

郵便局の新たなサービスについてのニーズ

第一経営経済研究部主任研究官 小竹森宣昭

[要約]

- 1 郵政研究所では、平成11年12月に、全国の18歳以上の3000人を対象とする「郵便局に関する調査」を実施した。この調査は、郵便局での行政関連サービス、社会福祉関連サービス、新たに郵便局で利用したいサービス等について国民のニーズを把握することにより、新たなサービス開発、改善のための基礎資料を得ることを目的に実施したものである。
- 2 本調査の結果、次のようなことが明らかとなった。
 - ほとんどの人が郵便局を利用しているが、半数が月1～2回であり決して多いとは言えない状況である。また、特に低い年代の利用が少ない状況である。低い年代は貯金関係の利用が少なくなっている。
 - 郵便局でのワンストップ行政サービス提供へのニーズは強い。要望が多い手続は、住民票の写し、運転免許証の更新、パスポート申請、印鑑登録証明、年金関係の届出である。なお、サービスの提供は郵送よりも即時交付を望む声が多くスピードが求められている。
 - 郵便局での郵送による情報、パソコンによる情報ともにニーズが高い。郵送による情報は、観光、特産物、お祭り、ふるさと小包等、パソコンによる情報は、イベント、交通機関の予約状況、休日の当番医等、地域ニュース等のニーズが高く、郵便局に地域の情報センター的な役割が求められている。
 - ひまわりサービス、道路情報の提供、徘徊情報の提供については過半数の人が要望している。また、郵便局が今後力を入れる分野として半数が高齢者の支援を挙げており、郵便局が社会福祉関連サービスに関わることについての期待は強くなっている。
 - 郵便局での各種チケット、文房具等の郵便関連商品の購入申込、コピー、ファクシミリ、インターネットの利用等、新たなサービスへのニーズも高くなっている。これらのサービスは低い年代や規模の大きい都市においてニーズがより高くなっている。なお、新たなサービス開発に際しては、品質管理の徹底を望む声が一番多く、次いで地域の特色に配慮したサービス、全国同一のサービス、わかりやすい料金を望む声が多くなっている。
- 3人に2人は日頃利用している郵便局にほぼ満足しており、不満は1割強であり、全体

的には満足している人が多い。しかし、男性及び低い年代の人は不満がやや多くなっている。

- 郵便局への意見・要望では、接遇を改善してほしいという意見が一番多く、この他では、休日の利用・平日の利用時間の延長、窓口待ち時間の短縮、局舎や駐車場の狭隘改善等への要望が多くなっている。

3 以上から、郵便局サービスに関して次のような課題が考えられる。

- 郵便局の利用の促進を図るためには、低い年代の利用を増加させる必要があり、各種チケット等が購入できる郵便局及び購入可能品目の増加、インターネットによる各種照会や取扱、ATMの利用時間の延長等、低い年代のニーズへの配慮が必要と思われる。
- ワンストップ行政サービスでは、即時交付が可能な自治体端末の郵便局への設置、行政サービスメニューの増加等の検討が必要である。
- 郵便局に対して地域の情報センター的な役割が求められていることから、活き活き情報交流サービスで情報入手可能な自治体の増加、特色ある郵便局ホームページの開設、各種行政情報の提供に努めることが必要である。
- ひまわりサービス、高齢者への声かけサービス、道路情報提供サービス等の社会福祉関連サービスの拡充を検討する際には、業務に支障を生じない観点からの検討も必要と思われる。また、郵便局スペースを有効活用した介護教室、局舎のバリアフリー化等も必要と思われる。
- 郵便局での新しいサービスとして、各種チケット等が購入できる局及び購入可能品目の増加、郵便関連商品の販売、インターネットによる各種照会や取扱、金融商品の多様化、民間金融機関との連携サービス等について検討する必要があると思われる。なお、コピー機、ファクシミリ機、インターネット利用のためのパソコン設置については、費用対効果等を見極めた上での検討が必要と思われる。
- 新しいサービス開発に際しては、正確・迅速、親切・丁寧な取り扱い、適切なサービス内容の説明等、サービスの品質管理の徹底に努めることが重要である。また、全国均一のサービスの中で地域の特性を踏まえた選択的なサービスを準備するというようなことが必要と思われる。また、料金はできるだけ簡素な体系とするよう検討することが必要と思われる。
- 郵便局への意見として接遇の改善が非常に多いことから、窓口担当職員、外務職員への接遇並びに正確で早い事務処理のための指導や訓練、多忙時における相互応援体制の整備等が必要と思われる。

1 はじめに

1.1 調査研究の目的

郵政事業は全国津々浦々24700の郵便局ネットワークを通じて郵便、郵便貯金、簡易保険をはじめ国民生活、企業活動に不可欠なサービスを提供している。

現在は、少子高齢化、グローバル化、IT革命の進展等、郵政事業を取り巻く社会経済環境はめまぐるしく変化しており、これに伴い国民のニーズも大きく変化してきている。

また、郵政事業においても、平成15年の公社化が予定されており、より効率的な事業運営が要求されている。

このような状況の中、郵政事業が今後とも発展していくためには、社会経済環境の変化に即応したサービス提供に努めていく必要がある。

本調査研究は、郵便局の利用状況、郵便局での行政関連サービス、社会福祉関連サービス、新たに郵便局で利用したいサービス等について、国民のニーズを把握することにより、新たなサービス開発、改善のための基礎資料を得ることを目的に実施したものである。

1.2 調査研究の方法

国民のニーズ把握のため、郵便局での行政関連サービス、社会福祉関連サービス、新たに郵便局で利用したいサービス等についてアンケート調査を実施した。その概要は次のとおりである。

- ①調査地域 全国
- ②調査対象 18歳以上の個人
- ③標本数 3000
- ④抽出方法 層化多段無作為抽出法
- ⑤調査方法 郵送法
- ⑥調査期間 平成11年12月4日～12月15日
- ⑦回収結果 回収数（回収率） 1017（33.9%）

⑧主な調査項目

- 郵便局の利用動向
- ワンストップ行政サービスの利用意向
- 社会福祉関連サービスの利用意向
- その他新しいサービスの利用意向
- ATM、CDサービスの利用時間
- 郵便局への意見・要望

2 郵便局の利用動向

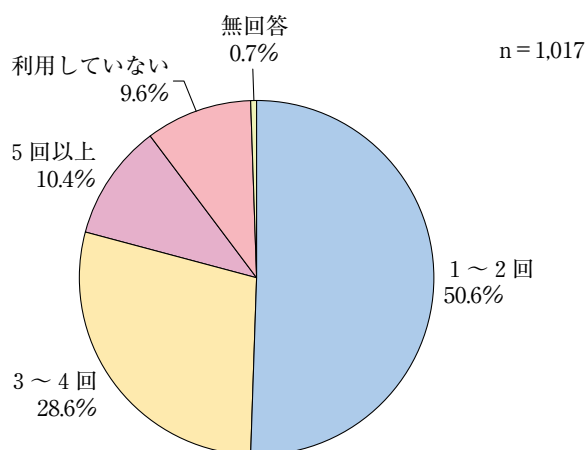
2.1 利用状況

最近の1ヶ月に89.7%の人が郵便局を利用している。利用回数は月に1～2回が50.6%で一番多く、3～4回が28.6%、5回以上10.4%である。また、利用していない人は9.6%である（図表1）。

利用していない人は、男性12.4%、女性7.5%である。また、年齢別では、10～20代24%、30代13.5%、40代以上1割未満であり、男性、若年層の利用が少なくなっている（図表2）。

都市規模別の違いはほとんど認められない（図表3）。

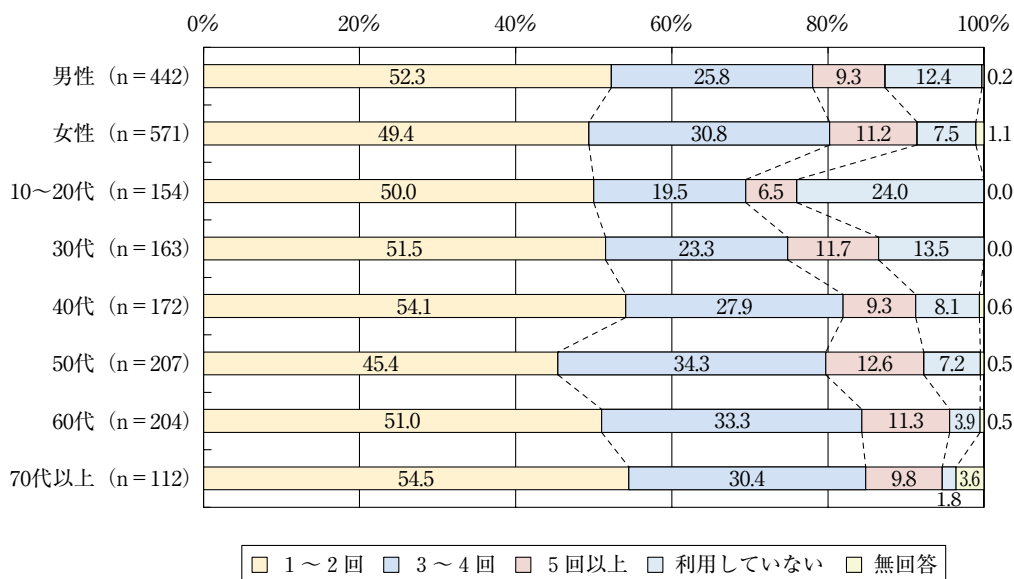
図表1 最近1か月の郵便局利用回数



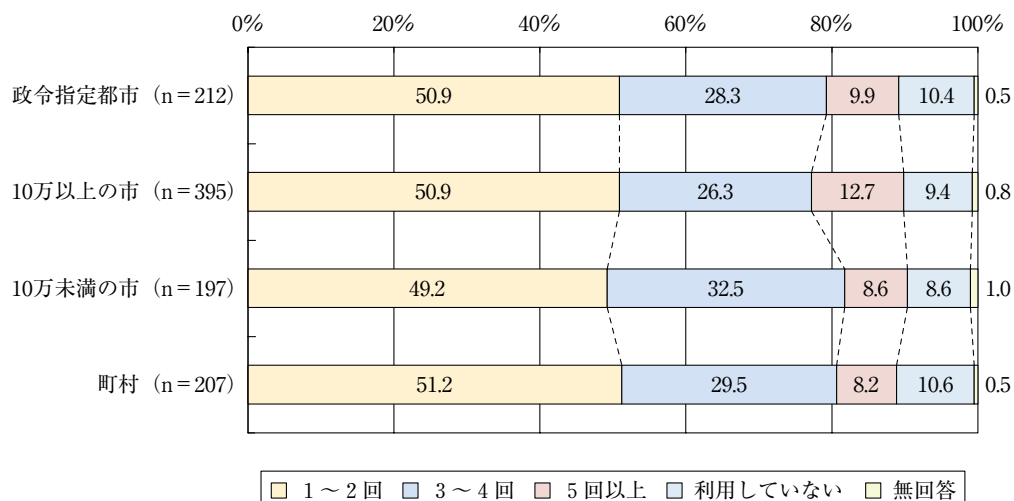
2.2 郵便局利用の用件

最近1ヶ月間に郵便局を利用した用件は、「切手・葉書の購入」58.6%、「手紙・葉書の差出」

図表2 最近1か月の郵便局利用状況（男女、年齢別）



図表3 最近1か月の郵便局利用状況（都市規模別）



49.6%、「ATMの利用」32.5%、「郵便振替」29%、「定額貯金等の預入・払出」22%の順となっている（図表4）。男女による大きな違いはみられない。

年齢別では、ほとんどの用件で低い年代ほど利用が少ない傾向があるが、特に10～20代は「定額貯金等の預入、払出」が2割未満と少なくなっている（図表5）。

都市規模別では、大きな違いはないが政令指定

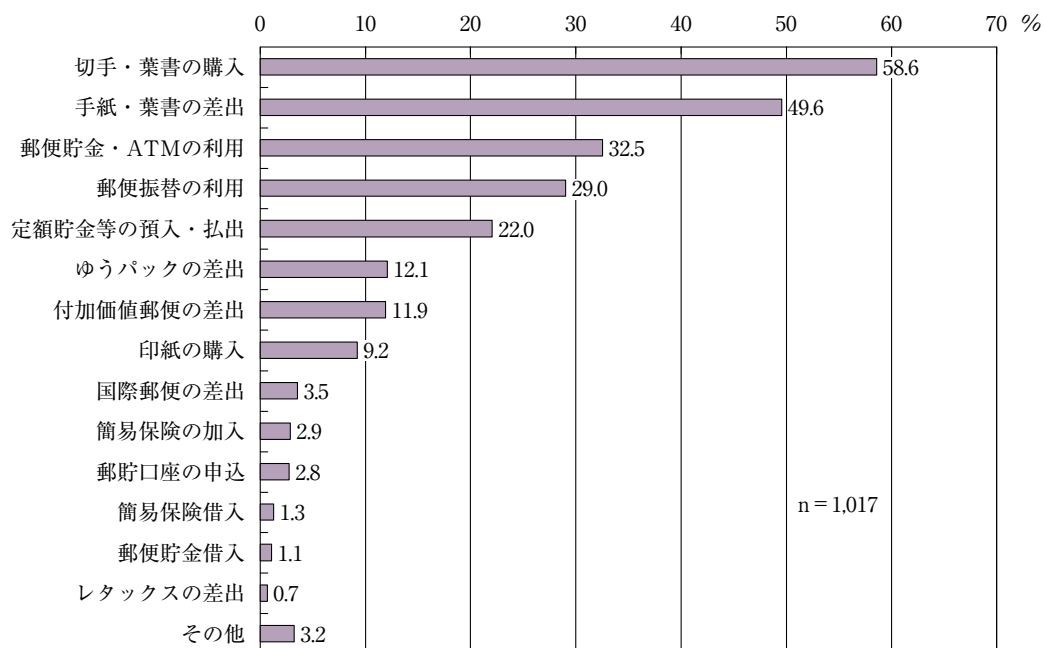
都市での定額貯金等の預入、払出が17%でやや少なくなっている（図表6）。

3 ワンストップ行政サービス

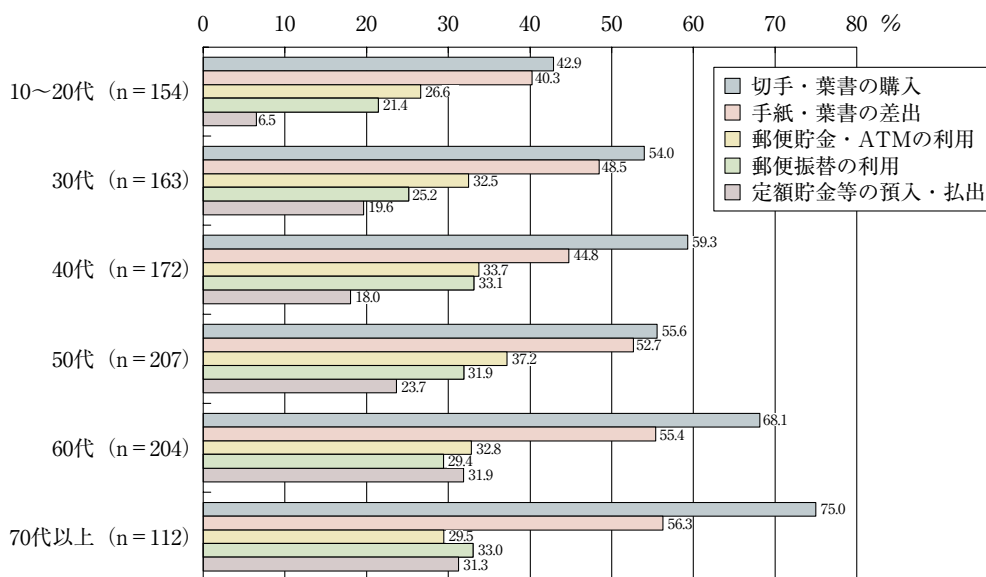
3.1 住民票の写しの交付等の行政関連サービスの認知

郵便局で住民票の写しの交付等の申込ができることを知っているか尋ねたところ、「知っている」が19.9%、「知らなかった」が79.6%であり、

図表4 郵便局利用件数 (MA)



