

## 【参考資料目次】

1	郵便サービス水準の評価等に関する研究会	1
1-1	開催要綱	1
1-2	開催状況	4
2	郵便制度と事業の現状	5
3	郵便サービスの評価の現状	9
3-1	日本郵政公社において実施している送達日数達成率の調査	9
3-2	日本郵政公社ヒアリング資料	19
3-3	郵便事業株式会社ヒアリング資料	24
4	送達調査	25
4-1	送達調査実施要綱	25
4-2	送達調査の結果	29
5	郵政行政消費者相談室等に寄せられた苦情申告の状況	31
6	郵便事業株式会社における苦情処理体制	35
7	諸外国・国際機関における品質評価の取組事例	36

# 1 郵便サービス水準の評価等に関する研究会

## 1-1 開催要綱（19年5月31日）

### 1. 背景・目的

- (1) 平成19年10月に実施される予定の郵政民営化にあたっては、「（郵便サービスについて）現行水準が維持され、万が一にも国民の利便に支障が生じないよう万全を期すること」との附帯決議がなされるなど、サービス水準の維持は国民的な関心事項となっている。
- (2) 現在、郵便業務のサービス水準は、送達日数達成率<sup>※</sup>という指標により評価されているものの、これ以外の指標での評価がなされておらず、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。

※ 日本郵政公社が公表している「郵便物の送達に要する日数の目安となる日数」（サービスレベル一覧表）に定める配達日数どおり届いた郵便物の割合

- (3) このような状況を踏まえ、郵便業務のサービス水準の指標の在り方、郵便業務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として、本研究会を開催する。

### 2. 名称

本研究会は、「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」（以下「研究会」という。）と称する。

### 3. 検討内容

- (1) 郵便業務のサービス水準の指標の在り方
- (2) 郵便業務のサービス水準を維持するための国の施策の在り方
- (3) 郵便業務のサービス水準の指標・維持方策についての諸外国の動向 等

### 4. 構成員

別紙のとおり

## 5. 運営

- (1) 研究会は、総務省郵政行政局長の主催とする。
- (2) 座長は、郵政行政局長が指名する。
- (3) 座長は、研究会を召集し、主宰する。
- (4) 座長は、不在の場合など必要の都度、これを代行する者を指名することができる。
- (5) 座長は、必要に応じ、関係団体等に出席を求めることができる。
- (6) 座長は、上記の他、研究会の運営に必要な事項を定める。

## 6. 開催期間

平成19年5月から平成20年2月まで開催予定

## 7. 庶務

研究会の庶務は、総務省郵政行政局郵便企画課が行う。

(別紙)

## 構成員名簿

(五十音順・敬称略)

井手	秀樹	慶應義塾大学商学部教授
大河内	美保	主婦連合会 副会長
田尻	嗣夫	東京国際大学経済学部長 (座長)
松崎	陽子	消費生活アドバイザー
味水	佑毅	高崎経済大学 地域政策学部 専任講師
山下	穰	株式会社 ベネッセコーポレーション 購買物流部
山本	涉	電気通信大学 システム工学科 講師

1-2 開催状況

開催時期	主な議事内容
第1回 (平成19年5月31日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○研究会の立ち上げと現状認識               <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催要綱、構成員紹介、今後の検討スケジュール等</li> <li>・郵便事業の概要、民営化後の郵便事業</li> <li>・日本郵政公社の業績評価におけるサービス水準の確保状況</li> <li>・平成18年度調査研究の概要</li> <li>・研究会の進め方</li> </ul> </li> </ul>
第2回 (平成19年7月5日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○日本郵政公社からのヒアリング               <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本郵政公社におけるサービス水準の捉え方及びその評価方法</li> </ul> </li> <li>○諸外国・国際機関における品質評価の取組状況</li> <li>○試験通信等の実施方法(案)について</li> <li>○郵政行政消費者相談室へ寄せられている申告の状況について</li> </ul>
第3回 (平成19年9月14日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○試験通信等の実施方法について</li> <li>○送達日数達成率以外のサービス水準の評価等について</li> <li>○郵政行政消費者相談室へ寄せられている申告の状況について</li> </ul>
第4回(平成19年10月26日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○送達調査実施計画案について</li> <li>○郵政行政消費者相談室へ寄せられている申告の状況について</li> </ul>
第5回(平成20年2月1日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○送達調査の結果について</li> <li>○政府全体における郵便事業に関する意見の受付体制</li> <li>○郵便事業株式会社の苦情処理体制について</li> </ul>
第6回 (平成20年3月28日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○平成20年年賀試験通信結果について</li> <li>○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)について</li> <li>○郵政行政消費者相談室に寄せられた苦情・相談の状況等について</li> </ul>
第7回 (平成20年5月15日)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○最終報告取りまとめ</li> </ul>

## 2 郵便制度と事業の現状について

### 郵便制度の概要①（法令上の仕組み）

#### ●郵便法

郵便事業の運営、郵便の利用及び取扱いに関する基本的な事項を規定

#### ◎郵便法施行規則

郵便法の委任を受け及び郵便法を実施するための細目的な事項を規定

#### ○郵便約款

郵便の役務に関する提供条件について記載  
(公社と利用者との間の契約関係を規定)

#### ○日本郵政公社業務方法書

(郵便の)業務の実施要領について記載(国が公社に遵守させるべきものを規定)

(注)郵政民営化後は、業務方法書は郵便業務管理規程となり、その内容は郵便事業株式会社の行う郵便の業務に限定される

#### 「郵便の定義」

郵便法に基づき日本郵政公社及び郵便事業株式会社が行う信書及びその他の一定の物(大きさ等の制限の範囲内の物)の送達の業務をいうものとされている

### 郵便制度の概要②（サービス）

#### (1) サービス内容

##### サービス提供の原則

- あまねく公平(郵便法第1条)
- なるべく安い料金(郵便法第1条)
- 検閲の禁止(郵便法第7条)、秘密の確保(郵便法第8条)等

##### 基本サービス

- ◎ 内国郵便(郵便法による分類。重さのほか大きさによる制限有り)
  - ・ 第一種郵便物(封書等)(原則4kg以下)
  - ・ 第二種郵便物(はがき)
  - ・ 第三種郵便物(定期刊行物)(1kg以下)
  - ・ 第四種郵便物(盲人用点字等)(3kg以下)
- ◎ 国際郵便(万国郵便連合条約による)
  - (通常(書状:2kg以下、点字:7kg以下等)、小包:30kg以下、EMS:30kg以下)

##### 付加価値サービス

- 基本サービスに付加価値を伴う特殊取扱(法定特殊取扱)書留、引受時刻証明、配達証明、内容証明、特別送達、(任意特殊取扱)速達、翌朝郵便、新特急郵便、配達記録郵便、本人限定受取郵便、代金引換、年賀特別郵便、配達日指定郵便、巡回郵便、電子郵便

#### (2) サービス水準

##### 集配頻度

- 引受け
    - ・ ポスト※1 週7日
    - ・ 窓口※2 週5日～7日
- ※1 ポストは全市町村内及び特別区内に満遍なく設置(郵便法施行規則§30②I、郵便業務管理規程§9)  
 ※2 郵便局はあまねく全国において利用されることを旨として設置(郵便局株式会社法§5)

- 配達(原則)
    - ・ 普通郵便物※3 週6日 1日1回
    - ・ 速達郵便物※4 速達としないものに優先して送達(実態は週7日 1日3回)
- ※3 郵便法§70③III、郵便法施行規則§30③I、郵便業務管理規程§12  
 ※4 内国郵便約款§96

##### 送達日数

- ・ 普通郵便物※6 原則3日以内(実態は原則翌日～翌々日※7)
- (その他、役務の提供条件に応じた送達日数を設定)  
 ※6 郵便法§70④IV、郵便業務管理規程§15、内国郵便約款§86  
 ※7 各郵便局において郵便日数表(サービスレベル一覧表)を掲示

##### 配達地域

- 原則として全国あまねくあて所配達※9
- ※9 郵便法§70③III、郵便法施行規則§30②II、郵便業務管理規程§13、内国郵便約款§71

##### 料金

- 原則として全国均一

# 郵便事業の経営状況（概要）

## 〔引受郵便物数〕

- 平成13年度をピークに減少傾向が続き、平成18年度においては246.8億通となっている。
- 特に郵便物の太宗を占める通常郵便物については、インターネットの普及によるeメールへの移行、企業のコスト削減努力等のため減少が著しい(5年間で約39億通の減少(▲15%))。

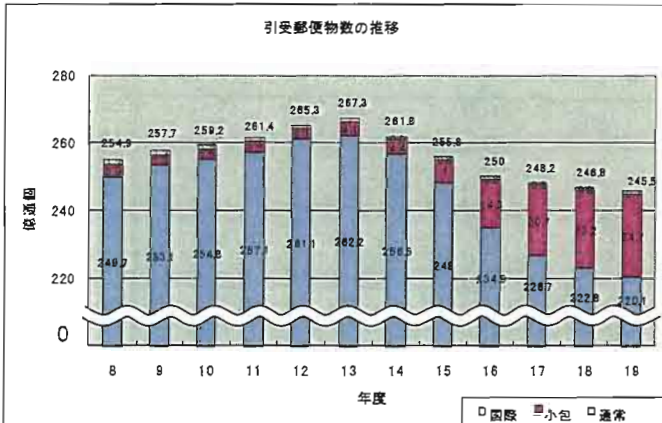
## 〔損益の状況〕

- コスト削減などに努めた結果、公社発足以降4年連続で黒字を確保

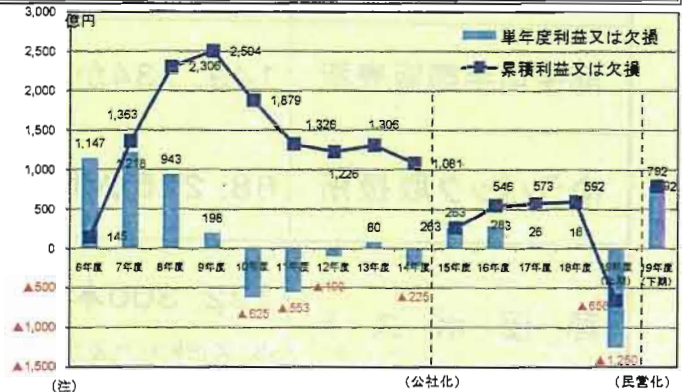
(平成15年度:263億円、平成16年度:283億円、平成17年度:26億円※1、平成18年度:60億円、平成19年度:▲1250億円※2)

