

越谷郵便局管内お客様アンケート調査報告書

2004年2月23日
郵政労働者ユニオン

報告書目次

調査目的	2
方 法	2
アンケート内容	2
実施内容：配布	2
実施内容：回収	2
集計結果	3
[設問] 1月1日元旦に、お宅への年賀状はとどきましたでしょうか？	3
[設問] 元旦にとどいた年賀状がいつもより少ないということはありませんか？	3
[設問] 今年の年賀状配達でなにかお感じになったことがありましたら、お教えてください。	4
積極的な評価	
要望・意見	
感謝、もしくは今までと変わらない	
未記入、もしくは「特になし」等	
苦情	
[設問] 最近の郵便配達サービスについてお気づきになっている点をお教えてください。	8
良い評価・感謝・激励	
組合や郵便局への苦言・要望	
苦情	
未記入、もしくは「特になし」等	
特 徴	1 2
評 価	1 2
おわりに	1 3
資 料	
アンケート調査の呼びかけ・回収ハガキのコピー	

【調査目的】

「トヨタ生産方式」の郵便局作業への初の適用が昨年より行なわれている越谷局において、職員への過重長時間労働とともに、お客様への配達内容の悪化が懸念されるために、特に、郵便配達の最繁忙期の年賀状配達を終えた時期に、無作為のお客様アンケートを実施し、その実態をつかむこととした。

【方法】

アンケートの主旨を記述したよびかけ文とともに、アンケートはがき(料金受取人払い)を配達管内に無作為に配布し、任意の返信を集める。

【アンケート内容】

1月1日元旦に、お宅への年賀状はとどきましたでしょうか？

ア．とどいた イ．とどかなかった

元旦にとどいた年賀状がいつもより少ないということがありましたか？

ア．少ない イ．かわらない

今年の年賀状配達でなにかお感じになったことがありましたら、お教えてください。

1月1日元旦に、お宅への年賀状はとどきましたでしょうか？

ア．とどいた イ．とどかなかった

元旦にとどいた年賀状がいつもより少ないということがありましたか？

ア．少ない イ．かわらない

今年の年賀状配達でなにかお感じになったことがありましたら、お教えてください。

最近の郵便配達サービスについてお気づきになっている点をお教えてください。

ご協力ありがとうございました。

アンケートハガキ

最近の郵便配達サービスについてお気づきになっている点をお教えてください。

【実施内容：配布】

年賀状配達が返信年賀状含め、一応の区切りがついたと判断できる1月25日(日)に1000枚のはがき(よびかけ文添付)を配布した。配布地域は越谷市内東武伊勢崎線の駅(せんげん台・大袋・北越谷・新越谷・蒲生の5駅、越谷駅は除く)の線路をはさんだ東西2地域で各々100枚×10=1,000箇所。

【実施内容：回収】

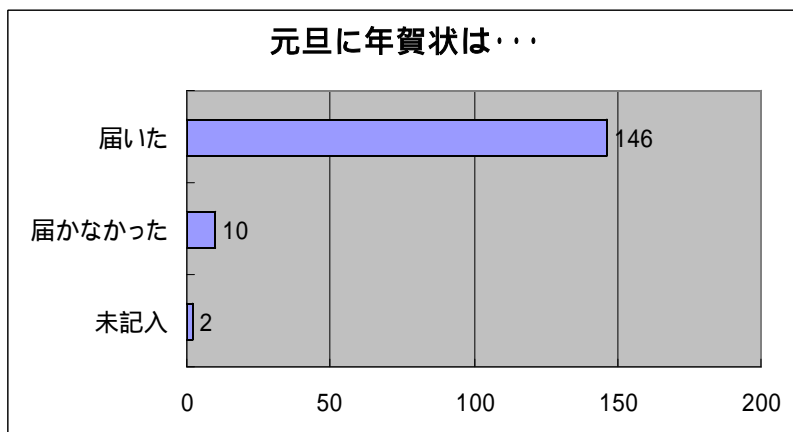
1月26日、越谷局消印から返信がはじまった。2月23日現在158枚の回収。(1枚は普通郵便配達に混入して届いた)