図表5 利用件数 (年齢別上位5項目)



サービスの認知度は低くなっている (図表7)。

3.2 郵送による住民票の写しの交付等の利用意向

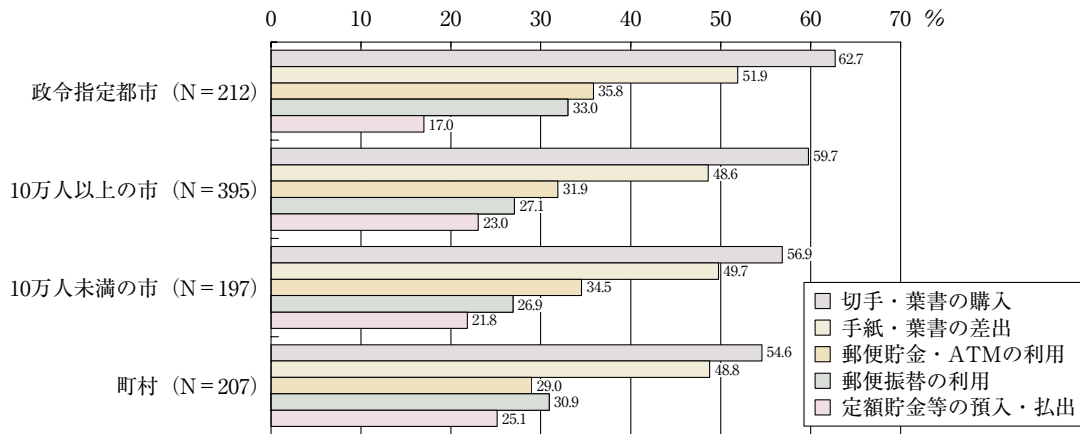
追加手数料を払っても「利用したい」が27.7%、「特に利用しようと思わない」が54.8%となっ

ている。男女別の大きな違いはみられない。

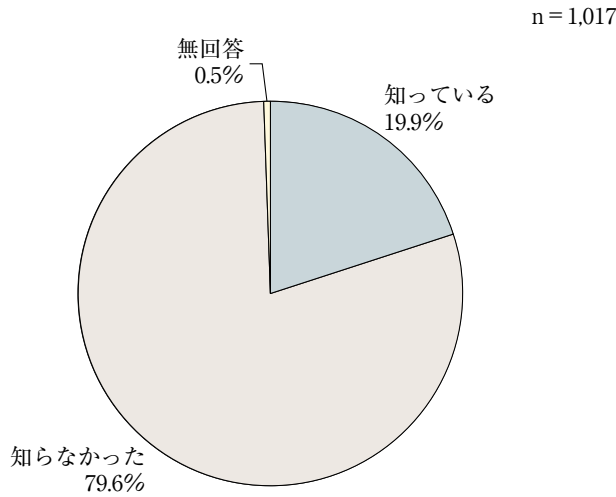
また、年齢別では、「利用したい」が10~20代21.4%、30代19%と他の年代に比べてやや低くなっている (図表8)。

都市規模別での大きな違いはみられない。

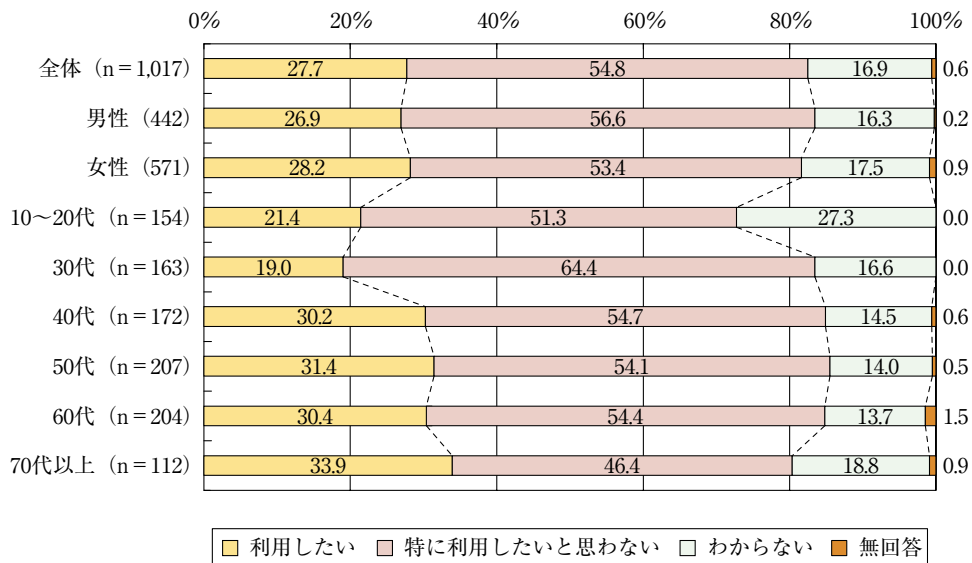
図表6 郵便局利用件数（都市規模別上位5項目）



図表7 行政関連サービスの認知



図表8 郵送による行政手続の利用



3.3 即時交付による住民票の写しの交付等の利用意向

「利用したい」が39.6%、「特に利用しようと思わない」が46%である（図表9）。

40代は「利用したい」が48.8%となっており、他の年代と比べ利用意向が強くなっている。男女、都市規模による大きな違いはみられない。

なお、郵送と即時交付を比較すると、「利用したい」は即時交付サービスの方が11.9ポイント高くなっている。これはスピードが重視されている

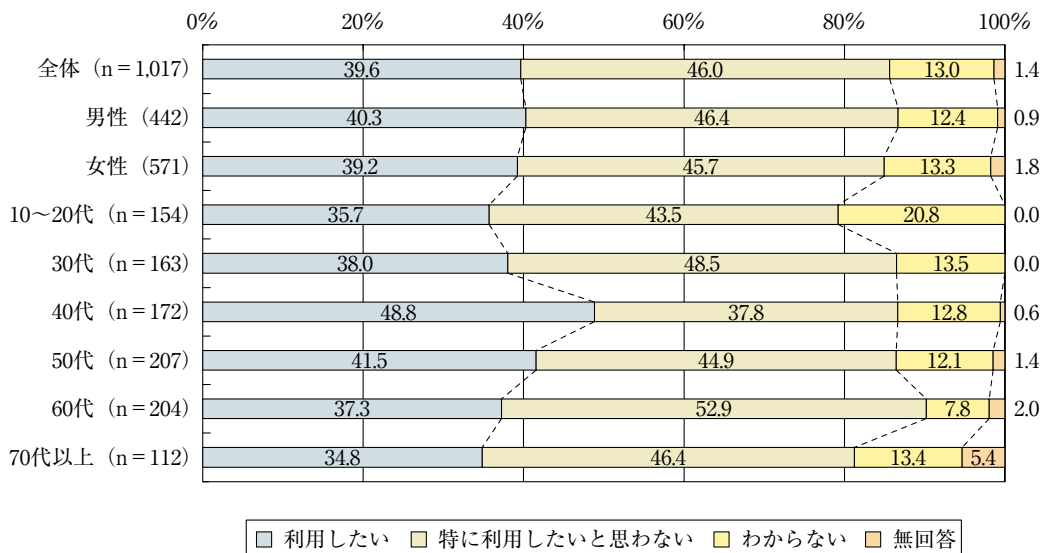
結果と思われる。

3.4 その他追加手数料を払っても提供してほしい手続

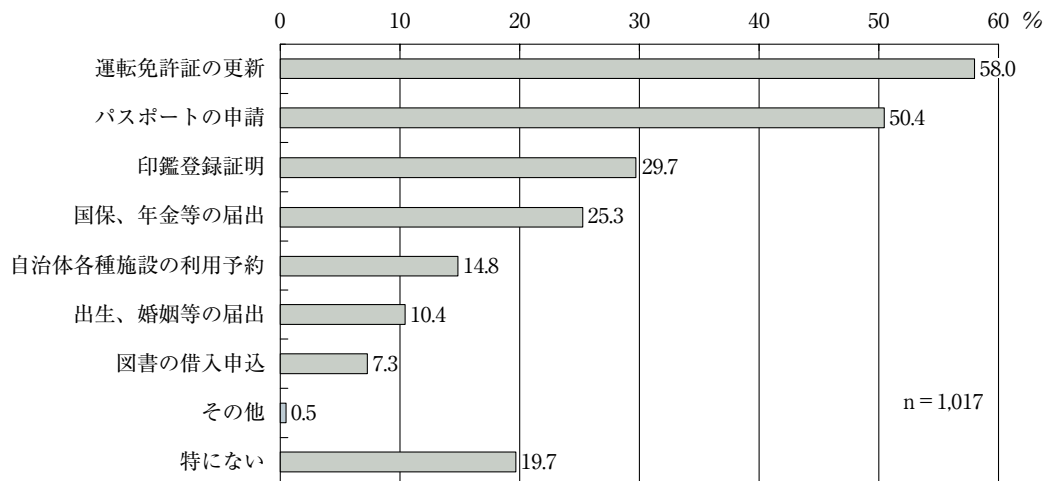
住民票の写しの交付以外に追加手数料を払っても提供してほしい手続は、「運転免許証の更新」58%、「パスポート申請」50.4%、「印鑑登録証明」29.7%、「国保、年金等の届出」25.3%の順となっている（図表10）。男女別の大きな違いはみられない。

年齢別では、70代を除いて「運転免許証の更

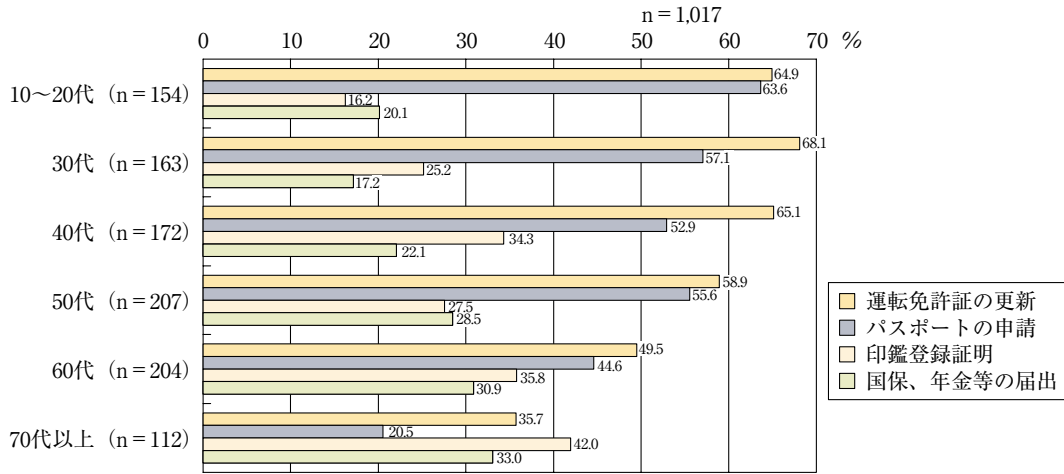
図表9 即時交付による行政手続の利用



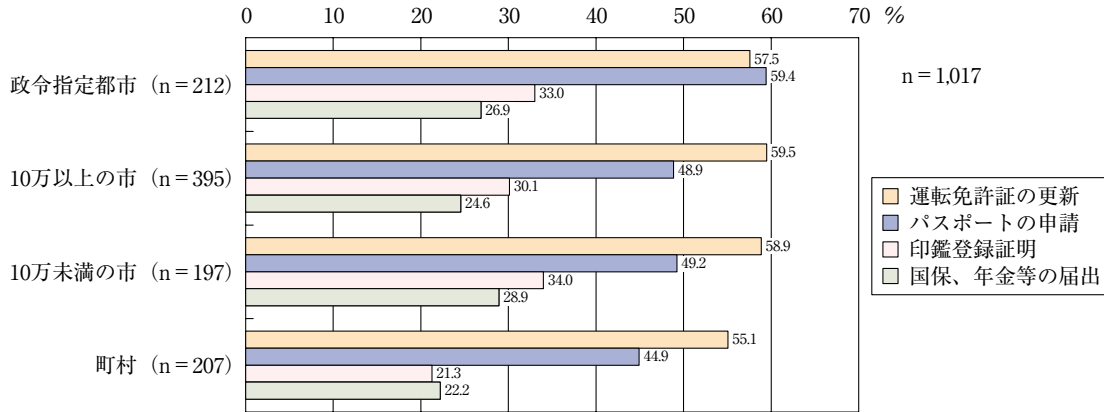
図表10 その他手数料を払っても提供してほしい手続 (MA)



図表11 その他郵便局で提供してほしい手続（年齢別上位4項目）



図表12 その他郵便局で提供してほしい手続（都市規模別上位4項目）



新」と「パスポート申請」が1位、2位を占めているが70代では「印鑑登録証明」が一番多く、続いて「運転免許証の更新」、「国保、年金等の届出」となっている（図表11）。

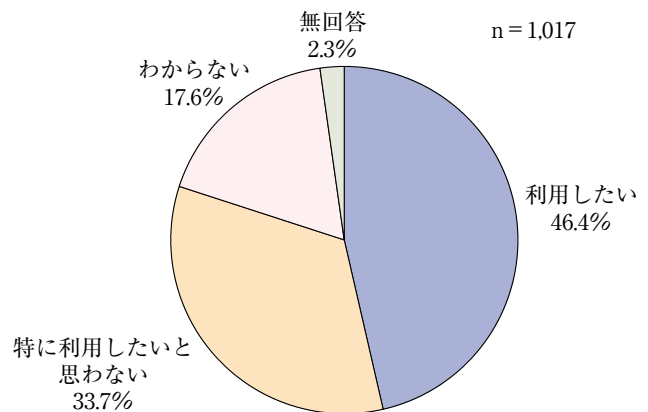
都市規模別では、政令指定都市では「パスポートの申請」が「運転免許証の更新」よりも多くなっている（図表12）。