※1 競争力強化に向けた経費等が増加したため黒字幅は大幅に縮小

※2 平成19年度は、平成19年4月から9月までの6ヶ月間。郵便は下期に需要が高まるという特性(年賀状)があるため、例年上期は赤字。



(注) 平成19年度は、上期の実績値と郵便事業(株)事業計画による下期の計画値の合計

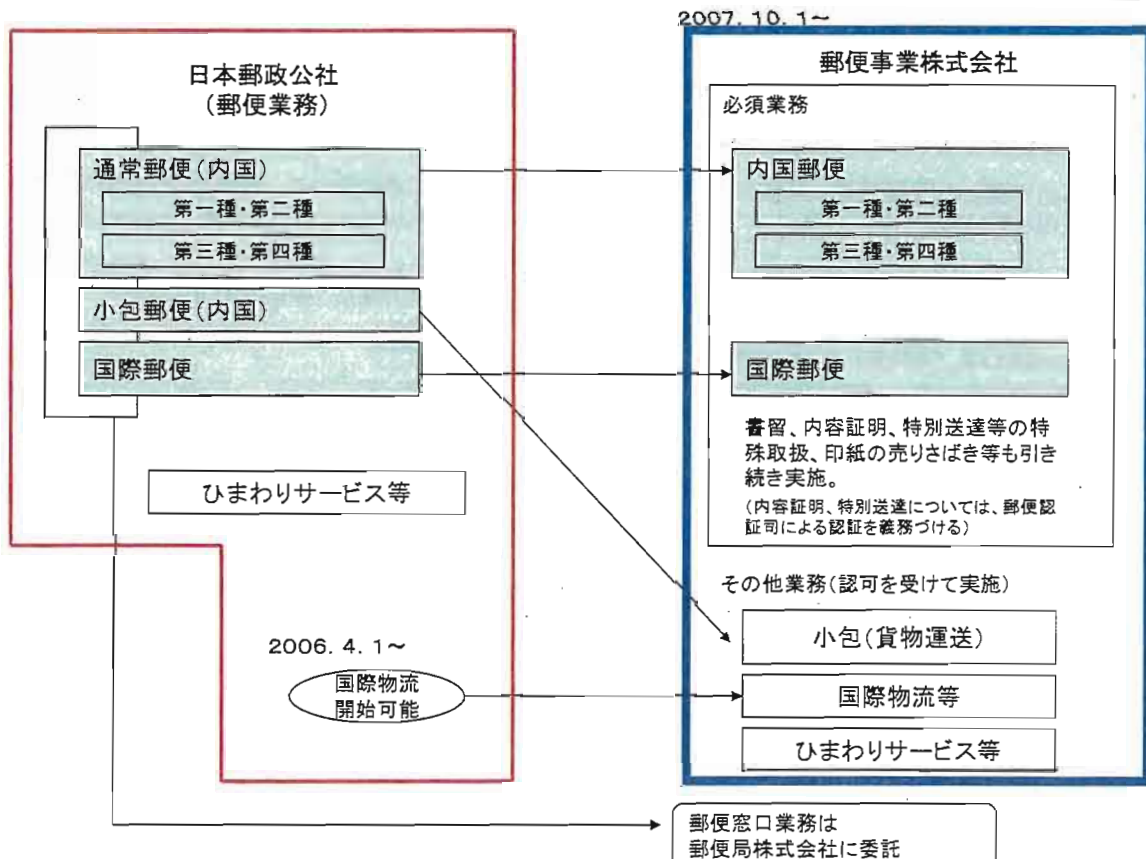


(注) (公社化) (民営化)

- ①公社化にあわせ、企業会計原則に基づく会計処理に変更したことから、平成15年度以降の計数と平成14年度以前の計数との単純比較はできない。
- ②平成19年度上期の数値は、共済整理資源の引当金計上の影響を除いている。
- ③平成19年度下期の数値は、郵便事業(株)事業計画の計画値。
- ④郵便は下期に需要が高まるという特性(年賀状)があるため、例年上期は赤字となる。

(B17(上期): ▲701億円、B18(上期): ▲714億円)

## 民営化に伴う郵便事業運営形態の変化



## 【参考1】郵便サービスへのアクセス拠点

郵便局等	郵便局 24,540局 【内訳】 直営局20,211局、分室32室、簡易局4,297局(うち447局が一時閉鎖)  ※ いずれの市町村(特別区を含む。)にも1以上の郵便局を設置(郵便局株式会社法施行規則 § 2①Ⅱ)  郵便事業株式会社支店 1,093支店 集配センター 2559箇所
郵便切手類販売所	149,734か所
ゆうパック取扱所	68,225か所
郵便ポスト	192,300本  ※ 各市町村内及び各特別区内に満遍なく設置(郵便法施行規則 § 30②Ⅰ(郵便業務管理規程の認可基準))

(郵便局数は平成20年3月末現在、郵便切手類販売所数及び郵便ポスト数は平成19年3月末現在、ゆうパック取扱所数は平成18年3月末現在)

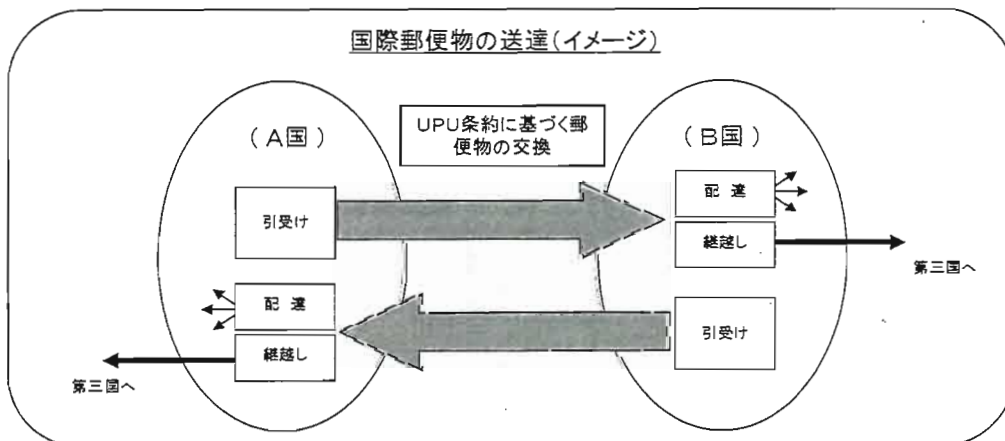
## 【参考2】国際郵便について(その1)

### (1) 国際郵便とは

国際郵便は、万国郵便連合(UPU)条約(\*)に基づき、国際間で交換されている。

UPU条約は、名あて国との直接交換、又は第三国への継越しを保障することによって、郵便が全世界に届けられる仕組みを提供している。

※ UPUは、郵便業務の効率的運営によって諸国民間の通信運送を増進し、かつ、文化、社会及び経済の分野における国際協力という目的の達成に貢献するために、1874年(明治7年)に設立された国連の専門機関(加盟:192カ国・地域)。我が国は1877年(明治10年)に加盟。UPU条約とは、万国郵便連合憲章、万国郵便連合一般規則、万国郵便条約及びその施行規則を総称する。





## (2) 国際郵便の実施者

UPU加盟国においては、UPU条約上の義務を各国の「郵政庁」(我が国では、総務省及び日本郵政公社)が責任を持って遂行し、国際郵便を実施。

近年、郵便事業に関し、国(監督機関)と事業の経営主体を分離する国が増えているが、UPU条約上の義務履行主体に関し、民営化された組織は排除されておらず、英国等においても郵政事業体が履行している。我が国においては、郵政民営化後は「郵便事業株式会社」が公社に代わって条約の義務を履行することとなる。

【参考例】

英国:ロイヤル・メール(旧コンシグニア)、米国:USPS、ドイツ:ドイツ・ポスト、ニュージーランド:ニュージーランド・ポスト

## (3) 国際郵便の業務区分

UPU条約における国際郵便の業務は、次のように分けられる。

業務の区分	義務/任意の別	主な具体的役務
基礎業務 (条約第12条)	義務	通常郵便物、小包郵便物
追加の業務 (条約第13条)	義務	書留、受取通知の返信業務、国際郵便料金受取人払業務の返信業務、国際返信切手券の引換え
	任意	保険付、速達、受取通知、国際郵便料金受取人払業務、国際返信切手券の販売
その他 (条約第14条)	任意	国際スピード郵便(EMS)、電子郵便

(注)我が国においては、郵便法第75条の3の規定に基づき、郵便の役務に関する提供条件について、公社が郵便約款を定め、総務大臣が認可している。

### 3 郵便サービスの評価の現状

#### 3-1 日本郵政公社において実施している送達日数達成率の調査について

- ① 日本郵政公社は4年を1期とする中期経営目標を定め、総務大臣の認可を受けるものとされている。中期経営目標においては、財務内容の健全性に関する事項や業務運営の効率化に関する事項の他、サービスの水準の維持及び向上に関する事項を記載するものとされており、第1期中期経営目標（平成15年4月～平成19年3月）は、具体的な数値目標として「中期経営目標期間中の平均の送達日数達成率※が、全国平均97.0%以上となるように努め」る旨が掲げられている。（参考1）
- ② 日本郵政公社においては、下記の方法により送達日数達成率を調査
  - ・ 全国の郵便局で掲示している「郵便日数表（サービスレベル一覧表）」に定める配達日数どおり届いた郵便物の割合を、第三者機関に委託し調査
  - ・ 対象は、第一種定形郵便物（10万通／年）
  - ・ 調査実施機関と別の第三者機関（監査機関）を設け、調査実施機関による調査方法及び調査結果が適正であるかなどについて監査
- ③ 中期経営目標において掲げられた項目は、毎年度総務大臣が業績評価を行うこととされており、次ページのとおり平成15年度以降毎年度目標は達成されている。

