

禁無断複写

未来の郵便局の在り方に関する調査研究

報告書

平成16年8月

社団法人 逓信研究会

目次

| | |
|----------------------------------|-------------|
| 1. はじめに ----- | 2 |
| 2. プロジェクトの構成 ----- | 3 |
| 3. 調査研究結果の概要 | |
| 1) こどもたちからのアウトプットと分析 ----- | 5 |
| 2) 「未来の郵便局を考える会」における検討 ----- | 6 |
| 4. こどもたちのワークショップ | |
| 1) ワークショップの概要 ----- | 7 |
| 2) ワークショップから得られたこどもたちのアイデア ----- | 8 |
| 3) ワークショップの様子 ----- | 10 |
| 5. 未来の郵便局を考える会 ----- | 11 |
| 6. 委員のコメント ----- | 13 |
| ・マサチューセッツ工科大学メディアラボ教授 | ミッチェル・レズニック |
| ・ゲームクリエイター | |
| (株)フロムイエロートゥオレンジ 代表取締役 | 飯野 賢治 |
| ・CGアーティスト | 松浦 季里 |
| ・(株)ユーディット 代表取締役 | 関根 千佳 |
| ・放送大学大学院文化科学研究科 政策経営プログラム 教授 | 林 敏彦 |
| ・(株)セガ 新規事業部 副事業部長 | 兼安 時紀 |
| ・作家 | 瀬名 秀明 |
| ・慶應義塾大学 環境情報学部 教授 | 國領 二郎 |
| ・社会福祉法人プロップ・ステーション 理事長 | 竹中 ナミ |
| 7. おわりに ----- | 30 |

1. はじめに

時代の流れと共に各種の技術革新が進み、社会・経済などの構造や人々の生活慣習・嗜好が変化する中で、全国各地に遍く存在する郵便局及びそのネットワーク(以下、郵便局という)は現在引き続き利用者及び各地域のニーズに充分に corres ponding している一方で、今後の一層の利活用が国家国民全体の大きな課題となっており、郵便局に必要なインフラ(局舎など)ハード整備とアプリケーション(慣習・嗜好に応じた利活用方法など)・コンテンツ(提供可能なサービスなど)ソフト充実の好循環を創出していくことが必要となっている。

日本郵政公社としてもこうした観点から、平成15年度から郵便局スペースの有効活用としてコンビニエンスストア、花屋、銀行等との提携などを実施し、郵便局の一層の利活用の促進に向けた店舗展開に取り組んでいるところである。一方で、(社)逓信研究会としては、これら従来の成果を参考にしながら、またこれらに加えて、独立した社団法人として独自の切り口において、郵便局のより良き在り方を研究し、日本郵政公社及び総務省への提言を継続しているところである。

本調査研究は、これらの展開や研究等で検討している事項を含め、未来の郵便局の空間やサービス、今後のハード・ソフト拡充の促進について網羅的に調査検討することにより、21世紀の郵便局の展望に係る(社)逓信研究会の独自の知見を更に補強する一助とすることを目的とした。

2. プロジェクトの構成

「未来の郵便局」の空間やサービスについて、接客、サービス、デジタル技術、コミュニティ、経済など多様な観点から検討することがこの調査研究の趣旨である。

ここで本プロジェクトは、二つのユニットで構成することとした。「こどもたちのワークショップ」と有識者による「未来の郵便局を考える会」である。

こどもたちが想像・創造したイメージを踏まえ、大人の有識者がその実現可能性や今後の対応課題などについて分析・討論するというユニークな手法である。

大人にとっても難問である未来志向の課題について、こどもの世代に問いかける手法としては、かつて2度開催された「ジュニアサミット」の例がある。1992年 東京、1998年 ボストンにて開催されたこの大規模な国際会議は、1992年にベルギーで開催された世界情報通信サミットで提唱されたもので、未来の情報社会はこどもたちの考えに基づいて構築すべきという想いに基づく。東京での会議は日本の産業界・政府が主導して開催。ボストンでの会議はMITが主催し、139か国3000名のこどもが参加。

こどもたちのワークショップ

こどもたちが参加するワークショップを行い、未来の郵便局のイメージを想像して、実際に絵や造形などの様式で創造してもらうこととした。

未来を生きるユーザーとして、郵便局に感じるもの、求めるものを論じ、実際に形として表す。これをワークショップ形式で行うことにより、こどもたちがともに考え、ともに創る学習としても機能させることとした。

今回、麹町小学校(東京)の課外活動グループと連携して、小学1年生から5年生まで計24名の児童により、3回にわたりワークショップを開催した。アイデアを出し合い、それぞれが粘土を用いて造形し、その作品をカメラ撮影のうえパソコンを用いてプレゼンテーションしてもらった。

未来の郵便局を考える会

各分野の有識者からなるワーキング・グループには、

- ・こどもたちのアイデアを実現する方法や課題
- ・郵便局に対するこどものイメージと現実とのギャップに照らしての郵便局の課題
- ・有識者としての未来像

等を検討してもらうこととした。

ウェブサイトで情報を共有しながら電子メールで議論をするとともに、会議を開催して、こどもたちのアイデアや作品を実際に見ながら意見交換を行った。

また、各委員から書面で意見を提出してもらい、それらを踏まえて全体をとりまとめた。

「未来の郵便局を考える会」のメンバーは以下のとおりである(順不同、敬称略)。

| | |
|-------------|-------------------------------------|
| 飯野 賢治 | ゲームクリエイター (株)フロムイエロートゥオレンジ 代表取締役 |
| 松浦 季里 | CG アーティスト |
| 関根 千佳 | (株)ユーディット 代表取締役 |
| 林 敏彦 | 放送大学大学院文化科学研究科政策経営プログラム 教授 |
| 兼安 時紀 | (株)セガ 新規事業部 副事業部長 |
| 瀬名 秀明 | 作家 |
| 國領 二郎 | 慶應義塾大学 環境情報学部 教授 |
| 竹中 ナミ | 社会福祉法人プロップ・ステーション 理事長 |
| ミッチェル・レズニック | マサチューセッツ工科大学メディアラボ 教授 |

3. 研究調査結果の概要

1) こどもたちからのアウトプットと分析

ワークショップに参加したこどもたちは、郵便局の機能や業務に対する基本的な知識と理解を有していた。こどもたちにとって身近な存在であること、郵便局からのメッセージがひとまず届いていることの現れとみてよからう。

しかし、こどもたちの郵便局に対するイメージは、退屈、つまらない、といったものであった。仕方なく利用するサービス及び場というネガティブな印象を持たれていることは、将来の戦略を考える上で深刻である。