【集計結果】

【設問】

1月1日元旦に、お宅への年賀状はとどきましたでしょうか？

ア．とどいた・・・146枚　イ．とどかなかった・・・10枚　未記入・・・2枚



* 通常、元旦に年賀状が届かないということは考えられない。今回の越谷局業務の場合、

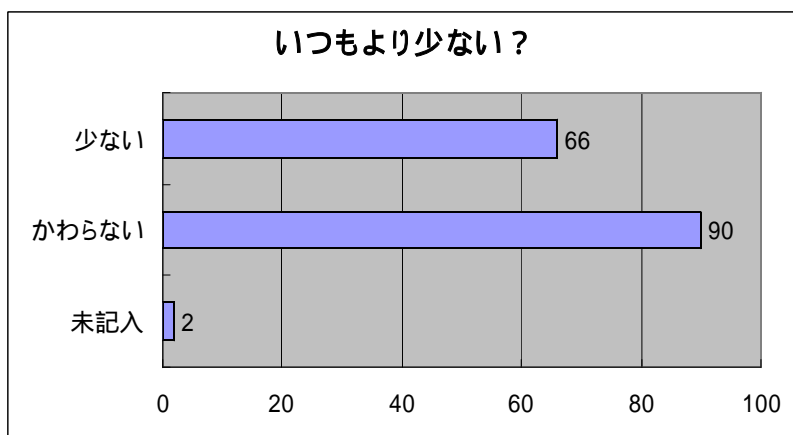
通常郵便配達処理の遅れ・年賀状処理の遅れ等のしわよせにより、転居されたお宅の年賀状の転送処理について、最も遅い班で第1回目が年明けの1月4日というような事態が生まれ

た。そうすると、近い時期に越谷市内で転居されているお宅について元旦に届かないということが考えられた。年賀状処理の遅れで、元旦配達通数のそれほど多くないお宅について元旦配達分が0ということも考えられた、以上の理由によりこの設問をもうけた。

【設問】

元旦にとどいた年賀状がいつもより少ないということはありませんか？

ア．少ない・・・66枚　イ．かわらない・・・90枚　未記入・・・2枚



* 欄外に特に書き加えられているものとして、「例年より3分の2少なかった」「例年の3分の1位」というものがあった。

* 最初の設問で、イの「届かなかった」に をされている方も、ここでは未記入が1人・アの「少ない」が7人・イの「かわらない」が2人だった。未記入の方

に加えて、アの「少ない」を されているが下の記述欄の内容で元旦に届いていないとはっきりわかる方が1人で、少なくともこの2人の方が元旦に届いていないと把握できる。他5枚は下欄の記述内容から、平年のような枚数では元旦に届かなかったという意味で最初の設問を「とどかなかった」と答えたか、二つ目の設問で（元旦は届かなかったが）元旦以降届いている年賀状のトータル枚数について「少ない」と答えているかなどと推定できるが確定できない。

[設問]

今年の年賀状配達でなにかお感じになったことがありましたら、お教えてください。

* 以下すべてはがき 1 枚分の記述は「」内

積極的な評価・・・6 枚

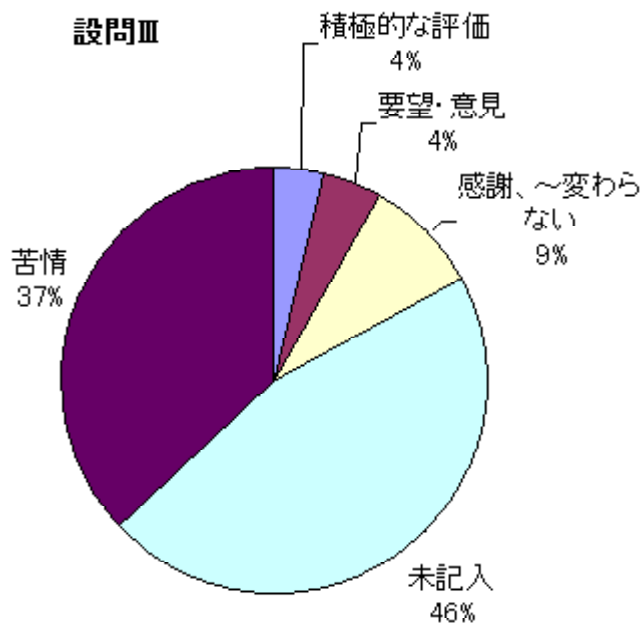
- ・「例年より元旦の朝 早くに届きました」
- ・「配達時間が例年より早く、またこまめに届いた。サービスが向上したように思う。引き続きお願いします。」
- ・「いつもより早くついた」
- ・「いつもより年賀の届きが早かった。毎年年賀の配達が遅く夕方近くになってくる事がある」
- ・「毎年 2 日目が、元日に入りました」
- ・「しんせつで とてもよいと思います」