〔具体的な調査方法〕

- ① 調査実施機関が選定した差出モニターが、郵便番号を記載したテスト郵便物を、15時前の収集時刻に間に合うようにポストに差し出す
- ② 同様に調査実施機関が選定した受取モニターがこれを受け取り、受取日を報告
- ③ 調査実施機関が、この間何日で配達されたかを調査

#### ※ 送達日数達成率

日本郵政公社業務方法書（平成15年2月14日総務大臣認可）第18条第3項の規定により日本郵政公社が公表している「郵便物の送達に要する日数の目安となる日数」（サービスレベル一覧表）に定める配達日数どおり届いた郵便物の割合

### 1 送達日数達成率（全国平均）

15年度	16年度	17年度	18年度	第1期	第2期※
97.5%	97.2%	97.3%	97.3%	97.3%	98.0%

※ 第2期は平成19年4月から同年9月までの半年間

### 2 送達日数達成率（あて先別）

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
同一都道府県あて	98.1%	97.8%	98.0%	98.1%	98.4%
隣接都道府県あて	97.2%	96.5%	96.6%	96.5%	97.2%
その他の都道府県あて	96.8%	96.5%	96.5%	96.4%	97.5%

※ 19年度は平成19年4月から同年9月までの半年間

### 3 送達日数達成率（翌配地域・翌々配地域別）

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
翌配地域あて	97.2%	96.9%	97.1%	97.0%	97.8%
翌々配地域あて	98.6%	98.4%	98.7%	98.9%	98.9%

※ 19年度は平成19年4月から同年9月までの半年間

(参考1)

中期経営目標（抄）  
（平成15年3月26日総務大臣認可）

（この中期経営目標は平成15年4月1日以降4年を一期とします。）

II 郵便業務の目標

3 郵便サービスの維持・向上

郵便物の確実な送達などサービス品質の維持・向上を図ります。それとともに郵便の受け取りやすさ、お問い合わせへの対応の向上などによりお客さまの利便性の向上を図ります。具体的目標として、中期経営目標期間中の平均の送達日数達成率が、全国平均97.0%以上となるように努めます。

注1：送達日数達成率は、郵便サービスの基本である郵便物の送達日数について「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合です。

注2：新郵便日数表は、全国の集配郵便局（約5000局）相互間を対象に、郵便物の差出しから配達までに要する日数を表示したものであり、全国の郵便局の窓口に掲出しています。なお、平成13年度の送達日数達成率は全国平均97.2%ですが、今後翌日配達エリアの拡大により新郵便日数表を見直す中でも現在のサービスを維持するとの考えから、目標値を97.0%以上と設定しています。

(参考2)

中期経営計画（抄）  
（平成15年3月26日認可）

（この中期経営計画は平成15年4月1日以降4年を一期とします。）

11 郵便業務の目標を達成するためにとるべき措置

2 郵便サービスの維持・向上

(1) サービス品質の維持・向上

引受から配達までのすべてのプロセスを通じて迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上に努めるとともに、送達日数達成率を引き続き維持します。

(2) お客様の利便性の向上等

① 差出しやすさの向上、手紙文化の振興

郵便局における封筒や便箋等郵便の利用上必要な物品の試行販売や写真付き切手の試行販売、電子的引受による郵便（コンピュータ郵便及びハイブリッドめーる）の機能の向上等を行い、より簡便に郵便物を差し出せる環境を作ります。これによりお客様の利便性の向上に資するとともに、若年層の手紙離れを防止し、手紙文化の振興に努めます。

注1：郵便局における封筒や便箋等の試行販売

種類や販売地域を限定した上で、平成15年4月から文房具店からの購入価格により、試行的に封筒や便箋等郵便の利用上必要な物品を販売します。

注2：写真付き切手の試行販売

結婚式場、テーマ・パーク、観光地等においてその場でお渡しするサービスや、お申し込みいただき、後日郵送するサービスを平成15年4月から試行的に実施します。

注3：電子的引受による郵便機能の向上

国民の新たなニーズに対応するため、コンピュータ郵便及びハイブリットめーるのリニューアルを図ります。

## ② 受け取りやすさの向上

ア 再配達依頼の受付方法を多様化し、インターネットなどで24時間手軽にお客さまがご連絡できるようにします。

イ 再配達体制の見直しにより、お客さまがその都合に合わせて郵便物を受け取りやすくするようにします。

ウ 上記のようなサービス改善を進めるために、「新集配システム」を推進することにより、お客さまに直接手渡しで配達する書留郵便物や速達郵便物などの付加価値の高い郵便物の配達体制を強化します。

### 注：新集配システム

郵便外務部門における集配作業の仕組の見直しを行い、お客さまに直接手渡しで配達（対面配達）する郵便物と郵便受箱へ配達（受箱配達）する郵便物の担当者を分け、対面配達については正職員で、受箱配達については、正職員に加えて、その一部を非常勤職員等により行うものです。

## ③ その他お客さまのニーズに対応したサービス改善

ア 通常郵便物の締切時刻を繰り下げるとともに、小包・通常郵便物の翌日配達エリアを拡大することにより、郵便物の送達のスピードアップを図ります。

イ 郵便物の送達状況を確認したいというニーズに対応していくため、一般小包や書留等の郵便物について、インターネットによる配達完了通知サービスを提供するとともに、全郵便局における窓口での引受・受渡情報の即時入力を可能とするなど、よりきめ細かい追跡情報を提供できる体制を整備します。

ウ 国際郵便については、外国郵政庁と協力している国際スピード郵便（EMS）の品質向上を図るとともに、必要に応じて民間企業とも提携し、サービスの高度化を図ります。

### 注：EMS

書類や物品を最も早く海外へお送りする国際郵便です。

エ お客様のニーズに対応したサービス改善や料金体系の見直しを進めていきます。

④ お問合せへの対応の向上

郵便サービス案内センター等におけるお客様への対応体制を整備するため、必要な情報機器等の配備を行い、商品案内や追跡情報提供等の強化を図ります。

(参考) 郵便サービス案内センター

全国共通番号のフリーダイヤル(0120-232886)により  
郵便に関するお客様からのお問い合わせに迅速にお答えするため、  
全国14か所に郵便サービス案内センターを設置しています。

(3) 法人営業体制の強化

ア 郵便物数の8割を占める事業所差出しのニーズに対応し、郵便サービスを一層活用していただくため、マーケットサイズに応じた大口法人営業体制の強化、ビジネス地域等における集荷体制の強化を進めます。

イ 郵便物の発送準備から発送まで一括してアウトソーシングをしたいという企業のニーズに対応し、そのノウハウのある民間企業との提携や出資制度の活用により、一連のサービスをトータルで提供する体制を整備します。

(参考3)

中期経営目標（抄）  
（平成19年3月5日総務大臣認可）

（この中期経営目標は平成19年4月1日以降6ヶ月を一期とします。）

11 郵便業務の目標

2 お客さま満足度の向上

郵便物の確実な送達や現金過不足事故の防止などサービス品質の維持・向上により、お客さま満足度の向上を図ります。なお、郵便物の確実な送達の具体的目標として、第2期中期経営目標期間中の平均の送達日数達成率が、全国平均97.0%以上となるように努めます。

また、お客さまの多様化するニーズに応えるため、国際物流分野における事業展開を推進します。



(参考4)

中期経営計画（抄）  
（平成19年3月5日認可）

（この中期経営計画は平成19年4月1日以降6ヶ月を一期とします。）

11 郵便業務の目標を達成するためにとるべき措置

2 お客さま満足度の向上

(1) 業務品質の向上

引受けから配達までのすべてのプロセスを通じて迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上に努めます。また、送達日数達成率を引き続き維持するとともに、お客さまの利便性の向上を図ります。

(2) 現金過不足事故の防止

現金過不足事故防止のため、基本動作の徹底についての職員指導をマニュアル等を通じて行い、事故件数の大幅削減を目指します。

(3) 国際物流への進出

郵政民営化法で認められた国際物流分野への進出について、民間物流業者等との提携により、成長市場であるアジア・太平洋地域を中心とした事業展開を推進します。

(参考5)

郵便事業株式会社平成20事業年度事業計画（抄）  
（平成20年3月31日総務大臣認可）

1. 業務運営の基本方針

(3) お客様の視点に立ったサービスの提供

個人のお客様、法人のお客様、それぞれのニーズを的確にとらえ、心から満足していただけるサービスを提供できるよう、研修・教育の実施等により誤配達を防止するなど、品質の向上に努めるとともに、既存サービスの内容・価格の見直しや、改善・拡充、新規サービスの開発を行ってまいります。

お客様のニーズを踏まえた魅力ある切手・葉書を発行してまいります。

年賀郵便については、平成20年用年賀はがきにおいて販売の低落傾向に歯止めをかけるとともに、より多くの年賀状を元旦にお届けすることができましたが、今回の取組の評価を活かし、年賀郵便の利用の増加を図るとともに、多くの年賀状を元旦にお届けできるよう取り組みます。

ダイレクトメール市場の活性化等のため、広告業務を行う関係会社を活用し、お客様の多様なニーズに対応します。

ゆうパック等については、民営化時に郵便法の対象から外れ、民間宅配事業者と同様に貨物運送法制のもとでサービスを提供しており、柔軟にサービスを提供してまいります。

国際郵便については、引き続き、品質向上、スピードアップに取り組むほか、認知度の向上を図ります。

郵政民営化に伴い、郵便事業株式会社と郵便局株式会社との分社化が行われましたが、引き続き、2万4,000の郵便局窓口を通じた、お客様への商品・サービスの提供の維持、向上に取り組むとともに、集配拠点の再編の実施に伴うサービス水準の低下が生じないようにするなど、現行サービス水準の維持を図ります。