4 情報提供サービス

4.1 生き生き情報交流サービス

生き生き情報交流サービスは、郵便局の窓口から申し込むことにより、市町村の観光・名所、特産物、お祭り・イベント等の情報を郵送で入手で

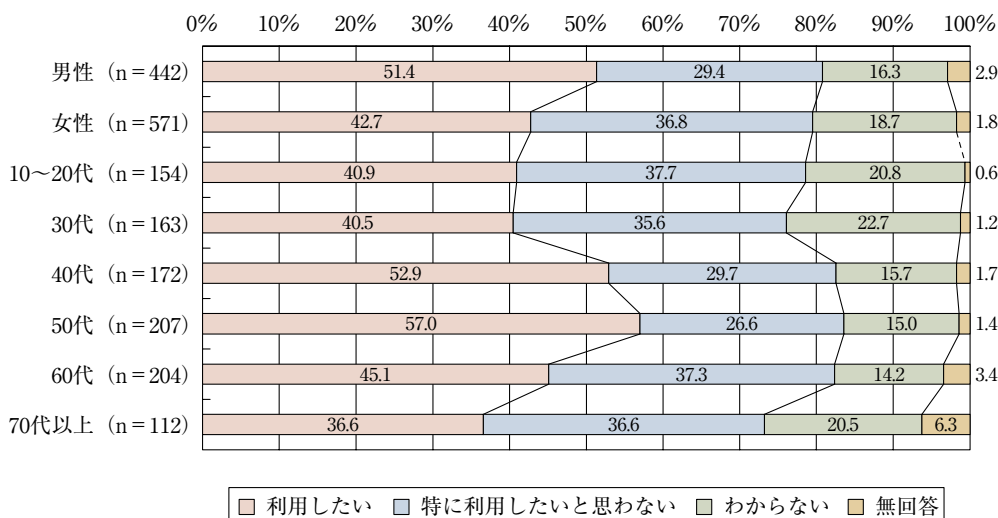
図表13 生き生き情報交流サービスの利用意向



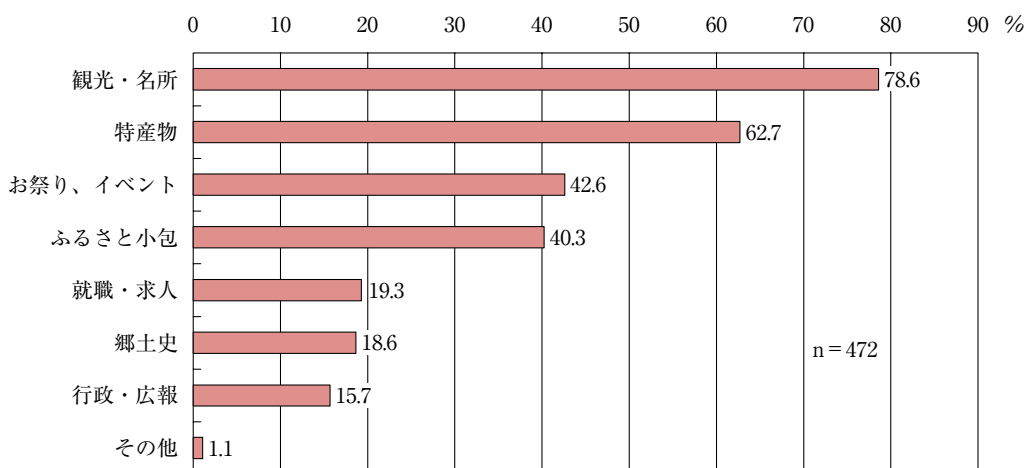
きるものである。

このサービスを「利用したい」が46.4%、「特

図表14 生き生き情報交流サービスの利用意向（男女、年齢別）



図表15 生き生き情報交流サービスで得たい情報（MA）



に利用しようと思わない」が33.7%で、半数近くの方が利用したいとしている（図表13）。また、男女別では男性、年齢別では40～50代の利用意向がやや高くなっている（図表14）。

取り寄せたい情報でニーズが高いのは、観光・名所78.6%、特産物62.7%、お祭り・イベント42.6%、ふるさと小包40.3%の順となっている（図表15）。すべての年齢層で「観光・名所」が一番多いが、10～20代は「特産物」や「ふるさと小包」よりも「お祭り・イベント」情報を得たいという人が多くなっている（図表16）。都市規模

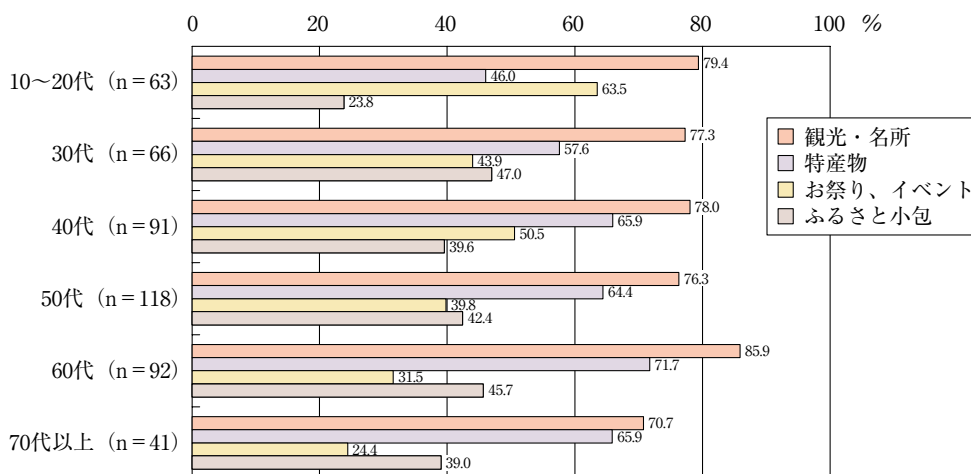
による大きな違いはみられない。

4.2 郵便局窓口ロビーのパソコンによる情報提供

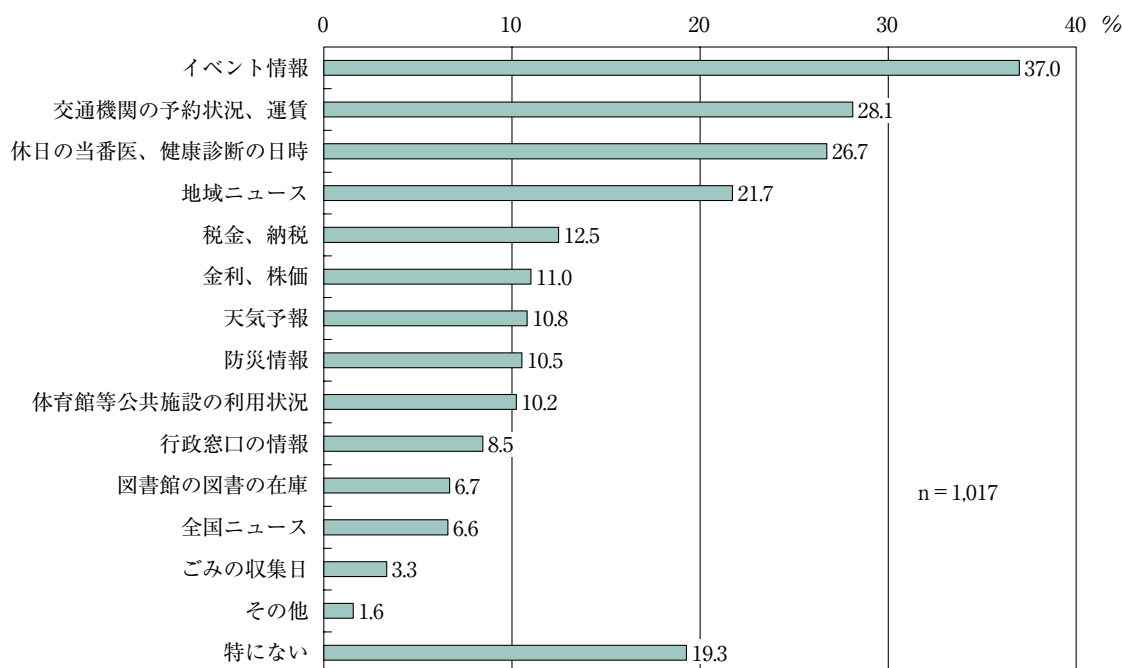
郵便局の窓口ロビーに設置したパソコンから得たい情報は、「イベント情報」37%、「交通機関の予約状況、運賃」28.1%、「休日の当番医等」26.7%、「地域ニュース」21.7%の順である（図表17）。

年齢別では、10～30代は「イベント」及び「交通機関」へのニーズが高く、60代以上は「イベント」、「休日の当番医」、「地域ニュース」へのニ

図表16 活き活き情報交流サービスで得たい情報（上位4項目）



図表17 郵便局窓口ロビーのパソコンから得たい情報（MA）



ズが高い（図表18）。

また、都市規模別では、政令指定都市では「交通機関」へのニーズが高く、「地域ニュース」へのニーズが低くなっている（図表19）。

5 社会福祉関連サービス

5.1 ひまわりサービス

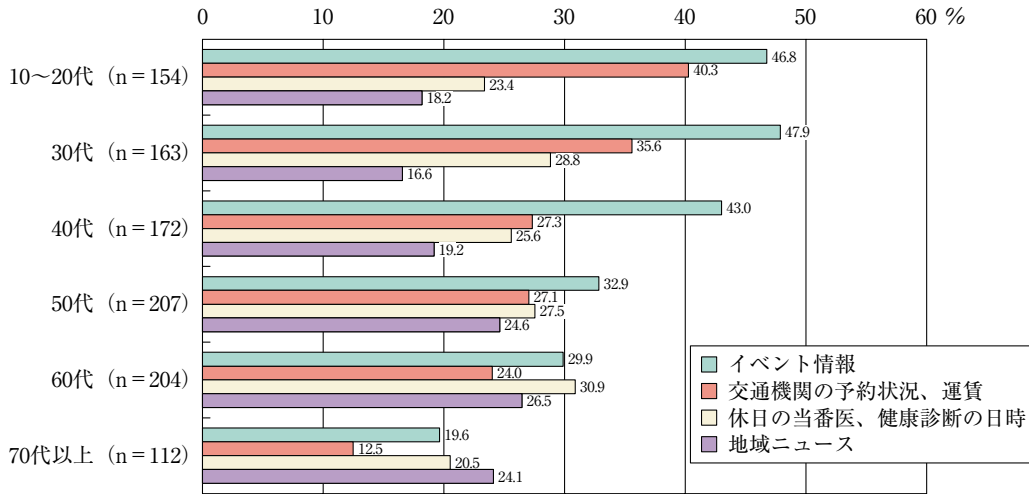
ひまわりサービスは、「利用したい」が11.3%、

「年をとったら利用したい」が53.5%であり、合計すると64.8%で、ほぼ3人に2人は要望している（図表20）。

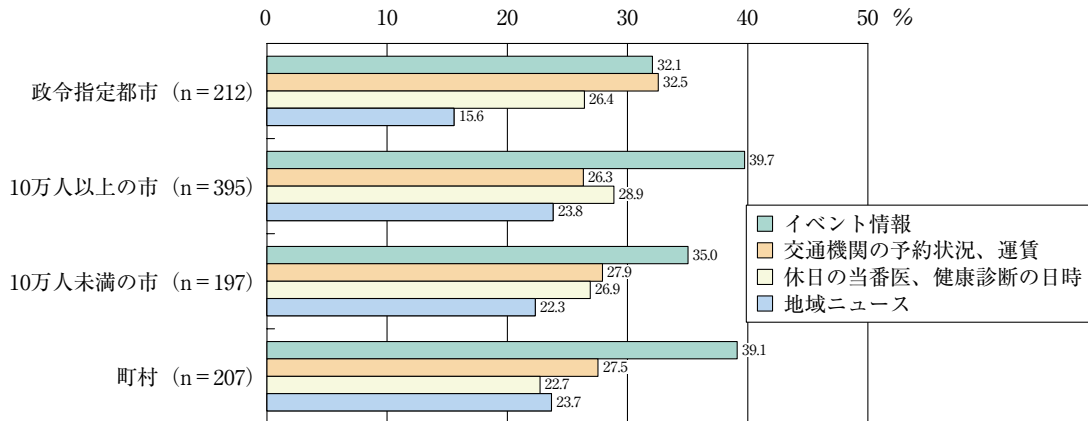
全ての年代で「年をとったら利用したい」が一番多いが、70代以上では「利用したい」が20.5%と多くなっている。男女による大きな違いはみられない（図表21）。

また、町村及び10万人未満の市で「利用した

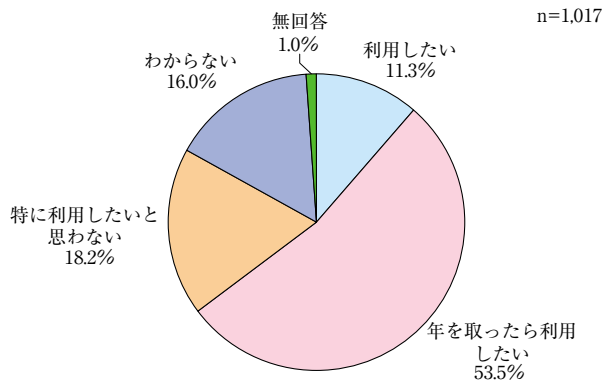
図表18 窓口のパソコンから得たい情報（上位4項目）



図表19 郵便局窓口のパソコンから得たい情報（上位4項目）



図表20 ひまわりサービスの利用意向



「食料品」47.4%、「食事や弁当」36%、「医薬品」28.4%、「在宅介護用品」20.7%の順となっている（図表23）。男女、年齢、都市規模による大きな違いは認められなかった。

5.2 道路損傷情報、高齢者徘徊情報の提供サービス

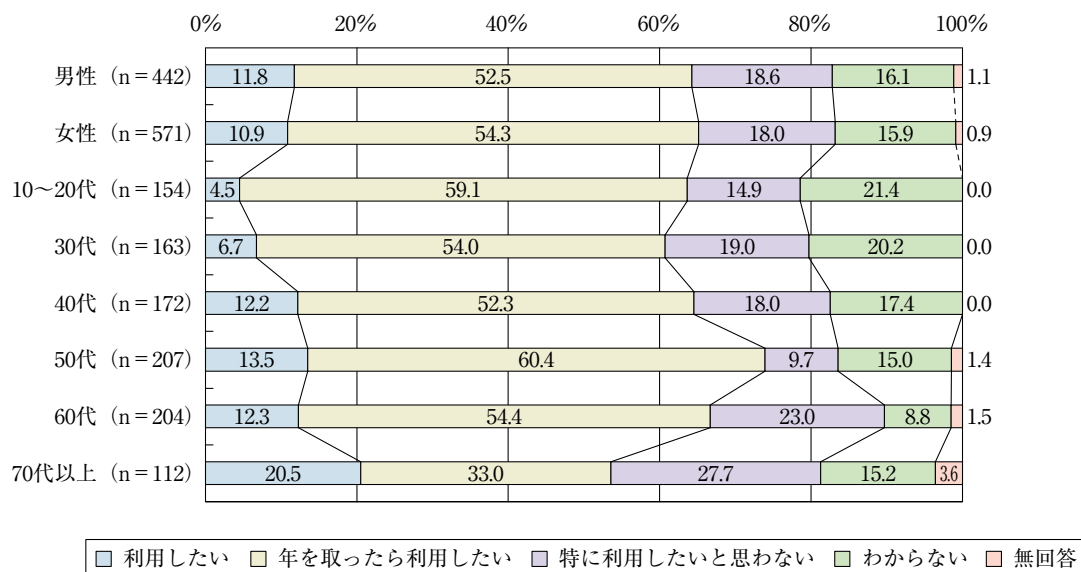
道路損傷情報、高齢者徘徊情報提供サービスについては、両サービスともに「積極的に行うべき」が約4割、「支障を生じない程度に行うべき」が約5割となっている（図表24、図表27）。

