

平成29年3月1日（水）

第164回郵政民営化委員会後 委員長記者会見録

（12：10～12：20 於：永田町合同庁舎3階 郵政民営化委員会室）

（会見概要は以下のとおり）

○岩田委員長

郵政民営化委員会委員長の岩田です。よろしくお願いたします。

本日の郵政民営化委員会の概要について、御説明を申し上げます。

資料はお配りしてあるとおりであります。

本日は、日本郵政から日本郵政グループ顧客満足度調査の結果及び「お客さまの声」を経営に生かす取組みについて、日本郵便から郵便サービス水準（送達日数）の調査結果についてヒアリングを行いました。

まず、一点目の日本郵政グループ顧客満足度調査の結果については、利用者から見た商品・サービスの状況を的確に把握し新たなニーズなどに対応するため、グループ各社における利用者の満足度や利用意向などの評価について、定点調査を実施していること等について説明がありました。

次に、二点目の「お客さまの声」を経営に生かす取組みについては、お客様本位のサービスを提供するというグループの経営理念及び経営方針に基づき、利用者の声を集約、分析し、商品・サービスの改善に取り組んでいるとの説明がありました。

三点目の郵便サービス水準（送達日数）の調査結果については、全国の平均送達日数達成率の目標である97.0%に対し、98.6%を達成していること等について説明がありました。

詳細については、日本郵政、日本郵便に確認していただければと思います。

委員からは、主に次のような御発言がございました。

ある委員からは、国民の信頼を維持することは大切なことであり、このように毎年モニタリングを行うのは良いことである。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といった御質問がありました。

また、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ように見えるが、その要因は何かという御質問がありました。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、なぜ利用していないのかといった調査を行っていないのか。この調査は利用している方を対象としてやっているということでありましたので、そういう質問がありました。

顧客の声を経営に生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、新たなビジネスに生かせる可能性もあるのではないかと聞いた御意見がございました。

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、どの程度意識しておられるのかと聞いた御質問がありました。

送達日数に関しては、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と聞いた御質問もありました。

以上が主な御意見であります。

次回委員会の開催については調整中ということでございます。

私からは、以上であります。

○記者

今、特に郵便ですが、配達のサービスを巡って、ネット通販の拡大で、最大手のヤマト運輸で荷物の配達の見直しなども議論になっておりますが、今日はこの顧客満足度とかサービスのところで、荷物の過剰な多さとか配達員の負担とか、そのようなところに絡んだ議論はなかったのでしょうか。

○岩田委員長

今日の御議論では、直接ヤマト運輸が言っているような人手不足に対応するようなことが恐らく共通の問題となっているとは思いますが、今回の委員会では、特にその点についての御議論はありませんでした。

○記者

ありがとうございます。

○記者

冒頭の御説明で、委員の意見に対する答えを教えてくださいたいのですが、若干郵便のサービスの満足度が落ちているのではないかと御指摘があったところなのですが、それに対して郵政からはどういう御説明があったのでしょうか。

○岩田委員長

お答えの方は、これは推論でありますけれども、郵便サービスを評価する際に、現在、いろいろ発達しております電子メール等と比較した上で評価していることがあるのではないのでしょうかというお答えがございました。

○記者

先ほど委員の方からの質疑で、送達日数が遅くなるのは過疎あるいは過密どちらの地域かという質問が出ていたのですが、この回答はいかがだったのでしょうか。

○岩田委員長

送達日数の目標との関係で、過疎地宛てということで特に大きな遅れが生じているとか、そういうことはありませんというお答えがございました。

○記者

むしろ送達日数が遅れるとすると、過密の方が遅れる傾向があるという理解でいいのですか。そうとも限らないのですか。

○岩田委員長

特に過密地と過疎地の間に送達日数の差はないという御説明がございました。

○記者

ありがとうございます。

○記者

ユニバーサルサービスの水準という意味で、いろいろなことが、数から質に変わっていくことになると思うのですけれども、局舎を、例えば単局化をもっとどんどん進めていくとか、そのような話は今日だけではなくて今までも含めて出ているでしょうか。

あと、委員長自体は水準をどのように今後捉えていかれるというお考えがあればお聞かせください。

○岩田委員長

ユニバーサルサービスを提供する上で、今、郵便局の配置等についてどのようにお考えかという御質問かと思えます。これまでこの委員会で、特に郵便局の配置の問題そのものについて議論したということはありません。けれども、御指摘のように潜在的にはユニバーサルサービスの質と水準を同時に維持するという必要は、そのために必要な郵便局は当然なければならない。

ただ、その場合には、採算上の問題が生じるということは、いつの会議でしたか、そういう赤字局の問題に関連して若干の御議論はございました。大きな課題だと私自身は思っております。

○記者

ありがとうございます。特に金融のことについても、ユニバーサルサービスということに関して何か。

○岩田委員長

特に金融についてユニバーサルサービスをどう考えるかということについての立ち上がった議論はこれまで行われていないと思えます。

○記者

ありがとうございます。

○記者

郵便局のビジネスの一つとして、不動産などが今、進められていますけれども、先般国家推進特区で、東京支社が麻布地域で、一帯が再開発の地区にかか

っていると思うのです。結構前に東京中央郵便局は歴史的な建物でなくすなという議論もありましたが、この東京支社に関する建物の話とかは出たことがあるのでしょうか。

○岩田委員長

特にはその問題について、委員会では議論したことはございません。