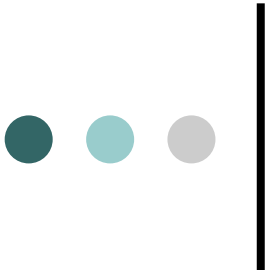




諸外国・国際機関における 品質評価の取組事例



1-1 諸外国における取組の例(英国)

サービス水準の把握

- ①旧国営事業体のロイヤルメール、規制機関である郵便サービス委員会(ポストコム)及び郵便サービス消費者協議会(ポストウォッチ)の間で、最低サービス水準について合意し、12のサービス・項目について送達日数達成率等の目標値(Performance Target)を設定(次ページ参照)
- ②ロイヤルメールが指定する調査機関が達成度合いを試験通信により調査し、ポストウォッチが指定する監査機関が当該調査を監査
- ③上記のような政府が関与する形で目標値を設定するのは競争が十分進展したと見なされるまで継続されるとしている
- ④また、2006年からは、一定の範囲以上に目標値を下回った場合には罰金が科されることになっている

サービス品質基準

		Standard (%)
1	小口第一種郵便 (Retail 1st class)	93.0
2	小口第二種郵便 (Retail 2nd class)	98.5
3	大口第一種郵便 (Bulk 1st class)	91.0
4	大口第二種郵便 (Bulk 2nd class)	97.5
5	大口第三種郵便 (Bulk 3rd class)	97.5
6	普通小包郵便 (Standard Parcels)	90.0
7	欧州宛国際郵便 (European International Delivery)	85.0
8	特別配達 (Special Delivery (Next Day))	99.0
9	Postcode area target	91.5
10	収集率 (% of collection points served each day)	99.90
11	配達ルート完了率 (% of delivery routes completed each day)	99.90
12	正規配達率 (% items correctly delivered)	99.50

第一種郵便は翌日配達とするサービス、第二種郵便は3日以内配達とするサービス

特別配達は、翌日午前9時又は午後1時までに配達するサービス

1-2 諸外国における取組の例(英国)

サービス水準の現状

- ①2003年度においては、ロイヤルメールは全ての項目で目標値を達成することができなかったが、2004年度においては4項目で達成し、2005年度は10項目で達成した
- ②2006年度は11項目で目標値を達成した

過去3年の送達日数達成率(主なもの)

	2004年度 (目標値)	2005年度 (目標値)	2006年度 (目標値)
Retail First Class	91.4 (92.5)	94.1 (93.0)	94.0 (93.0)
Retail Second Class	98.5 (98.5)	98.8 (98.5)	98.9 (98.5)
Special Delivery (Next Day)	98.0 (99.0)	98.8 (99.0)	99.0 (99.0)
Standard parcel	89.7 (90.0)	92.0 (90.0)	94.5 (90.0)



(参考) 郵便サービス消費者協議会(ポストウォッチ)について

ポストウォッチは、ロイヤルメールグループ及びその他認可事業者に関する意見報告書を規制機関である郵便サービス委員会(ポストコム)に提出し、また、郵便物の損傷及び紛失に関する補償、料金、配達目標、業務基準などについて勧告を行う。更に事業者の業務実績を監視して、認可条件について不履行の疑いがあればポストコムに報告し、ポストコムに対して当該事業者への罰金、違約金取り立てを求めることができる。主な活動は以下のとおり。