要望・意見・・・7 枚

- ・「お世話になっております。少々まと外れのお答えですが、トヨタ方式といわれるのはどのような方式で従来と比較してどのように変わったのでしょうか？小生のような勉強不足のものがあることを前提に市民への PR をもっと発信して下さればと思います。ただいえることは市民へのより良いサービスとなると考えられる方式であれば、それを積極的、前向きに進めて頂き、欠点があれば補いつつというように、なにごとも全国に先がけてサービスに取り組むその姿勢こそが今後の真の完成されたサービスにつながり、市民の共感につながり得るものと確認します。どうぞ皆様すべて前向きに今後とも頑張ってください。」
- ・「日本郵政公社のスタートも承知しており期待しています。又、越谷郵便局がトヨタ生産方式を導入していることも存じています。いずれも今後にどのような変化があるものか大変関心をいただいております。追伸、先方様の原因と思われませんが例年 1 日配達物 2 ～ 3 件遅れたものもありました。」
- ・「元旦に少なかったのは差出人が年末に投函する日時が遅かったものと思われそうです」
- ・「2 日の配達が無くなるお休みになるのでどうぞ 2 日も楽しみにしておりますので心掛けて頂けます様お願い致します。」
- ・「昔と変わって手書きが少なくなり味気なくなりました。時代の違いですネ」
- ・「『トヨタ生産方式』での年賀状配達とはどのようなことをしたのかわからない。」
- ・「元日の年賀状は早めに届きましたが 2 日、3 日目は平常通りみたいなので 2 日目、3 日目位までは早目にしてほしい」

感謝、もしくは今までと変わらない・・・14 枚

- ・「良くやりました」
- ・「午前中に配達されているので良かったと思います」
- ・「1 月 1 日に年賀が届くのは皆様のおかげと思っています」
- ・「いつもと同じ 土曜日も仕事をされてありがとうございます」



- ・「年賀状の配達に関してはまったく異状は無いと思います」
- ・「いつものように変わらず配達されていたので別に感じた事はない」
- ・「返事年賀もちゃんと届きましたので特に不満はありません」
- ・「毎年元旦の昼ごろとどきます」
- ・「いつもと変わらない」
- ・「特にありません」
- ・「今までと同じだと思う」
- ・「特に変わったとは思いませんでした」
- ・「特に有りません。御苦労様です」
- ・「気が付いた時にはポストにまとめて入れて下さったのでよいのではないのですか」

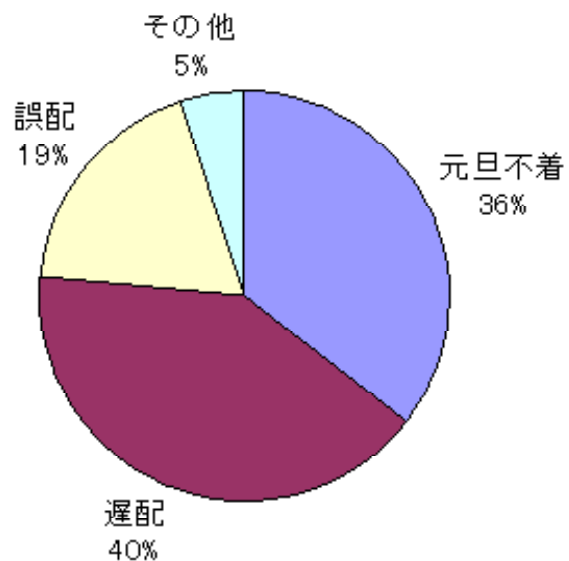
未記入・・・72枚

苦情・・・59枚

- 元旦不着（少量の到着含む） - （21枚）

- ・「今年の年賀状は2日から配達されました。やはり年賀状は1日に配達してほしいです。毎年1日を楽しみにしております。今年は淋しかった。」
- ・「遅く届いた。元旦に年賀状が届いてないねと話をしてました。少しずつ年賀状が届いた。」
- ・「1月3日以後～7日位迄の日符印がなかった。越谷局はいつから日符印を押印したか？12/25迄にポストに入れたのに年賀が元旦に届かず顔を合わせてわかった。来年もこの様な事であれば『トヨタ』はだめです」
- ・「例年より元旦に届く年賀状の枚数が少なかったと思うと同時に自分の出した年賀状も届いていないのでは？と不安になった」
- ・「元旦に届いたものが少なく、みんな遅かったのが気になった。どうしたのか？とか喪中に出したのか？など色々なことを考えてしまった。」
- ・「子供の友達（近所）になかなか届いていない。『出したのに、相手についていない』の声は、けっこう聞きました。自分でもって行けばよかったと、子供が言っていました。」
- ・「例年元旦に届いていた年賀状が三日に届いた。期日内に出した年賀状が相手の家に届いたのが五日だった」
- ・「元旦の配達量が少なく、その後配達された年賀状も指定期日内、もしくは12/27までに投函したと推定されるものが1/4以降の配達となっている様に思えた。」
- ・「例年だと28～29日に出したハガキが1日には届いていたのに、今年は4日だったあまりにも時間がかかりすぎ、私の家の周りの人達も皆、怒っていました。」

