

## 郵便サービス水準の評価等に関する研究会 報告書の構成（案）

### 1 経緯等

- (1) 郵便事業の民営化と郵便サービス水準を巡る議論
- (2) 研究会の目的
- (3) 研究会における検討の方法

### 2 郵便サービス水準を考える視点

- (1) 郵便サービス水準の現状
- (2) 本研究会における検討の対象
  - (3) 旧日本郵政公社におけるサービス水準
    - ア 業績評価の枠組みにおけるサービス水準
    - イ その他のサービス水準
- (4) 郵便事業株式会社におけるサービス水準

### 3 郵便サービス水準に関する総務省の取組事例

- (1) 郵政行政消費者相談室の設置
- (2) 送達調査の実施

### 4 今後の郵便サービス水準の評価の在り方

- (1) 現行の送達日数達成率による評価・活用の改善
- (2) その他の郵便サービス水準の評価についての検討
- (3) 郵便サービス水準を維持・向上させるための国の役割
  - ア 国民の関心事項の把握と実感指標（利用者が現実にサービス水準の向上を実感できる指標）の開発・設定・評価
  - イ 送達調査による事例の収集
  - ウ 苦情処理のP D C Aサイクルの整備
  - エ 郵便事業へのI C Tの利活用の推進

参考資料