

郵便サービス水準の評価等に関する研究会（第6回）議事要旨

1 日時

平成20年3月28日（金）13：30～15：00

2 場所

総務省10階1002会議室

3 出席者

(1) 構成員（五十音順、敬称略）

井手 秀樹、大河内 美保、田尻 嗣夫、松崎 陽子、味水 佑毅、山本 渉

(2) 総務省

橋口郵政行政局長、原口企画課長、後藤郵便課長、坂入郵便課課長補佐

4 議題

- (1) 平成20年年賀試験通信結果について（郵便事業株式会社）
- (2) 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
- (3) 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
- (4) その他

5 議事概要

【平成20年年賀試験通信結果】

- 資料1について郵便事業株式会社より説明。
- 質疑応答における構成員からの主な発言の内容は以下のとおり。
 - ・達成できなかったものについて分析はできているのか。
 - ・この時期に差し出された一般信は送達日数表通りに届くのか。
 - ・目標設定の考え方如何。
 - ・利用者の犠牲の上にサービス水準が維持されても何にもならない。企業努力によるサービス水準の向上を目指すべき。

【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）】

- 資料2について事務局より説明。
 - ・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。
 - ・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も具体的に書く必要。
 - ・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。

【郵政行政消費者相談室に寄せられた苦情・相談の状況等】

- 資料3について事務局より説明。
- 質疑応答における構成員からの主な発言の内容は以下のとおり。
 - ・ 郵政行政消費者相談室の存在をもっとアピールすべき。

【その他】

- 次回会合については5月連休明けを目途とし、別途事務局から連絡して調整。

以 上