3. その他事業の運営に関する事項

(1) 郵便差出箱の設置

郵便差出箱については、引き続き、公社化時の際、現にあまねく全国に設置されていた郵便差出箱の本数を維持するよう努めます。

(2) 郵便物の送達の日数

郵便物の確実な送達の具体的目標として、送達日数達成率が、全国平均97.0%以上となるように努めます。

なお、総務省郵政行政局長の主催する「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」において、郵便業務のサービス水準の指標の在り方について検討されているところであり、その結果を踏まえて指標等の見直しを検討します。

## 3-2 日本郵政公社ヒアリング資料

### 郵便サービス水準の維持・向上に関する取組み

平成19年7月5日

日本郵政公社

### 郵便サービス水準の維持・向上に関する考え方

- 郵便サービス水準の維持・向上は、ファーストクラス・サービスの提供を目指す公社にとって、設立以来の最重要課題であり、「中期経営目標」においては「送達日数達成率」の数値目標を設定。
- また、「中期経営計画」や「年度経営計画」においても、サービス品質の維持・向上のほか、お客さまの利便性向上にも取り組むことを計画。
- さらに、中期経営目標を確実に達成するための具体的な行動計画である「アクションプラン」においてもサービス水準向上に関する項目を盛り込み、これまで積極的に取り組んできたところ。

#### 第1期中期経営目標(抜粋)

「第1期」→平成15年度～18年度(中期経営計画も同様)

※第2期中期経営目標においても同様に数値目標(97.0%以上)設定 [第2期]→平成19年4月1日から同年9月30日

#### 3 郵便サービス水準の維持・向上

郵便物の確実な送達などサービス品質の維持・向上を図るとともに、郵便の受け取りやすさやお問い合わせへの対応の向上などによりお客さまの利便性の向上を図る。

数値目標等項目	目標値	15～18年度実績	目標設定の考え方
送達日数達成率	全国平均97.0%以上 (4年間の平均値)	97.3% (4年間の平均値)	郵便サービスの基本である郵便物の送達日数について、「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合を維持することにより、お客さま満足を向上。

[送達日数達成率] → 「新郵便日数表」に定める配達日数どおりにお届けする割合

#### 第1期中期経営計画(抜粋)

#### 2 郵便サービスの維持・向上

##### (1) サービス品質の維持・向上

- ① 迅速・正確・丁寧な取扱いによるサービス品質の維持・向上
- ② 送達日数達成率の維持

##### (2) お客さまの利便性の向上等

- ① 差出しやすさの向上、手紙文化の振興
- ② 受取りやすさの向上
- ③ その他お客さまニーズに対応したサービス改善
- ④ お問い合わせへの対応の向上

##### (3) 法人営業体制の強化(略)

## 苦情処理態勢

---

### 1 苦情処理の状況

#### (1) 郵便局に寄せられた苦情対応

- ① お客さまの声に適切に対応するため、対応責任者及び対応主任者を指定している。
- ② お客さまから寄せられた声は、受付内容及び対応模様を受付票等に記録し、早急に所属長へ報告。
- ③ 所属長は、報告を受けたお客さまの声に対し、適切な対応を指示する。また、必要に応じて自らも対応を行う。
- ④ 事業の信頼を失墜する、事業に損害を与える等の重大なお客さまの声に該当するものは、速やかに支社へ報告。
- ⑤ CS推進委員会を開催し、お客さまの声に対する再発防止策、サービス・業務改善策を検討、実施。

#### (2) サービス相談センターに寄せられた苦情対応

- ① サービス相談センターでは、全国のお客さまからの照会及び苦情に対し回答を行う。
- ② お客さまから寄せられた声の内容で、郵便局でのお客さま対応が必要な場合は、当該局へお客さま対応を指示。郵便局は対応終了後に、サービス相談センターに対応内容を返信。
- ③ お客さまから寄せられた声の内容で、サービス相談センター限りでの対応が難しい場合は、必要に応じ、支社、本社へ相談や対応要請をする。
- ④ サービス相談センターに寄せられたお客さまの声及び郵便局の対応内容は、定期的に取りまとめ、本社へ報告。

---

## 苦情処理態勢

---

#### (3) 本社・支社における対応

- ① 郵便局から支社に重大なお客さまの声が報告された場合は、支社は速やかに本社へ報告。
- ② 支社から本社に重大なお客さまの声が報告された場合は、役員に速やかに報告。
- ③ 本社は重大なお客さまの声も含め、支社からお客さま対応の相談があった場合は、支社に対し、適切な指示を行う。
- ④ サービス相談センターに寄せられた苦情を始めとするお客さまの声は、定期的に役員に報告。
- ⑤ 取りまとめたお客さまの声は、CS推進委員会において、サービス・業務改善策を検討、指示。

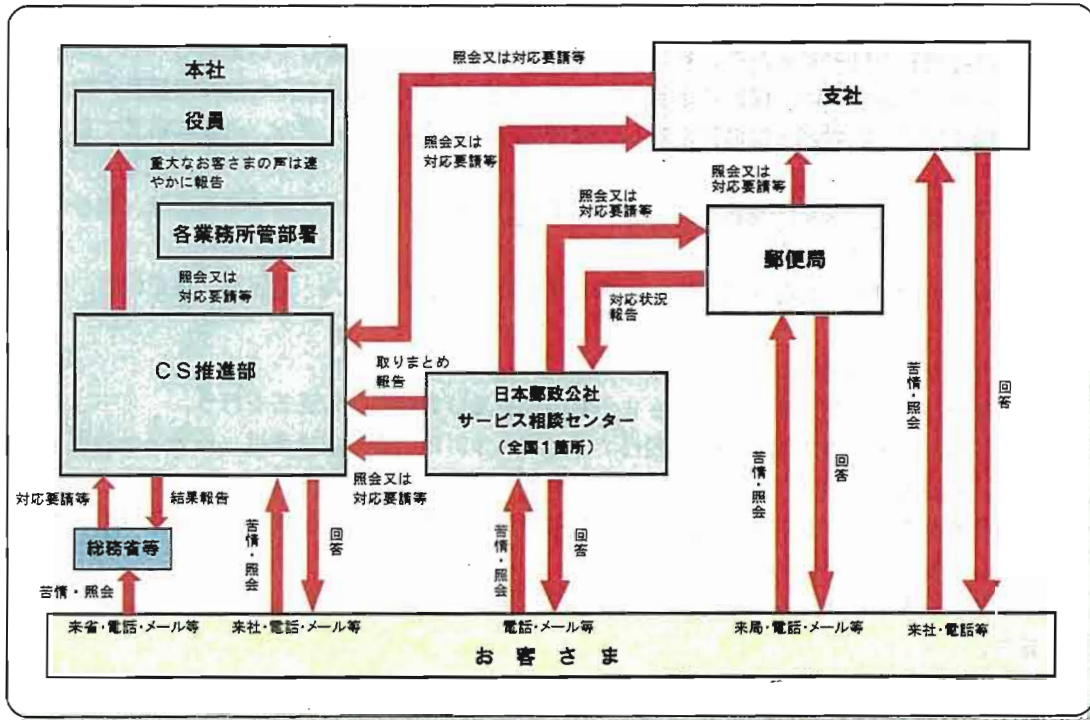
#### (4) 民営化・分社後の対応

- ① 苦情等報告システムを導入し、各支店で入力されたお客さまの声を迅速に本社経営陣に報告できる体制を構築。
- ② 苦情等報告システムに蓄積されたお客さまの声を管理・分析し、業務改善、サービス向上につなげる。

# 苦情処理態勢

## 2 苦情処理態勢

### 現在の公社お客さま相談体制（郵便業務）



# 送達日数達成率の調査

## 1 調査の概要等

### (1) 調査の目的

郵便利用者に、郵便物の送達スピードに関する正確な情報を提供することにより、信頼性及び利便性を高めるとともに、郵便サービスの品質として、その改善に活用する。

### (2) 調査機関

調査の独立性・客観性を確保するため、第三者機関に委託して実施

### (3) 調査概要

#### ①調査期間（平成18年度調査）・調査郵便物・モニター数

調査期間	郵便物の種類	調査通数	差出モニター	受取モニター
平成18年4月1日 ～19年3月15日	定形郵便物 (切手ちょう付)	10万通/年 (約8,000通/月)	500人	2,000人
	定形外郵便物 (切手ちょう付)	3万通/年 (約2,500通/月)	190人	570人

(注)平成19年度は、定形、年賀について調査を行う。

#### ②調査方法

モニターの設定	○ 調査の独立性・客観性を確保するため、二親等以内の血族若しくは一親等の姻族に郵政事業関係職員がいない者から、差出・受取モニターを調査実施機関が設定
調査ルートの設定	○ 調査ルートの設定は「2けた地域相互間における郵便物交流状況」を基に設定し、調査ルートごとの年間テスト郵便物数を1調査ルートにつき最高100通、最低10通の範囲で設定する。 ○ 年度を通して行う調査のため、当初設定した調査ルート及び調査数は終了まで継続する。
調査方法	○ 差出モニターから受取モニターあてにテスト郵便物を差し出し、各モニターからの報告により、この郵便物が何日で送達されたかを調査することで、「郵便日数表」上の送達日数どおりに送達された通数の割合（達成率）を調査する。 ○ テスト郵便物は差出モニターが居住する受持集配局区内のポストへ、郵便日数表上の締切時刻に一番近い取集時刻に間に合うように差出す。

\*平成10年度～16年度まで調査会社とは別の委託会社が、調査方法・調査結果に関する監査を実施。監査結果は妥当。



# 送達日数達成率の調査結果の活用

- ・郵便送達率97%未満ルート分析(18. 4~18. 12の累計)
- ・関係郵便局の実態調査(19. 2実施)
- ・問題点の把握、改善方法の策定 → 平成18年度 送達日数達成率97. 3%達成
- ・改善策の実施
- ・改善実施状況の検証

## 1 具体的取組み内容

- 送達日数達成率調査の分析
  - ① 差立地側及び到着地側を総合的に分析し、地域区分局を中心に臨局実態調査を実施
  - ② 特に送達率の低いルート、10ルート・29パターンを選定して実施
  - ③ 実態調査内容
    - ・業務管理状況・主要結束便の結束状況・運送便の発着状況・要員配置状況・取集、配達状況・施設、機械、搬送施設の稼働状況・その他データ収集
  - ④ 臨局時に併せた具体的改善指導

