

1998年2月に予定する新郵便番号制の導入で効率化が図られる見込みであったこと等から、税率の引上げ分を転嫁することはせず、郵便料金は据え置くこととした。

定形外郵便物については、据置きに加えて、1997年12月1日、重量段階を8段階から12段階に細分化するとともに、50gまで130円を120円に等として料金を一部値下げした。市内特別とする定形外郵便物についても重量段階を3段階から6段階に細分化するとともに料金を一部値下げした（平9郵令83で措置）。

第2節 業務運行の確保

1 機械化

【新郵便番号制の導入】

郵便事業は、人件費的経費が費用の8割近くを占める労働集約性が極めて高い事業であり、人件費の増加で事業財政の悪化を招きやすい体質を有しているため、不断の効率化が求められた。1994(平成6)年1月にした通常郵便料金の改定をやむを得ないとした郵政審議会の郵便事業財政を改善する方策についての1993年11月16日の答申でも、今後も更なる効率化、とりわけあまり機械化が進んでいなかった配達作業分野の機械化等の推進が必要である旨の提言を受けていた。

この提言を踏まえて検討をし、配達作業分野の機械化については、①郵便区の番号であり、3又は5としていた従来の郵便番号の桁数を7に増やし、市町村又は特別区の町又は字の区域までを表す新郵便番号を導入するとともに、②この新郵便番号及び宛名の丁目、番、号、番地等の数字を合わせて宛名の住所全体をバーコードに変換して郵便物に印刷し、これを機械処理することで配達局に到着した郵便物を配達順に並べる作業（道順組立て）まで機械処理の範囲を拡大すべき、との結論に至った。光学式文字読取装置で新郵便番号や丁目等の数字を読み取れない場合は、オペレーターがその郵便物の画像から読み取った数字をキー入力してバーコードを印刷することとした（ビデオコーディングシステム）。効率化の効果については、導入後10年間で8,000人程度以上の労働節減、10年間の累計で2,000億円以上の経費節減、と試算した。

この新郵便番号制の導入に当たっては、お客さまの理解と協力を得ることが必要であったが、郵便番号の桁数の増加は、お客さまに、記載の手間が増える、覚えにくくなる、導入当初は相手方の新番号を調べる手間も増える、既存の

ワープロでは郵便番号欄は5桁までしか入れられず対応できない、企業の場合はコンピュータシステムの変更が必要となる、といった負担その他の影響を及ぼすと考えられた。このため、十分な準備期間がとれるよう、導入時期を1998年2月以降とし、郵政審議会にも1995年5月19日に意見を求める諮問をした。審議会からは、これを適当と認める、導入に当たっては、利用者への影響を考慮し、必要性等について十分理解を求めること、記載協力が早期に得られるよう努めること等について十分配慮するよう要望する、との答申を8月30日に得て、導入に向け、周知等をした。

周知は、まず、12月13日、新郵便番号制導入の基本的事項を発表し、以下のこと等についてした。

郵便物処理の機械化を大幅に拡大し、郵便事業の効率化を図ることで、将来にわたって低廉で良質なサービスを安定的に利用できるようにするために導入するものであること。

1998年2月2日から導入すること。

新郵便番号は7桁となること。

大口事業所用の新郵便番号簿は1996年4月以降、一般のお客さま用は1997年8月以降無料で配布すること。

フリーダイヤルによる新郵便番号の案内サービスや、新郵便番号の調査を希望する住所のリストで申し込めば調べた上で返送する新郵便番号調査サービスをすること。

現行番号枠の官製葉書及び郵便書簡の無料交換をすること。

新郵便番号を記載した場合は、宛名住所の市町村（特別区）名がなくとも届けること。

新郵便番号制に対応した新型区分機等の性能を確認し、改善点を把握するとともに、郵便物の新しい処理システムに対応した作業の手順及び方法を策定するための資料を収集するための実用実験は、1996年4月、浦安郵便局（千葉県）、川越西郵便局（埼玉県）、東京中央郵便局及び深川郵便局（東京都江東区）で開始した。

差出人の郵便番号の記載の努力義務等を規定していた郵便規則（昭22通令34）を改正する省令は、導入（施行）の1年余り前の1997年1月16日に公布し（平9郵令3）、市町村又は特別区の町又は字の区域ごとの個別の7桁の新郵便番号は、約6か月前の8月1日に告示した。

また、6月20日から、ゆうびんホームページで、都道府県名若しくは住所の一部又は旧郵便番号から新郵便番号の検索ができ、更にデータのダウンロードもできるサービスをし、上述したフリーダイヤルによる新郵便番号の案内サー

ビスは、10月31日からした³。

そのほか、新郵便番号及び機械処理が可能な所定のバーコードを印刷して同時に1,000通以上（市内特別郵便物は100通以上）差し出す場合には以下のとおり料金を減額する制度を創設して新郵便番号制の導入日から実施することとした（平9郵令3で措置）。