い」が多くなっている（図表22）。

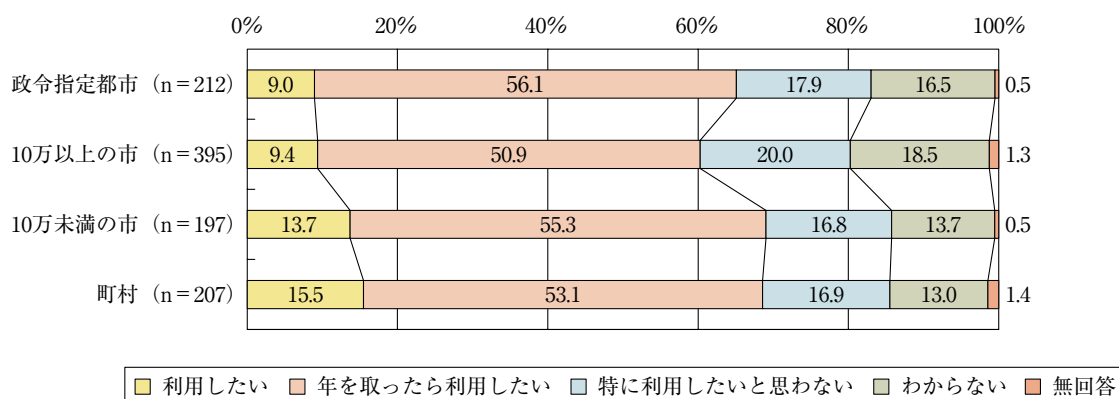
ひまわりサービスで配達してもらいたいものは、

両サービスともに、「積極的に行うべき」は女性よりも男性が多く、「支障を生じない程度に行

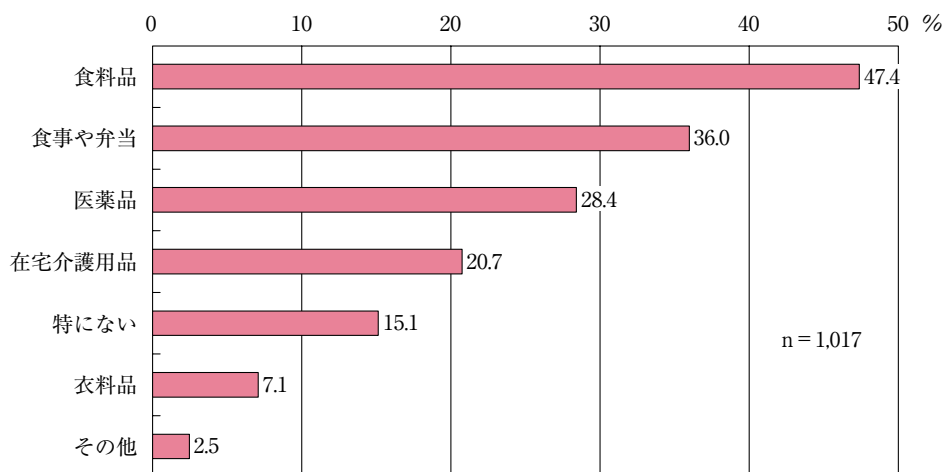
図表21 ひまわりサービスの利用意向（男女、年齢別）



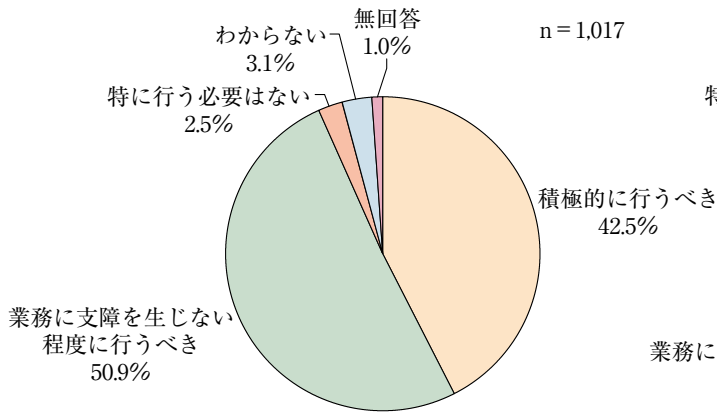
図表22 ひまわりサービスの利用意向（都市規模別）



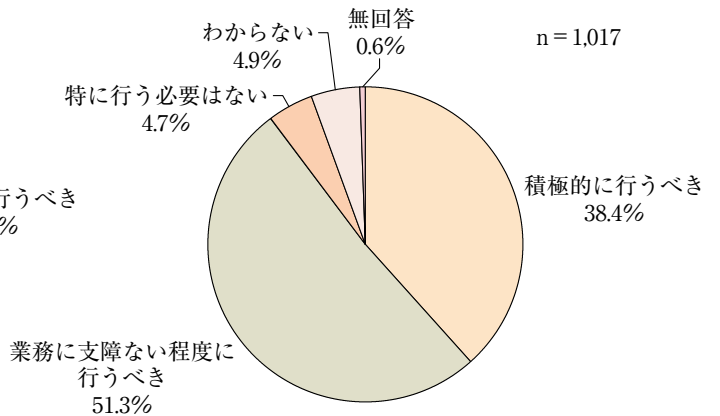
図表23 ひまわりサービスで配達してもらいたいもの (MA)



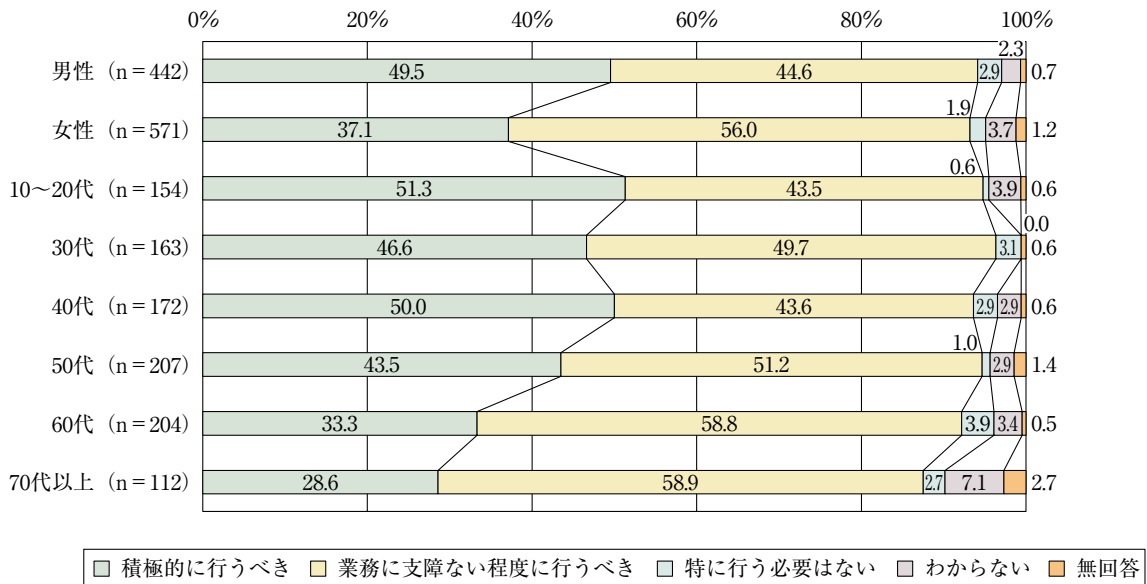
図表24 道路損傷情報提供への意見



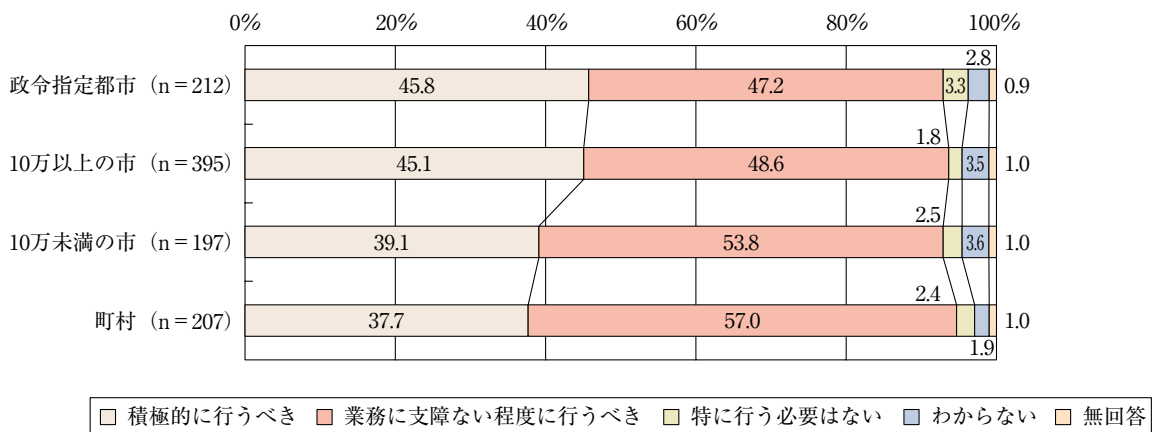
図表27 痴呆性高齢者徘徊情報の提供



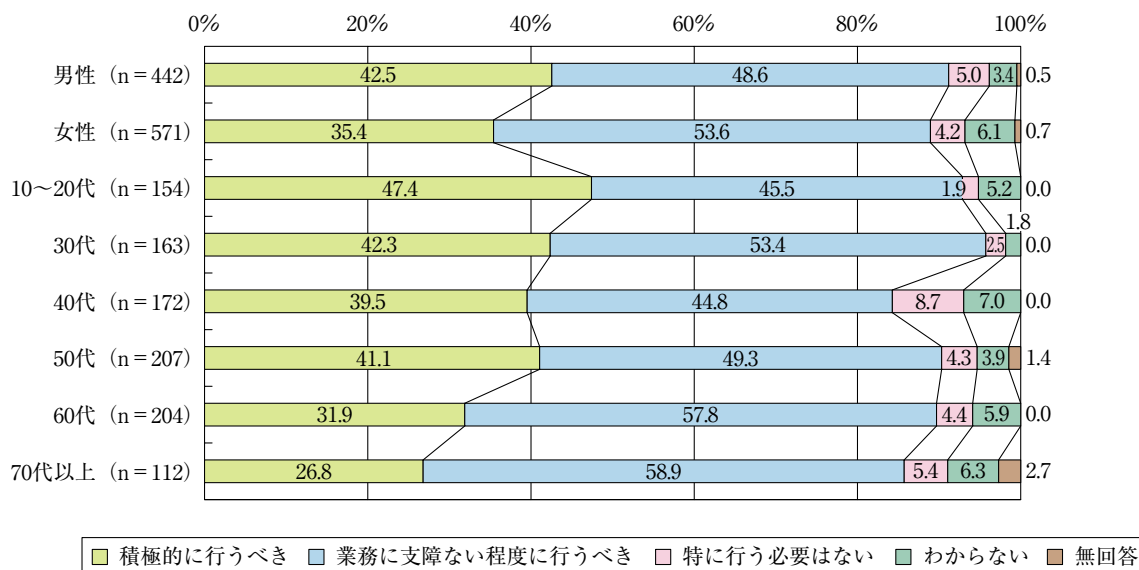
図表25 道路損傷情報の提供（男女、年齢別）



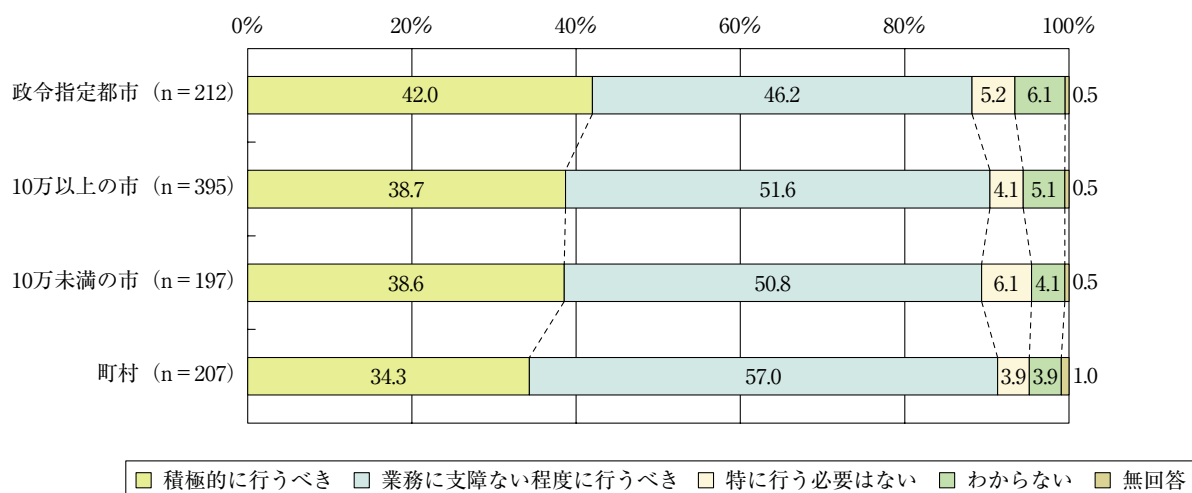
図表26 道路損傷情報の提供（都市規模別）



図表28 痴呆性高齢者徘徊情報の提供（男女、年齢別）



図表29 痴呆性高齢者徘徊情報の提供（都市規模別）



うべき」は男性よりも女性が多くなっている。また、年齢別では、両サービスともに、低い年代ほど「積極的に行うべき」が多く、高い年代ほど「支障を生じない程度に行うべき」が多い傾向となっている（図表25、図表28）。

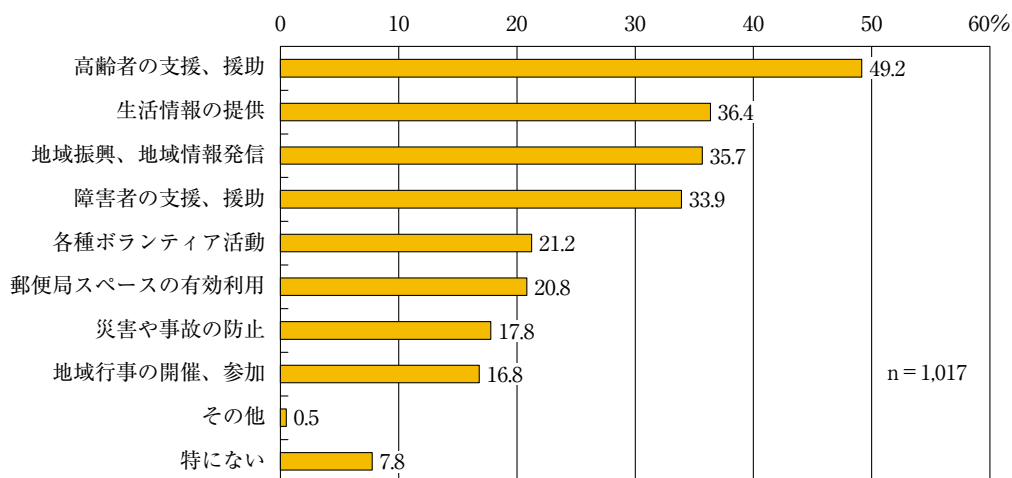
また、都市規模が大きいほど「積極的に行うべき」が多くなっている（図表26、図表29）。