## 2 改善に向けた体制

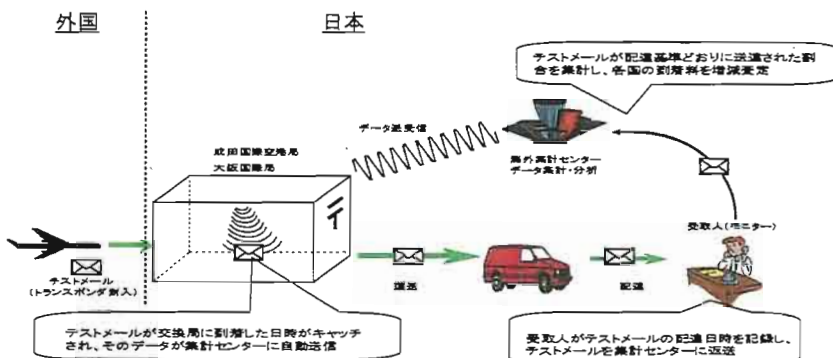
- 本社・支社・郵便局の役割を明確化し改善を実施
  - ・地域区分局(差立・到着)・・・本社、支社及び関係地域区分局
  - ・引受局、配達局・・・関係支社及び郵便局
  - ・支社を跨るルート・・・本社が中心となって支社・郵便局間を調整。改善実施
  - ・送達率の低いルート・・・改善されるまで継続実施

# (参考) 外国来航空通常郵便物の送達品質

～到着料のサービス品質リンク制度～

- 先進国間で差立郵政庁が配達郵政庁に支払う通常郵便物の到着料(配達コストを補償するため万国郵便条約で定められる支払額)について、サービス品質にリンクした料率を適用し、品質向上にインセンティブが働くようにするもの。
- サービス品質は名あて国の交換局への到着から受取人への配達までの日数(内国標準に基づく標準日数)の達成度合により測定される。
- 測定する範囲は大きく分けて2つ。エンド・ツー・エンドと、RFID(Radio Frequency Identification System:無線ICタグ)による到着交換局から配達までの品質。
- 平成17年4月から開始。

日本到着の航空通常郵便物の品質測定方法(イメージ)



【品質リンク制度の実施国】(25か国)

英国、フィンランド、フランス、オーストラリア、デンマーク、ドイツ、オランダ、アイルランド、ノルウェー、ギリシャ、ベルギー、オーストリア、イタリ、アイスランド、北アフリカ、スイス、スペイン、ポルトガル、スウェーデン、イスラエル、ニュージーランド、オーストラリア、米国、カナダ、日本

【外国来航空通常郵便物の国内送達品質】

国内標準日数 3日の達成率	2005	2006	2007 (5月現在)
達成の基準値	85%	85%	86%
日本の達成率	89.6%	89.5%	91.8%



### 3-3 郵便事業株式会社ヒアリング資料

## 平成20年年賀試験通信結果について

平成20年3月28日  
郵便事業株式会社

#### 1. 調査概要

- ・差出期間 12月25日～1月7日(14日間)
- ・調査方法 民間調査会社に調査を委託、全国で30,000通を年賀差出予想物数(日別)に基づいて配分し調査。

#### 2. 調査結果

##### ①12月25日差出分の元旦配達率・・・97.0%(全国)

※12月25日差出し分までを元旦に配達することを目標としていたもの

##### ②12月25日～28日差出分の配達状況

差出日	有効通数	1/1配達数	割合
12/25	3,351	3,251	97.0%
12/26	3,509	3,230	92.0%
12/27	3,164	2,807	88.7%
12/28	3,340	2,599	77.8%

※12月28日差出し分までをできる限り元旦に配達することとしていたもの

(参考)平成20年年賀元旦配達物数 20億3,300万通(対前年比106.5%)

## 4 送達調査

### 4-1 送達調査実施要綱

#### 1 調査の目的

- (1) 現在、郵便事業株式会社においては、郵便サービスの水準の維持・向上に関して、「送達日数達成率 97.0%以上」という目標を設定し、この目標の達成状況を確認するため、年間 10 万通規模の試験通信を実施している。これまでの調査結果によると、平成 15 年に日本郵政公社が設立されて以降、毎年度「送達日数達成率 97.0%以上」という目標を達成している。
- (2) 総務省としても、時期・対象・範囲等を限定した郵便の送達状況の調査を行うこととし、郵便物が 1 年で最も集中する時期において、通常の定形郵便物の他、郵便番号未記載の郵便物や機械処理が出来ない形状の郵便物等について、その送達状況を調査し、本研究会における郵便サービス水準の評価等の検討に資する。

#### 2 調査の対象とする郵便物の種類

本調査の対象は、次表に掲げる無記録扱いの郵便物とし、書留・配達記録郵便等の記録扱いの郵便物及び郵政民営化後に郵便の対象から外れた役務（小包）については、送達調査の対象とはしない。

郵便物の種類	郵便料金
特殊取扱としない定形郵便物	80円
速達とする定形郵便物	350円
年賀特別郵便とする第二種郵便物	50円

### 3 調査の概要

全国に配置した送達調査モニター（以下、「モニター」という。）が、モニター相互間で郵便物をやり取りし、差出日時・場所、受取日時を記録することにより、送達状況を把握する。

#### (1) 実施時期

1年で郵便物が最も集中する時期（12月中旬～下旬）に実施する。

郵便物の種類	実施時期（差出日）
特殊取扱としない定形郵便物	12月17日（月）～19日（水）、24日（月）、25日（火）の5日間
速達とする定形郵便物	
年賀特別郵便とする第二種郵便物	12月25日（火）～1月3日（木）の10日間

#### (2) 調査対象ルート数

「都市～都市相互間」、「都市～地方相互間」、「地方～地方相互間」の別にそれぞれ往復で20ルート（総計60ルート）を設定する。ここで「都市」とは東京23区及び東京多摩地域並びに政令指定都市（全国で17市）を、「地方」とはそれら以外の市をいうものとする。

なお、モニターの組合せは、郵便物の種類ごとに変えることとする。

#### (3) 実施通数

郵便物の種類ごとに次のとおりとする。

郵便物の種類	実施通数（往復）
特殊取扱としない定形郵便物	600通
速達とする定形郵便物	300通
年賀特別郵便とする第二種郵便物	600通
実施通数計	1,500通

ア 特殊取扱としない定形郵便物

(7) 負荷を課さない郵便物

ルート	ルート数①	ルート当たりの実施通数②	差出通数 ①×②	(往復)
都市～都市相互間	10ルート	5通	50通	100通
都市～地方相互間	10ルート	5通	50通	100通
地方～地方相互間	10ルート	5通	50通	100通
ルート数計	30ルート	5通	150通	300通

(4) 負荷を課した郵便物

①郵便番号の未記載又は誤記載、②機械処理のできない形状（厚さ5mm以上10mm未満）の使用

ルート	ルート数①	ルート当たりの実施通数②	差出通数 ①×②	(往復)
都市～都市相互間	10ルート	5通	50通	100通
都市～地方相互間	10ルート	5通	50通	100通
地方～地方相互間	10ルート	5通	50通	100通
ルート数計	30ルート	5通	150通	300通

イ 速達とする定形郵便物

ルート	ルート数①	ルート当たりの実施通数②	差出通数 ①×②	(往復)
都市～都市相互間	10ルート	5通	50通	100通
都市～地方相互間	10ルート	5通	50通	100通
地方～地方相互間	10ルート	5通	50通	100通
ルート数計	30ルート	5通	150通	300通

ウ 年賀特別郵便とする第二種郵便物

ルート	ルート数①	ルート当たりの実施通数②	差出通数 ①×②	(往復)
都市～都市相互間	10ルート	10通	100通	200通
都市～地方相互間	10ルート	10通	100通	200通
地方～地方相互間	10ルート	10通	100通	200通
ルート数計	30ルート	10通	300通	600通

(4) モニター

全国で約30人のモニターを選定する。

1モニターが差出・受取する郵便物数の平均は次のとおり。

郵便物の種類	差出	受取
特殊取扱としない定形郵便物	10通	10通
速達とする定形郵便物	5通	5通
年賀特別郵便とする第二種郵便物	10通	10通
差出・受取数	25通	25通

(5) アンケート調査

モニターに対してアンケートを実施し、広く郵便サービスに関する評価をしてもらい、研究会における議論の参考とする

## 4-2 送達調査の結果

### 調査結果を検討するに当たっての留意事項

- ① 本調査は、郵便の送達状況に関する事例収集を行い、本研究会の議論に資することを目的として行ったもの
- ② 標本数・ルート数は限定されており、また、できるだけ参考となる事例を集めるため、郵便物が1年で最も集中する時期に実施
- ③ したがって、必ずしもこの結果のみをもって、目標を達成できていないとか、郵便事業株式会社の実施している試験通信のデータが信頼性に欠けると結論づけることは適当でない

## 送達調査の実施方法

全国に配置した送達調査モニター（以下、「モニター」という。）が、モニター相互間で郵便物をやり取りし、差出日時・場所、受取日時を記録することにより、送達状況を把握した。

### 1 実施時期

1年で郵便物が最も集中する時期（12月中旬～下旬）に実施

郵便物の種類	実施時期（差出日）
特殊取扱としない定形郵便物（負荷あり、なし）	12月17日（月）～19日（水）、24日（月）、25日（火）の5日間
速達とする定形郵便物	
年賀特別郵便とする第二種郵便物	12月25日（火）～1月3日（木）の10日間

### 2 調査対象ルート数

「都市～都市相互間」、「都市～地方相互間」、「地方～地方相互間」の別にそれぞれ往復で20ルート（総計60ルート）を設定

郵便物の種類	実施通数（往復）
特殊取扱としない定形郵便物（負荷なし、負荷あり※）	600通
速達とする定形郵便物	300通
年賀特別郵便とする第二種郵便物	600通
実施通数計	1,500通

※ 負荷ありは以下の2種類を実施

①郵便番号誤記載（隣接票の郵便番号を記入 例:350(正)→305(誤))

