

第6回会合において出された主な意見

1. サービス水準の評価の必要性について

- 民営化の目的、(持株会社を通じて)郵便事業に出資しているという株主責任及び郵便サービスに係る国民負担という3つの論拠から、当然郵便サービス水準の評価は今後続けられるべき。
- 送達日数達成率だけでサービス水準を見ていくのは極めて不十分。したがって、多角的な評価基準と測定方法並びに情報開示の在り方について打ち出していく必要。

2. 国の役割について

- 国民のニーズ調査と、国のチェック・国の役割とは何なのかということを書き具体的に書く必要。
- 実際に消費者が何を求めている、どういう郵便サービスであってほしいと思っているかを直接的に認識すべきなのは郵便事業株式会社である。それがよりよいサービスの開発につながって顧客満足度が向上するというサイクルがまわっているかを確認するのが国の役割。
- 送達日数達成率をさらに上げるためにはどのぐらいの投資が必要なのかについて郵便事業株式会社が対応して公表し、それをまた総務省が評価するという仕組みをつくる必要がある。
- 苦情処理について、総務省が郵便事業株式会社に対して改善を指示する仕組みが必要。お年寄りなどの苦情をどのように拾い上げるのかもあわせて検討。
- モニター会議等を行ったならば、フィードバックする仕組みが必要。