5.3 地域や社会福祉に関し郵便局が力を入れる分野

「高齢者の支援」49.2%、「生活情報の提供」36.4%、「地域振興や地域情報の発信」35.7%、「障害者の支援」33.9%、「ボランティア活動」21.2%、「郵便局スペースの有効利用」20.8%の順となっている（図表30）。

男女、年代、都市規模による大きな違いはみられなかった。

図表30 今後郵便局が力を入れていく分野 (MA)

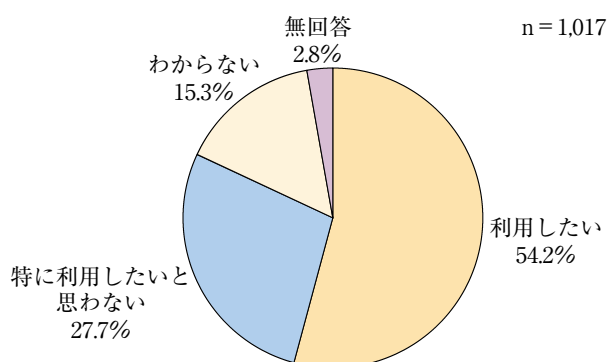


6 その他新しいサービス

6.1 各種チケットの購入申込

郵便局での乗り物やイベントのチケットの購入申込は、「利用したい」が54.2%、「特に利用したいとは思わない」が27.7%となっている（図表31）。

図表31 各種チケット購入申込の利用意向



年齢別では、10～30代は約7割が要望しているが、年代が高くなるほど要望は減少し70代以上では17.9%となっている。男女別の大きな違いはみられない（図表32）。

都市規模別では、規模が大きいほど「利用したい」が多くなり、政令指定都市では57.5%となっ

ている（図表33）。

6.2 文房具等の郵便関連商品

文房具等の郵便に関連する商品の購入は、「利用したい」が40.9%、「特に利用したいとは思わない」が43.2%でほぼ同割合となっている（図表34）。

男女、年齢、都市規模による大きな違いはみられない。

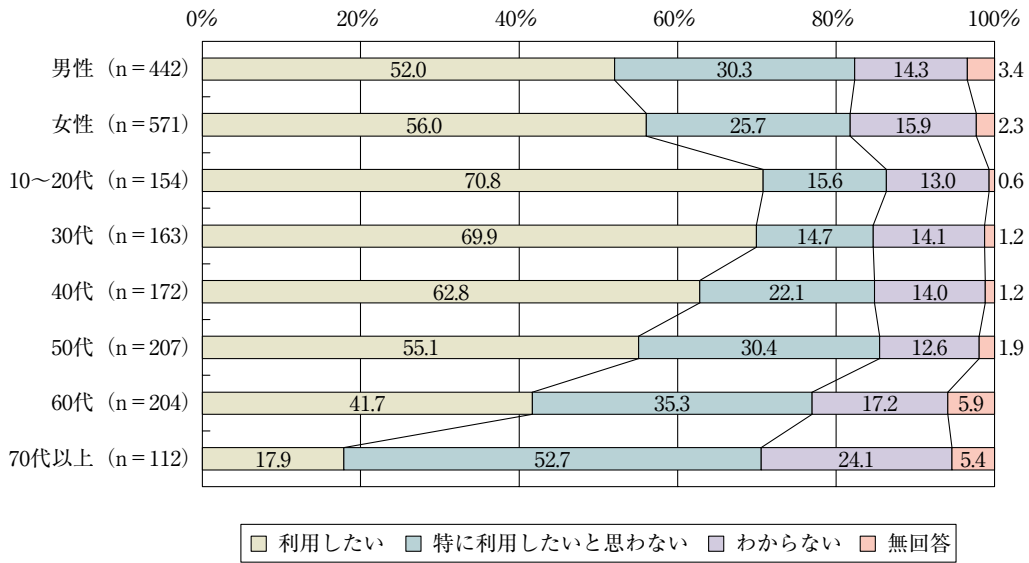
6.3 その他郵便局で利用できたらよいサービス

要望が多いのは、「コピー機の利用」49.4%、「ファクシミリの利用」28.6%、「インターネットパソコン」16.1%、「介護用品のカタログ販売」13.8%となっている（図表35）。男女による大きな違いはみられない。

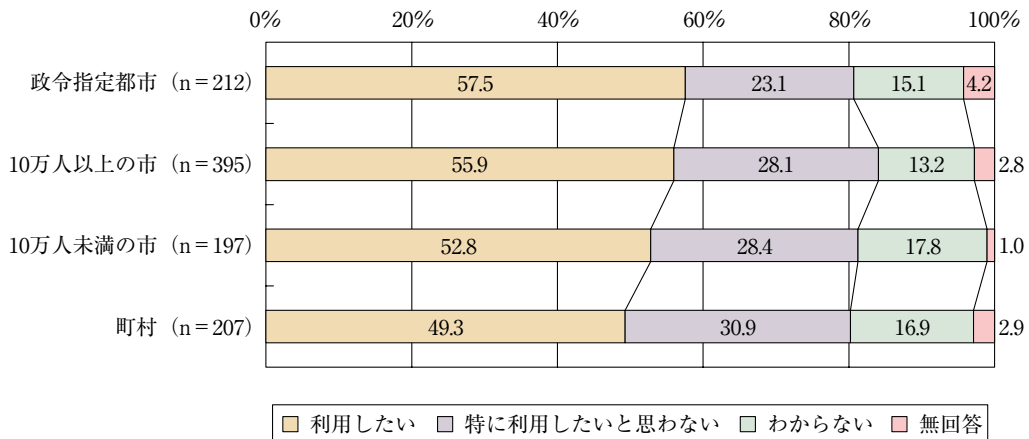
年齢別では、10～30代は「ファクシミリの利用」が35%前後、また、10～20代はインターネットパソコンの利用が31.8%で比較的多くなっている（図表36）。

都市規模別では、政令指定都市及び10万以上の市で「ファクシミリの利用」が比較的多くなっている（図表37）。

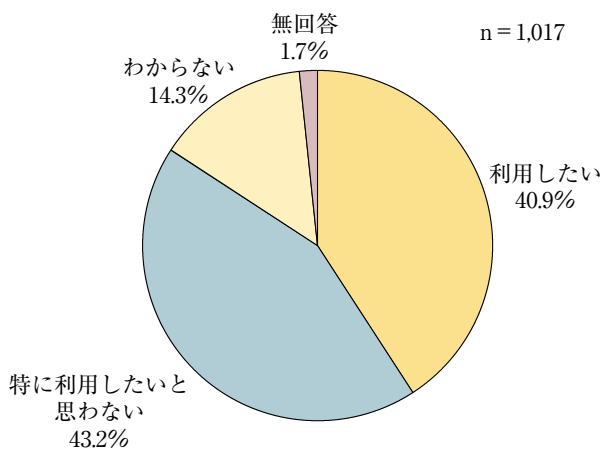
図表32 各種チケット購入申込の利用意向（男女、年齢別）



図表33 各種チケット購入申込の利用意向（都市規模別）



図表34 郵便局での郵便関連商品の購入意向

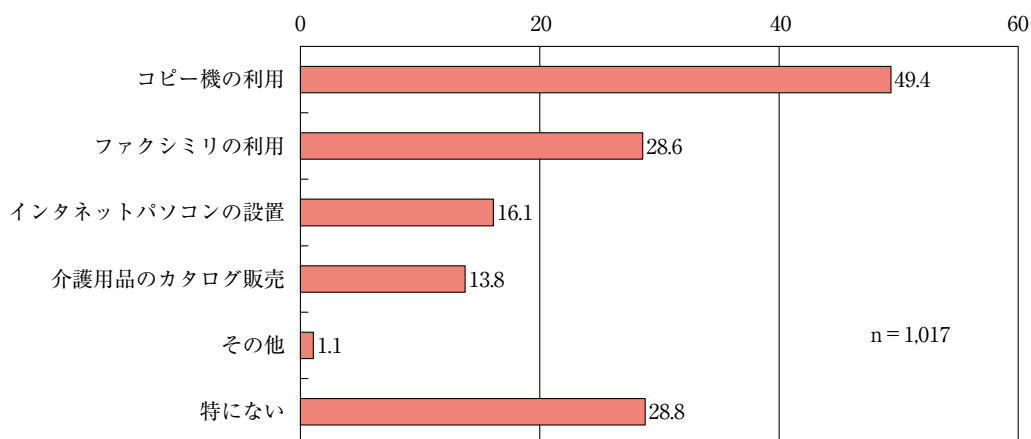


7 新サービス開発に際しての留意点

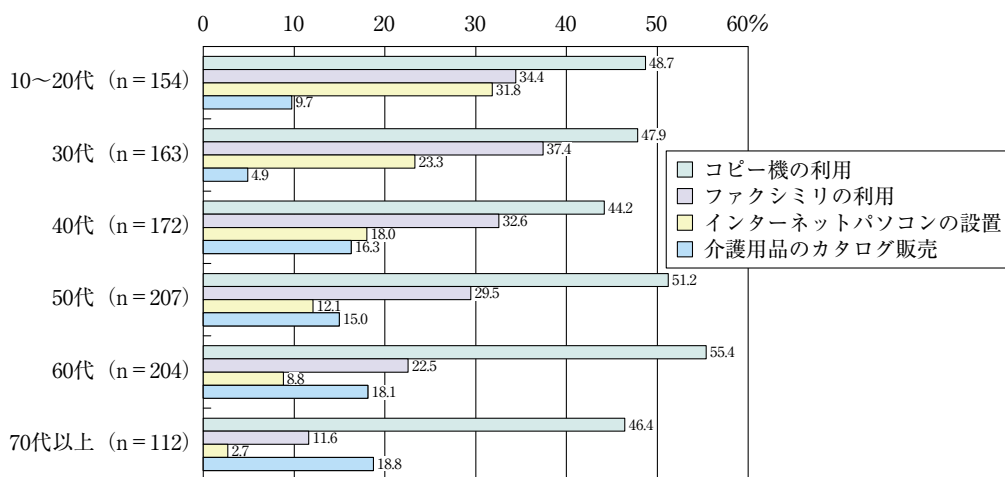
今後新しいサービスを開発していく際に留意する点は、「品質管理の徹底」が約半数（48.4%）で一番多く、続いて「地域の特色に配慮したサービス」が44.9%、「全国同一サービス」及び「わかりやすい料金」がともに38.8%となっている（図表38）。男女による大きな違いはみられない。

年代別では、60～70代以上は「地域の特色に配慮したサービス」がほぼ半数で「品質管理の徹

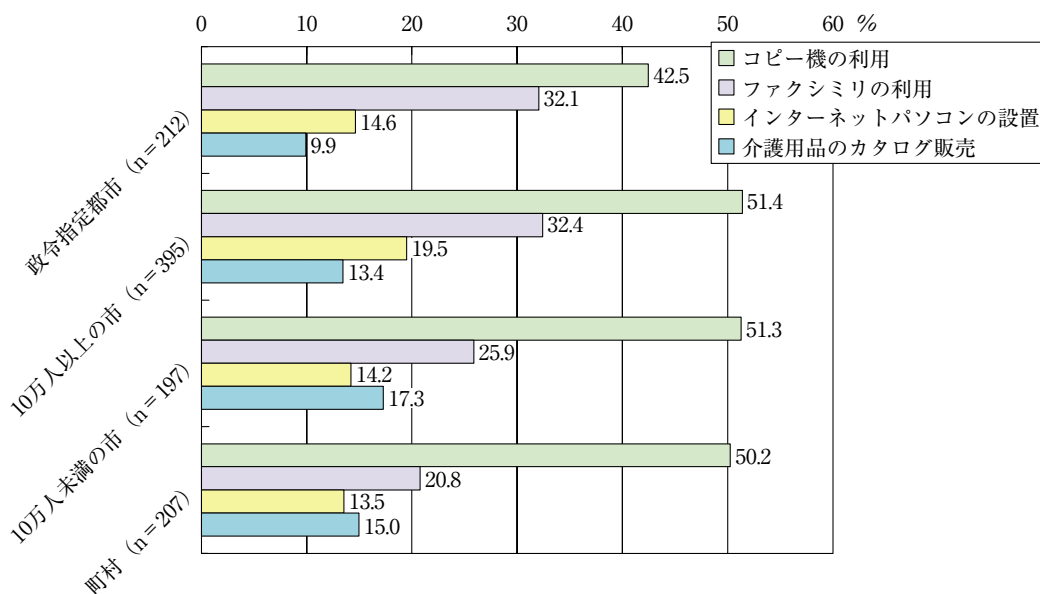
図表35 郵便局で利用できたらよいサービス (MA)



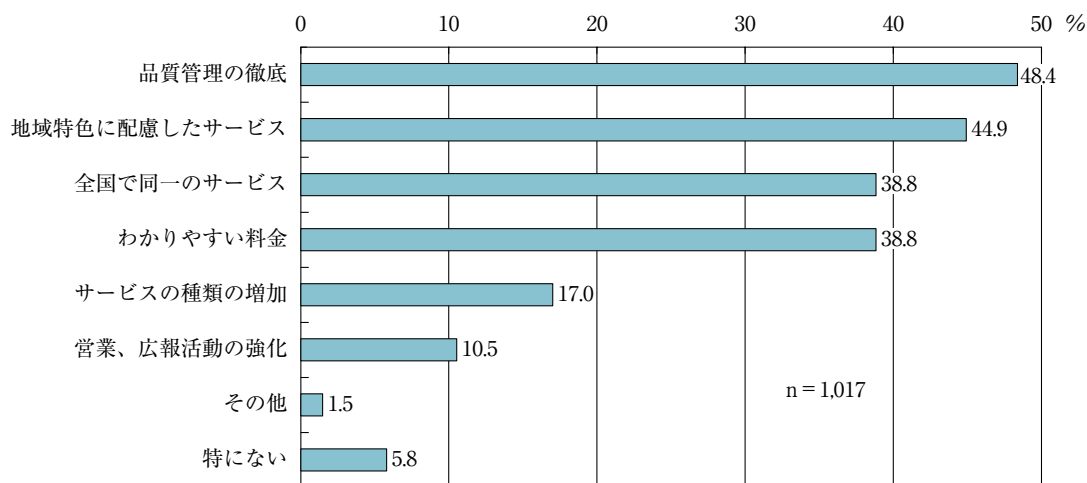
図表36 郵便局で利用できたらよいサービス (年齢別)