②厚紙封入（通常は機械で処理することができないと考えられる厚さ(5mm程度)の厚紙(段ボール)を封入

## 実施結果(概要) ～定形・速達～

- 定形郵便(負荷なし)300通のうち、標準日(日数表に規定する送達日をいう。以下同じ。)までに送達されたものは224通(74.7%)、標準日の翌日までに送達されたものは292通(97.3%)。
  - 定形郵便(負荷あり(郵便番号誤記入))150通のうち、標準日までに送達されたものは17通(11.3%)、標準日の翌日までに送達されたものは69通(46.0%)。
  - 定形郵便(負荷あり(厚紙封入))150通のうち、標準日までに送達されたものは104通(69.3%)、標準日の翌日までに送達されたものは145通(96.7%)。
  - 速達定形郵便300通のうち、標準日までに送達されたものは279通(93.0%)、標準日の半日後までに送達されたものは299通(99.7%)。
- (注:速達は1日を午前、午後(夕方以降含む)に分け0.5日単位で集計)

	差出通数	標準日までに送達	標準日の翌日*までに送達
定形(負荷なし)	300通	224通(74.7%)	292通(97.3%)
定形(郵便番号誤記入)	150通	17通(11.3%)	69通(46.0%)
定形(厚紙封入)	150通	104通(69.3%)	145通(96.7%)
速達定形	300通	279通(93.0%)	299通(99.7%)

※ 速達定形に関しては、標準日の半日後

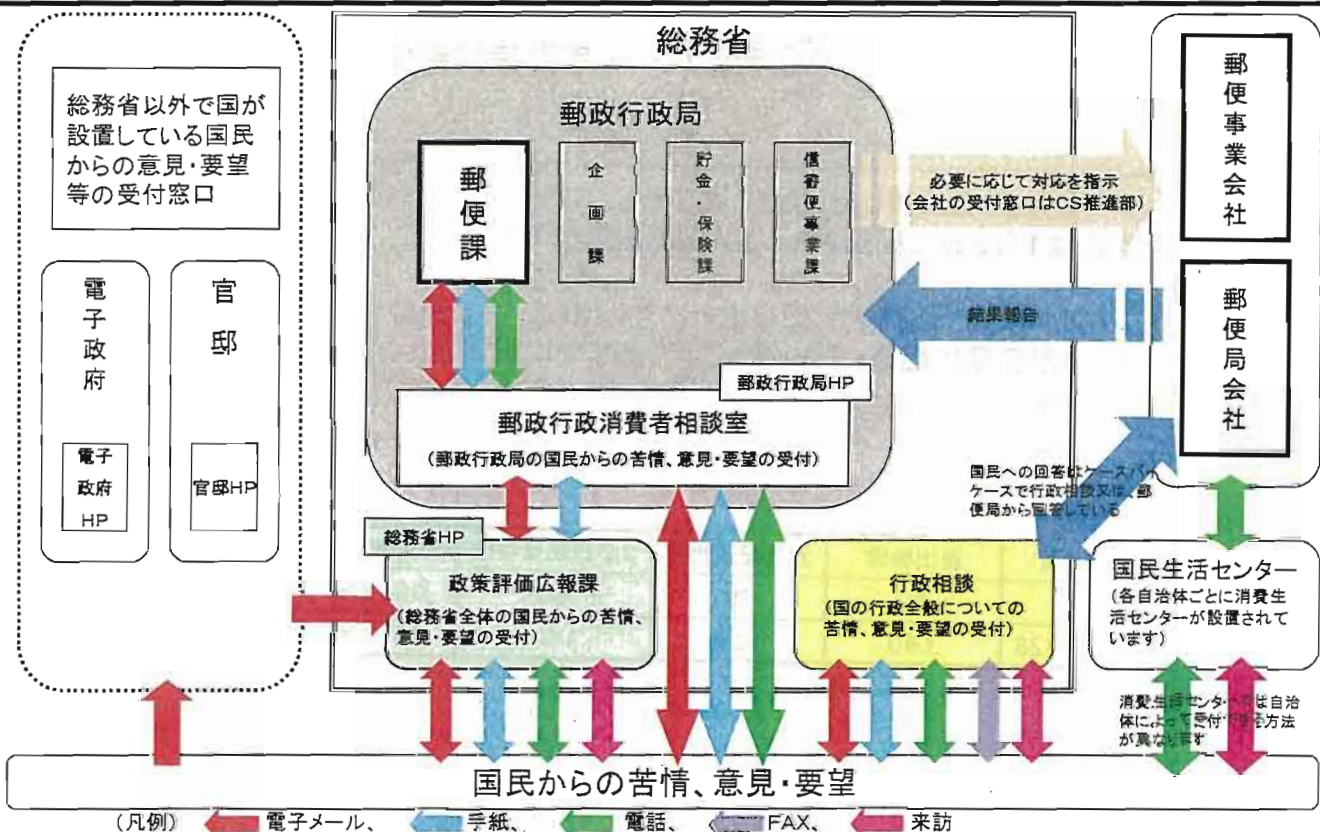
## 実施結果(概要) ～年賀特別郵便～

- 12月25日に差し出した60通のうち、59通(98.3%)は元旦に配達、1通は1月3日に配達され、3が日配達率は100%
- 12月26日から12月28日までに差し出した180通のうち、125通(69.4%)が元旦に配達、169通が1月3日までに配達され、3が日配達率は93.9%

差出日(期間)	差出物数	元旦配達物数	3が日配達物数	元旦配達率	3が日配達率
12/25	60	59	60	98.3%	100%
12/26～12/28	180	125	169	69.4%	93.9%

# 5 郵政行政消費者相談室等に寄せられた 苦情申告の状況 (平成19年5月～平成20年4月)

## 1 郵便事業に関する意見の受付体制



注1 公正取引委員会では、独占禁止法、下請法、量品表示法に係る質問、相談、申告をHP上や地方事務所で受け付けています(独占禁止法の相談だけで年間約5千件)。

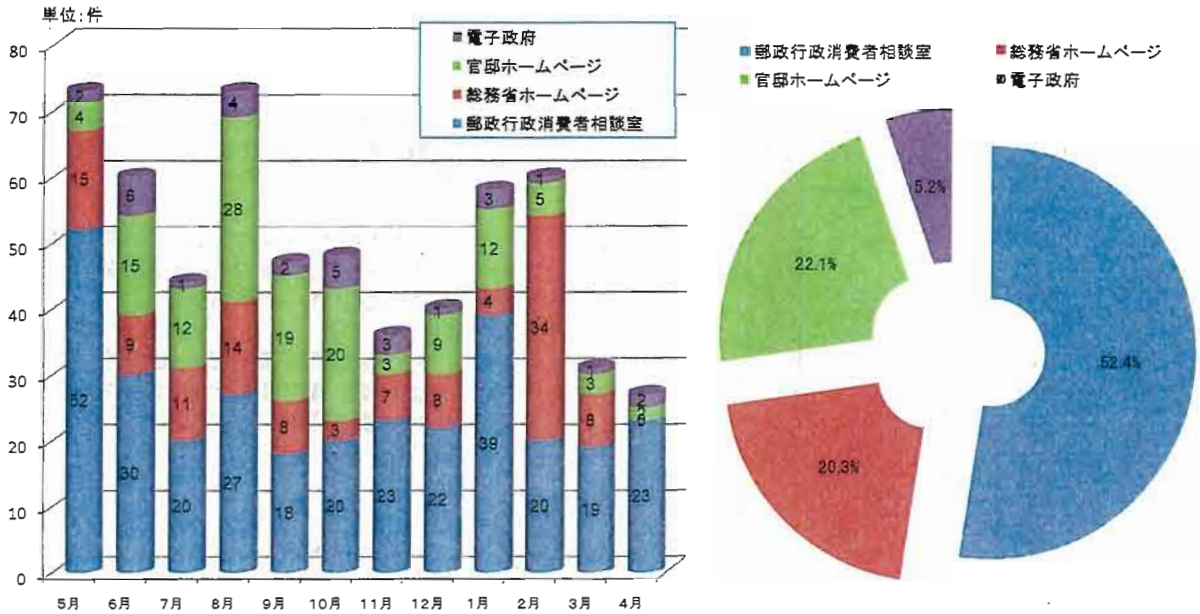
注2 都道府県、市町村の相談窓口においても意見を受け付けています。

注3 官邸や電子政府等に対して、手紙や直接来訪による意見があった場合には、担当部局へ回送・紹介するなど適宜対応しています。



## 2 受付窓口別の苦情・相談件数

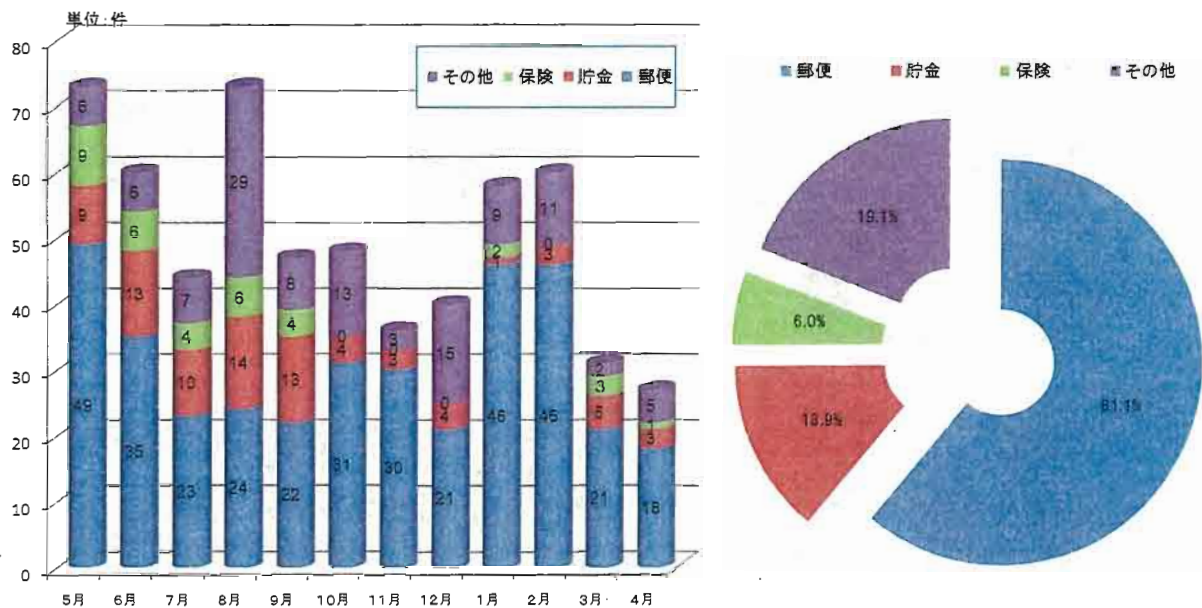
郵政行政消費者相談室の設置(平成19年5月6日)後、平成20年4月末までに電子メールにより寄せられた全苦情・相談等の件数は597件  
 受付窓口別では、郵政行政消費者相談室が313件で最も多かった  
 (総務省HP 123件、官邸HP 132件、電子政府 29件)



