

郵政民営化に関する各種調査結果の概要

1 「郵便局等の顧客満足度調査」（平成 20 年 8 月 18 日 日本郵政株式会社）

〔 ○調査対象：インテージ・ネットモニター（Yahoo!リサーチモニター）によるインターネット調査、○回答数：4,307（男性 1,758、女性 2,549）、
○調査期間：平成 20 年 5 月 22 日～27 日、○調査方法：郵便局（ATM 含む）の利用頻度が月 1 回以上等の条件に該当する者に対してインターネット調査 〕

○ あなたは、郵便局等の店舗や窓口対応について、民営化する前と比べて全体的に良くなったと思いますか。悪くなったと思いますか。（択一）
非常に良くなった（1.9%）/良くなった（12.0%）/やや良くなった（25.2%）/どちらともいえない・変わらない（53.3%） /やや悪くなった（4.9%）
悪くなった（2.2%）/非常に悪くなった（0.6%）

（個別事項別） 注：よくなった：「非常に良くなった」、「良くなった」、「やや良くなった」の合計。わるくなった：「やや悪くなった」、「悪くなった」、「非常に悪くなった」の合計。

【よくなったとする回答が多いもの】	【わるくなったとする回答が多いもの】
・「いらっしゃいませ」などのあいさつ：よくなった（44.5%）/わるくなった（1.3%）	・待ち時間が短い（迅速に処理してくれる）：よくなった（21.1%）/わるくなった（10.4%）
・礼儀正しくキビキビした対応：よくなった（40.1%）/わるくなった（2.1%）	・営業時間が長い：よくなった（15.4%）/わるくなった（5.6%）
・笑顔で親しみやすい対応：よくなった（38.4%）/わるくなった（2.3%）	・頼んだことにすぐ対応してくれる：よくなった（25.9%）/わるくなった（5.1%）

2 「民営化後の郵便局の実態 郵便局長へのアンケート」（平成 20 年 4 月 全国郵便局長会）

〔 ○調査対象：郵便局長、○回収数：18,253 件（全体の約 92%）、○調査期間：平成 20 年 2 月～3 月 〕

○ お客様が民営化後の郵便局のサービスをどのようにとらえていると思いますか。（択一）
悪くなった（73.8%） /あまり変わらない（14.6%） /以前と変わらない（7.4%）

○ 郵政民営化後、お客さまから寄せられる苦情や不満はどういう内容ですか。（複数回答）
求められる証明（本人確認等）や書類等が煩雑（92.2%） / 待ち時間が長くなった（83.3%） / 各種手数料の値上げ（62.8%）

3 「民営化半年後の“郵便局”に関する生活者意識調査」（平成 20 年 5 月 郵便局ファンの会）

〔 ○調査対象：サンケイリビング読者、○調査地域：24 都道府県、○集計数：3,000 件（男女比は 4 対 6、年代比は 29 歳以下（5.0%）、30～50 歳（89.3%）、60 歳以上（5.7%））、
○調査期間：平成 20 年 4 月、○調査方法：Web アンケート及び F A X による留置調査の併用 〕

○ 最近の郵便局についての評価をお聞かせ下さい（社員の仕事ぶり）。（択一）
良くなった（22.9%） /変わらない（70.9%） /悪くなった（6.2%）

○ 今後の郵便局サービスに不安がありますか？（択一）
はい（52.7%） /いいえ（47.3%）

↳ その具体的な内容（複数回答）
各種料金・取扱手数料の引き上げ（72.0%） /過疎地や不採算地域における郵便局の廃止（50.4%） / 郵便配達の遅れや集荷サービスの低下（38.8%）
職員の減員や機械化によるサービス水準の低下（35.4%） / 社会福祉や地域貢献サービスの低下（11.5%） / その他（6.0%）

4 「市区町村と郵便局の連携に関するアンケート調査」(平成20年9月 JP総合研究所・全国郵便局長会)

○調査対象：全国の市区町村首長(1,810人)、○回収数：1,318件(回収率72.8%)、○調査期間：平成20年8月下旬～平成20年9月中旬、
○調査方法：アンケート用紙を郵送、返信用封筒・FAXで回収

○ 民営・分社化後の郵便局サービスの満足度について(択一)

・窓口業務(貯金・送金・保険等)

良くなった(2.6%) / どちらかといえば良くなった(15.0%) / 変わらない(62.7%) / どちらかといえば悪くなった(14.6%) / 悪くなった(4.1%)
無回答(1.1%)

・郵便業務(引受・配達・集荷等)

良くなった(2.6%) / どちらかといえば良くなった(13.7%) / 変わらない(45.2%) / どちらかといえば悪くなった(29.7%) / 悪くなった(8.5%)
無回答(0.3%)

・自治体との協力・連携関係

良くなった(1.2%) / どちらかといえば良くなった(7.5%) / 変わらない(71.2%) / どちらかといえば悪くなった(15.8%) / 悪くなった(3.7%)
無回答(0.6%)

○ 民営・分社化後の郵便局の見通しについて(択一)

大いに不安(9.9%) / どちらかといえば不安(46.2%) / どちらともいえない(24.5%) / あまり不安を感じていない(17.8%)
/ 全く不安を感じていない(1.1%) / 無回答(0.5%)

↳ 今後の郵便局に不安を感じる理由(複数回答)

不採算の郵便局の統廃合(78.3%) / 郵便配達時間の遅れや集荷サービスの低下(57.4%) / 各種料金・取扱手数料の引き上げ(55.2%) /
窓口サービスの低下(38.3%) / 社会福祉や地域貢献サービスの低下(27.6%) / その他(5.1%) / 無回答(0.1%)

○ 今後の郵便局サービスに対する期待(複数回答)

全国どこでも均一な窓口サービスの提供(68.5%) / 窓口取扱時間の延長などサービス改善(50.3%)
地域に密着した生活関連サービスの提供(48.3%) / 各種申請や公的手続のワンストップサービス(35.4%)
地方債の引受、自治体への融資拡大(21.3%) / 他の民間企業との提携による商品の多角化(9.9%) / 物品販売などのコンビニショップ化(3.7%)
その他(3.0%) / 無回答(1.2%)