

郵便サービス水準の評価等に関する研究会（第2回）議事要旨

1 日時

平成19年7月5日（木）10:00～12:00

2 場所

総務省1階共用会議室2

3 出席者

(1) 構成員（五十音順、敬称略）

井手 秀樹、大河内 美保、田尻 嗣夫、松崎 陽子、味水 佑毅、山下 穰

(2) 総務省

須田郵政行政局長、原口郵政行政局総務課長、佐藤郵便企画課長、坂入郵便企画課課長補佐

4 議題

(1) 日本郵政公社からのヒアリング

(2) 諸外国・国際機関における品質評価の取組状況

(3) 試験通信の実施について(案)

(4) その他

5 議事概要

【日本郵政公社からのヒアリングについて】

- 資料1について日本郵政公社より説明。
- 質疑応答における構成員からの主な発言の内容は以下のとおり。
 - ・ 定形と定形外とで送達日数達成率が異なる理由。
 - ・ 日数表の定め方。
 - ・ 苦情対応の関係で「重大なお客さまの声」に該当する基準を作って職員で共有しているか。
 - ・ 送達率の低いルートは、恒常的に送達率が低いのか。
 - ・ コールセンターに電話をしてくる利用者は、せっかく関心を持っているのだから、そういう方達を満足させる方策も検討すべき。

【諸外国・国際機関における品質評価の取組状況について】

- 資料2について事務局より説明。

【試験通信の実施について(案)】

- 資料3について事務局より説明。
- 質疑応答における構成員からの主な発言の内容は以下のとおり。
 - ・ 試験通信だけでなく、全般的なモニタリングもやっていくべき。アンケート調査も併せて実施すべき。

【郵政行政消費者相談室に寄せられた申告の状況】

- 資料4について事務局より説明。
- 質疑応答における構成員からの主な発言の内容は以下のとおり。
 - ・ 郵政行政消費者相談室の存在があまり国民に知られていないのではないか。

【その他】

- 次回会合については8月下旬から9月上旬を目途に開催する方向で調整。

以 上