(注) 1月期の郵政事業消費者相談室の件数には、『年賀のご意見募集のHP』での受付分(24件)を含んでいる。

## 3 分野(事業)別の苦情・相談件数

分野(事業)別では、郵便事業(366件)、貯金事業(82件)、保険事業(35件)、  
 その他どの分野にも属さないもの(114件)であった  
 月別の総受付件数は、郵政行政消費者相談室を立ち上げた5月(73件)、民営化の  
 時期が迫った8月(73件)が最も多かった



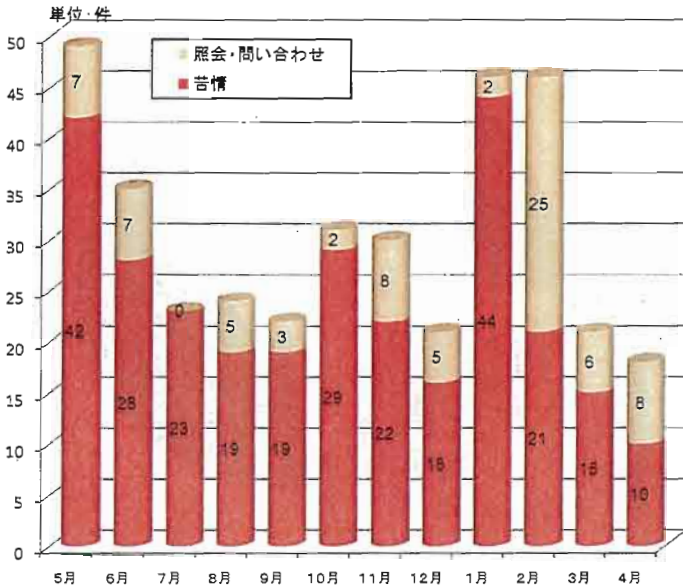
(注) 1月期の郵便の件数には、『年賀のご意見募集のHP』での受付分(24件)を含んでいる。

## 4 郵便関係の苦情・相談件数(1)

平成19年5月6日～平成20年4月末までの郵便関係の苦情・相談件数は、366件。内訳は、苦情が288件(78.7%)、相談(照会・問い合わせ)が78件(21.3%)であった。

苦情について月別に見ると、最も多かったのは年賀の配達関係の苦情のあった1月(44件)、次に郵政行政消費者相談室を立ち上げた5月(42件)と続いている。

郵便関係の苦情、照会・問い合わせ件数の推移



照会・問い合わせの大半は、信書の定義に関するもの及び郵便法の解釈に関するもの。

特に2月は25件の照会・問い合わせがあったが、25件のうち信書の定義に関するものが、20件あった。

その他の照会・問い合わせでは、切手の図案に関する問い合わせ、ポストの色に関する問い合わせなどがある。

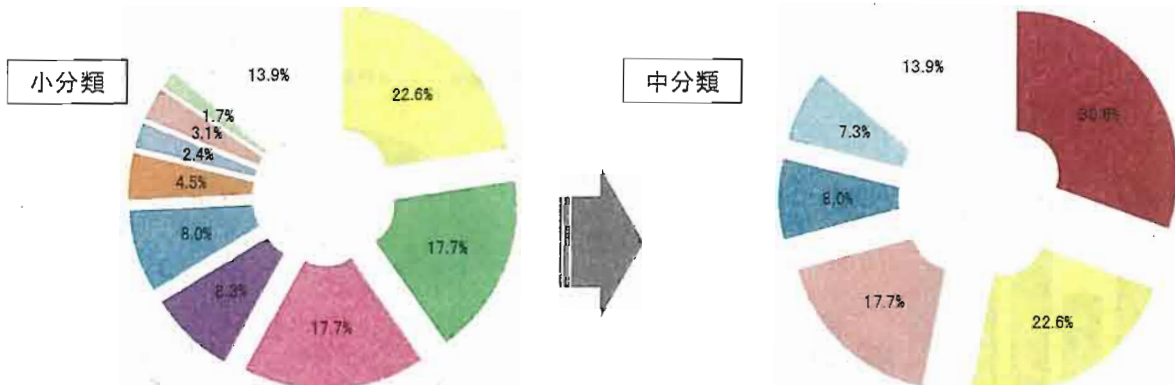
次頁で分析

## 5 郵便関係の苦情・相談件数(2)

郵便関係の苦情の288件を内容別に分類すると、小分類で最も多かったのは、不着・遅延が65件(22.6%)、次に配達関係が51件(17.7%)と続いている。

中分類では、配達関係等が88件(30.6%)、次に不着・遅延が続いている。

■ 不着・遅延 ■ 配達関係 ■ 制度改善 ■ 年賀配達 ■ 配達関係等 ■ 不着・遅延 ■ 制度改善  
■ 職員の対応 ■ 誤配達 ■ 誤返還 ■ 誤転送



小分類	件数	中分類
不着・遅延	65	不着・遅延
配達関係	51	配達関係
制度改善	51	制度改善
年賀配達	24	配達関係
職員の対応	23	職員の対応
誤配達	13	配達関係
誤返還	7	誤取扱
誤転送	9	誤取扱
誤取扱	5	誤取扱
その他	40	その他
計	288	

中分類	件数
配達関係等	88
不着・遅延	65
制度改善	51
職員の対応	23
誤取扱等	21
その他	40
計	288

(注)

- 1 小分類の配達関係は、「配達の際に無理にポストに入れたため郵便物が破れてしまったという苦情」、「ポストに入らない大きさの郵便物が地面に置いてあったという苦情」、「在宅していたのに不在配達通知書が入られたという苦情」等である。
- 2 その他の例は、「郵便局の窓口取扱時間の延長に関する意見」、「ポスト設置の陳情」、「郵便区統合に関する苦情」、「郵便の個人情報保護に関する意見」等である。
- 3 苦情の分類であるが、1件の苦情で複数の分類にまたがる苦情(例 誤配達苦情を電話で郵便局に苦情を書いたが、電話の対応がよくなかったなど)の場合は、主な方の苦情に分類している。

(参考) 苦情・相談件数の内訳

単位:件、%

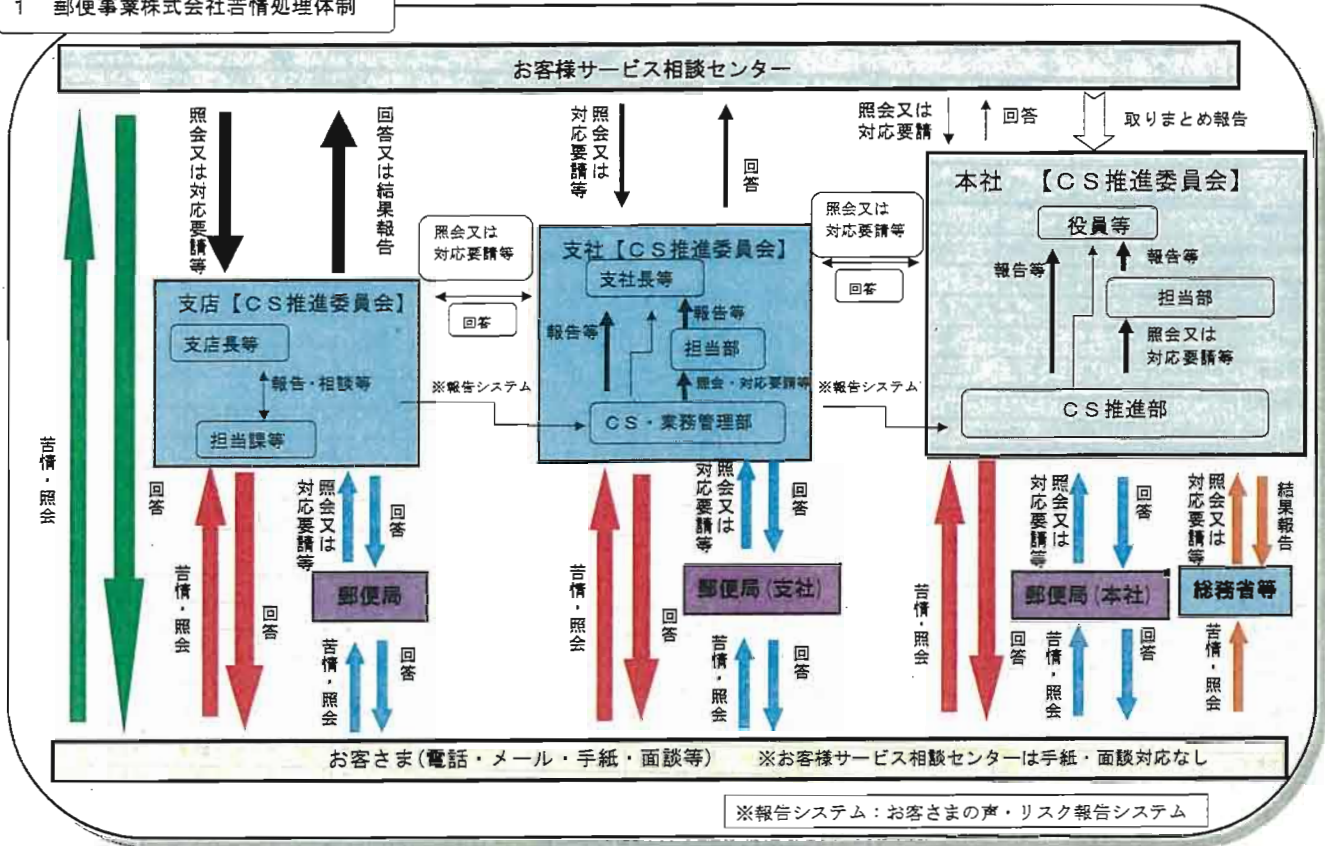
	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	累計	達成割合
総件数	73	60	44	73	47	48	36	40	58	60	31	27	597	100.0
(窓口別内訳)														
郵政消費者相談室	52	30	20	27	18	20	23	22	15	20	19	23	289	48.4
(年賀のご意見募集HP)									24				24	4.0
総務省ホームページ	15	9	11	14	8	3	7	8	4	34	8	2	123	20.6
官邸ホームページ	4	15	12	28	19	20	3	9	12	5	3	2	132	22.1
電子政府	2	6	1	4	2	5	3	1	3	1	1	0	29	4.9
(事業別内訳)														
郵便	49	35	23	24	22	31	30	21	46	46	21	18	366	61.3
貯金	9	13	10	14	13	4	3	4	1	3	5	3	82	13.7
保険	9	6	4	6	4	0	0	0	2	0	3	1	35	5.9
その他	6	6	7	29	8	13	3	15	9	11	2	5	114	19.1