ワークショップを通じ提出されたアイディアは、ファンタジーめいたアイディアが大半であったが、大別すると以下ようになる。

便利なサービス

すぐつく手紙、呼べば来る郵便局、ロボット配達人、100 円預けると5兆円になる貯金など、郵便や貯金のサービスの飛躍的な向上を求めるもの。

楽しい場所

映画館やプール、公園や動物園などエンタテイメント空間としての機能の充実、言葉や空気や水をきれいにする等の機能の付加を求めるもの。

こどものアイディアには、火山ポストに入れた手紙をドラゴンやワニが集めるといった「危険な郵便局」などもみられたが、これも一種のテーマパーク色の追求とみてよからう。

これらの中には、実現に向けて取り組むのが有益と考えられる案件も多く、その方策を技術面、サービス面等の観点から検討すべきである。同時に、それらアイディアが求めるものを抽出して、郵便局の戦略を検討することも重要である。

機能面では、こどもたちは、より「便利に」、より「楽しく」、という面を欲求している。物流や金融というサービスに関して、移動性が高く、瞬時に・機動的に利用ができるような方向が求められている。

郵便局は 19 世紀以来、近代国家の基盤として、地域の物流・金融という「モノや資産」に着目した機能を担ってきたのであるが、それらのサービスは一層の高度化が求められている。その実現は、技術の開発と導入に負うところが大きい。

注目すべきは、「場」としての役割であろう。エンタテイメント等を通じて人々が集まる空間、地域における拠点とするという見方が多いのと同時に、「言葉や空気・水をきれいにする」といった機能を期待している点が目を引く。

公的な空間のイメージとして、こどもたちは「安心」「環境」というものに着目しているのかもしれない。すなわち、地域における公的な拠点に求めるものとして、従来の物流・金融という機能に加え、あるいはそれに代わり、ソフトなセキュリティや環境の保全という機能に比重が高まりつつあるのかもしれない。

2) 「未来の郵便局を考える会」における検討

上記のような少数のこどものアイデアだけで方向づけるのは早計であり、深読みは禁物である。だが、示唆するものも多い。物流や金融のサービスを取り巻く状況、官と民の役割、少子高齢化・環境等の社会情勢などの変化を踏まえ、ダイナミックに未来像を設計することが必要となっていることは確かであろう。

委員たちが提出した意見もまた多岐にわたる。まず第一に、いくつかのこどものアイデアが実現を目指すべきものとして抽出された。たとえば、「ポストに入れた瞬間に透明の消印が押される」「郵便の軌跡を携帯電話等で追うことができる」「ポスト同士がネットワークでつながれている」といったものだ。技術やサービスの改善レベルの課題といえよう。

一方、未来の郵便局に求められる機能・役割の面では、郵便・貯金といった情報サービスをデジタル技術の活用によって徹底的に高度化・効率化することが求められた。特に、「ユビキタス性」(利用の偏在性)と「移動性」を求める声が強い。

より強調されたのは、地域の情報基地といった「公共空間性」の確保である。郵便局には、便利な機能を提供するだけでなく、「感情を扱う場所」として、楽しく暖かい機能が求められる。人と人のリアルなコミュニティ、場の機能を拡充し、地域情報の駅として、ボランティア活動、コミュニティビジネスや教育を含む地域活動の拠点として機能することが期待されている。

これはいわば、郵便局に対し、「デジタルとアナログの融合」「リアルとバーチャルの融合」を求めるものである。

郵便・貯金という情報サービスをデジタルでバーチャルなサイバー局として提供するとともに、コンビニや社交場、図書館や学校を合わせた楽しい物理的でアナログな集会プラザとしての郵便局。その双方の機能を期待するものである。

こどもたちのアイデアから読みとれば、遠いところ・「異」なる場所と自分とをつなげる機能と、安心できて楽しく遊べる社交場という機能との融合。これを具体化するならば、先端のデジタル情報の集積・交換基地と、レトロでアナログでユニークな局舎の合体という像を結ぶこともできよう。

さて、本調査研究は、こどもたちが自由な発想で未来像を描き、それをもとに各界の有識者たちが闊達に議論するというユニークなスタイルで構成した。こどもの柔軟なアイデアと専門的知識・学際的議論が組み合わせられ、独創的な発想が生まれるというねらいは一定の成果を上げたと言ってよからう。

こどもたちは授業でも遊びでもないワークショップという非日常体験に参加し、それを楽しみ、活発にアイデアを発散した。委員たちも刺激を受け、活発な検討を加えた。調査研究の手法という面で、新しいモデルとなり得ると考える。

4. こどもたちのワークショップ

1) ワークショップの概要

ワークショップは、東京都千代田区麹町小学校のサタデースクールの活動「ワークわくクラブ」と連携し、以下の通り3回にわたり実施した。

講師：川村 たつる（法政大学講師、デザイナー）

ファシリテーター：早稲田大学・法政大学大学院生

日時：平成16年 6月 12日、19日、26日
9時30分～12時00分

場所：麹町小学校 パソコン教室 図工室

内容：1回目：内容説明、イメージ作り、デザイン作り
2回目：作品制作
3回目：作品発表会（保護者参加）

参加児童：小学校1年生 5年生 24人

ワークショップでは、こどもたちが自由に未来の郵便局のイメージを膨らましていくことができるように、アイデアフラッシュの活動時間を十分にとった。さらに、大学院生のファシリテーターとグループ活動を行うことにより、他者の意見を聞きながら、自分のアイデアを広げていくことができるようにした。

与えられたことを、効率的に消化する活動に慣れているこどもたちにとって、テーマを与えられただけで、何の制限のない活動に最初は、戸惑った様子であったが、活動進んでいくにつれて、次第に、自分のアイデアが、言葉や絵で表現できるようになった。

2回目の作品制作では、こどもたちが自分たちイメージを形にする活動が容易できるように、制作に利用する素材は粘土を用いた。ここでも、自由にアイデアを表現する活動できるように、ファシリテーターが巧みに誘導をおこなう努力をした。

3回目の発表では、作品をデジタルカメラで撮影し、パワーポイントを利用しながら、プレゼンテーションを行った。

低学年のこどもたちは、自分の意見やアイデアを自分の言葉で話す、相手の意見をよく聞くという活動に慣れていないように見受けた。このような活動は、非常によい刺激になったようであった。

2) ワークショップから得られた子どもたちのアイデア

子どもたちは、小学校低学年であるにもかかわらず、現在の郵便局のおおまかな機能や内容を理解しているようであった。

郵便局は、

- ・手紙を配達する
- ・お金を預かる(後でおもちゃを買うときに、そのお金を使う)
- ・切手を売る
- ・荷物を届ける
- ・保険(お金を何年間か預けて、後でお金が増えて返ってくる)