苦情の種類と割合



- ・「年賀状は元旦に届くものと思っていた。出す日にちがあまりに遅いのはしかたがないが、近頃事務的になったと思う。郵便番号が取り入れられたのだから、もっとスピードアップしてもよいと思う」
- ・「3が日に分散されて配達されたように思う」
- ・「田舎の方に行ってたため、元旦に届いたかわからないですが何回もかかっていたようです」
- ・「市内からの年賀状が元旦に届いていなかった。自分が書いた物も元旦に届いていないのでしょうか？」
- ・「元旦にとどくように出した身内の年賀状が3日に届いた 3日の方が多かった 元旦に全部届いた方がよいと思いました」
- ・「28日までに出せば元旦に届くと聞いて27日には出したが届いたのは5日だった。どういことでしょうか?!」
- ・「例年だと1日の10時頃には殆どの賀状が届いて楽しみでしたが、今年は少しずつだらだらと5日すぎ迄届きました。そのため返事を出すのも遅くなりました。」
- ・「1日に70% (約200) 2日3日4日で30% (約120) の配達であった」
- ・「1日に着くように期じつをまもったのに先方につかないものが大変多かった」
- ・「12月29日に出した年賀状が元旦に届かなかったのは今年が始めてで怒りを感じた」
- ・「元旦当日に届いた年賀状が少ないということが気になりました」
- ・「他の家のが間違って届いた(2枚) 元旦に届くよう出してくれたのに5日になってやっと届いた」

- 遅配 - (24枚)

- ・「少しずつ、少しずつ配達された感じ(長期に亘って配達された)」
- ・「知人からの年賀状の遅れがあった事」
- ・「1/3、1/5にもこちらが出していない方からの年賀状がかなり届いた」
- ・「引越したばかりだったので、転送届を出していたのですが、前の住所に送られた年賀状が届くのがすごく遅かったです。(9日頃届きました)」
- ・「出した方が遅かったのかわからないが、遅くに年賀状が届いた人がいて困った」
- ・「同じ市内から市内に出した賀状が他市に出した賀状より3日遅れていた」
- ・「今年は年賀状が届くのがとても遅かったです。同じ日に、同じ地域に出した年賀状が3日についた人と4日についた人がいて変だと思えます。それに今までなら1日に届いていたはずなのに・・・本当に仕事が効率的に行なわれているのですか？」
- ・「戻りの年賀状が届くのが遅すぎる」
- ・「4日ぐらいに届いたものがあった。」
- ・「相手住所が変わったり、間違ったりで戻って来るのが10日もたってから・・・ではあまりにも遅すぎると思う」
- ・「宛名不明で戻ってきた年賀状があったが1月20日過ぎであった。(遅すぎる)」
- ・「1. 配達時間として午前中を希望 午後1時過ぎに配達された 2. 先方が12/20に投函したハガキが1/5に到着した」
- ・「非常に遅い!! 例年お昼前に届いたためしはないが・・・もう少し早い時間をお願いします」
- ・「先方に届くのが遅くなった様な気がします」
- ・「一昨年ぐらいから届くのが遅くなったと感じたが、今年の年賀状はびっくりする程遅かった。同日に神奈川から送ったものが、同じ越谷市内で川柳には1日に着き蒲生茜町は3日だった。」

- ・「元旦をすぎてだした年賀状にはいつの日付でだしたかわかるように日付印をおしてほしいと思いました。とてつもなくおそくついた年賀状があったので！！」
- ・「『返事を出したけど、まだ着かない？』と言われた回数が多かった」
- ・「年賀状がだいぶ遅れて届いて来たです」
- ・「特にありませんが、例年よりやや遅れた感じがします」
- ・「いつも年明け配達に時間がかかっているのでは・・・」
- ・「年賀状を年内に出したと言う友人のものが1月10日すぎに来た。よその家に配達したのではないのですか？」
- ・「8日に届くなど、いつ出された年賀状なのかわからないので、ちゃんと配達されたのか誤配で2度目なのか、どうして今ごろ？と思うことがあった。元日以降は消印をして欲しい」
- ・「配達時間が例年に比べ、ずいぶん遅かった。誤配が多かった。」
- ・「配達が遅かった」

- 誤配 - (11 枚)

