

## 郵政民営化委員会（第164回）議事要旨

日 時：平成29年3月1日（水）10：20～11：20

場 所：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会室

出席者：岩田委員長、米澤委員長代理、老川委員、清原委員、三村委員

日本郵政株式会社 熊田お客さま満足推進部長

日本郵便株式会社 西澤郵便・物流業務部長

### 1. 概要

- (1) 日本郵政株式会社から、日本郵政グループ顧客満足度調査の結果について説明があり、質疑応答を行った。
- (2) 日本郵政株式会社から、「お客さまの声」を経営に活かす取組について説明があり、質疑応答を行った。
- (3) 日本郵便株式会社から、郵便サービス水準（送達日数）の調査結果について説明があり、質疑応答を行った。

### 2. 委員会での説明・意見等

(1) 日本郵政グループ顧客満足度調査の結果について【資料164-1】

#### ① 説明の概要

- ・ 調査の第1回目は2008年。昨年9月の調査で第9回目になっている。
- ・ 全体満足度でトップ2の「非常に満足」「満足」と回答している方は利用意向が高い傾向がある。一方で、ボトム3の「やや不満」「不満」「非常に不満」と回答している方は、利用意向が低い傾向がある。よって、サービス別の満足度についてもトップ2に着目している。
- ・ 店舗窓口の満足度は、トップ2が対前回は増の33.8%。ボトム3は対前回は減の7.7%。利用意向はほぼ横ばい。
- ・ 郵便サービスは、トップ2が対前回は減の41.2%。利用意向も低下傾向。
- ・ 宅配サービスは、トップ2が対前回は減の42.8%。緩やかな改善傾向にあったが、今回は少し下がっている。利用意向はほぼ横ばい。
- ・ 銀行サービスは、トップ2が対前回は増の34.2%。利用意向はほぼ横ばい。
- ・ 保険サービスは、トップ2が対前回はほぼ横ばいの31.1%。利用意向もほぼ横ばい。
- ・ グループ総合満足度は、「郵便局等に関して、総合的にどの程度満足していますか。」という質問に対して回答いただいております、トップ2が対前回はほぼ横ばい。

#### ② 委員からの意見等

- ・ 調査結果は、毎年、大きくは変わっていないようだが、調査結果を受けて、ここに力を入れたといった事例はあるのか。  
(⇒グループ各社とも、調査結果は、重要情報ということで、調査結果を参考に、具体的なサービスを検討している。  
また、郵便局の研修においては、お客さまの満足度がトップ2（非常に満足、

- 満足)に入っこそ、後の利用につながるということを指導している。)
- ・ 顧客属性や企業との結びつきを踏まえた上で、顧客満足度調査を分析する必要があると思うが、どの程度意識しているか。  
(⇒顧客属性については意識している。性的的には女性が、年代的には50代~60代が比較的多くはなっているが、属性による顕著な傾向はないと思っている。)
  - ・ 顧客満足度調査に関して、郵便サービスの満足度が若干低下してきているが、その要因は何か。  
(⇒推論だが、郵便サービスを評価する際に、発達してきている電子メール等と比較した上での評価が出てきていることが要因として考えられる。)
  - ・ 日本郵政グループのサービスを利用していない人を対象として、なぜ利用しないのかといった調査を行っていないのか。  
(⇒顧客満足度調査であるため、現在サービスを利用している人を調査の対象としている。御指摘の点についても今後検討する必要があるのではないかという認識はある。)

## (2)「お客さまの声」を経営に活かす取組について【資料164-2】

### ① 説明の概要

- ・ 「お客さまの声」の受付・対応体制としては、郵便局等、コールセンター、Webサイト及びお手紙等でいただくお客さまの声をグループ各社の統括部署が集約し、分析、関係部署と検討した上で、経営会議等に報告して、商品・サービスの改善等につなげている。
- ・ 各社の改善事例は以下のとおり。
  - ① 日本郵便では、年賀状の宛名側の印刷が大変であるという声を元に、2015年10月から宛名印刷サービスを開始。他にも、2014年10月開始のお線香たより「翠麗」よりワンランク上の「白壇 翠麗」も去年10月からお客さまの声を元に販売開始。
  - ② ゆうちょ銀行では、ATM画面デザインのリニューアルや、去年10月から相続専門コールセンターの立ち上げを行っている。
  - ③ かんぽ生命保険では、昨年10月から保険契約時の告知書のサイズ等の見直し等を行っている。
- ・ お客さまから感謝の声も届いており、そうした声は社内報等に掲載し、社員のモチベーションアップに取り組んでいる。特に、生でお客さまの声を聞く機会のない本社の社員には励みになる。

### ② 委員からの意見等

- ・ お客さまの声を経営に活かすのは大事なことであり、集約すれば貴重なビッグデータになる。そのデータを解析して、新たなビジネスに活かせる可能性もあるのではないか。  
(⇒今後、検討することも必要ではないかと認識している。)

(3) 郵便サービス水準（送達日数）の調査結果について【資料164-3】

① 説明の概要

- ・ 全国の平均送達日数達成率は、2015年度の全国平均は98.6%であり、目標である97.0%以上を達成している。
- ・ 同一都道府県あての平均送達日数達成率が2015年度が前年比▲0.3%になっている主な理由は、沖縄の台風の影響によるもの。
- ・ 年賀も調査を行っており、2014年12月25日まで引受けの2015年元旦配達率目標は99.5%と非常に高い目標を設定していたところ、実績が99.8%であった。

② 委員からの意見等

- ・ 送達日数に関して、想定よりも遅くなるルートは、過疎地と過密地のどちらに多いのか。  
(⇒送達日数の目標との関係で、過疎地宛てについて大きな遅れはない。)

以上

(注) 議事要旨は事後修正の可能性があることに御留意ください。また、詳細については追って公表される議事録を御覧ください。