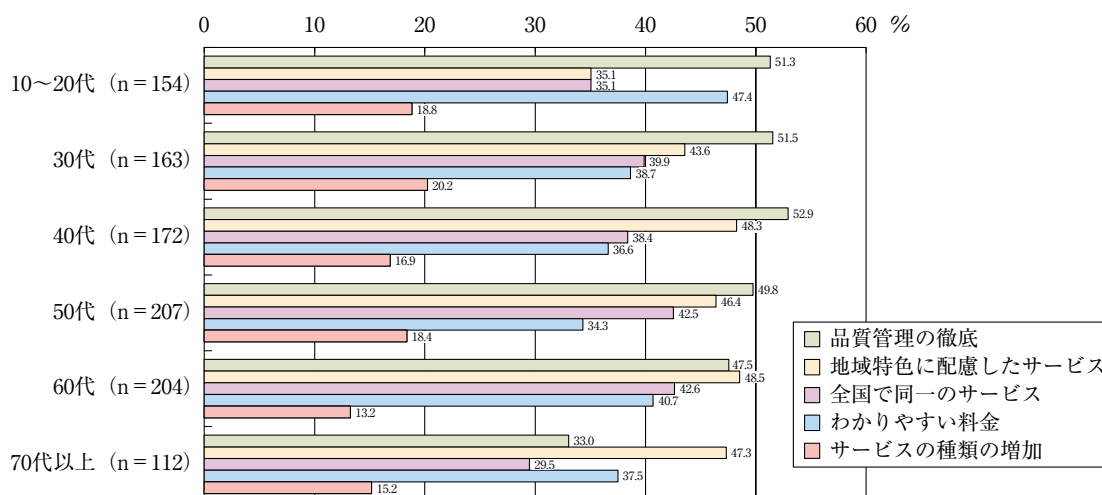
図表37 郵便局で利用できたらよいサービス (都市規模別)



図表38 新サービス開発の際の留意点 (MA)



図表39 新サービス開発の際の留意点 (年代別上位5項目)



底」よりも多くなっている。また、10~20代は「わかりやすい料金」が47.4%と比較的多くなっている (図表39)。

都市規模による大きな違いはみられない。

8 ATM、CDサービス

8.1 利用開始時間

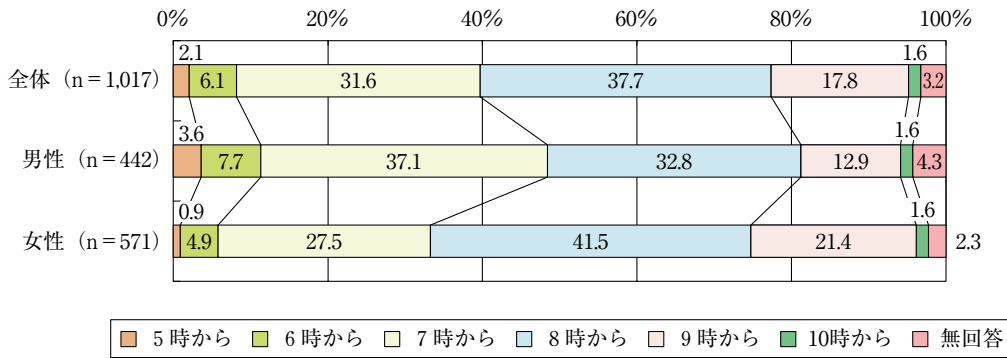
ATM、CDの利用開始時間は、「8時から」が37.7%、「7時から」が31.6%、「9時から」17.8%の順である。また、男女別では、男性は「7時から」が37.1%が一番多く、女性は「8時

から」が41.5%が一番多くなっており、男性の方が早い時間からの利用を要望している (図表40)。

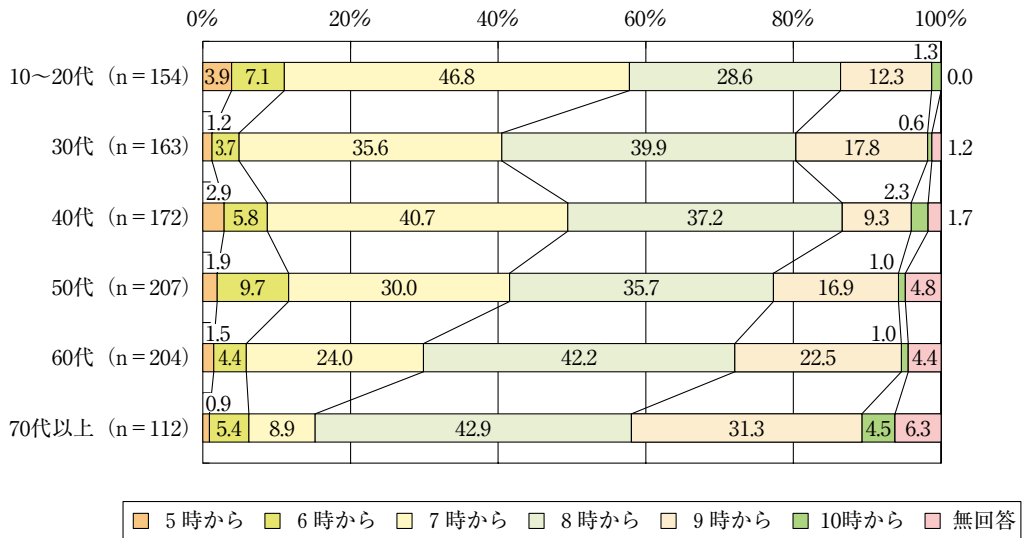
年齢別では、10~40代は「7時から」がほぼ4割を占めているが、50代以上は「8時から」を要望する人が多くなっており、年代が低い方が早い時間からの利用を要望している (図表41)。都市規模による大きな違いは認められない (図表42)。

以上から、仮に利用開始時間を「7時から」にすれば約9割の人のニーズを満たすことができると思われる。

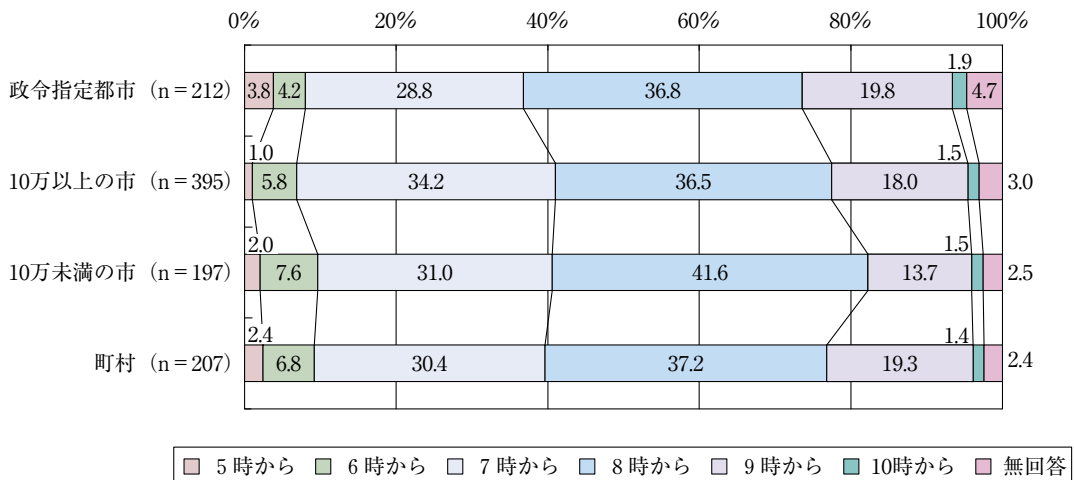
図表40 ATM・CDの利用開始時間（男女別）



図表41 ATM・CDの利用開始時間（年齢別）



図表42 ATM・CDの利用開始時間（都市規模別）



8.2 夕方以降の利用時間

夕方以降の利用時間は、「20時まで」が27.7%、「21時まで」が16.4%、「19時まで」が16.2%の順である。また、男女別では、22～24時まで利用したいのは男性22.4%、女性14.4%であり、男性の方が遅い時間帯まで利用したいとしている（図表43）。

年齢別では、10～20代は「21時まで」が一番多いが、70代以上は「18時まで」が24.1%で一番多くなっており、年代が低い方が遅い時間帯までの利用したいとしている（図表44）。

都市規模別では、22～24時まで利用したいのは政令指定都市が22.2%に対し町村は13.5%であり、

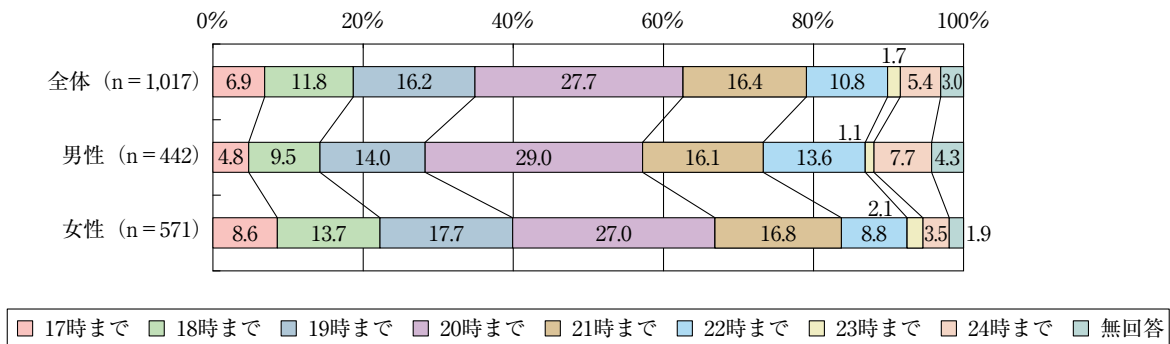
規模が大きい方が遅い時間帯まで利用したいとしている（図表45）。

以上から、仮に利用の終了を「23時まで」にすれば9割以上の人のニーズを満たすことができると思われる。

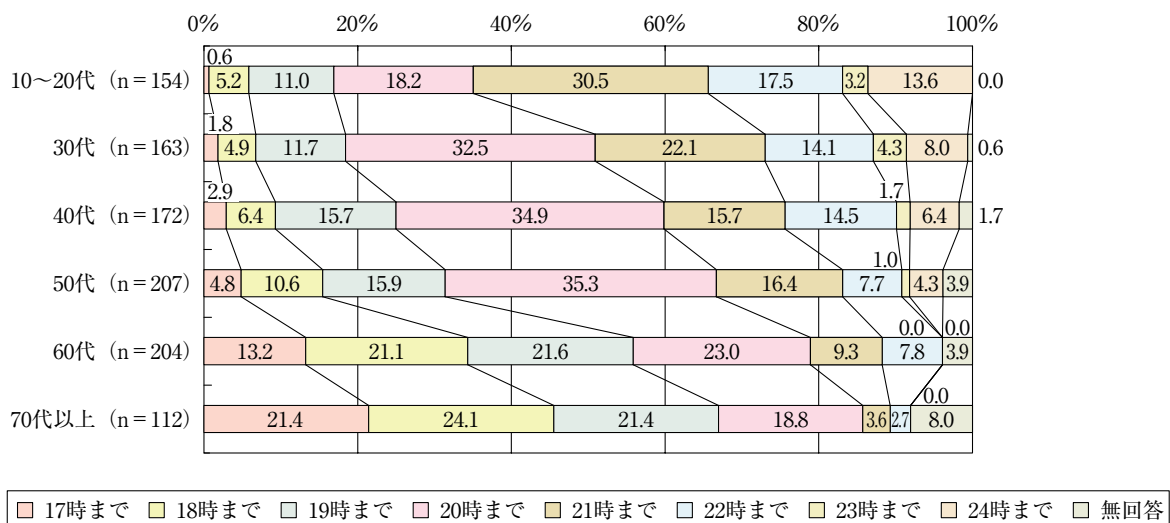
9 郵便局に対する満足度

普段利用している郵便局の全般的な感じは、「まあ満足」52.7%、「どちらともいえない」16.3%、「十分満足」14.2%、「やや不満」11.3%、「かなり不満」2.5%となっている。「十分満足」と「まあ満足」の合計は66.9%で、3人に2人はほぼ満足している。一方、「かなり不満」と「や

