

# 「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」報告書のポイント

## 1 研究会開催の背景

### 郵便事業の目的・意義

- ・郵便事業は、郵便の役務をなるべく安い料金で、あまねく、公平に提供することによって、公共の福祉を増進することを目的とするもの（郵便法第1条）
- ・郵便は、国民の日常生活及び経済活動に密着した基礎的通信手段
- ・また、特別送達のような公共性の極めて高いサービスも提供
- ・さらに、全国あまねく張り巡らされたネットワークを活用した社会貢献施策等の実施も期待

### 郵便サービス水準について国民の関心の高まり

- ・平成19年10月、郵便事業は民営化
- ・郵政民営化法案可決の際の参議院での附帯決議（「（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に、万全を期すること」）
- ・国会におけるサービス水準の低下にまつわる指摘（集配拠点の再編に伴い多くの郵便局で時間外窓口が廃止された、配達時間が遅くなった、平成19年の年賀特別郵便は配達が遅かったなど）

### 国は、次の3つの観点から郵便サービス水準を評価していくことが必要

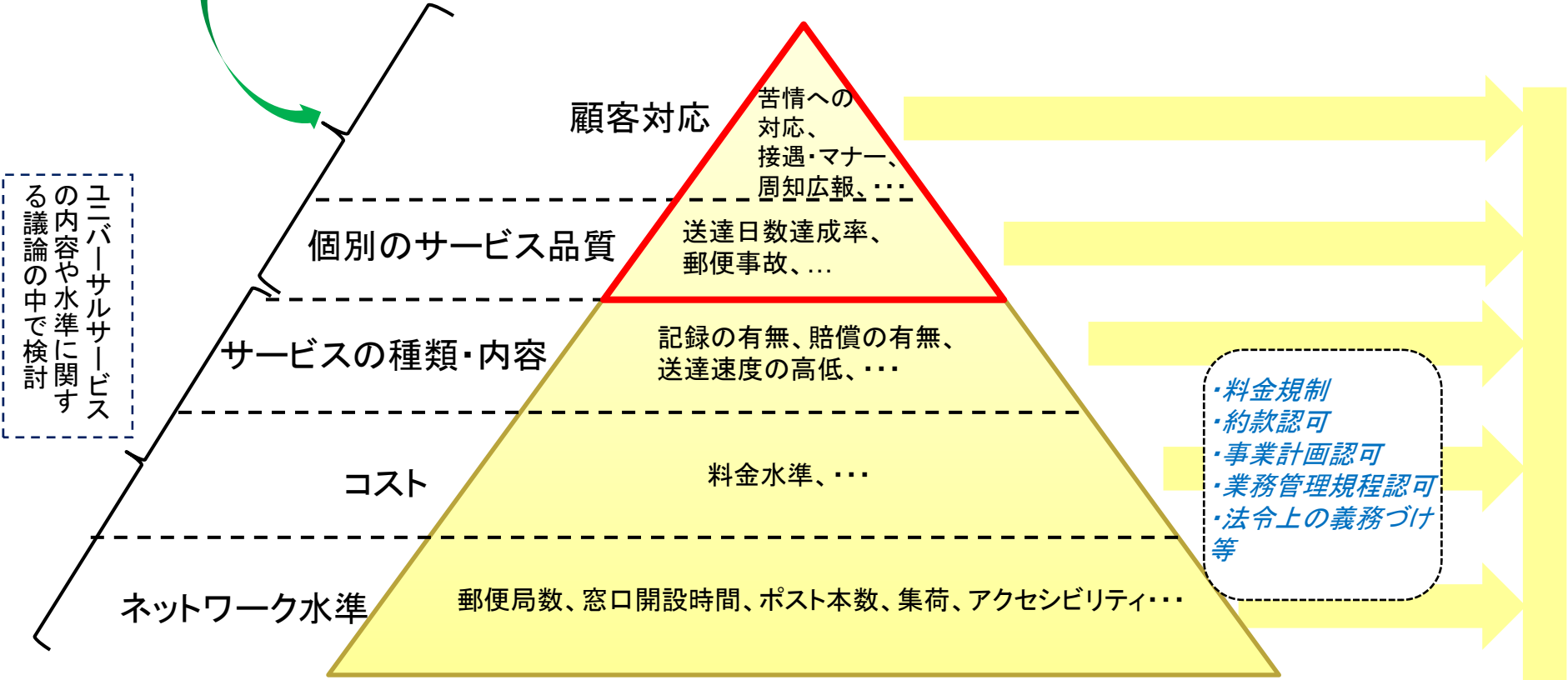
- ①郵政民営化の理念（「経営の自主性、創造性及び効率性を高めるとともに公正かつ自由な競争を促進し多様で良質なサービスの提供を通じた国民の利便の向上」）に照らして、国民の利便の向上を示す必要
- ②郵便事業は国が（持株会社を通じて）出資している事業であることから、投資した結果、国民の期待する郵便サービスの水準がどの程度実現されているかを示す必要
- ③例えば、年賀状について早期差出しを求めているように、国民の側が一定の負担・協力をした上で成り立っているサービスもあり、国民が負担・協力をした結果、郵便サービス水準がどの程度向上するのかを示す必要

### 「郵便サービス水準の評価等に関する研究会」の開催

（現在、郵便のサービス水準は、送達日数達成率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ものではない。このような状況を踏まえ、郵便のサービス水準の指標の在り方、郵便のサービス水準を維持・向上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）

## 2 郵便サービス水準の分類と本研究会における検討の対象

本研究会においては、顧客対応や個別のサービス品質に関する部分を議論



郵政民営化の主なターゲット

経営の創造性・効率性の向上

国民利便の向上

### 3 今後の取組事項・検討課題

郵便事業の意義、郵政民営化の基本理念及び政府出資事業であるという点を踏まえ、国民の期待するサービス水準がきちんと確保されるような評価の在り方を検討していくことが必要

#### 〔会社における取組〕

##### ①現行の送達日数達成率による評価・活用の改善

以下の点に留意し、送達日数達成率による評価を継続すべき

(留意点・検討課題)

- ・対象郵便物の拡大
- ・送達日数に関するニーズの把握とニーズに応じたきめ細かい送達日数の設定 等

##### ②その他の郵便サービス水準の評価についての検討

- ・郵便サービスに関してニーズの把握
- ・郵便サービスの利用しやすさ(料金水準、アクセシビリティ、集配頻度、料金体系やサービス内容の分かりやすさ等)や郵便事業株式会社における苦情申告への対応の在り方などについての評価手法の検討
- ・評価結果が具体的な業務の改善につながった事例などの公表の在り方の検討 等

#### 〔国の役割〕

##### ①モニタリング

- ・国民の関心事項の把握
- ・郵便事業株式会社における改善プロセスのモニタリング 等

##### ②送達調査の実施

- ・会社が行う試験通信のデータの検証
- ・郵便の送達状況を把握し行政課題を発掘

##### ③苦情処理のPDCAサイクルの整備

- ・政府内に複数設置されている窓口間の連携強化
- ・郵政行政消費者相談室等に寄せられた苦情申告の処理状況の的確な把握、改善事例の周知広報
- ・総務省・会社間での定期的な情報交換の実施

##### ④郵便事業へのICTの利活用の推進

電気通信事業者・メーカー等関係者の協力の下、試験通信・送達調査においてICタグを利用した郵便物の追跡システムの実証実験の検討 等