- ・「配達ミスが多かった 元旦にはまったく知らない人宛の年賀状がはいっていた。3日には、ご近所の方宛の年賀状がはいっていた。」
- ・「誤って他家の賀状が元旦に複数配達されていた。」
- ・「他人の年賀状がポストに入っていました」
- ・「お正月早々から、年賀状がまちがって配達されました。今までも何度も、まちがって配達されました。にたような町名がありますので、確認して配達して下さい。迷惑しています。これからは、この様な事のないようにお願いします。」
- ・「住所と宛名が合わない年賀状が届いた。私はポストに入れ返したが、逆に自分のハガキが誤配されたら、そのまま？」
- ・「明らかに誤配（拙宅宛に出された）が3通あった。去年はなかったことが今年がありました。」
- ・「他人の家に届いていた。住所・名前をしっかりと見て下さい」
- ・「同姓の配達（年賀状）二度間違って配達されました 番地を確認していただければと思いました」
- ・「農村地帯で今まで番地が書いてなくても行っていたのに今年は返って来ました」
- ・「暮に年賀用特別局の人が来て名前の字が違っているのですがと見えたので見せて欲しいと云うと年賀状なので見せられませんかと云う事だったと云うので特別局へ出向いて先程来て下さった件についてその字も同じ読み方なのでワープロで打つとその字が出るのでまちがいではないので配達して欲しいと云いましたが正月届きませんでした。どのような処置をしたのか聞きたいです」
- ・「2階がアパートになっていますので本人のところにいれるように話して（前から）元旦の分私共に入っていました。アルバイトの人でしかたがなかったのでしょうか？」

- その他 - (3 枚)

- ・「元旦以外の日についた年賀状には輪ゴムがしてなかったもので、ポストの中でバラバラになって取りづらかった」
- ・「配達まで『トヨタ方式』？ 賀状の販売数のアップとか、抽選の景品については知らせるが（テレビ等）トヨタ方式へ変更とは知らなかった。 民営化もいいけど何でもかんでもトヨタ方式とは、公社や政府の偉い人もトヨタ方式にして合理化すれば公平になるけど。」
- ・「年賀状に関しては昨年迄の通りの方が良いと思います」

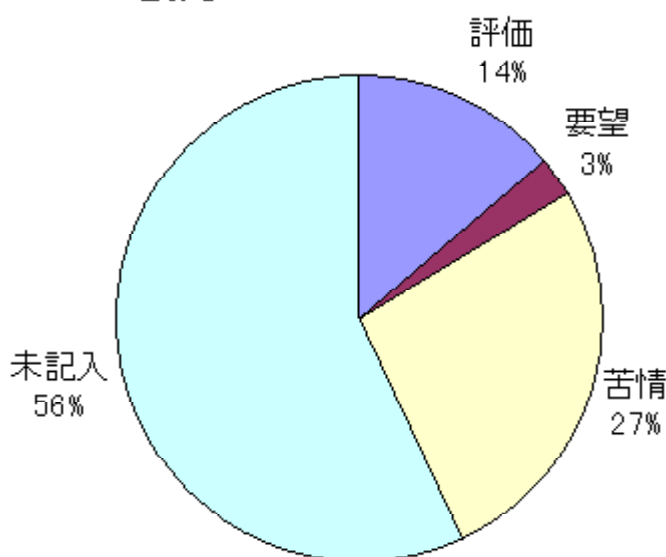
[設問]

最近の郵便配達サービスについてお気づきになっている点をお教えてください。

良い評価・感謝・激励・・・22枚

- ・「配達担当の方は頑張ってると思います。(雨にも風にも寒さ暑さにも負けず)」
- ・「サービスは充実してきていると思う。このまま頑張って欲しいです」
- ・「例年の配達物に比較して、間違い配達が少なくなった様に感じました。その他、現段階では特別に気付いたことはありません。今後の前進を期待しております。*新聞紙上やニュース等で例年ありました未配達(下水等に投棄など)がないこと前進した様に思われました。」
- ・「大変よくなった」
- ・「親切になっている」
- ・「郵便局前で、年末に路上での受付をしていたのには感心した。森本タケロウ スタンバイ、聴きました。がんばって下さい。」
- ・「不在時の郵便物の受取り方法が大変便利になったと思う」
- ・「書留など留守をされていて再度配達になる事もあるのですが、気持ちよく配達して下さいます。感謝しています。」
- ・「お名前は存じませんが、私が庭におりました時、ポストに入れようとしていた配達員さんが半分入れかけた郵便物をわざわざ手渡して下さいました。親切な方だと感謝しました。」
- ・「祝休日でも配達して頂きいつも感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。」
- ・「郵便受けに入らないような大きな物は玄関まで届けてくれるようになり感謝している」
- ・「郵便配達に関してはバイクで廻っていますが、大変気持ちのよい方が多いです」
- ・「原点に帰って頑張ってください」
- ・「オークションでよく利用するようになったが、配達サービスは全体的によいと思う」
- ・「不在票が入っていて“本日中に再度来ます”とあり本当に来てくれて、いつもありがたいと思っていました。さすがに最近は無くなりましたが、それがちょっと淋しいかな。でも、いつもご苦労様!!感謝です」
- ・「遅くまでありがとう。不在案内もらって音声ガイダンスに入れるのがめんどろと思っていたら連絡もらいました。嬉しかったです」
- ・「毎日サービス良く配達されていると思います」
- ・「とても親切になった 昼間留守でも 夜」
- ・「親切である」
- ・「良い」
- ・「いつもキチンと届けて頂いています」
- ・「いつものとほりでこれでよいと思います」