等の仕事をするとところという意見が出た。

しかしながら、郵便局に対する子どもたちのイメージは、

- ・退屈な場所(お母さんが用事終わるのを、ただ、待っている)
- ・つまらない

等であった。

そこで、各グループのファシリテーターから、「2050年にどのような郵便局ができれば、みんながもっと楽しく、便利になれるのか？」という問いかけが投げかけられ、それに対して、子どもたちは、未来の郵便局をデザインしていった。

その結果、子どもたちから生まれたアイデアは以下のとおりである。

【郵便局が楽しい場所になるために】

劇場や映画館がある郵便局

プールがある郵便局

プラネタリウムがある郵便局

公園がある郵便局

観覧車がある郵便局

一人一人の部屋があって好きなことができる郵便局

展望台つき郵便局・・・身近な街や観光地で、景色をみわたせる郵便局

ヘリポート郵便局

建物自体が季節によって変わる(クリスマスツリーなど)郵便局

動物と遊べる郵便局

キャラクター郵便局:キャラクターのゲームができる

危険な郵便局

- ・ワニポスト・・・ワニのポストで、手紙を出すのがキケン。食べた手紙を

運んでくれる。

・ドラゴン(火・水・雷・草)・・・それぞれに得意な分野があり、おなかのポケットに手紙を入れることで、たとえ火の中水の中、手紙を届けることができる。大きなドラゴンは4匹のドラゴンが集め切れなかった手紙を集めてくれる。

・火山ポスト・・・手紙を入れると、火山が爆発する。でも熱くないから人は怪我をしない。

・ばけものポスト・・・ポストから手がにゅっと出てきて、手紙を食べる。食べたあとは「ごちそうさま」という。

パン屋さん郵便局・・・いつもおいしいパンが食べられる

線路があって、郵便局が電車になって動いている。

形が変わる宇宙の郵便局・・・常に空間を飛んでいて、光よりも早く違う惑星に飛んでいける。宇宙人に手紙を出してコミュニケーションも出来る。

天使ロボットがいる 困った人を助けて幸せにしてあげる。

【便利な機能】

タイムマシーン・ポスト:過去の人「一休さん、野口英世、武蔵&小次郎」に手紙を出せる。

手紙を入れると、透明な消印が押される。

手紙が、すぐに(1秒後)、ポストから住所の場所に手紙がとんでいく。

悪い言葉を使ったり、悪い内容だったりする手紙をはじいてくれる。

郵便局が呼べば、家に来てくれる。

郵便局は空気も水もきれいにしてくれる。

落ちている紙を拾って、きれいな紙(ハガキ)を作ったり、配達の手からは、きれいな空気が出たりする。

お金を100円預けると5兆円になる:皆がお金持ちになれる。

空飛ぶスケボー配達人

手が伸びるロボット配達人

無人飛行機の配達:小さな飛行機に手紙を乗せて、住所の場所に飛んでいく。

郵便局に来るのが楽しくなるように、利用者全員で、巨大たまごっちを育てる。

3) ワークショップの様子

1回目:内容説明、イメージ作り、デザイン作り



2回目:粘土を使って作品制作



3回目:作品発表会



うさちゃんポスト!

ヘリコプター郵便局

アイデア発表は大変!



表彰式

みんなよくがんばりました

私たちの考えた郵便局が実現するといいな!

5. 未来の郵便局を考える会

こどもたちのアイデアを踏まえ、未来の郵便局の機能・役割を検討するため、各分野の有識者からなる委員会「未来の郵便局を考える会」を編成した。

未来の郵便局のあり方を検討する

こどもたちのアイデアの実現化を検討する

未来をこどもたちに設計してもらう手法や意義について検討する

に関し、ゲーム、CG アート、小説、経済学、教育工学、社会福祉などの分野から現代を代表する有識者の方々に参集してもらい、会議及びオンラインにて討論を行った。

こどもたちのアイデアの実現

まず、こどもたちから出された「郵便局は楽しくない場所」という意見に対し、本来は地域のコミュニティとして楽しい場所であるべき郵便局が残念ながらこどもたちにとってそういう場所になっていないことに関し、いかに改善できるかについて議論が集中した。そして、こどもたちのアイデアを実現するため、以下の項目に対して、積極的な技術検討を行い、実現化を目指すこととされた。

ポストに入れた瞬間に透明の消印が押される

(切手に消印が残らないため、きれいなまま保存できる)

郵便の軌跡を、携帯電話等で追うことができる

ポスト同士がネットワークでつながれている

郵便局が自宅に来てくれる(必要な機能やサービスを自宅で受けられる)

こどもたちが楽しめるような楽しい場所となるよう地域ごとに、工夫を行う

ユビキタス性と移動性の向上

さらに、委員からは、郵便・貯金・保険の各業務、サービスの高度化を求める意見が提出された。郵便も金融も情報サービスの色彩を強く有するものであり、デジタル技術の活用による高度化を追求すべきことは当然である。

とりわけ、サービスのユビキタス性(偏在性)や移動性を高めるべきとの指摘が目立ったが、これはこどもたちの考えとも方向性が一致する。郵便も貯金も百年来、基本的には客に來させていた業務・サービスであったが、その形を改めることを考えるべきであろう。

地域における公共空間

併せて、郵便局の本来機能として、ぬくもりのある地域の情報拠点という位置づけを強調する声が目立った。具体的には、下記のような意見である。

・郵便局には、便利な機能を提供するだけでなく、「感情を扱う場所」として、楽しく暖

かい機能が求められる。

- ・コミュニケーターとしての郵便局員の介在を充実させた、To Face サービスの充実が必要である。
- ・人と人のリアルなコミュニティ、場の機能の拡充が重要である。
- ・地域情報の駅、たまり場としての局の機能が重要である。
- ・ローテクで、手のぬくもりという付加価値が大切である。
- ・高齢社会において地域住民をまとめる公共施設という機能が重要である。
- ・チャレンジド(障害を持つ人たち)の作る製品を販売する拠点になるなど、郵便局は社会貢献の面も持つ。郵便・貯金・保険というビジネスだけでなく、ボランティアと情報交流、さらにはコミュニティビジネスや教育を含む地域活動の拠点となるとよい。

これら意見は、デジタル時代における業務・サービスの高度化、効率化といった方向とは必ずしも一致しない。むしろその対極にある「アナログ」な社会機能、地域におけるパブリックな機能を強く期待するものである。

デジタルとアナログの融合 リアルとバーチャルの融合

この点に関し、多くの委員から、それらの「融合」が今後の郵便局に求められるキーワードではないかとの意見が開陳された。

それは、「デジタルとアナログの融合」であり、「リアルとバーチャルの融合」である。

郵便・貯金という情報サービスをデジタルでバーチャルなサイバー局として提供するとともに、コンビニや社交場、図書館や学校を合わせた楽しい物理的でアナログな集会プラザとしての郵便局。その双方の機能を期待するものである。