○全国、或いは地方規模の郵便サービスについて、問題点を提起し、調査を行う

○事業者に対する個々の苦情について、調査及び解決をする

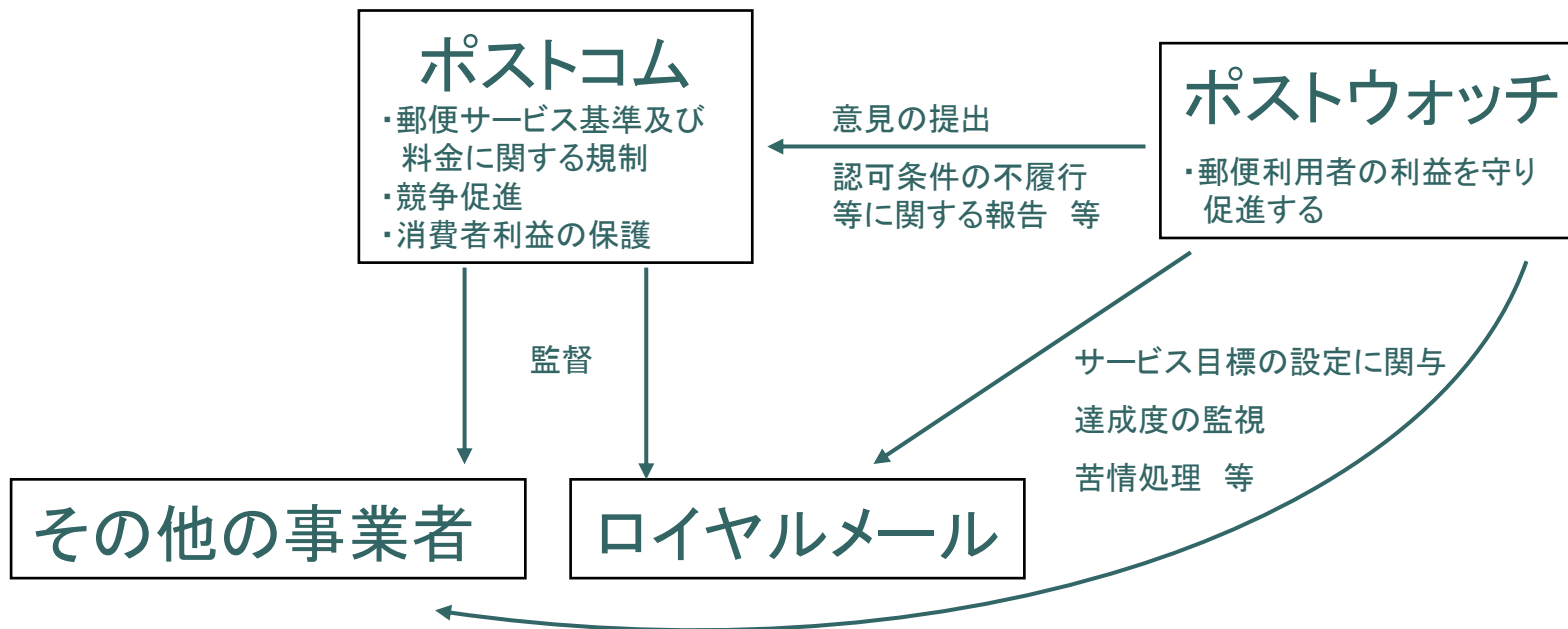
(消費者から受けた苦情は、郵便サービス委員会(ポストコム)に報告して善処を求める場合とポストウォッチ自身が直接対応する場合とがある。ポストウォッチが扱った苦情件数は、2004年度で3万件以上、2005年度で約1万8千件)

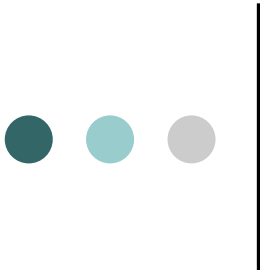
○消費者の立場から、意思決定関係者に対してロビー活動を行う

○ロイヤルメールグループが業務目標を達成できなかった場合、ポストコムに適切な措置の行使を
進言する

○郵便に関する重要な問題と市場の発展について、利用者に周知する

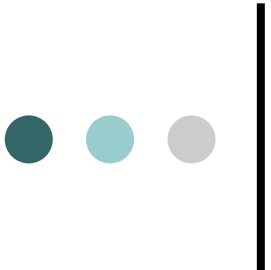
○競争環境を促し、革新的技術と顧客選択肢を増進させる





2-1 国際機関における取組の例① (IPC)

- ①IPC (国際郵便機構。1989年に設立され、現在欧州諸国、北米、豪州の23カ国が加盟)においては、国際郵便サービスの質の向上を目指して、UNEXを開発し、加盟国等に対して提供
- ②UNEXとは、IPCが提供しているサービス品質モニタリングシステムのことです。1994年に18カ国を対象に始まり、現在36カ国にまで拡大(2005年から日本も参加)
- ③UNEXでは、郵便物の投函から配達までのエンド・ツー・エンド(end to end)でサービスの質を把握することができます。具体的には二国間の末端(エンド・エンド)に部外者パネリスト(テストレターの差出人や受取人)を配置し、差出と配達時を記録(手入力)させるとともに、二国間のゲートウェイにはRFID読み取り装置を配備し、テストレターに同封されたRFIDから信号を受けて通過時を記録させ、中央データベースでテストレターから得られるデータを統合させる仕組み。
- ④UNEXを用いた調査結果(2006年)によると、93.9%の郵便物が3日以内に、98.9%の郵便物が5日以内に送達されている。



2-2 国際機関における取組の例② (UPU)

- ①国際郵便サービスに関して、サービスの質及び目標の世界的に統一されたサービス基準を設け、配達日数の基準は5日以内とされた。これは国際優先郵便(書状)で加盟各国において、国際郵便の送達に関して最も重要とされる地域・都市の間で送達されるものが対象。配達達成率の基準値は最低を50%とし、2008年までに各国とも65%以上になることが望ましいとされている。
- ②UPUは、2004年に、IPCが提供しているUNEXシステムを利用して、先進国(+希望国)間で品質測定を実施することを決定し、2005年から実施
- ③また、UPUは、新しい品質測定システム(Global Monitoring System)の開発に着手し、現在、品質測定方法の在り方、統計の精度、新技術の利用可能性等について検討している段階