設問Ⅳ



組合や郵便局への苦言・要望・・・4枚

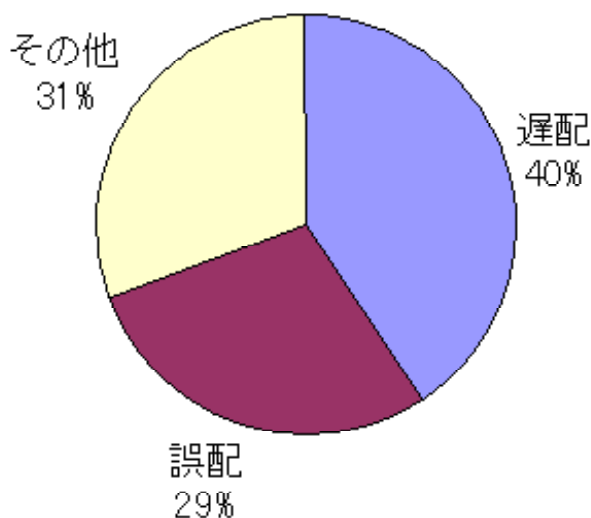
- ・「トヨタは世界2位の企業。必ずしも郵便配達サービスに直結しないかもしれないが、学ぶべき所はたくさんあるはず。謙虚な姿勢で受け入れてほしい。さもなければ民間、国営問わず競争意識のない企業体は淘汰されるでしょう。(認識違いかもしれないが『アンケート調査への・・・』というペーパーはトヨタのやり方はあわないというように読めました)」
- ・「トヨタ方式とは何ですか。特に郵便業務におけるトヨタ生産方式はどのような方式ですか。アンケート調査も良いが、トヨタ方式が住民にどのような効果と影響があるのかPR不足ではないか？」
- ・「郵便局に望むことは『敏速・確実』ですので『トヨタ方式』であれ『従来通り』であれ、それを確実にして頂きたいと思います」
- ・「郵便配達サービスとは何ですか。どういう事がサービスですか。お客様に喜ぶ様なサービスをお願いします」

苦情・・・42枚

- 遅配 - (17枚)

- ・「毎日の配達で、夕方遅くに配達され、翌朝気づくことが再三ある。また『赤いバイク』が通り過ぎたので諦めていたら(戻ってきて)配られることあり」
- ・「以前はきちんと届いていたものが最近是不規則で夕刊を取り入れた後配達されている様で、朝刊と一緒に取り入れる事が度々あります」
- ・「配達時間が夕方の方にずれた感じ。手紙等、その時々によって重量が同じなのに料金が異なる時あり」
- ・「配達時間がまちまちで以前より遅くなった」
- ・「届く時間が遅い(4時頃)」
- ・「配達時間が遅いのでその日のうちに手紙を見る事が出来ない日もある(翌日の朝刊を取る時に気がつく事もある)」
- ・「配達時間が遅い(夕方5時以降)」
- ・「配達は4時ごろまでに届けていただけたらありがたいと思っています。」
- ・「郵便物が多いのか、人手がないのか、最近配達時間が午後3時以降の時が多いようです。嘱託配達等で経費対応してはどうか?人件費を考えて管理体制の確立を再考」
- ・「最近時間がAMになったりPMになったりしますのでだいたい決まった時間をお願い致します」
- ・「ポストに入れてから配達されるまで東京より越谷市は一日遅くなる様に思います。又配達日も他より遅くなる様です」
- ・「毎回同じ日に届く郵便物が今回(12月末)1週間程度おくれて届きました」

苦情の種類と割合



- ・「松戸市と越谷市の行き来に2日かかっているのだが、即日には配達が可能なのでしょうか？」
- ・「年賀状に限らず、同じタイミングでポストに入れたものが、1通ずつ2日に渡って届いたことがあります・・・疑問でした」
- ・「転居届けを出しているのに遅れて届いている」
- ・「我が家の配達時間が遅い 4：00～5：00近い」
- ・「最近郵便物がつくのがおそい」