「リアルな場とネットワークとの接点」と言い換えてもよからう。あるいは、情報の保存場という時間超越性と、地域密着という空間限定性の同居ということかもしれない。

こどもたちのアイデアから読みとれば、遠いところ・「異」なる場所と自分とをつなげる機能と、安心して楽しく遊べる社交場という機能との融合。これを具体化するならば、先端のデジタル情報の集積・交換基地と、レトロでアナログでユニークな局舎の合体という像を結ぶこともできよう。

徹底的なデジタルと、徹底的なアナログの追求。

現在は中途半端ということである。

時代の流れにより、豊かさの意味が変わる。郵便局が担う役割も変化する。それはこどもたちのイメージにも現れている。それを適切にくみ取り、真摯に検討していく姿勢が今後も大人の側に求められよう。

6. 委員のコメント

それぞれの委員からは、「未来の郵便局」に関して、以下のようなコメントが提出された。
(順不同)

Mitchel Resnick,
Media Laboratory
Massachusetts Institute of Technology

As I looked through the wonderful photographs of children sharing their visions of the Post Office of the Future, I was reminded how important it is for all of us to keep alive the child inside. In the photographs, it is easy to see the playful way in which children explore ideas and express themselves. We can all learn from children: not necessarily from the specific ideas that they propose, but from the way in which they imagine and develop their ideas. When we, as adults, try to develop scenarios of the future, we would be well-served by acting a bit more like children, playfully exploring new possibilities and ignoring traditional assumptions.

ミッチェル・レズニック
マサチューセッツ工科大学メディアラボ教授

子どもたちが、自分たちが想像した「未来の郵便局」を仲間と共有している様子を、ワークショップの写真から見たとき、われわれにとって、子どもたちの内側を生き活きとさせることがとても重要だということを改めて確認することができた。

多くの写真から、子どもたちが、遊びの中からアイデアを探求し表現していることを、容易に見ることができる。

われわれは、彼らが提案する何か特定のアイデアではなく、創造力を膨らまし、それを自分たちで発展させていく手法を通じて、子どもたちから多くを学ぶことができる。

大人が未来のシナリオを創り上げていくとき、子どもたちのように、伝統的な予測の方法を無視して、楽しく新しい可能性を探求していく方法が効果的なものかもしれない。

ゲームクリエイター
株式会社フロムイエロートゥオレンジ 代表取締役
飯野 賢治

本来、郵便局は、もっと楽しい場所であるはずだ。手紙や葉書などには、それを出す人の「感情」が込められている。「この想い、あの子に届け！」「父上、長い間、御心配かけております...」「絶対に合格して、この学校行きたいんです！」...などなど。そう考えると、郵便局というのは、人の感情を扱っている場所だといえる。本来、ステキな場所だといえる。

誰だって、ドキドキしながらポストに葉書を入れてみたり、ワクワクしながら郵便受けを何度も開けたことがあるだろう。そんな「ドキドキ」や「ワクワク」のインターフェイスが、「ポスト」や「郵便受け」であり、その親玉となるのが郵便局だ。「みんなの感情・取り扱い業務」の支局となるのが郵便局だ。そんな場所が楽しくないはずがない。そんな場所は、もっと楽しい場所であるはずだ。そして、暖かい場所であるはずだ。

「人の感情を扱っている場所」というところに主軸を置いて、それを上手に利用し、広げていくことが、未来の郵便局のデザイン方法ではないだろうか。「ドキドキ」や「ワクワク」を増幅させる場所であり、サービス。そのようなコア・バリューの設計が必要だろう。具体的には、現在、圧倒的に足りない、消費者にとっての「情緒的便益」を深めていくことに重点を置いた上で、それが創出できるサービス＝「機能的便益」を設計することである。

もちろん、郵便局員に「こないだ出したラブレター、うまくいきました？」などと言われたくはない。銀行員に「最近、ガンガン貯まってきましたねっ！」と言われたくないのと理由は一緒だ。郵便局側から、こちらの感情にツカツカと入ってくるのは、よけいなサービスである。だけど、「この手紙は大切な手紙だから、ポストからじゃなく、郵便局に行こう！」と思わせることができるようなサービスは必要ではないだろうか。「ポスト」に対してだけではない、「メール」に対しても、「宅急便」に対しても、「電話」に対しても、利用者側が「この感情を大切に伝えたい」とか、「相手の返事をワクワク楽しみたい」とか思った時に、利用していただけるような業務をデザインしていくことが、未来の郵便局を考える上で、必要なことではないだろうか。

子どもの作った「未来の郵便局」の作品を見て思うのは、「子ども」と「郵便局」のあまりの接点の少なさだ。子どものいろいろな作品を見ると、「ポスト」には接点があるように感じるが、

「郵便局」や「郵便局員」にはないように思えた。少なくとも、感情的な接点は全くないように思える。アウトプットを作成していただいたのが、麹町小学校という都会の小学校の生徒だからかもしれないが、子どもたちと郵便局との距離を強く感じた。

子どもたちのアウトプットから学ぶのは、その自由なアイデアではなく、そこから読みとることができる、郵便局との「距離」ではないだろうか。多くの子は、郵便局に1度は行ったことがあるだろう。もっと多い子どもは、年に1~2度、親に連れられて行っているかもしれない。しかし、まるで「法務局や証券取引所について書きなさい」と言われて出てきたアウトプットのような距離を感じる。子どもたちを遠ざけてしまったのは、なぜだろう。子どもたちを近づけるには、どうしたらよいただろう。「未来の郵便局」を考えるには、未来の「利用者」を考えなければならない。未来の「主人公」は子どもたちだからだ。

昔は「便利」であることに高い価値があった。世の中が不便だったからだ。「便利」というのは、ずいぶん「偉いもの」として扱われていた。そして、郵便局にとっては、それが大きな価値であり役割であったと思われる。しかし、交通網は発達し、インターネットの環境は整備された。「夏祭り、一緒に行きませんか？」というメッセージを、電話以外の手段で、他の人に知られずに届ける方法は、昔は手紙や葉書しかなかったが、今ならケータイからメールで1分もあれば、作成して送ることができる。5分もあれば、笑顔の写真付きで、返事が返ってくるかもしれない。

「便利」は「より便利」には負けてしまう。「便利」はたくさんの「同じように便利」があると、成り立たなくなる。ただの葉書でいいのに、ただの紙でもいいのに、どうして人は出かけてまで、自分のお気に入りの便せんや封筒を買いに行くのだろう。そんな簡単なところに大事なヒントがあると思う。消費者の気持ちを深く考え、それに対応できるサービスを設計することが何より大切だ。それができれば、未来の郵便局は、楽しくて、暖かくて、ステキなものになっているだろう。それができないなら、規模を縮小して、余った場所を公園にでもしてほしい。そこは、楽しくて、暖かくて、ステキな場所だからだ。

