

郵政民営化後の変化に関する考察

金沢星稜大学女子短期大学部 松崎 陽子

1. 周知・広報に関する問題点

- ・ すべての業務に関して、全く広報の効果・センスが見受けられない。これは、旧郵政省時代から大きなマイナスポイントであったが、民営化したのであるからもっと力を入れて商品・サービスのラインナップをわかりやすく伝える努力をすべきだ。イメージ広告ではなく、高齢者層にも理解できてしかも記憶に残るコンテンツを工夫しなければならない。

2. 郵便業務に関する問題点

- ・ 民営化しての最悪な改正は、定額小為替の手数料の大幅値上げ。同人誌などの少額通信販売利用所にとっては大きな打撃だった。しかも、ほとんど告知をしていない（していても全く目立たない）ため、突然の打撃だった。
- ・ スマートレターなどの新製品をPRしていない。知らないで利用していない消費者がほとんど。これは1. に該当する案件である。
- ・ 切手の販売スケジュールが郵便局の窓口に行って初めて判る仕組みだ。PRして利用促進をすべきである。
- ・ 第三者郵便料金に関しての対策はどうなっているのか。病気の友の会や患者家族の会などにとっては郵便料金の支出増は死活問題である。
- ・ 民営化後、郵便局内で文房具を販売するようになったのは大変良い。金沢中央郵便局はグリーティングカード、ご当地絵葉書などを販売して力を入れている。
- ・ 絵手紙などの趣味を持つ人も多く、文化としての手紙・はがきの需要増加の対策を積極的にすべき。
- ・ 簡易書留をレターパック 350 に切り替えてもらうよう、とくに受験の願書をいまだに書留でと指示している大学も多く、各学校の入試担当者の啓発に営業努力をすべき。

3. 保険業務に関する問題点

- ・ 外資系の保険会社に負けている。「一病息災」などの商品を誰も知らない。これも広報下手の一例である。
- ・ 損害保険の取扱い商品を増やしてはどうか。 ボランティア保険、インターンシップ保険などは近隣の学校や町内会に売り込めると思う。
- ・ 保険契約に関して落ち着いて相談できる環境作りが必要⇒生涯にわたるトータルな金融サービスのコンシェルジュとして貯金とセットでの販売をFP資格のある職員が担当する。

4. 貯金業務に関する問題点

- ・ 上記の金融サービスのコンシェルジュ構想が必要なのは、確定拠出年金が主婦でもできるようになり、説明して契約まで導くことや、投資信託のリスク性を説明して販売することが金融商品販売法などで要求されるからである。
- ・ 無担保少額ローンの実現は、長らく提案して来た者としては大変うれしい。安易なクレジットカードのキャッシングを利用し多重債務に陥ったり、ヤミ金融を使わざるを得なくなる前のセーフティネットとして機能して欲しい。
- ・ 限度額の引き上げよりも、リタイアメントプラン、相続・承継プランとしての枠を作る方向が判りやすいと考える。

※ その他（周辺の郵便局でのヒアリングから）

- ・ 民営化の1年前に入職した職員：現在は集荷担当だが、お客さんは郵便局のヒトだから貯金も保険も判っているものと考えている。自分は全く説明できないので困る⇒理想的には、グループ会社の商品の理解をしておくのが望ましい。無理ならば、せめて郵便局ごとに1名の金融サービス・コンシェルジュを置くようにしてはどうか。局長が担当しても良い（FPなどの有資格者であること。内部での資格取得を励行し、報奨金制度などを設けても良い）。
- ・ 世襲になっている特定郵便局や簡易郵便局の職員の高齢化が心配だという声もあった。