

試験通信の実施について (案)

1 国が試験通信を行う必要性

(1) 現行の送達日数達成率の調査

現在、日本郵政公社においては、

- ①外部機関(調査実施機関)に、送達日数達成率の調査を委託し、
- ②調査実施機関とは別の第三者機関(監査機関)に、調査実施機関による調査方法及び調査結果が適正であるかについての監査を委託し

ており、これらの調査結果を基にして毎年度日本郵政公社が公表している送達日数達成率は一定の信頼性のある数値であると考えられる。

(2) 問題点

日本郵政公社が調査している送達日数達成率は、普通扱いの第一種郵便物に係るものに限られており、速達郵便物等の特殊取扱とするものの送達日数達成率については客観的なデータが公表(把握)されてない。また、送達日数以外のサービス水準(例えば、不在持ち戻り郵便物の再配達等の状況、配達日指定郵便物の配達状況、その他外縁サービスに関すること(郵便配達員や郵便窓口職員の対応等))についてのデータも公表(把握)されていない。

(3) 国が試験通信を行う必要性

日本郵政公社が外部機関に委託して実施している試験通信について、当該データを検証するとともに、これまで客観的なデータが公表(把握)されてないサービスに関して、当分の間、総務省が自ら調査を行っていくことは意義があると考えられる。(なお、予算上の制約も踏まえて、統計的に有意となる通数を確保した上で、最も効果的にサービス水準を評価できるよう、試験通信の対象を選定する必要がある。)

2 試験通信の対象

	種類	試験通信の対象の選定に当たっての考え方
通常郵便 (普通扱い)	定形郵便物	郵便物の太宗を占めるものであり、また、無記録扱いの郵便物は確実に受取人に送達されるという信頼性が最重要であることから、普通扱いの定形郵便物についても 試験通信の対象とすることが適当
通常郵便 (特殊取扱)	速達	普通扱いの通常郵便物は原則1日1回の配達であるのに対して、速達通常郵便物は原則1日3回の配達であり、翌配地域が拡大した現在でもなお急を要する封書等の送達に利用されている。 特殊取扱の中で引受物数が比較的多く(17年度:1億4千万通)、 試験通信の対象とすることが適当
	年賀特別郵便	長い間の国民的慣習となっている特殊取扱であり、通常は、元日に受取人に配達されることが期待されているが、18年度は国民から「年賀状の配達が遅かった」という声も聞かれ、公社自身も配達に遅れがあったことを認めた。 大量の年賀状(総引受郵便物数の1割強)を、短期間(2週間程度)のうちに集中的に処理するため、オペレーションに関しても特別の体制が組まれる。 試験通信の対象とすることが適当。
	その他(書留、引受時刻証明、配達証明、内容証明、代金引換、特別送達、配達記録、翌朝郵便、新特急郵便、本人限定受取郵便、配達日指定郵便、巡回郵便)	対面配達を伴う等の記録扱いの特殊取扱については、当面、他のサービスに比べて試験通信を実施する必要性は高くないと考えられる。
小包郵便		対面配達を伴う等の記録扱いの郵便物については、当面、他のサービスに比べて試験通信を実施する必要性は高くないと考えられる。

(参考例) 試験通信の実施方法

(1) 概要

日本国内を10ブロックに分け、各ブロックにモニター(一般から募集)を複数名配置し、モニターが試験郵便物を相互に送付し合い、差出日時、到達日時、不在時の対応などを記録する。

(2) ブロック及びルート

全国を北海道、東北、関東、信越、北陸、東海、近畿、中国、四国、九州の10ブロックに区分し、ブロック間のルートは、原則として郵便物の種類ごとに片道30(往復60)ルートを設定する。なお、送達時間が短く確実性の差が出にくい同一ブロック内及び隣接ブロック間にはルートを設定しない。

(3) モニター

上記10ブロック内に合計60名のモニターを配置し、2人一組でペアを組んで発送スケジュールに従って試験物品を発送し合う。

なお、モニターは昼間の在宅率が高い方に依頼し、受取日時等が正確に記録できるようにすることを基本とする。ただし、不在時の対応についても評価できるよう、1ルートにつき少なくとも1回は不在により受け取りをすることができない状況を作為的に発生させる。

(4) 試験通信日程

年賀特別郵便については、12月25日から翌年1月7日までとする(期間中、毎日差し出し、配達月日を記録する)

その他の郵便物については、郵便局における取扱物数が多い時期(例えば、12月中旬から下旬にかけて)に行うこととする。

(5) 試験通信記録

試験通信と並行して、モニターペア間で電子メール等を使って調書を送信し、発送・受取日時を記録するとともに、不在の場合の不在票の投入状況や再配達までの円滑性などを評価・記録する。