私は郵便局が好き。(銀行や区役所はあまり好きではありません)これまでその理由を考えたことが無かったのですが、改めて考えてみました。

テーマカラーの緑と赤がきれいだから。郵便のテ・郵貯のクローバーマークもなんだかかわいらしい。民営化してもイメージをちゃんと継承している。

貯金(ちょきん)という音の響きがユーモラス。 ちゃりん、とだんだんとたまっていく音が聞こえそう。

ちいさい引き出しから、ちまちまといろんな美しい切手やはがきやら出てきてまごとのようで楽しい。地方局ではレア切手も残っていたりする。

事務机のお手紙コーナーで慌てて、またはのんびり手紙を書いている人たちが愛らしい。

ふるさとゆうパックのバリエーションの意外性。

お客と対面するカウンターの奥でなにやら忙しそうに動いている人たちと、函いっばいにはいった郵便物たちの行方が気になる。

郵便局と聞いて私がいい感じにイメージしているのは主に大きな駅前にある郵便局と昔の丸形ポスト(通称オバQポスト)。駅前にある中央局は、たいてい石作りのビルディングなどかなりレトロなたたずまいです。そしてそこから貨物線にこれからのって遠くや外国にまで旅する郵便物たちの中身と未来を勝手に妄想したりして、どうやら私はそこにロマンを感じているようです。そこでずいぶん勝手な「ビジュアルとイメージ第一」の未来の郵便局を考えてみました。

2050年、未来郵便局は郵便業務のみをおこない、その徹底したサービスぶりは他社の追従を許さない。サービスの種類は、4種類。

その1: to face サービス

現在の配達サービスを過剰にしたもの。

郵便物を家までとりにきてほしい人は、家を出にくい事情がある人達。スゴく忙しいとか、怪我をしているとか、赤ちゃんがいるとか、長い間寝たきりになっているとか。

そこで、素敵な郵便屋さんの出番です。あたたかな笑顔とさわやかな声で郵便回収と配達にやってきて「ついでに御用はありませんか？」の一声。買い物、介護、取り付けなどのサービスをポスト型専用端末でその場で手配してくれる。おばあちゃんとはなれたところにすむ家族は、毎日お手紙を出して郵便屋さんに届けてもらおうと、安全も確認できる。留守家庭が多い昨今、郵便物を本人まで届けたいときは、デンポウと同じく特別なとき。手渡郵便にはちょっとしたイベント的要素がふくまれている。郵便屋さんは緑のマントにつつまれ颯爽と登場、または、郵便ヒーロー「ポストンマン」としてバイクで現われる、などカッコいいメッセンジャーでもある。飛脚姿など、オプションもあり。郵便屋さんは役者やお笑い志望の若者の修行の場でもある。みんなが笑顔になるコミュニケーター、郵便屋さん。

その2:基地サービス、「ポスト」

街角や大型マンションの入り口など現在のポストが設置されているあたりが、郵便のサービスターミナルに。「ポスト」の形は昔のオバQポストを大きくしたようなもので24時間営業で無人。わからないことは担当スタッフにTV電話方式で聞くことができます。差出人から郵便が出されるときに、受取人へはE-mailで通知され、希望の受け取り「ポスト」が指定できます。受取人は都合の良いときに「ポスト」に郵便をとりに行きます。「ポスト」は現在の私書箱と宅配ロッカーに無人君をあわせたようなもの。顔認識、指紋認識、IDカード、等、未来の個人認証方式で確認の上郵便物をうけとることができます。もちろん差し出しのために機能もあり。沢山ある切手をキーワードで選んで買ったり(例えば春の花とか)、ゆうパックの箱は記念切手にあわせたり、季節感とご当地感あふれるデザインが選択可能。差出人あて郵便受け取りましたのメッセージ録画できる。また、期日指定のメッセージを録画可能。毎年大切な人のために遺言をのこしたり、未来の自分にメッセージを送ったり。時間を超えて配達してくれるのです。既存の郵便とe-mailの良いところを組み合わせ、住所などを公開しなくても郵便を送付したり受け取れたりできます。知らない人からの郵便は中身をセンサーで確認の上受け取るかどうかを判断できます。もちろんうけとらずにdeleteしたり返信することも可能。(その3:e-mail式リアル郵便参照)

その3:e-mail式リアル郵便サービス

希望により郵便物はデジタイズサービスあり。受け取った郵便物やメッセージをデータとして自分のe-mail宛に転送可能です。旅行中や「ポスト」に行けないときでも、郵便物を処理できます。いただいたふるさと便のリンゴ1箱も画像で確認の上、半分はお友達へ転送可能。もちろんおいしかった!のメッセージは即座にお返事可能。

その4:クラシック郵便局サービス

世界中に届く郵便のロマンを感じたり昔ながらの物流の物理モデル学習の場として、古いスタイルの郵便局もすこしはおいとおきましょう。ただしここは行くのも待つのも楽しい、ある種のアミューズメントパーク。土日に切手を売るのは小中学生(職業訓練の一種)。スタンプ形式の消印も押してくれます。手紙の書き方、日本語教室、書道教室、郵便配達人講座、ビデオメッセージ撮影など、郵便やコミュニケーションに関するさまざまなレクチャーやワークショップも行われ、郵便の根本にある人と人をつなぐ技術をいろんな形で学んだり体験することができます。

今よりもさらに世界中のいろんなものを簡単に手に入れることができるようになっている2050年。人間どうしのつながりは今よりももっとずっと大切なものになっているでしょう。そのとき未来郵便局は人の心と心をつなぐコミュニケーションの架け橋となっているのではないのでしょうか。

株式会社ユーディット
(情報のユニバーサルデザイン研究所)
代表取締役 関根千佳
<http://www.udit.jp>

わたしは、郵便局って子どもにはあんまり楽しくないところだと思っていました。でも、もしかしたら、もっと楽しくできるのかもしれないね。

こどもたちや、おじいちゃん、おばあちゃんが、気軽に立ち寄って、しばらくおしゃべりが楽しめる場所、地域の情報が交流する場所になれば、その地になくてはならない場になるでしょう。

道の駅のように、「地域情報の駅」になるのです。そこに行けば、地域のイベント情報が掲示してあり、地域の特産品が売っていて、その町の美味しいお菓子が食べられて、お茶をすることもできます。夜には地酒に土地の特産も楽しむことができます。その地のお料理名人がお惣菜を持ち込むのもいいですね。子どもたちが宿題をしたり、お年寄りが自分の作った小さな民芸品や家で取れた野菜を売ったりできます。地域通貨も法定通貨と同様に利用されています。

郵便局は、まちのひとの「溜まり場」になるのです。たまたまそこを訪れた人にとっては、情報ステーションにもなります。インターネットカフェでもあり、そこから特産物を送ったり、よそから取り寄せたりもできます。