- 誤配 - (12枚)

- ・「年に数回誤配がある。希望として当地区も1日に二回の配達にして欲しい。配達の時時間のバラツキが多い」
- ・「誤配が多い」
- ・「ときどき住所番号を確かめずに入れてある事があります」
- ・「誤配達の無いことを望みます」
- ・「私のとなりの手紙等3通が私のポストに入っていました(年賀とはちがいます)番地も名前もちがいますのに・・・」
- ・「誤配が何回かあった。(最初の一文字が同じだけの人の分)請求書のようなものだったので逆の立場だったらと思うとコワイ」
- ・「名字が同じで番地の異なる郵便がよく入ってきてしまっている」
- ・「年賀状の中に他の家のものも混ざっていた。毎年まちがって郵送されてくるものもあって、よく確かめてほしい」
- ・「二世帯で、すんでいるのですがポストが別々なのに親世帯の物や子世帯の物がまちがってはいつてる場合があります。あまり嫁としてみられたくない物もありますので注意してほしいと思います」
- ・「誤配が多いようです(最近になって)」
- ・「最近、誤配が多い(番地が似ていて名字が一緒) 県内の他地域では、手紙の配達の際、時々、記念切手等の販売をしていると聞きました。そういうサービスもあっていいと思う。手紙をよく書く人にはありがたいサービスだと思うし、一言でも言葉をかわせればと思います。」
- ・「昨年暮れにも近所の八ガキが2件家にきた。」

- その他 - (13枚)

- ・「転送分が本当はいつ届いたものなのかがわからないのは少し不便です」
- ・「郵貯の保険営業マンが執拗に勧誘することが目立つ。体制が変わりノルマが厳しいのではと察します。頑張ってください」
- ・「ゆうパックやその他のサービスについての勧誘がうるさく感じる」
- ・「再配達の手紙で受けるのはたすかります。ごく一部ですがバイク・自転車の乗り方が悪いです(一方通行の逆走など)」
- ・「千間西郵便局キャッシュ機械が一台でいつも混んでいます。サティは故障が多いと思います」
- ・「土・日曜日に配達のないのはどんなもんか」
- ・「配達する人が次々と変わるのなぜ？」
- ・「雨の日に配達される手紙等が、びしょびしょにぬれていることがある。」
- ・「荷物の配達に留守をしておりますと不在票にて局まで取りに行くのですが不在の時、何回かおみえになるのですか。一度では駄目ですね。サービスとして何回いらっしゃるのかききたいですね」

- ・「手渡しの品の時、誰宛でどこからか、印が必要かをはじめに言ってほしい。今は、郵便ですとか、お届けものですとしか言わない」
- 「普通のものに関しては特にないが年賀状についてはサービスが悪いと感じる」
- ・「ご苦労様ですが配達時刻がひんぱんに変わるのでご検討下さい（年末年始だけのことですが）」
- ・「夜間配達は、取り出さないと、郵便受けの中で、翌日、新聞につぶされていることがあり、困る。」

* 返信されたはがきのうち1枚は、郵政ユニオン側のミスによりアンケート面が白紙のもので、そこに郵便局への苦情が記述されているものであった。

- ・「前略 私はいつも頭に来ているのは 保険の集金にきてくれる人の地域の担当者のこうたいの早さに驚く次第です 6ヶ月や1年ならともかく2ヶ月か3ヶ月で変わっていきなうて あきれています 組合でどうにかならないものでしょうか よろしく願い致します（越谷）」

未記入、もしくは「特になし」等・・・90枚

特 徴

元旦に年賀状が全く届いていないお宅が複数（少なくとも二世帯）存在することがわかった。

平年に比べ元旦に配達された年賀状が少ない、日数の点で遅配状態と感じておられるお宅は45世帯28%にのぼる。「喪中か？」などと、利用者に全く余計な心配や手間をかける結果となっている。

日数的な遅れとともに平常時の時間的な遅配は17世帯11%にのぼる。「4時頃までに届けて・・・」「朝刊と一緒に取り入れる」などサービスの基本が崩れている実態がうかがふ。

