巻頭言

心の通う「通心」を

早稲田大学理工学部教授　　村岡　洋一

これからの通信を考えた場合、遅かれ早かれいわゆる文字情報を主たる媒介手段としたビジネス通信は、その大部分がインターネットに移行するであろうことは、明白な事実といえる。また、郵便業務と宅配業者との間で業務の綱引きをすることも、いわば同じ大きさのパイの切り方の話しであり、大切な議論であることに異論はないとしても、恐らく大多数の国民から見れば、サービスが良く経済性の優れたところに任せてくれればそれでいいといったところであろう。

それでは、我々が今後の郵政業務に期待することはなんであろうか。ここでは、以下の２つの観点をとりあげて見たい。

その一つは郵便局の活用である。コンビニにこそ負けるものの、国の機関としての数の多さでは、郵便局が随一であることは論を待たない。この「数」を単に郵便物の受付やお金の支払いの窓口にしか使わないのは、もったいない。是非、国の窓口として、行政サービスの「one-stop-shopping」が受けられるようにして欲しい。忙しい毎日の間を抜け出してわざわざ遠い「お役所」まででかけなくとも、近所のいつもの郵便局で仕事を済ますことができるようにならないだろうか。しかも、郵便局では時間外窓口があり、土日でも受け付けてくれる。同じように、行政サービスにも時間外窓口を開いて欲しい。最近の郵便局は、銀行に負けないくらいサービスの向上が図られてきている。つっけんどうなお役所の窓口に行かずに、是非このサービスの良い郵便局に行きたい。

加えて、昨今の郵便局では、簡易保険その他、顧客の各種の相談に懇切丁寧に応じてくれるようになってきている。このサービス精神が、各種行政に関する相談、地域社会に関する相談などに至るまで展開されれば、ここに真の行政の「コンビニ」が実現されることになる。

書類の取り寄せなどは、昨今のコンピュータ・ネットワーク技術の進歩によって、簡単に実現できよう。後は省庁間の縦割り行政をどうやって郵政省が突き破るかだけ

である。霞ヶ関では難しいことでも、国民は大賛成であろう。

２番目は、新しい「郵便」の開発である。単にコスト計算のみで比較されるサービス分野は、民間に任せるのが適当であろう。国のサービスとしては、やはり社会的に不可欠であるがコスト的には民間では難しい、または先駆的過ぎて民間がすぐには取り掛かれない、そのような分野に手を伸ばして行って欲しい。

例えば、各家庭に１日１回きちんと回ってきてくれる、しかも信頼できる人は、郵便配達の人を除いて、誰がいるであろうか。警察官ですら１年に１回も家庭訪問はしない。このように、時間的にも人物としても信頼できる訪問者を、これからの高齢化社会の中で活用しない手はないのではないだろうか。老人家庭を回った時には必要なことを聞いて、これを例えばヘルパーさんに伝えるとか、コンビニに伝えて、必要な商品の配送をしてもらうなどというサービスも考えられる。

宅配業者は、宅配物をとりに来てくれる。それなら、郵便局は上のようなメッセージを集めてくれてもいいはずである。「郵便局」＝「封印された文書または物品の配送」といった定式を一歩踏み出せば、社会の要望に応える新しいサービスがいくらでもみつかるであろう。

故郷の名品の販売サービスも昨今の郵便局では熱心である。それでは、これまた一歩踏み込んで、「一村一品運動」と協力して、村起こし商品を紹介するなど、地域振興にも力をおおいに発揮できる可能性はある。

繰り返し、１通の封書の配達権を民間と取り合うのもいいけれども、この国をもっと住みよくかつ活力あるものにするために、郵政の持っている力を発揮して、これまでにない画期的なサービスを開発して、現在蔓延している閉塞感を打破してくれることを心から期待する次第である。そのようなことができる実力とポテンシャルがあるのは、郵政のみである。