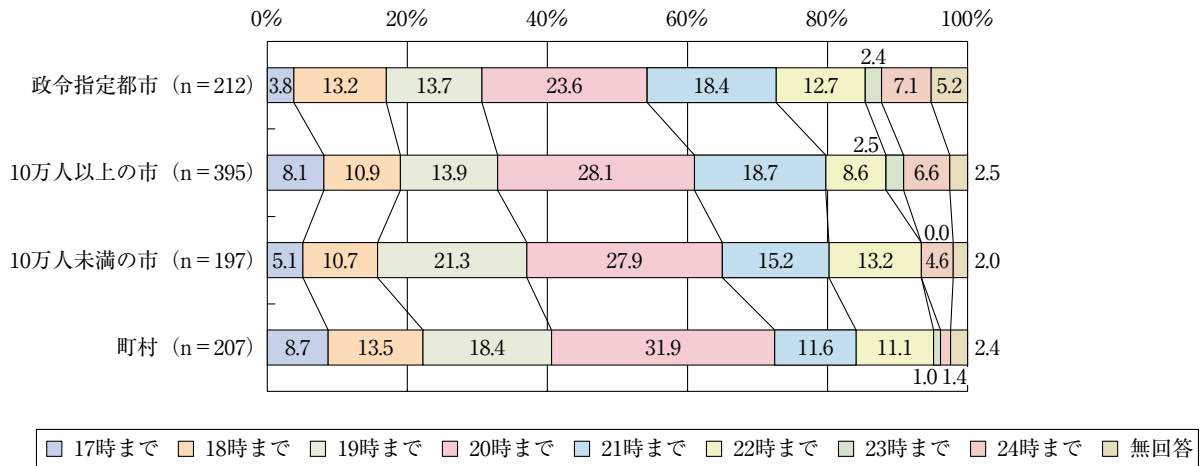
図表43 ATM・CDの夕方以降の利用時間（男女別）



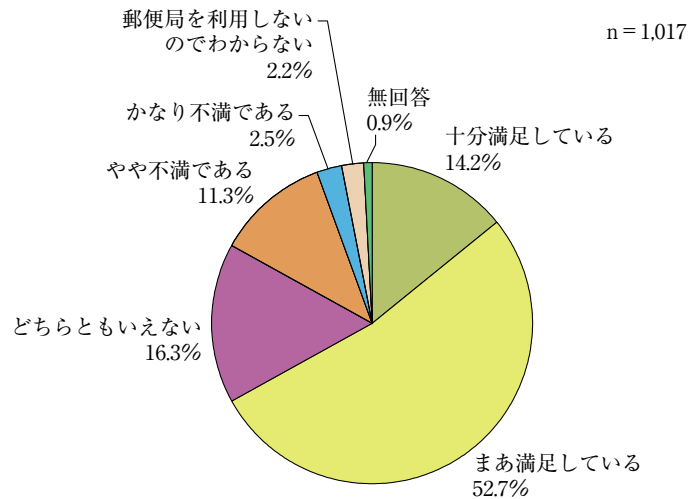
図表44 ATM・CDの夕方以降の利用時間（年齢別）



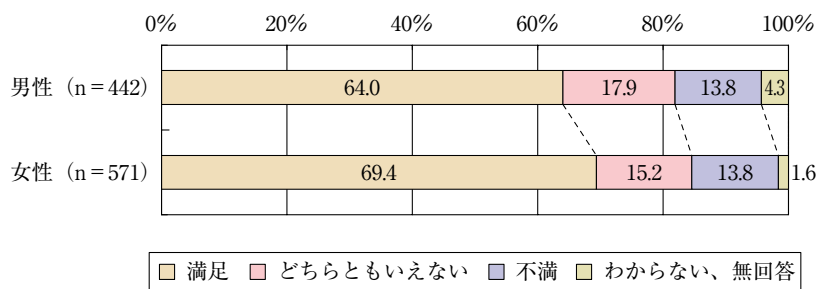
図表45 ATM・CDの夕方以降の利用時間（都市規模別）



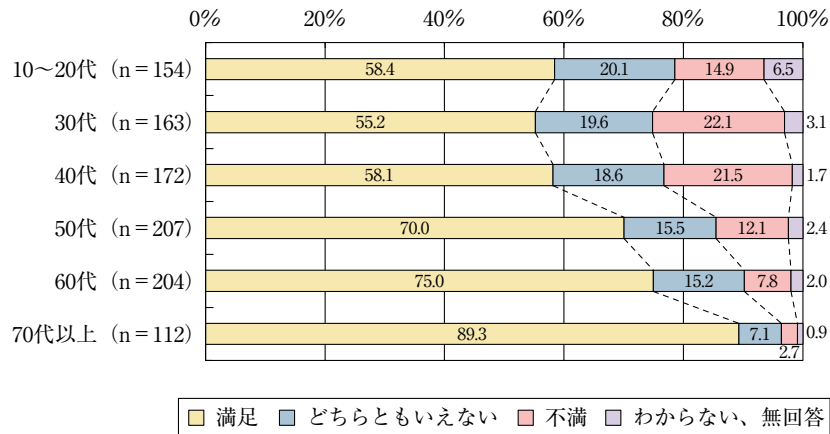
図表46 郵便局の全般的な満足度



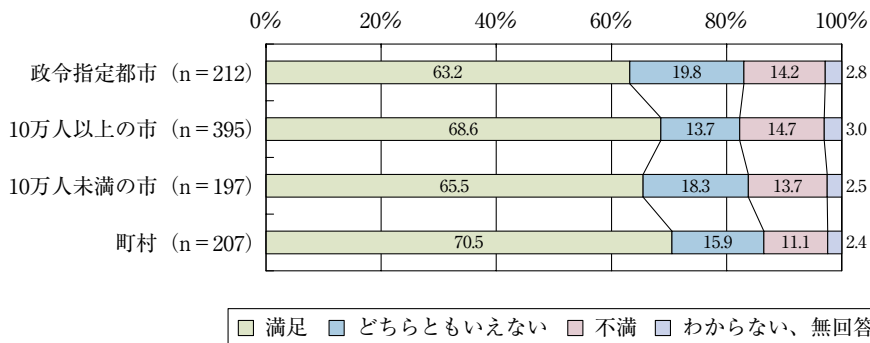
図表47 郵便局の満足度（男女別）



図表48 郵便局の満足度（年齢別）



図表49 郵便局の満足度（都市規模別）



や不満」の合計は13.8%となっている（図表46）。

男女別では、ほぼ満足しているのは男性64%、女性69.4%であり、男性の方がやや低くなっている（図表47）。

また、年齢別では、年齢が高いほどほぼ満足している人が多くなっている。一方、30代及び40代では不満な人が2割を超えている（図表48）。

都市規模別では、大きな違いはみられない（図表49）。

10 自由記述意見

10.1 ワンストップ行政サービス

郵便局でのワンストップ行政サービスについては、168人から自由記述意見が寄せられた。

「郵便局でできれば便利がよいので実施してほ

しい」という意見が一番多く39.3%を占めている。そのほか、「休日の取扱や平日に取扱時間を延長して実施してほしい」が11.9%、「追加手数料によって利用するかどうか検討する」が11.3%となっている。

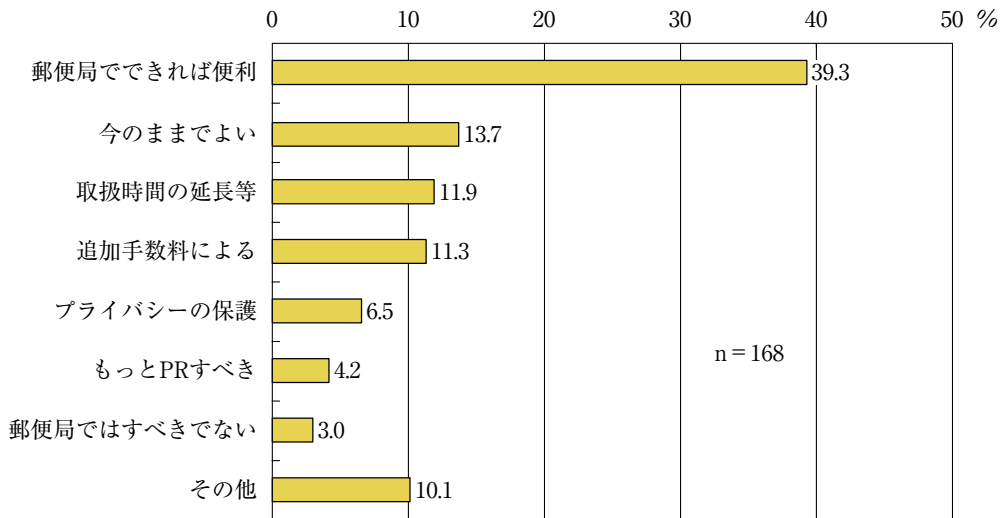
一方、「現在不便を感じないので今までどおりでよい」が13.7%、「郵便局ではすべきでない」が3%であった。

また、「プライバシーの保護をお願いしたい」が6.5%、「郵便局で行政手続きができることを全く知らなかった。もっとPRしてほしい」という意見も4.2%あった（図表50）。

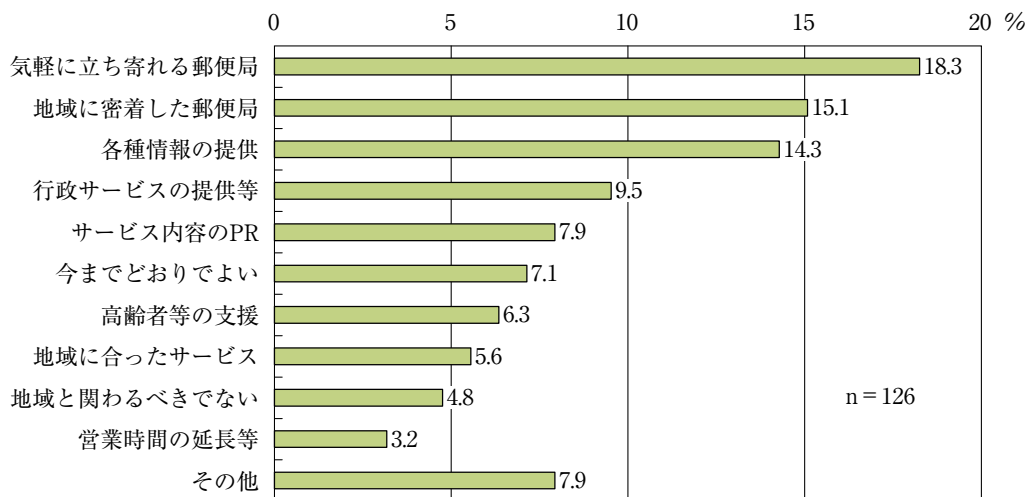
10.2 地域との関わり

地域との関わりについては、126人から自由記

図表50 ワンストップ行政サービスについての意見



図表51 地域との関わりについての意見



述意見が寄せられた。

「気軽に立ち寄れる郵便局」を望んでいる人が18.3%、「地域に密着した郵便局」が15.1%、「各種情報の提供」が14.3%、「行政サービスの提供等」が9.5%となっている。このほか、「広報の強化」、「高齢者等の支援」、「地域に合ったサービスの提供」等の意見があった。

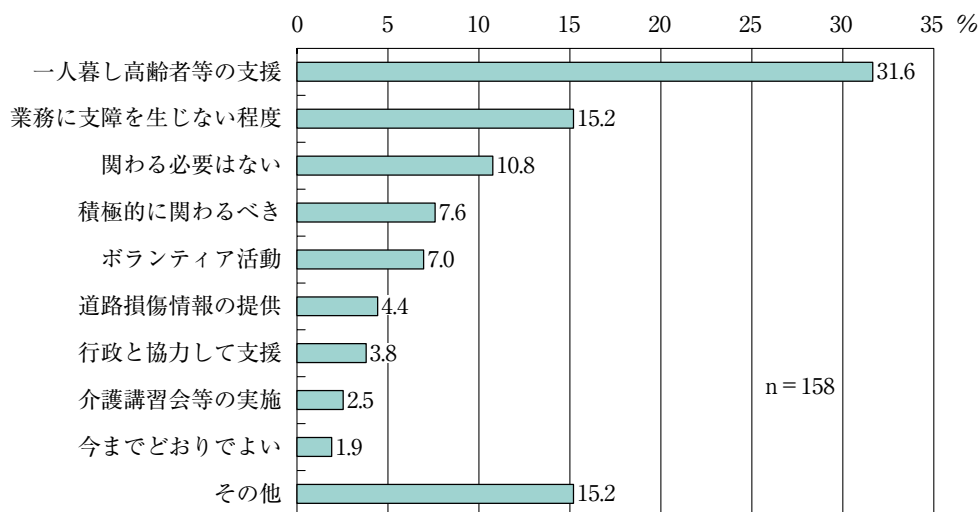
一方、「今までどおりでよい」は7.1%、「地域と関わるべきでない」が4.8%であった（図表51）。

10.3 社会福祉への関わり

社会福祉への関わりについては、158人から自由記述意見が寄せられた。

郵便局の社会福祉への関わりについては、「一人暮らしの高齢者等への支援」が一番多く31.6%、次いで「本来業務に支障の生じない程度」が15.2%である。このほか、「積極的に関わるべき」、「ボランティアでの支援」、「道路損傷情報の提供」、「行政や社会福祉協議会と協力して支援」等の意見があった。

図表52 社会福祉への関わりについての意見



一方、「社会福祉に関わる必要はない」という意見が10.8%あった。関わる必要はない理由としては、社会福祉は市町村の仕事、郵政事業の費用が増大する、現行サービスの充実に気を配るべき等であった（図表52）。

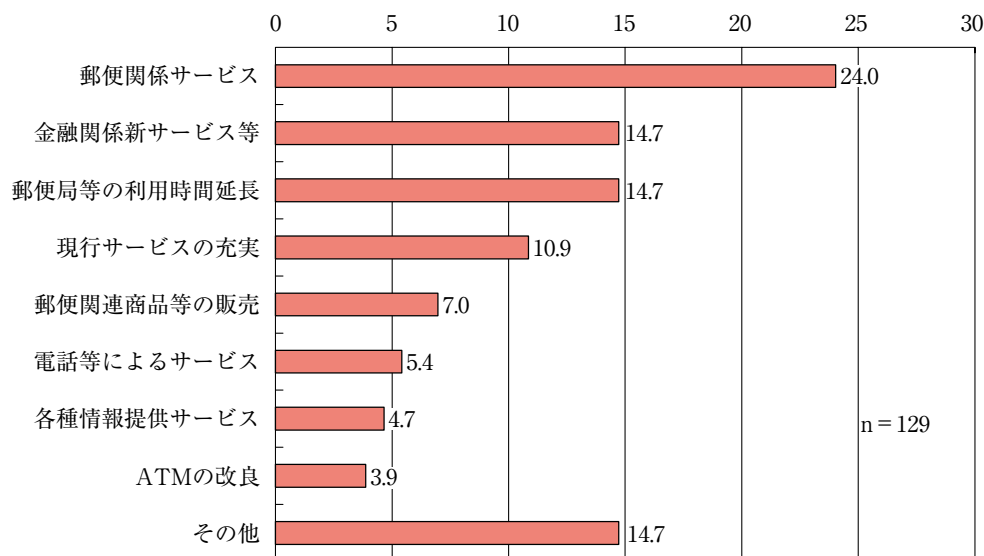
10.4 その他のサービス

その他郵便局で開始してほしいサービスについては、129人から自由記述意見が寄せられた。

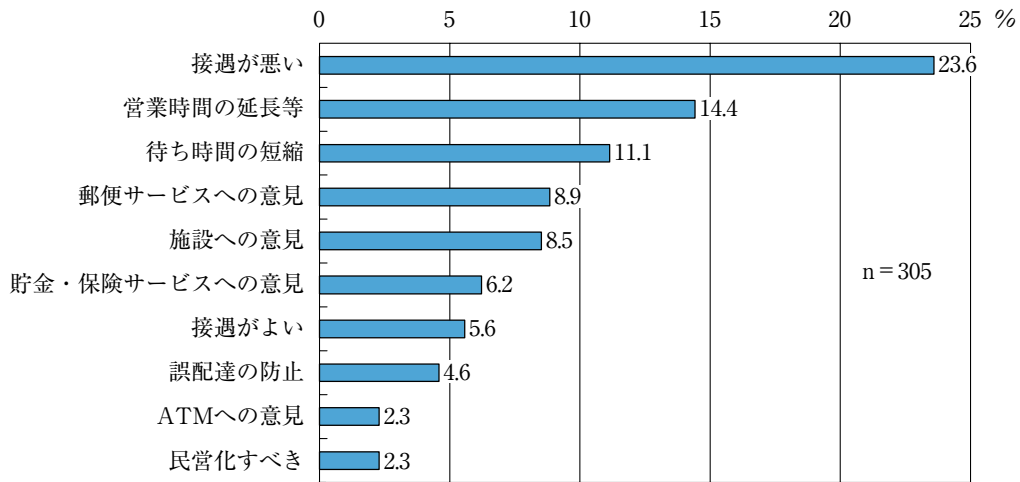
「郵便関係サービス」が24%で一番多く、次に、「金融関係新サービス」及び「郵便局或いはATMの休日の利用又は平日の利用時間の延長」がともに14.7%であった。このほか、「郵便関連商品の販売」、「電話やインターネットによるサービス」、「各種情報提供サービス」等となっている。

「郵便関係サービス」の内訳は、配達時における郵便引受、集配度数の増加、年賀葉書の印刷サービス等である。また、「金融新サービス」の

図表53 その他郵便局で開始してほしいサービス



図表54 郵便局への意見・要望



内訳は、ATMの相互利用等民間金融機関との連携サービス、証券売買、両替サービス等である。

一方、「新しいサービスよりも現行サービスを充実すべき」という意見が10.9%あった（図表53）。

10.5 意見・要望

郵便局への意見・要望として、305人から自由記述意見が寄せられた。

「接遇が悪いので改善してほしい」が23.6%で一番多くなっている。続いて、「土日の営業、平日の営業時間の延長」14.4%、「待ち時間の短縮」11.1%、「郵便サービスへの意見」8.9%、「施設への意見」8.5%、「貯金・保険サービスへの意見」6.2%等となっている（図表54）。

「郵便サービスへの意見」の内訳は、郵便物は受箱にきちんと入れてほしい、配達職員のバイクの運転マナーが悪い等である。「施設への意見」は、駐車場の設置（拡張）、ポストの増設等である。また、「貯金・保険サービスへの意見」の内訳は、小切手の振り出しができるようにしてほしい、簡易保険の説明が不十分である等である。

