

「日本郵政グループのサービスについてご意見を伺う会」について

平成 22 年 2 月 26 日
日本郵政株式会社

1. 目的

- 「郵政改革の基本方針」（平成 21 年 10 月 20 日閣議決定）により、郵政事業の抜本的見直し（郵政改革）が国民生活の確保及び地域社会の活性化等のために行うものとされていることに鑑み、広く利用者等から日本郵政グループのサービスについてご意見を伺うことを目的として開催。

2. 主催、出席者

- ① 曾野綾子取締役を代表として、日本郵政株式会社が主催。
- ② ご参加頂いている方々
 - ・ 地元関係者（6～10名）
 - ・ 一般利用者（5～7名）
 - ・ 郵便局長、郵便局員、郵便事業株式会社社員（5～7名）
 - ・ 日本郵政株式会社（曾野綾子取締役（代表）、開催地在住の取締役（注）等）政府からも、原口総務大臣、大塚内閣府副大臣（郵政改革担当副大臣）、内藤総務副大臣がご出席（原口大臣：第5回、大塚副大臣：第1回及び第3回、内藤副大臣：第1回）。
注：入交太郎（入交グループ本社㈱代表取締役社長）
神野吾郎（㈱サーラコーポレーション代表取締役社長）
小池清彦（加茂市長（新潟県））
松尾新吾（九州電力株式会社代表取締役会長）
渡邊隆夫（財伝統的工芸品産業振興協会会長、渡文㈱代表取締役社長）

3. 開催状況

- 以下のとおり、昨年 12 月から現在までに、当社の社外取締役の在住地を中心に 5 回開催。また、今月 28 日、札幌市において第 6 回を開催予定。
 - ・ 第 1 回：平成 21 年 12 月 20 日 三翠園（高知県高知市）
 - ・ 第 2 回：平成 22 年 1 月 14 日 ホテルロイヤルヒル福知山（京都府福知山市）
 - ・ 第 3 回：平成 22 年 1 月 15 日 ホテルアソシア豊橋（愛知県豊橋市）
 - ・ 第 4 回：平成 22 年 1 月 20 日 加茂市産業センター（新潟県加茂市）
 - ・ 第 5 回：平成 22 年 2 月 21 日 JAL リゾート シーホークホテル福岡（福岡県福岡市）
 - ・ 第 6 回：平成 22 年 2 月 28 日 ホテルニューオータニ札幌（北海道札幌市）

4. 主なご意見

- 出席者の方々から頂いた主なご意見は、以下のとおり。なお、各回の概要は、議事要旨としてとりまとめ、配布資料とともに当社ホームページに掲載。
 - 1) 郵便局ネットワークに関するご意見
 - ・ 地域の高齢化、過疎化が進む中、郵便局の存在はますます大きくなってきている。JA や信用金庫が撤退する中、頼みの綱は郵便局。
 - ・ 採算や効率が重視されると、過疎地の郵便局は廃止されるのではないかと不安があるが、地域の生活センター、コミュニティーの中心として存続してほしいと思っている。
 - ・ 郵便局については、公的機能・位置づけを太くして、各種証明書の発行、情報収集について協定を結ぶなど、役所と連携して今まで以上に色々な機能を持たしてほしい。また、古くからの人間的な信頼とつながりが、その地方の生活の利便性と安全性を支えていた側面を忘れてはならない。
 - 2) 郵便、ゆうパックサービスに関するご意見
 - ・ 周囲からは、郵便物の誤配が多くなった、若い配達員の中には、乱暴な運転をしたり、服装が乱れている人もいる、と聞く。
 - ・ 郵便物が確実に速く届いているのは職員の努力のお陰と考えている。今後も努力をお願いしたい。
 - ・ 商品の発送にゆうパックを利用しているが、他の運送事業者と比べると、配送スピードが劣る。特に夏の時期は衛生面の観点からも心配。
 - 3) 金融サービスに関するご意見
 - ・ お客様から、民営化して金融関係の手続きが難しくなったとのご意見を頂くことが多い。このためか、お客様も減ったと感じている。
 - ・ 郵便局窓口の対応は改善されたが、民間の銀行と比べると事務処理のスピード感が不足で手続きが煩雑。
 - 4) 民営化、分社化に関するご意見
 - ・ 民営化後、「信頼」「安心」という郵便局のブランド・イメージが低下している。
 - ・ 住民の方々から「分社化したことによって、縦割りが強くなった。高齢者に厳しい環境になった。」という声は多数あった。
 - ・ 窓口でも分社化の影響を強く感じている。郵便局窓口には不在郵便物の受け取りに来られたお客様を郵便事業㈱に案内せざるをえないなど、お客様にご不便をかけている。
 - ・ 自分が利用する郵便局は窓口の接客サービスがよくなった。「案内係」が置かれ、お客様への声かけも徹底されている。
 - 5) その他（社員、地域への配慮）
 - ・ 効率化による人員削減、業務の複雑化、大量の業務マニュアル等により社員のモチベーションも下がっている。取扱いの簡素化はできないか。
 - ・ 友人に郵便局との取引業者が多くいるが、民営化後、切り捨てられたと聞く。地域を大事にする郵政事業、地方に目を向け、地方の職員が生き生きと仕事ができる体制であってほしい。