定形郵便物（市内特別郵便物を除く。）及び第二種郵便物（官製葉書及び選挙運動用葉書を除く。）を集配郵便局又は地方郵政局長が指定した郵便局に差出し 5%

市内特別郵便物を、新型区分機又はバーコード区分機を配備し、それらで道順組立てをしている郵便局に差出し

100通以上1,000通未満	1通につき3円
1,000通以上	1通につき25gまでは15円、25gを超え50gまでは20円

以上のようなことを経て、1998年2月2日、予定どおり新郵便番号制を導入した。導入に合わせて、新型区分機及びバーコード区分機を配備した。新型区分機は、従来の郵便物宛名自動読取区分機の機能に加えて、郵便番号及び宛名の丁目等を同時に読み取る、それらの宛名の住所全体をバーコードに変換して郵便物に印刷する、郵便物を配達順に並べる等の機能を有するものとし、処理速度は、郵便番号及び宛名の丁目等を読み取る場合は1時間に約3万通、バーコードのみを読み取る場合は1時間に約4万通であった。バーコード区分機は、宛名の住所全体をバーコードに変換して郵便物に印刷する機能はなく、既に郵便物に印刷されたバーコードを読み取って配達順に並べる処理をするもので、処理速度は1時間に約4万通であった。

【大型薄物自動読取区分機】



お客さまの理解と協力が得られ、導入2年後の2000年2月の調査で、新郵便番号の記載率は95.9%（同年の年賀では97.4%）であった。また、新郵便番号制による機械処理により、同年3月末までに約4,800人の要員を削減した。

【その他の機械化、新大阪郵便局・大阪小包郵便局】

その他の郵便の局内作業の機械化については、この時期には、1987(昭和62)年度から研究・開発をしてきた大型普通通常郵便物（薄物）の差立て区分作業の機械化について実用化の目処がついたため、「大型薄物自動読取区分機」を1991(平成3)年3月9日から新東京郵便局及び

³ この案内サービスは1999年1月30日までした。

東京多摩郵便局に試行配備した。この大型薄物自動読取区分機は、長辺14～38cm、短辺9～25cm、厚さ2cmまでの大きさで重量500gまでの郵便物（封筒）に書かれた郵便番号を光学式文字読取装置で読み取り、差立て区分をするものとした。

また、書留通常郵便物の取扱い物数、送達状況、宛地別交流状況等を迅速・的確に把握して業務運行管理の改善に資するとともに、お客さまからの着否の問合せに対して素早く答えられるようにするため、1988年から開発をしてきた「書留情報システム」の運用を1991年10月1日に開始した。このシステムは、書留通常郵便物にラベルで貼り付け、又は印刷したバーコードでその書留通常郵便物の差立てから配達までの各ポイント（差立て、継越し、到着、持戻り等）での情報をコンピュータに入力し、管理するものとした。

そのほか、新東京郵便局及び東京小包郵便局と同様の考え方の下に、近畿圏を始め、西日本の郵便ネットワークの拠点局として、1994年8月1日、新大阪郵便局及び大阪小包郵便局を置いた。機械設備は、新東京郵便局等に配備したものと同様のものとしたが、一層の省力化及び郵便物の破損防止の徹底を図るため、改良を施し、より最新鋭のものを導入した。

【新大阪郵便局・大阪小包郵便局】



なお、両局の設置に伴い、大阪輸送郵便局及び大阪小包集中局は廃止した。

2 郵便物処理の平準化・郵便日数表

1990年代初頭、郵便物の大幅な増加、特に夕刻以降に集中して差し出される郵便物の増加で、引き受けた郵便局の夜間帯、地域区分局の深夜帯及び配達郵便局の早朝帯といった特定の時間帯が郵便物処理の大きなピークとなり、早朝及び深夜の労働力の確保難、慢性的な交通渋滞等も相まって郵便の安定した業務運行を確保することが極めて厳しい状況となっていた。このため、次ページに示すことを目的として、1993(平成5)年3月21日から、従来は普通郵便局では午後7時、特定郵便局では午後5時としていた普通通常郵便物の引受け締切り時刻を午後3時に繰り上げ、大都市所在の主要郵便局では、午後3時以降に引き受

けた速達及び小包を除く郵便物のうちダイレクトメール（DM）等の大量に差し出されるものや機械処理になじまない大型のものは翌日の午前中までに差立てをする等の計画処理をすることとして、郵便物処理の平準化を図った。これに伴い、郵便日数表も変更した。

