)振込・ クレジット (個)クレジット	台紙28種、花、 ぬいぐるみ等
(株)KSGインターナショナル	電話 FAX インターネット	電話: 8:00~22:00 FAX: 8:00~22:00 インターネット: 24時間	当日配達 (地域により~13:00又は~ 14:00受付) 翌日午前配達 (13:00~22:00受付) ※1	引受: 全国 配達※3: 東京都23区、大阪府大阪市、愛知県名古屋市、兵庫県神戸市他7市、和歌山県御坊市他2町村	祝電 弔電	TEL 0120-500-868 FAX 0120-570-868	1,001~5,750	無料: 396文字まで	(法)振込・ クレジット (個)クレジット	台紙26種、花、 バルーン、点字等
(株)おくやみネット	電話 FAX インターネット	電話: 7:30~19:00 FAX: 24時間 インターネット: 24時間	翌日午前配達 (7:31~17:30受付) 翌々日配達 (17:01~翌日7:30受付) ※2	引受: 全国 配達※3: 九州各県	弔電	TEL 0120-709-837 FAX 0120-098-386	1,600~5,000	無料: 500文字まで	振込・クレ ジット	A4版、レタックス
郵便事業株式会社	郵便局窓口 支店窓口 支店での電話・ FAX受付	郵便局: 平日: 9:00~17:00 支店: 上記時間以外	当日配達(~15:00受付)	全国	慶祝 弔慰 その他	各支店 (0AB~J)	580~900	無料 通信文1枚まで (手書き)	切手、別納、 後納	台紙5種・ 封筒4種

※1 携帯式場等にインターネットにより内容文を送信し、携帯式場等において台紙等へ印刷を行うものについては、受付後60分以内にサービスを行っている。

※2 当日配達(当日7:30~15:30受付)及び翌日午前配達(17:31~翌日7:30受付)を行うものについては、すべて郵便物として郵便事業(株)へ差し出している。

※3 特定信書便役務の配達地域以外への申込みがあった場合は、郵便物として郵便事業(株)へ差し出している。