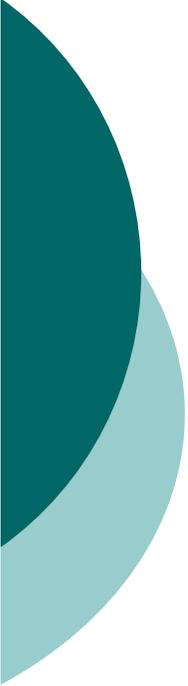


送達日数達成率以外のサービス 水準の評価等について



1 評価の対象(例)

- **郵便サービスの利用しやすさ**(差し出しやすさ、受け取りやすさ(不在持戻郵便物に係るものを含む)、料金体系を含めたサービス内容の分かりやすさ、利用者への情報提供の在り方(追跡システムの正確性等))
- **郵便事業株式会社の職員や郵便局員の接客態度**
- **窓口の利用しやすさ**(窓口開設時間の在り方、待ち時間、職員の説明の仕方、パンフレット類の置き方等)
- **申告対応の在り方**(申告人が満足するような対応がなされているか) **等**



2 評価の視点(例)

- **一般利用者の利益保護** (公平性・平等性等)
- **国民の関心事項の把握** (国民が郵便サービスに求めているもの(料金水準を含む))
- **国民の郵便サービスに対する信頼度** (例:通信の秘密の確保、安全性・確実性等) **等**



3 評価の方法(例)

- 一般国民を対象とした郵送によるアンケート調査
- 郵便局における対面による利用者アンケート調査
- モニター会議の開催
- 大口利用者からのヒアリング
- 総務省郵政行政消費者相談室に寄せられる申告の分析
- 消費者団体や消費生活センターとの情報交換・意見交換
- 郵便事業株式会社に対する報告徴収(送達日数達成率、苦情処理状況等) 等