年賀状配達・平常時の配達あわせて誤配の指摘が23件におよぶ。

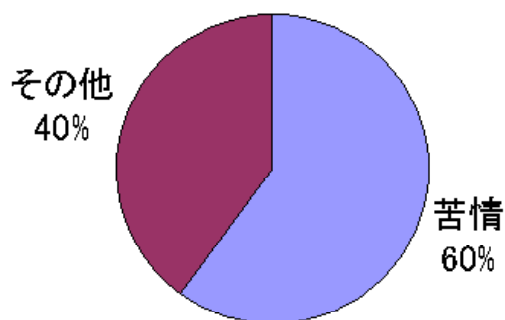
評 価

地域アンケート調査について、初の経験ということで回収成果に見通しがたたなかった。そのため、サンプル数を多くするために「管内在住の友人、知人にも送る」か、苦情内容を多くつかむために「配達が遅れているであろうと想像できる地域があったら、その家庭や会社に入れる」との方法も検討したが、結局はありのままの自然な実態をつかむために、完全無作為で行なった。結果として、配布枚数対比で15.8%の回収を得た。なお、配布1000世帯数は越谷市全11万世帯の概ね1%となる。

日数的な、あるいは時間的な遅配が深刻である。「縦型区分・立ち作業」導入以来の滞留や遅配状態が現場の業務では明らかであったが、極めて多数の利用者の側に具体的な被害として自覚され強い要望として出されている。

誤配の指摘も深刻である。誤配は現場職員の作業ミスであり、心情的には慢心、油断によることは言うまでもない。問題はそうしたミス・慢心がなぜ起こるのかという原因の究明である。一方でアンケート内容の「感謝」の大半は個々の職員にむけられている。これは越谷局職員の誠実な職務態度への評価であり、他と較べたとしてもなんの遜色も無い。そうでありながらこれほどの誤配が生まれる原因には越谷局の特殊な実態を見なければならぬ。「縦型区分・立ち作業」は配達準備作業を著しく遅延させ、他局ではありえない通常郵便物の多くを夕方から夜間に配達するという状況を生み出した。たそがれ時にでもなれば、宛名面の識別が非常に難しいのは自明である。休息のイスさえ用意されない連日の長時間労働からくる疲労で、集中力にかけりが出るのも自明である。

第1設問で「とどいていない」、第2設問で「少ない」、下2段の記述で苦情を記すなど現在の越谷局の業務実態になんらかの問題を投げかけている回答の総枚数は94枚（60%）にのぼる。（それ以外は64枚）これは配達サービスとしては危機的な状況を指し示しているのであり、緊急の対策が講じられなければならない。



おわりに

このアンケート結果にあらわれた具体的な問題とともに、越谷局における「トヨタ方式」の実験の最大の問題は、郵便局が「真っ向サービス」などとの造語をいたるところに掲げつつ、実際の利用者＝お客様の声をうけとめ、柔軟にシステムを変えて行く回路を持たないことであろう。その意味で本アンケート報告を関係各方面が真剣に受け止め、改善に踏み出すことを期待する。

当組合としては、以下のような取り組みを行ないたい。

当局の責任で、この間、とりわけ昨9月以来の遅配・誤配の増加等不良サービスについて、地域のお客様に対する謝罪の広報を行なうことを求める。

地域のお客様、現場職員、公社・局幹部の三者による意見交換の場をもうけ、越谷局における実験が真にお客様サービスとしての実態を持ったものとして改善されるよう追求する。

緊急に対策が必要なものとして、遅配改善を位置づけ、増員措置を求める。また配達準備作業遅延の原因となっている「縦型区分・立ち作業」を中止し、能率的な従前の方法に戻すことを求める。

以上

郵政労働者ユニオン

東京都千代田区岩本町3 - 5 - 1 スドウビル 郵政共同センター

Tel:03-3862-3589 Fax:03-3865-2832

e-mail : postunion@pop21.odn.ne.jp

越谷郵便局配達地域のお客様へ

アンケート調査への

ご協力をお願いいたします

私たちは郵便局で働く者でつくる組合です。昨年、日本郵政公社がスタートし、私たちの職場や仕事のやり方が大きく変わってきました。

とりわけ越谷郵便局では全国にさきがけて「トヨタ生産方式」とよばれる方式が導入され、今回はじめてこの方法での年賀状配達が行われました。働く者の立場でどうなのかはさておき、私たちが最も気になることは地域のみなさんから見て、どうなのだろうか？という点にあります。

どんな試みであれ、仕事が効率的に行われる良い方法であれば、私たちはそれを選択しようと考えています。ただ私たちが日々の仕事をつうじて心配していることは、新しい越谷局の方法が地域のみなさんへのより良いサービスとして受け止められているのだろうか？ということにあります。そんな思いから、このたびお客様の率直なご意見をうかがって、今後の活動に生かしたいと思い立ち、アンケート調査を実施させていただくことといたしました。ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。



2004年1月25日

東京都千代田区岩本町3-5-1
スドウビル4F

郵政ユニオン

TEL 03-3862-3589

FAX 03-3865-2832

Eメール: postunion@pop21.odn.ne.jp