建物も、その土地に合わせて変えられます。ミルク工場の形をしていたり、お城のミニチュアだったりします。時期によっては、職員さんは昔のお姫様の格好をしていたり、アルプスの少女ハイジのような雰囲気かもしれません。ポストの形も、トトロやポケモンの姿だったら楽しいでしょう。地域によっては、焼酎ボトルの形だったり、ミルクビンとかもいいかもしれませんね。

お金をかけずに楽しい郵便局にしたければ、地域の廃校とか、いまあるものを利用します。そこでは、太陽光発電や水の循環の話など環境教育の講習会が行われたり、地元の人とのコンサートがあったり、お年寄りに昔の土地の話を聞く会があったり、子どもが大人に遊びを教えたりします。私個人としては、こういう場所には温泉があって、宿泊もできるととても嬉しいのですが。

建物やポストは、レトロでなつかしいものだとうれしいですが、中のシステムとしては、最先端であってほしいです。その土地の情報は、GPS 情報の集積地として、郵便局を基点に地域

情報が細かいレベルで収集され、編集されて検索できるようになっています。地元の野菜を使っている美味しいお店、とかの情報もここで探せますし、この農家の野菜をこの郵便局へ届けてほしいといった指定も、その場所からであれば可能にして、地産地消に貢献します。農協を通さないネットでの直接販売の場合には、郵便局がトレーサビリティのデータ集積地として、食の安全にも貢献します。電子的に送れない「もの」を送るときには、やはり手紙をつけることが流行ります。切手は IC タグがついていて、電子スタンプを押すので表面が汚れません。ポケモンやトトロなど、日本を代表するコンテンツの切手が、世界で大人気となります。携帯電話やポストには電子タグの読取装置がついているので、自分が投函した手紙が、いまどこを配送されているのか、届くまでをネット上で確認することもできます。

都会のばりばりの IT 化の進んだ郵便局もいいのですが、地方には地方の状況に合わせた郵便局を考えたい方がいいと思います。次回は、都内ではなく、地方で「未来の郵便局」を考えるワークショップを開いてみてはいかがでしょうか？

私のお勧めは、いわて子どもの森です。これは岩手県立児童館で、盛岡から銀河鉄道線で 40 分の場所にある、広大な森の中の施設です。<http://www.iwatekodomonori.jp>
こどもが自然の中で五感を使って楽しめるさまざまなワークショップや地域再発見の試みを通して、こどももおとなも癒される場になっています。IT からは少し遠いかもしれませんが、都会とは違う視点で見てみるのも、日本全体のことを考える上では、必要なことではないだろうかと思います。

未来では、そこは「郵便局」という言葉ではなく、「情報局」と呼ばれているかもしれません。情けに報いる、思いを伝えあう場。次世代を生きることともに、前の世代の祈りを届ける、そんな場であって欲しいと思います。

郵便貯金制度や財政投融资制度については経済学者として研究したことがある。しかしなぜか郵便局の機能再検討といった話になると、そんな研究会に参加したこともないし、頼まれてもどこか気が乗らなかった。なぜなのか分からなかった。どこか郵便局という存在に違和感を感じるからだった。

昔、書面を相手に届けるにはメッセンジャーを雇って運んでもらうしかなかった。メッセージだけでよければ、従者に口上を覚えさせ、相手先でそれを伝えさせた。江戸時代の日本では、飛脚が東海道を往来して書面を届けた。戦場から家族に手紙を送りたい兵士は、塹壕に取材にきたジャーナリストに口述した手紙を託した。書面の送達は、その都度専用の人力を必要とする高価な作業だったが、差出人は場所に拘束されなかった。

やがて近代的な郵便制度ができ、郵便ポストというネットワークの入り口がそこかしこに開いた。書面をポストに投函すれば、日本中はおろか世界中に届くようになった。画期的な効率的なシステムだった。郵便事業は庶民に愛されて幾多の喜びや悲しみを運んだ。反面、このシステムはセルフサービス方式だった。郵便を差し出すにはポストまで足を運ばなければならず、切手を買うには郵便局や切手売りさばき所に行かなければならなかった。

郵便貯金も歴史が長い。民間銀行よりも預金封鎖の期間は長かったという第2次世界大戦中の不幸な歴史は忘れ去られ、簡易で、安全で、信頼のおける金融商品として世界最大の売れ行きを示している。しかし、おかげで郵便貯金の預け入れや払い出し、簡易保険の手続きなどのために、郵便局に行かなければならなくなった。合理化、効率化の名の下に外交員のサービスは次第に削減され、ますますそうなった。今ではあちこちに ATM が設置されているとはいえ、やはり日常的な入出金以外の手続きには郵便局に行かなければならない。

銀行も同じ状況にあるが、預貯金を扱う事業所としてこれはあるべき姿ではない。預貯金は金融的取引、つまり貸借取引で、預け入れとは預金者が銀行や郵便局にお金を貸すことだ。反対に、預貯金の引き出しは、銀行や郵便局から、預金者が債権の取立てをすることだ。なぜ、お金を貸す人が真夏に汗を拭きながら、真冬の積雪に耐えながら、エアコンの効いた部屋で座って対応する人のいるところに、わざわざ足を運ばなければならないのか。お金を返して欲しいと預金者が言ったら、なぜ銀行や郵便局は、長い間拝借させていただいてありがとうございましたと言って、持ってこないのか。

話は飛ぶが、義務教育だとして学校のやっていることも分からない。行政などが勝手に校区を指定して、その地域の適齢期の生徒は決まった公立学校に行きなさいと命令し、来なかったら欠席だ、不登校だといって罰する。もう240年も前にアダム・スミスという人は、区域内の住民に来るよう強制する学校や教会は、校区や教区を廃止して、住民に選んでもらえるように自由な競争をさせるべきだと主張した。自由競争の中で、お客に足を運んでもらおうとして商店はどれほど努力しているか。

これから通信はeメール全盛の時代に入り、ポストに足を運ぶことすら多くの人が面倒だと感じるようになる。電子商取引が盛んになる中でなぜ切手はインターネットで買えないのか。なぜ金融取引のために郵便局に行かなければならないのか。恐らく、技術や制度や商慣習などによって来客を確保していた郵便局は、ますます存在の必然性を失っていくだろう。

2050年の郵便局は、思うに2極分解しているのではないだろうか。一つは、物理性、場所性を放棄して、ネットの中に存続しているサイバー郵便局の姿。サイバー郵便局は、肉体を失うことによって、通信、金融などのサービスをより高い利便性と共に供給する。ちょうどお金が金銀貨幣から紙幣になって、電子マネーに移行するように。