安定した業務運行の効果的・効率的な確保

要員配置及び輸送施設のより効率的な設定

郵便番号自動読取区分機の一層の有効活用

局舎施設の狭さの緩和

非常勤職員の雇用時間帯を夜間帯及び早朝帯からより昼間帯に移行させることによる非常勤職員の確保の容易化

職員の完全週休2日制等の時短の実施に資すること。

【国際郵便日数表の例】

あて地			国際エクスプレスメール (EMS(書類))		エアメール(手紙)	
			標準日数	試験調査 での日数	標準日数	(あて地/空港まで) 試験調査 での日数
アジア	韓国	ソウル	1	1~3	2	(1) 2~6
北米	米国	ニューヨーク	1	1~2	3	(1) 2~6
南米	アルゼンチン	ブエノスアイレス	2	2~5	6	(2) 6~14

郵便日数表については、国際郵便についても、これをより利用しやすくするとともに、関係国郵政庁が相互に協力して送達速度の改善に取り組むため、1996年11月1日、主要40か国45都市宛ての航空定形書状及び書類を内容とする国際エクスプレスメール郵便物（EMS）について、差出しから配達までに必要な標準となる送達日数等を「国際郵便日数表」として国際郵便交換局(10局)、集配普通郵便局その他国際郵便の利用が多い郵便局の窓口に掲出するとともに、ゆうびんホームページで公表した（国際郵便交換局分に限る。）。

1999年10月1日には、主要45か国51都市宛てに内容を更新して公表した。

1999年10月1日には、主要45か国51都市宛てに内容を更新して公表した。

内国の郵便日数表についても、「郵便物が宛先にいつ届くか」について、お客さまにより正確な情報を提供できるようにするため、従来の日数表が全国の

【内国郵便日数表（新郵便日数表）の例】

都道府県	地域番号	手紙・はがき	
		午前 (12:00)	午後 (15:00)
北海道	04	1 ※	2 ※
東京	10~13	1 ※	1 ※
	14~17	1	1
	18~20	1	1
大阪	53~55	1	1
沖縄	90	1 ※	2 ※

注1：「1」は翌日、「2」は翌々日に……配達になることを示す。
注2：※印は、例外地域があることを示す。

主要郵便局（86局）から主要都市までのものであったのに対し、全国の全ての集配郵便局（4,916局（当時））相互間のデータを基に作成することとして、1999年6月1日、「新郵便日数表」を公表した。小包、速達及び速達小包については、「日に

ち」だけでなく「時間帯」まで提供できるようにした。

また、新郵便日数表を基に、送達日数別に地域を色分けした地図を郵便局の窓口に掲出することとし、お客さまが自身が差し出した郵便物がいつ届くか一

目で分かるようにした。

なお、郵便日数表で示していた郵便物の送達日数については、郵便サービス水準の正確な情報を公表するとともに、郵便サービスの品質の一層の向上を図るため、1998年度から、その達成割合を調査して公表することとした。同年度の達成割合は、全国平均で96.0%であった（調査期間：10月29日～3月31日、調査郵便物：切手を貼った定形のテスト郵便物15万通）。

1999年度は、送達日数の達成割合の目標を設定することとし、全国平均で97.0%とした。達成割合は、残念ながら96.3%であった。

第3節 サービスの改善等

定形外郵便物の料金の一部値下げ、新郵便番号制の導入に伴うもの等のほか、1990年代にも、郵便事業では非常に多くのサービスの改善等をした。

1 インターネット等を活用したサービス

【コンピュータ郵便の改善】

コンピュータ発信型電子郵便（コンピュータ郵便）について、A4判、A3判等の大きさのものとしていた通信文の用紙として、1993(平成5)年4月1日、国が歳入金を徴収するときに使用する納入告知書用紙の大きさのものも使用できることとした（平5郵令14で措置）。また、1997年4月25日、全て封筒に納めていたそれらの用紙によるものとは別に、3つに折り曲げて密着するものの取扱いを開始した（平9郵令21で措置）。

また、コンピュータ郵便の差出しの際の通信文等のデータの提示方法については、当初の磁気テープ（オープンリール型）からフロッピーディスク、お客さまのコンピュータから引受郵便局のコンピュータへの直接送信と拡大してきたが、パソコンの普及に伴い、パソコン通信の会員数も飛躍的に増加していたため、1996年1月31日、郵政省が承認した商用パソコンネットに加入しているお客さまがパソコン通信を利用してオフィス、自宅等からコンピュータ郵便を差し出すこともできることとした。

そのほか、コンピュータ郵便の引受郵便局は、日本橋郵便局（東京都中央区）及び大阪中央郵便局に限っていたが、1996年3月29日から、フロッピーディスクによる差出しであれば、芝郵便局（東京都港区）、上野郵便局（東京都台東区）、新宿郵便局、豊島郵便局及び大阪東郵便局でも引き受けることとし、さらに、6月13日からは、名古屋中郵便局でも日本橋郵便局及び大阪中央郵便