

自転車利用の特定信書便事業者(沖縄県)

※平成23年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

沖縄県で平成18年度から信書便事業を開始し、県内の本島において信書便サービスを自転車により展開しています。以下はこのサービスのご担当者からお聞きしたお話です。

Q 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 既存のお客様からの、信書を配達して欲しいというご要望に答えるためです。

Q 信書の秘密の保護などについて、どのような事に注意していますか。

A 伝票記入による誤配防止、集荷・配達時の確認の徹底を行うと共に、顧客情報等はマニュアルを作成し厳重に管理し、定期的に信書の重要性を認識するよう努めています。サービス開始以降、誤配・紛失等の荷物事故やクレームは、一件もございません。

Q 御社のサービスを利用される方は、どの業種の方が多いですか。

A 利用者は医療機関が6~8割を占めていて、他は教育機関、建設業等です。

Q 2号(3時間以内急送)サービス以外の需要はありますか。

A 主に、1号に関してはレントゲン(問診票付)の配送、3号に関してはレセプト(診療報酬明細書)の配送を行っています。

Q サービスに関してお客様から良く耳にされる話題はありますか。

A 信書便サービスが分かりにくいという声をよく耳にするため、独自の案内ペーパーを作成してお客様にご説明しています。

Q 自転車便ならではのエピソードがあれば教えてください。

A 以前、お客様に、当信書便サービスを利用する理由を尋ねた際、こんなことを言ってくれた方がいました。「この時代に、暑い日でも雨の日でも、自転車で汗をかきながら一生懸命届けてくれる。そんな人が、配達物を雑に扱うわけがないですよ。」意外な言葉に驚くと共に、信頼されていることを感じ、とても嬉しく思いました。

自転車便を利用されているお客様に、幾つかの質問にお答えいただきましたので、その一部をご紹介します。

Q1 信書便を利用するきっかけになったことは何ですか？

Q2 信書便を利用する前は、どうやって信書を送っていましたか？

Q3 利用した事でどのような効果がありましたか？

Q4 差し支えなければ、どんなものを送ることが多いか、具体的に教えてください。

【Gさん】

A1 既に利用している他の病院の方に薦められて。

A2 従業員が持っていきました。

A3 以前は車で持っていくのに往復2時間位かかっていました。今では忙しい時期でも業務に集中でき、とても助かっています。

A4 診療報酬明細書(レセプト)を毎月送っています。

【Hさん】

A1-A2 利用していた運送会社では信書を配達できないことが分かったので。

A3 許可を取っているので安心して任せられます。

A4 入札書類や契約書。

自転車利用の特定信書便事業者(東京都)

※平成23年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

東京都の自転車便事業者であるB社は、平成22年から信書便事業を開始し、都内区部を中心に、自転車で信書便物をスピーディーに届けています。

以下はこの事業者の担当者からお聞きしたお話です。

Q 信書便事業に参入することとした経緯を教えてください。

A 元々自転車が好きでレースに出たりしていましたが、10年前位から仕事でも趣味を活かしたらという思いで創業。まだ信書便事業の許可を持っていない頃、顧客から「信書便の許可を持っているか」と尋ねられたことをきっかけに、許可申請しました。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業員や配送員に対する教育としては、具体的にどのような取組をされていますか。

A お客様がそのまま直接宛先に届けてくれると思われて、封筒の封をしないで託そうとされる場合があり、ガムテープを持ち歩いて引受け時に貼れるようにしたり、エレベーター内等の第三者の視界に宛名ラベルが入ってしまうような場所では、配達用のカバンから信書便物を出してラベルを確認するようなことがないようには注意させています。

Q 御社のサービスを利用される方は、どの業種の方が多いですか？

A 不動産仲介業、証券会社、広告・出版業界が多いと思います。

Q サービスに関してお客様から良く耳にされる言葉はありますか？

A 大切そうな物をお客様から預かったときは、自転車をこぐ力も増し、配達スピードも少し違ってきます。「もう少し安くならないか」という言葉もたまにお聞きますが、「助かる」とか「ありがとう」といった言葉をかけられると励まされます。

