

郵便サービス水準の評価等に関する研究会（第5回）議事要旨

1 日時

平成20年2月1日（金）16:00～18:00

2 場所

総務省9階902会議室

3 出席者

(1) 構成員（五十音順、敬称略）

井手 秀樹、田尻 嗣夫、松崎 陽子、味水 佑毅、山下 穰、山本 渉

(2) 総務省

橋口郵政行政局長、原口企画課長、後藤郵便課長、坂入郵便課課長補佐

4 議題

(1) 送達調査の結果について

(2) 政府全体における郵便事業に関する意見の受付体制等

(3) 郵便事業株式会社の苦情処理体制

(4) その他

5 議事概要

【送達調査の結果について】

- 資料1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。
 - ・1ページ目の文章は、繁忙期だから仕方ないという印象を与えかねないので、最終報告においては、表現を工夫すべき。
 - ・時期やルートによってはサービス水準にバラツキがあるとは言える。
 - ・お客様へのサービス水準の約束の仕方を再検討することも考えてよいのではないか。

【政府全体における郵便事業に関する意見の受付体制等】

- 資料2について事務局より説明。

【郵便事業株式会社の苦情処理体制】

- 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。
 - ・PDCAのサイクルはうまく回っているのか。
 - ・クレームの状況やそれに対する取組の状況について総務省と郵便事業会社との間で情報交換する枠組みがあるとよい。
 - ・郵政行政消費者相談室の存在を（特に高齢者向けに）もっと広報すべき。

【その他】

- 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。

- ・国民の関心事項の把握は大変重要。国民が求めているサービス水準と実際に提供しているサービス水準とを比較する枠組みを考えてはどうか。
- ・民営化されてサービスが低下したという声がある中で、その不安を解消し、前向きなことを提示して期待をもたせるようなことをして欲しい。
- ・クレームがどのように業務やサービスの改善につながっているかを見えるようにすべき。
- ・見かけをよくするというのではなく、そもそもニーズがどこにあるのかを把握することが必要。
- ・国鉄民営化の時の例やイギリスのポストウォッチの例も参考にすべき。
- ・顧客満足度は、役所が調べる満足度の問題と、私企業が競争上やるべき満足度調査とはおのずから違ってくるので、チェックするターゲットを重点的にめり張りをつけていくというようなことも考えるべき。
- ・郵便とは何のためにあるのかというところから説き起こして、こうしないと利用者が困るといった問題をより指摘して信頼感の醸成につなげる必要がある
- ・民営化後、サービス水準を低下させないというが、よくする、向上させるためにどうするかということが重要。よくするための監視というのは何なのかも報告書の中に提起しておくべき。

○ 次回会合については3月下旬を目途とし、別途事務局から連絡して調整。

以 上