

## 最終取りまとめに向けた論点等（たたき台）

## 〔研究会立ち上げの背景・目的〕

- （１）郵政民営化にあたっては、郵便事業におけるサービス水準の維持は国民的な関心事項
- （２）現在、サービス水準の評価指標としては、送達日数達成率くらいしかなく、また、この指標も行政が自ら調査して把握しているわけでもない
- （３）郵便のサービス水準の指標の在り方、郵便のサービス水準を維持するための国の施策の在り方等についての検討に資することを目的

1 現行の郵便サービス水準の評価について

旧日本郵政公社では、サービス水準の維持・向上を目的として次の事項に取組。毎事業年度、総務省が業績評価を実施してきた。

- （１）公社全体
  - ア お客さまの声に基づく業務改善の実施
  - イ 接遇・マナーレベルの向上
  - ウ 広報の実施、ディスクロージャーの充実 等
- （２）郵便業務
  - ア 送達日数達成率 97.0%以上
  - イ 郵便サービス水準の向上
    - ・差し出しやすさの向上
    - ・受け取りやすさの向上 等

2 今後の郵便サービス水準の評価

- （１）送達日数達成率の評価の継続
  - ・きめ細かい目標設定の在り方
  - ・調査方法の精緻化
  - ・改善の取組の具体化 等
- （２）送達日数達成率以外の指標によるサービス水準の評価
  - ア 苦情処理の体制とサービス改善に向けた活用—PDCAサイクルの明確化
  - イ 送達日数達成率以外の指標によるサービス水準

(例)

- ・郵便料金の水準
- ・差し出しやすさ・受け取りやすさ
- ・接遇
- ・利用者に対するアンケート

### 3 郵便サービス水準の維持・向上に向けた国の役割

#### (1) 法律上の措置の活用

○郵便事業株式会社法

- ・事業計画 (第7条)
- ・財務諸表 (第10条)
- ・報告徴求 (第13条第1項)

○郵便法

- ・郵便料金の届出及び認可 (第67条第1項、第3項)
- ・郵便約款の認可 (第68条第1項)
- ・郵便業務管理規程の認可 (第70条第1項)

#### (2) 送達調査

#### (3) 苦情処理—政府におけるPDCAサイクルの整備・管理、会社へのフィードバック、苦情等のデータベース化など

#### (4) 国民の関心事項の把握 (アンテナ機能)

#### (5) ICTの利活用による郵便サービスの品質管理・向上のための取組

## スケジュール

第5回会合（2月1日（金））	研究会の取りまとめに向けて、盛り込むべき項目、論点、考え方等について幅広く議論
2月12日（火）まで	↓ 各構成員から、追加論点・コメント等
3月上旬（目途）	↓ 追加論点等を踏まえて、報告書（原案）を作成。 各構成員に事前送付。
3月中旬（目途）	↓ 各構成員からコメント  ↓
第6回会合（3月下旬）	構成員からのコメントを踏まえて、事務局において報告書（案）を作成。会合において集中的に議論。
	会合での議論を踏まえ、報告書（案）を適宜修正。各構成員に個別確認の上、報告書確定。