郵便関係の内訳	49	35	23	24	22	31	30	21	46	46	21	18	366	100.0
不着・遅延	13	8	3	6	1	7	5	5	4	4	5	4	65	17.8
配達関係	5	2	3	3	3	6	2	8	8	4	6	1	51	13.9
制度改善	4	7	9	3	7	5	4	0	0	7	3	2	51	13.9
誤配達	3	1	0	1	1	0	2	1	3	0	0	1	13	3.6
誤取扱	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5	1.4
職員の対応	6	4	3	1	2	2	2	0	2	1	0	0	23	6.3
誤転送	1	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	2	9	2.5
誤返還	4	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	7	1.9
(年賀のご意見募集HP)									24		0	0	24	6.6
その他(陳情を含む)	6	4	3	3	5	7	4	1	3	3	1	0	40	10.9
照会・問い合わせ	7	7	0	5	3	2	8	5	2	25	6	8	78	21.3

(注) 「年賀のご意見募集のHP」は、年賀状の配達状況等について1月4日～20日までの17日間試行的に総務省HP、郵便HPに設置した窓口

## 6 郵便事業株式会社における苦情処理体制

### 1 郵便事業株式会社苦情処理体制



### 苦情処理体制

#### 2 苦情処理の状況

##### (1) 支店に寄せられた苦情対応

- ① お客様の声に対応するため、対応責任者及び対応主任者を指定している。
- ② お客様から寄せられた声は、お客様の声・リスク報告システムに入力する。
- ③ 申告を受けた担当課の課長は、適切な対応を指示するとともに、支店長に報告する。
- ④ 報告を受けた支店長は、課長に対し、必要に応じ、適切な指示又は自ら対応を行う。
- ⑤ CS推進委員会を開催し、お客様の声に対する再発防止策、サービス・業務改善策を検討、実施。
- ⑥ グループ会社に対するクレームであっても、誠意をもって対応し、必要に応じて対応を移管する。

##### (2) お客様サービス相談センターに寄せられた苦情対応

- ① お客様サービス相談センターでは、全国のお客様からの照会及び苦情に対し、回答を行う。
- ② お客様から寄せられた声の内容で、支店でのお客様対応が必要な場合は、当該支店へ対応を指示。支店は対応終了後に対応内容を同センターに報告。
- ③ クレームや問い合わせ等の内容で同センターで対応が困難な場合は、必要に応じ支社、本社へ対応要請等を行う。
- ④ クレーム等の内容は、定期的に本社へ報告
- ⑤ グループ会社に対するクレームであっても、誠意をもって対応し、必要に応じて対応を移管する。

##### (3) 本社・支社に寄せられた苦情対応

- ① お客様から寄せられた声は、お客様の声・リスク報告システムに入力する。
- ② 同システムでの報告内容を速やかに確認し、緊急案件等について適切な指示等を行う。
- ③ 同システムの情報を分析し、サービス向上・業務改善につなげる。

## 7 諸外国・国際機関における品質評価の取組事例



### 7-1-1 諸外国における取組の例(英国)

#### サービス水準の把握

- ①旧国営事業体のロイヤルメール、規制機関である郵便サービス委員会(ポストコム)及び郵便サービス消費者協議会(ポストウォッチ)の間で、最低サービス水準について合意し、12のサービス・項目について送達日数達成率等の目標値(Performance Target)を設定(次ページ参照)
- ②ロイヤルメールが指定する調査機関が達成度合いを試験通信により調査し、ポストウォッチが指定する監査機関が当該調査を監査
- ③上記のような政府が関与する形で目標値を設定するのは競争が十分進展したと見なされるまで継続されるとしている
- ④また、2006年からは、一定の範囲以上に目標値を下回った場合には罰金が科されることになっている

#### サービス品質基準

		Standard (%)
1	小口第一種郵便(Retail 1st class)	93.0
2	小口第二種郵便(Retail 2nd class)	98.5
3	大口第一種郵便(Bulk 1st class)	91.0
4	大口第二種郵便(Bulk 2nd class)	97.5
5	大口第三種郵便(Bulk 3rd class)	97.5
6	普通小包郵便(Standard Parcels)	90.0
7	欧州宛国際郵便(European International Delivery)	85.0
8	特別配達(Special Delivery (Next Day))	99.0
9	Postcode area target	91.5
10	収集率(% of collection points served each day)	99.90
11	配達ルート完了率(% of delivery routes completed each day)	99.90
12	正規配達率(% items correctly delivered)	99.50

第一種郵便は翌日配達とするサービス、第二種郵便は3日以内配達とするサービス

特別配達は、翌日午前9時又は午後1時までには配達するサービス

## 7-1-2 諸外国における取組の例(英国)

### サービス水準の現状

- ①2003年度においては、ロイヤルメールは全ての項目で目標値を達成することができなかったが、2004年度においては4項目で達成し、2005年度は10項目で達成した
- ②2006年度は11項目で目標値を達成した

過去3年の送達日数達成率(主なもの)

	2004年度 (目標値)	2005年度 (目標値)	2006年度 (目標値)
Retail First Class	91.4 (92.5)	94.1 (93.0)	94.0 (93.0)
Retail Second Class	98.5 (98.5)	98.8 (98.5)	98.9 (98.5)
Special Delivery (Next Day)	98.0 (99.0)	98.8 (99.0)	99.0 (99.0)
Standard parcel	89.7 (90.0)	92.0 (90.0)	94.5 (90.0)

### (参考)郵便サービス消費者協議会(ポストウォッチ)について

ポストウォッチは、ロイヤルメールグループ及びその他認可事業者に関する意見報告書を規制機関である郵便サービス委員会(ポストコム)に提出し、また、郵便物の損傷及び紛失に関する補償、料金、配達目標、業務基準などについて勧告を行う。更に事業者の業務実績を監視して、認可条件について不履行の疑いがあればポストコムに報告し、ポストコムに対して当該事業者への罰金、違約金取り立てを求めることができる。主な活動は以下のとおり。

- 全国、或いは地方規模の郵便サービスについて、問題点を提起し、調査を行う
- 事業者に対する個々の苦情について、調査及び解決をする

(消費者から受けた苦情は、郵便サービス委員会(ポストコム)に報告して善処を求める場合とポストウォッチ自身が直接対応する場合とがある。ポストウォッチが扱った苦情件数は、2004年度で3万件以上、2005年度で約1万8千件)

- 消費者の立場から、意思決定関係者に対してロビー活動を行う
- ロイヤルメールグループが業務目標を達成できなかった場合、ポストコムに適切な措置の行使を進言する
- 郵便に関する重要な問題と市場の発展について、利用者に周知する
- 競争環境を促し、革新的技術と顧客選択肢を増進させる

## 7-2 国際機関における取組の例① (IPC)

- ①IPC(国際郵便機構。1989年に設立され、現在欧州諸国、北米、豪州の23カ国が加盟)においては、国際郵便サービスの質の向上を目指して、UNEXを開発し、加盟国等に対して提供
- ②UNEXとは、IPCが提供しているサービス品質モニタリングシステムのことで、1994年に18カ国を対象に始まり、現在36カ国にまで拡大(2005年から日本も参加)
- ③UNEXでは、郵便物の投函から配達までのエンド・ツー・エンド(end to end)でサービスの質を把握することができる。具体的には二国間の末端(エンド・エンド)に部外者パネリスト(テストレターの差出人や受取人)を配置し、差出と配達時を記録(手入力)させるとともに、二国間のゲートウェイにはRFID読み取り装置を配備し、テストレターに同封されたRFIDから信号を受けて通過時を記録させ、中央データベースでテストレターから得られるデータを統合させる仕組み。
- ④UNEXを用いた調査結果(2006年)によると、93.9%の郵便物が3日以内に、98.9%の郵便物が5日以内に送達されている。

## 7-3 国際機関における取組の例② (UPU)

- ①国際郵便サービスに関して、サービスの質及び目標の世界的に統一されたサービス基準を設け、配達日数の基準は5日以内とされた。これは国際優先郵便(書状)で加盟各国において、国際郵便の送達に関して最も重要とされる地域・都市の間で送達されるものが対象。配達達成率の基準値は最低を50%とし、2008年までに各国とも65%以上になることが望ましいとされている。
- ②UPUは、2004年に、IPCが提供しているUNEXシステムを利用して、先進国(+希望国)間で品質測定を実施することを決定し、2005年から実施
- ③また、UPUは、新しい品質測定システム(Global Monitoring System)の開発に着手し、現在、品質測定方法の在り方、統計の精度、新技術の利用可能性等について検討している段階