11 アンケート調査のまとめ

今回のアンケート調査から次のようなことが明らかとなった。

11.1 郵便局の利用状況

全体では9割の人が郵便局を利用していたが、利用した人の半数は月に1～2回であった。低い年代（10～30代）及び男性は利用しなかった人が比較的多くなっている。

利用用件は、郵便、貯金、郵便振替が主であるが、低い年代ほど郵便貯金の利用が少なくなっている。

11.2 郵便局でのワンストップ行政サービス

郵送による住民票の写しの交付は、利用したい人は3割であるが、即時交付の場合は4割であり、即時交付へのニーズが高くなっている。

住民票の写しの他には、運転免許証の更新、パスポート申請、印鑑登録証明、国保・年金関係の届出への要望が多くなっている。

郵便局での行政手続を休日や取扱時間外に利用したいという要望も多い。

11.3 郵便局での情報提供サービス

郵便局での郵送による情報（生き生き情報交流サービス）、窓口ロビーのパソコンによる情報ともにニーズが高い。

要望が多いのは、郵送による情報は、観光、特産物、お祭り、ふるさと小包等であり、パソコンによる情報は、イベント、交通機関の予約状況、休日の当番医等、地域ニュース等である。

11.4 社会福祉関連サービス

ひまわりサービスは、利用したいと年をとったら利用したいを合わせると6割超の人に利用意向がある。ひまわりサービスで配達してもらいたいものは食料品、医薬品、在宅看護用品となっている。

道路損傷情報及び徘徊情報の提供は、約9割が行うべきだとしているが、業務に支障が生じない程度に行うべきだという意見が多くなっている。

また、郵便局が今後力を入れる分野としては、5割が高齢者の支援、3割が障害者の支援を挙げており、社会福祉関連サービスへの関わりを期待されている。

11.5 郵便局での新たなサービスの提供

各種チケットの購入申込は半数以上が要望している。特に低い年代（10～30代）及び規模の大きい都市でのニーズが高くなっている。

文房具等の郵便関連商品の販売及びコピー、ファクシミリの利用へのニーズも高くなっている。

なお、低い年代（10～20代）は3割がインターネットの利用を要望している。

また、配達時における郵便物の引受、集配回数の増加、集荷サービスの向上、民間金融機関との連携サービスの拡充、両替サービス等についてもニーズが高くなっている。

一方、新しいサービスの開発よりも現行サービ

スの充実を望むという意見も少なからずあった。

11.6 新たなサービス開発に際しての留意点

新たなサービス開発に際しては品質管理の徹底を望む声が一番多かった。このほか、地域の特色に配慮したサービス、全国同一のサービス、わかりやすい料金への要望も強い。

11.7 ATM、CDの利用時間

ATM、CDの利用開始時間は、8時より前が4割、8時からが4割となっている。

また、夕方以降は、20時までが3割、20時以降も利用したいが3割となっている。

男性、低い年代、規模の大きい都市の人の利用時間延長へのニーズが高くなっている。

11.8 郵便局の満足度

普段利用している郵便局について、十分満足又はまあ満足しているのは3分の2であり、やや不満又はかなり不満は1割強となっている。

男性の方がやや満足度が低くなっている。また、低い年代ほど満足度が低くなっており、50代以上は7割が満足しているのに対し10～40代の満足は5割まで低下している。

図表55は、アンケート調査結果を一覧にしたものである。

図表55 アンケート調査結果

項目	全 体	男 女 別	年 齢 別	都 市 規 模 別
利用回数	<ul style="list-style-type: none"> ・9割の人が郵便局を利用。 ・利用した人の約半数は月に1～2回利用。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用しなかったのは、男性12.4%、女性7.5%で男性の方が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・低い年代ほど利用しなかった人が多く10～20代では24%である。 	
利用用件	<ul style="list-style-type: none"> ・「切手、葉書の購入」58.6%、「手紙、葉書の差出」49.6%、「ATMの利用」32.5%、「郵便振替」29%、「定額（定期）貯金22%の順。 		<ul style="list-style-type: none"> ・低い年代ほど郵便関係及び貯金関係（定額、ATM）の利用が少ない。60代以上は郵便関係の利用が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・政令市では定額貯金の利用が少ない。
ワンストップ行政サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・郵送による住民票の写しの交付は、「利用したい」27.7%、「特に利用しようと思わない」54.8%。 ・即時交付の場合は、「利用したい」39.6%、「特に利用しようと思わない」46%。 ・その他の手続でニーズが高いのは「運転免許証」58%、「パスポート」50.4%、「印鑑登録証明」29.7%、「国保、年金等の届出」25.3%。 		<ul style="list-style-type: none"> ・10～30代の住民票の写しの交付へのニーズは、郵送では約2割と少ないが、即時交付は約4割となっている。 ・60代以下は「運転免許証」が一番多く、次いで「パスポート」となっている。 ・70代以上は「印鑑登録証明」が一番多く、次いで「運転免許証」となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・都市規模が大きいほど「パスポート」へのニーズが多く政令市では「運転免許証」よりも多くなっている。
郵便局の情報提供サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・生き生き情報交流サービスは「利用したい」が46.4%、「特に利用しようと思わない」33.7%。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用意向は、男性51.4%、女性42.7%で男性の方が多くなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・40～50代の利用意向が過半数で多くなっている。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便局窓口のパソコンによる情報提供でニーズが高いのは、「イベント情報」37%、「交通機関の予約状況、運賃」28.1%、「休日の当番医等」26.7%、「地域ニュース」21.7%の順。 		<ul style="list-style-type: none"> ・10～30代は「イベント」、「交通機関」のニーズが高く、60代以上は「特産物」、「休日の当番医」、「地域ニュース」へのニーズが高い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・政令市では「交通機関」へのニーズが高く、「地域ニュース」へのニーズは低い。
社会福祉関連サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ひまわりサービスは、「利用したい」が11.3%、「年をとったら利用したい」が53.5%で3人に2人は要望。ひまわりサービスで配達してもらいたいものは、「食料品」47.4%、「食事や弁当」36%、「医薬品」28.4%、「在宅介護用品」20.7%の順。 		<ul style="list-style-type: none"> ・70代以上は「利用したい」が20.5%と多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・10万未満の市及び町村は「利用したい」が多い。
	<ul style="list-style-type: none"> ・道路情報及び徘徊情報の提供は、「積極的に行うべき」が4割、「支障を生じない程度に行うべき」が5割となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「積極的に行うべき」は、女性よりも男性が多く、「支障を生じない程度に行うべき」は、男性よりも女性が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・低い年代ほど「積極的に行うべき」が多く、高い年代ほど「支障を生じない程度に行うべき」が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・都市規模が大きいほど「積極的に行うべき」が多い。

地域や社会福祉に関し郵便局が力を入れる分野	<ul style="list-style-type: none"> ・「高齢者の支援」49.2%、「生活情報の提供」36.4%、「地域振興や地域情報の発信」35.7%、「障害者の支援」33.9%、「ボランティア活動」21.2%、「郵便局スペースの有効利用」20.8%の順。 			
その他新しいサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・各種チケット申込は、「利用したい」が54.2%、「特に利用したいと思わない」が27.7%。 		<ul style="list-style-type: none"> ・10～30代は各種チケット申込を約7割が要望しているが、高い年代ほど要望は低くなり70代以上では17.9%となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・規模が大きいほど要望が高くなり政令市では57.5%となっている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・郵便関連商品の販売は、「利用したい」が40.9%、「特に利用したいと思わない」が43.2%。 			
	<ul style="list-style-type: none"> ・その他郵便局で利用できたらよいサービスは、「コピー機の利用」49.4%、「ファクシミリの利用」28.6%でニーズが高くなっている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・低い年代は「インターネット」へのニーズが比較的高く、10～20代では31.8%となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・政令市及び10万以上の市で「ファクシミリ」へのニーズが比較的高くなっている。
新サービス開発に際しての留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・「品質管理の徹底」が一番多く48.4%、「地域の特色に配慮したサービス」が44.9%、「全国同一サービス」及び「わかりやすい料金」がともに38.8%。 		<ul style="list-style-type: none"> ・60～70代以上は「地域の特色に配慮したサービス」が一番多くなっている。 ・10～20代は「わかりやすい料金」が比較的多い。 	
ATM、CDサービスの利用	<ul style="list-style-type: none"> ・利用開始時間は「8時から」が37.7%、「7時から」が31.6%。 ・夕方以降の利用時間は「20時まで」が27.7%、「21時まで」が16.4%。 	<ul style="list-style-type: none"> ・男性の方が朝早くから遅くまで利用したいという人が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・低い年代は朝早くから遅くまで利用したいという人が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・都市規模が大きいほど遅い時間帯までのニーズがある。 ・朝の時間帯は都市規模による違いがみられない。
郵便局の満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・「十分満足」14.2%、「まあ満足」52.7%で満足の合計は66.9%。 ・「やや不満」11.3%、「かなり不満」2.5%で不満の合計は13.8%。 	<ul style="list-style-type: none"> ・男性の方が満足度がやや低くなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高い年代ほど満足している人が多くなっている。 ・50代以上は7割が満足しているが10～40代の満足は5割強に低下している。 	

12 郵便局サービスの課題

今回実施したアンケート調査結果から郵便局サービスに関して次のような課題が考えられる。

12.1 郵便局利用の促進

ほとんどの人が郵便局を利用しているが、半数が月1～2回であり決して多いとは言えない状況

である。また、特に低い年代の利用が少ない状況である。低い年代は貯金関係の利用が少なくなっている。

したがって、郵便局利用の促進を図る必要があるが、特に低い年代の人に利用してもらうようにしなければならない。

低い年代は、新しいサービス（インターネットの利用、各種チケットの購入申込等）、ATMの利

用時間延長へのニーズが高いことから、金融商品の多様化、インターネットによる各種照会や取扱、ATMの利用時間の延長等を図ることが必要と思われる。

12.2 ワンストップ行政サービスの推進

郵便局でのワンストップ行政サービス提供へのニーズは強い。ワンストップ行政サービスについては、郵送によるサービスよりも即時交付サービスを望む声が多くスピードが求められている。

また、郵便局で利用したい行政手続きは、住民票の写しのほか、運転免許証の更新、パスポート申請、印鑑登録証明、年金関係の届出への要望が多い。

このため、これらの各種行政手続きが郵便局において可能となるように法制度の改善を行うとともに、即時交付が可能な端末の郵便局への設置等を進めていく必要があると思われる。

また、行政機関の休日や取扱時間外に郵便局で手続きしたいという要望もあり、休日等に郵便局でどの範囲まで代替できるか検討が必要である。

12.3 郵便局での各種情報提供サービスの充実

郵便局での郵送による情報（生き生き情報交流サービス）、窓口ロビーのパソコンからの情報ともにニーズが高い。また、郵便局が力を入れる分野として、生活情報の提供、地域振興や地域情報の発信を挙げる人が多かった。郵便局に対して地域の情報センター的な役割が求められていると言える。

平成12年度は生き生き情報交流サービスで情報入手可能な自治体は215であるが、数の増加及び情報内容の拡充を図っていく必要がある。

また、パソコンからの情報提供では、特色あるホームページの開設、自治体と連携による各種行政情報等、地域ごとに特色のある情報の充実に努

める必要がある。

なお、初心者向けのパソコン教室開催も重要と思われる。

12.4 社会福祉関連サービスの充実

ひまわりサービスは6割超の人に利用意向があり、また、道路情報、徘徊情報の提供は約9割の人が行うべきだとしている。また、郵便局が今後力を入れる分野として半数が高齢者の支援を挙げており、郵便局が社会福祉関連サービスに関わることについての期待は強いものがある。一方、郵便局の業務に支障が生じない程度に行うべきという意見も多くなっている。

ひまわりサービス、高齢者への声かけサービス、道路情報、徘徊情報提供サービスは、日々の集配という郵便局の特色を活用したサービスで、好評、かつ要望も多いが拡充を検討する際には、業務に支障が生じないように実施する観点からも検討することが必要と思われる。

なお、社会福祉関連サービスの提供に当たっては、自治体や社会福祉協議会との連携が不可欠である。

このほか、郵便局のスペースを利用した介護教室、手話教室の開催、或いはボランティア活動への参加も検討に値する施策と考えられる。

また、高齢者、障害者の方が利用しやすいように、大きな活字、或いは点字のパンフレットの作成、局舎のバリアフリー化、高齢者、障害者用椅子の設置等も必要と思われる。

12.5 新しいサービスの提供

郵便局で開始してほしいサービスとして、各種チケットの購入申込、文房具等の郵便関連商品の販売、また、コピー、ファクシミリ、インターネットの利用へのニーズが高くなっている。これらのサービスは概ね低い年代及び規模の大きな都

市においてニーズが高くなっている。また、配達時における郵便物の引受、集配回数の増加、集荷サービスの向上、民間金融機関との連携サービスの拡充、両替サービス等についてもニーズが高くなっている。

一方、新しいサービスの開発よりも現行サービスの充実を望むという意見も少なからずあった。

したがって、各種チケットの購入申込ができる振替端末機の設置局の増加、並びに購入可能品目の増加、郵便関連商品の販売、インターネットによる各種照会や取扱、金融商品の多様化、民間金融機関との連携サービス等について検討する必要があると思われる。

なお、コピー機、ファクシミリ機、インターネット利用のためのパソコン設置については、費用対効果等を見極めた上での検討が必要と思われる。

12.6 新しいサービス開発に際しての留意点

新しいサービス開発に際しての留意点としては、品質管理の徹底を望む声が一番多い。また、地域の特色に配慮したサービス、全国同一のサービス、わかりやすい料金を望む声も多い。

したがって、新しいサービス開発に際しては、第一にサービスの品質管理の徹底、つまり、正確・迅速、親切・丁寧な取り扱い、サービス内容の十分な説明等に努めることが重要である。

また、全国あまねくサービスを提供するという観点からは、基本的には全国均一のサービスとなるが、地域の特性を踏まえた選択的なサービスを

準備するというようなことが必要と思われる。

料金については、たとえば小包郵便物では、できるだけ簡素な体系とするよう検討することが必要と思われる。

12.7 ATM、CDの利用時間

男性、低い年代、規模の大きい都市の人は朝早くから夜遅くまで利用したいという人が多く、利用時間延長へのニーズが高くなっている。

仮に利用開始時間を午前7時からとし、夕方以降の利用時間を午後11時までとすればほぼ9割の人のニーズを満たすことができることとなる。

平成12年1月から中央郵便局を中心に、朝を1時間、夜を2時間利用時間を延長し、午前7時～午後11時まで利用できるようにしたが、都市部を中心にさらに対象局を増加することについて検討が必要であろう。

12.8 接遇の改善、事務処理の効率化

郵便局への意見・要望としては、接遇を改善してほしいという意見が一番多く、この他では、休日の営業や平日の営業時間の延長、窓口待ち時間の短縮、局舎や駐車場の狭隘改善等への要望が多い。

窓口担当職員、外務職員の明るく親切な接遇、正確で早い事務処理、多忙時における臨機応変の相互応援体制の整備等が必要と思われる。

また、郵便窓口の休日営業及び平日の営業時間延長局の拡大、駐車場の整備を検討する必要がある。