もう一つは、世の中が高度情報社会に走る中で、逆に物理性、場所性を売りにし、サービス内容を変えて、集会プラザになる姿である。この郵便局は人を集めることにあらゆる手建てを尽くす。その姿は、コンビニ、レストラン、ホテル、社交場、図書館、美術館、学校などが見まがうばかりだろう。最大の売りは楽しさである。人々が集まり楽しいひと時を過ごす。ふと見ると、申し訳程度に、かたわらに郵便局の機械が置いてある。

どうやら私が郵便局に感じる違和感の正体が分かってきた。今の郵便局は、サイバー郵便局の利便性も提供できず、プラザ郵便局の楽しさも提供していない。顧客としての私にはそこは義務で行かなければならない場所ではない。住民票サービスを始めましたと言われても、やっぱり行かなければならない。未来の郵便局は、行かなくてもよい存在になるか、楽しいから行きたい場所になるか、どちらかだろう。

個人認証システム、ネットワーク高齢化、少子化、核家族、又、地域によってもこどもの多い場所、少ない場所、携帯電話の普及。

技術分野では電子技術からナノテク、バイオへの移行、医学分野でも遺伝子治療、切開しないでの手術など 21 世紀になり大きな流れの変化がある。

今日は子ども達にとっても、一般の人にとっても専門家であれば分かるが理解を超える事柄が多くなっている。

TV で見たものがすべての子ども達の目に映る代表的な職業は歌手、俳優、スポーツ選手、お笑いであり専門的な知識への興味は浅く、理工学部、医学部生ですら何を目的に勉強するのか良く分からない状態である。

家庭にパソコンが普及しているが、CG で何かをつくりたい、アニメをつくりたい、映画をつくりたい、遺伝の原理を使って何か新しいものを作りたい、ナノテク、バイオ技術を使って何かをつくりたいと思っても、ちょっとした興味のレベルからどどんはまっていき最後は専門家になれるようなソフトがあるわけではない。

子ども達のワークショップのアイデアを見ると、郵便局はそこに行けば何か必ず体験できたり、知ることができる場所(ちょっと怖い事、日常の行事や宿題等)であって欲しいとのことだった。普段何気なく寄った郵便局から個々の興味のある知識を取得し子ども達の新しい未来が開けていく場所であったら理想的である。

現在、セガのリアルな虫を使った学習と遊びを兼ねたムシキングというゲームが非常に流行っている。その他に弊部ではVR水族館構想もあり、これに遺伝、環境のシミュレーションを入れ、遊びを上げようとしている。ネットワークの普及で認証等の仕組みは発展していくが、現在はまだネットワークでは不可能なことがある。リアルな場所とネットワーク、この接点になるのが未来の郵便局ではなかろうかと思います。

大人、老人も同様に高齢化した団地などでは、「今日は誕生日だからちょっと贅沢を」、「今日は孫が来るから…」等考えても、すぐに買いにいける状況でない人がわりと多く、孫や人が寄り付きにくくなってしまふと耳にする。上記のことをふまえ、郵パックで特殊なものだけでなく日常生活に関係あるコンビニやデパ地下のものは配達が可能になったり、区役所、町役場で面倒な手続きをしなくても局員とネットワークの提携により安全にすべてのことを行える手段等や図書館などの提携も重要だと思われる。

これらの事が他の技術進歩、高齢者NPOという人材、長年にわたって築いたリアルな location を持った郵便局が、物が運べる郵便局(ここがNTTと異なるところです)として何か新しいエージェントの機能が生まれると考える。

また今後開発していく中でアニメ制作から他遺伝子まで現有するいろいろな tool や人材を提供というかたちで協力できると考えますので一緒に試行錯誤しながら、新しい郵便局が出来たら非常に良いと思います。

小説を新人賞に投稿しているとき、郵便局の夜間窓口は自分の作品を託す場所だった。多くの新人賞は投稿の締め切りが設定され、「当日消印有効」と指示されている。暗い夜道を車で飛ばし、窓口のブザーを鳴らして局員を呼び出す。封筒の宛先を何度も確認し、「今日の消印になりますよね？」と念を押す。おそらく全国で何千人という人が同じことをしているのだろう。原稿を預かってもらった後も、しばらくは郵便局の前で手を合わせていたい気分になったものである。

前回のミーティングでも話が出たが、ポストや郵便局は自分の思いを伝える先端でもあるのだろう。その後は思いを配達員に託すことになる。サン・テグジュペリの『夜間飛行』が未だに人気があるのは飛行郵便に私たちがロマンを感じるからだろうし、ホロコースト後の世界で郵便配達員が救世主になってゆくデイヴィッド・ブリンのSF『ポストマン』（後にケヴィン・コスナー監督主演で映画化）も思いを伝える人間に支持が集まることを示している。

手紙は非常にパーソナルなメディアであると私たちは思っているが、かつてはもっと公的なものだったのではないかと思う。中世時代のメッセンジャーは行く先々の町で自分が託された手紙を人々に読み聞かせたというし、二〇世紀に入ってから著名人は自分が投函する手紙の控えを手元にとっておく習慣があった。だからこそ全集に往復書簡が掲載される。手紙の果たす役割は時代と共に変わってゆく。

近年は電子メールによるやりとりのほうが盛んになりつつあるが、今後は逆に手のぬくもりを感じるメディアとしての郵便が重宝されるかもしれない。とことんローテクであることが付加価値になるような気がする。「やっぱり電子メールだと思いは伝わらないよね、雨風に吹かれてインクの滲んだ封筒じゃないと」とか、「思いを伝える配達員って究極の仲人だよ、カッコいい」といった感じになるかもしれない。よく未来の郵便というとダストシュートで手紙が飛び交うイメージが出てくるのだが、私はそれをやったら電子メールと何も変わらなくなってしまうと思う。思いを託す場所や人をどこかに残しておいたほうがいい。ただ、パーティの出欠表など素速い返答が求められる手紙がある。こういったメッセージは失礼のないようにメールではなく郵便が使われることが多いが、出欠の返事自体はそのハガキについているボタンを押すことですぐ連絡できるといったような、アナログとデジタルがほどよく融合されているシステムがあるといい。

私が住んでいる仙台の郵便局では、昼間に地元の高齢者たちの姿がよく見られる。郵便局

はあか抜けない印象もあるが、逆に銀行より一般市民にとって親しみやすいのかもしれない。今後は想像を絶する高齢社会になるが、郵便局はひょっとしたら地域住民をまとめる最後の公共施設になるのかもしれない。すでに郵便局には住民が描いた絵のミニギャラリーコーナーなどがあるが、生涯学習センターとしての郵便局があってもいいし、地域密着型のコンビニエンスストアになっていてもよい。高齢者に優しい憩いの場になるとよいと思う。子どもや若者が離れていってしまうのではないか、といわれるかもしれないが、すべての世代を惹きつける必要はないと思う。

