

## ビルメンテナンス業(関東地方)

※平成24年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

B社は、関東地域において古くからビルメンテナンス業等を営んで来られましたが、平成20年度から信書便事業許可を取得し、放送事業者が扱う信書の配送業務を受託するなど、業務の範囲を広げておられます。

以下は、B社からお伺いした話です。

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 古くからお付き合いのあった放送事業者のコンプライアンス遵守の経営姿勢を鑑み、信書を含む文書類の関係機関への送達業務を『用務作業』ではなく、『特定信書便事業』であるとB社では考えました。外部委託を責任もって請負するべく、平成20年4月に特定信書便事業許可を得ました。小型書類を千円を超える3号役務で運ぶのでは相対的に料金設定が高くなるので、大型のケースや専用の袋であれば4kg以下でも1号役務で送達できることから、1号役務での事業参入にしました。

Q 普段の業務の流れを教えてください。

A 現在、5ルート of 配送業務を取り扱っています。中心となる放送業界関係の信書の送達委託業務については、取扱いに細心の注意が必要です。また、一昨年前からの新たな仕事で、ある大学の離れたキャンパス間の信書送達業務を請け負っています。その大学の理事長さんがコンプライアンスを重視されたことが契機となり、信書送達の外部委託は特定信書便事業の許可を得ていて、かつ、プライバシーマークも取得している当社が条件に合致したようで、お声をかけていただきました。

Q 信書の秘密に関して普段気をつけていることはありますか？

A 当社の扱う信書便物の配達は、対面引渡しを徹底しており、先方が不在であれば必ず持ち帰り、差出人に返却しています。また、取引先からは、とにかく駐車禁止をしない、スピード違反をしない、ということを強く要請されており、とりわけ質の高い送達サービスの提供を心がけています。

Q 今後、放送業界でもグループ内巡回便の事例が増えると思いますか？

A 当社が扱っていない全国の各地域でも同様の仕事が存在し、誰かが信書送達をしていることは間違いのないでしょう。今はどの業界でもコンプライアンス意識が高くなる一方ですから、『高品質の特定信書便役務の提供と遂行』がますます必要となっていくのではないのでしょうか。



## 総合ビルメンテナンス業(静岡市)

※平成30年度信書便年報(総務省発刊)「信書便事業者の声」引用

静岡県に本社を置くA社は、平成28年5月から信書便事業に参入し、1号及び3号役務を展開しています。以下は、このサービスのご担当者の方からお聞きした話です。

Q 普段どのような信書を取り扱っていますか。

A 静岡市清水区を中心に、グループ本社と周辺事業所間を行き来する社内便の送達業務を行っています。まずメール室業務として宛先ごとに仕分けし、通い袋にまとめた信書便物を、あらかじめ指定された施設へのルート巡回で送達しています。

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 当社は静岡市清水区を中心に、総合ビルメンテナンス業を主業とする会社です。その中でグループ本社のビル管理も担当しており、設備管理、清掃業務に加え、さまざまなオフィスサービスも提供しております。その一環で社内便の仕分などと本社ビル内でのメール室業務を行っていましたが、現場力の強化と社内便業務全体に精通した対応力を強化するために、信書便事業に参画した次第です。

Q 信書の秘密の保護などについて、従業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 入社時に個人情報保護についての必要事項を記載した「誓約書」を提出してもらいます。内容については入社説明をする際に、社内便従業員には別に時間を取り、説明を行っています。また、入社後は定期的に研修時間を設けて座学を行い、意識の低下を防止しています。疑問点が発生した際は該当者のみならず、従業員を招集し、都度対応方法を指導して事故の無いよう留意しています。

Q サービスの提供に当たって苦労された点は何ですか。

A 訪問先が非常に多く、間違えて誤配にならないよう、仕分棚には明確な表示を行うことで防止しています。また、対象になる便ごとに色分けをすることで混同を防いでいます。

また、宛先が不明瞭なもの、略称で書かれたものなど頻発する際は誤配につながりますので、本社総務部に通達を各社に出してもらおうよう要請を行うこともあり、苦慮するところでした。車両については発車、停車が頻繁で夏場は車両内が冷房で冷やされる時間が短く、ドライバーの熱中症対策が求められる状況が発生し、長距離便では発生しなかった検討課題が生まれました。

従業員の安全教育も重要で、運送業を志望する従業員は運転好きが多いため、危険な運転にならぬよう、時々管理者が同乗して注意喚起を行っています。