将来は通信タグなどをプリントアウトしてハガキに貼り、それが郵便番号の代わりになってゆくだろう。宛名は家と人の両方に割り当てられるかもしれない。動かない場所に思いを伝える場合と、旅行中でもいつでも特定の人に手紙を送る場合である。世界中何処にいても配達人が届けてくれるのである。顔見知りの配達人と、一期一会の配達人が生まれる。

もうひとつ、郵便物には電子メールにはない大きな特徴がある。情報の保存性がよいのである。数十年経っても手紙を読み返すことができる。つまり人間にとって、自分の過去を振り返る大切な手掛かりになってゆく可能性がある。人生の節目に手紙を残してゆく習慣が増えてゆくかもしれない。郵便局はアルバムの台紙の役割を果たすようになるだろう。ここに貯蓄や保険の役割も含めれば、郵便局は人生の伴走者、パートナーとなることが望ましい。地元密着型という空間限定性と、一生の付き合いという時間超越性。このふたつが今後の郵便局のキーワードだと思う。

1. 未来への夢を持てる郵便局

上海の黄浦江を行きかう船を見ながらこどもたちのアイデアを見た。実は「100円あずけると5兆円になる」アイデアにまず目が向いてしまい、すっかりおじさんになってしまった自分を一瞬恥じたのだが、窓の外に再度目を向けて思い直した。物乞いもまだいるし、一流ホテルでオーバーブッキングでもめたりしたし、まだまだ貧しさと隣り合わせの国なのだけれど、歩いている人々の顔に夢がある。

日本の郵便局にも稼いだお金をあずけることで国づくりが進んでもっと豊かな国になるという夢があったはずだ。それこそ貧しくてこどもを手放さなければいけないような時代から必死になってやってきた人たちも、明日は今日よりもいい日だと思えたから頑張れたのだと思う。もう一度郵便局がそれをになってくれたら嬉しい。

もちろん、豊かさの意味は今までとはやはり違うのだろうと思う。走ると空気がきれいになる車や、紙のリサイクルをしてくれる郵便局のイメージ、ひょっとすると大人の受け売りなのかもしれないが、どんな世の中にしないといけないのか、こどもたちも考えている。それを実現してくれる郵便局であってほしい。

2. 異(い)なる場所とつながる郵便局

その意味で、タイムマシンや宇宙や、遠いところと自分をつなげてくれる、という郵便局のイメージも大切にしたい。動物もつかえる郵便局というアイデアも異なる世界への玄関というイメージとにつながってくるのだろうと思う。確かに旅行なぞにはなかなかいけない時代に郵便局は遠いかなたと自分をつないでくれる存在だった。海外へ単身赴任した父親から思い出したように届く国際郵便をみて、それがどこを通過してきたのか、想像するのが楽しかった。おされた消印に書かれた文字が不思議だったことを思い出す。

その意味で、郵便局は異次元空間と自分をつないでくれる洞窟の穴のような存在なのだろう。鬼がいたり、ドラゴンが出てきたり、こどもたちから異形のイメージが出てくるのには案外理由があるのかもしれない。どいた秘密の箱をあけると驚きが待っている秘密の郵便局のイメージも大切にしたい。

3. でも安心できる郵便局

遠くとつなぐ存在でありながら、安心していられるとても身近なイメージがある。遊べる郵便局、楽しい郵便局、こどもたちにそんなイメージを持ってもらえているのは、大きな財産といっていいだろう。人もおたまじゃくしも沢山いて、クリスマスのお祝いがある。プールまでついていて遊べる。そんな社交場としての郵便局を求めている。たぶん田舎と都会で少し違うのだろうと思うが、どちらもつながりを求めているのだろうか。

未来があって、知らない世界との接点があって、でも仲間とつながりのある安心感がある、そんな郵便局のイメージが浮かんでくる。

社会福祉法人プロップ・ステーション理事長
竹中ナミ

最近、郵便局員さんが宅配便のように郵便物をオフィスに受け取りに来てくれるようになって驚いているのだけれど、以前の郵便業務には「ビジネスイメージ」は全く無かったような気がします。

保険の勧誘は、来られると結構粘って帰られるので「ノルマが大変なのかなあ・・・」という気がしたことがあったけど。あくまで郵便局は「お客さんを待っている所」というのが一般の人の受け取り方だったのじゃないかな。
まして子どもの頃は「赤いポスト」と郵便配達のおじさんの自転車やバイク以外に郵便局を意識することはなかったのに、最近の郵便局はアクティブになりましたね。

私は個人的には「郵便貯金」のファンでした。だって全国各地のどんな小さな市町村にも郵便局が有って、僅かなお金でも引き出すことが出来るのは、とても安心感があることでしたから。でもカードの時代が到来し、郵便貯金でなければという感覚が終わりを告げ、これからの郵便局と私のお付き合いはどんな風になって行くんだろう・・・と考えている時に、「ポスフェリ」という事業が開始されたんです。

作業所や授産施設などで、チャレンジド(障害を持つ人たち)が様々な製品を作っていることは皆さんご存じと思うけど、どうしても「チャリティ販売」が中心で、本当に「顧客満足度」の高い物づくりは出来なかったんです。そこでプロップと通販大手企業のフェリシモがタッグを組み、プロのデザイナーやマーケティングのプロの技を商品に加味することで、売れ筋商品を作り出す事が出来る仕組みを創造しました。それが「作業所や授産施設を本当の働く場所にしよう!」という「チャレンジド・クリエイティブ・プロジェクト(CCP)」です。「ポスフェリ」は、このCCPの商品を郵便局の窓口でカタログ販売する、社会貢献の意味合いを持った新しいビジネスなんです。

全国各地、つづうらうらに窓口があるということは、実は郵便局が地域貢献の拠点になれる、ということでもあるんですね。東北のある県では「シニアのためのパソコン・スクールの会場」なんかにも使われているそうですが、これからアイデア次第で、様々な地域活動が郵便局を起点に行われるのじゃないか、と思います。

「愛される郵便局」というキャッチコピーを耳にしたことがあります、地域の情報受発信や

ボランティアな活動の基地となったり、様々なスクールの場やコミュニティビジネスの場として活用される柔軟さが求められるのじゃないかと思います。また最近子ども達の悲しい事件や事故があとを断たないけれど、「郵便」という媒体で思いを伝える場所でもある郵便局が、コンビニやゲームセンターに変わって、見守りや集いの場にもなれば素晴らしいなあと思わずにいられません。

いずれにしても、「郵便局網」をどんなふうに一人一人の生活に生かして行くのか、アイデアを持ち寄る時がきたように思います。

そうそう子どもの頃「未来の郵便局」っていうのは、空飛ぶバイクに乗ったお兄さんが郵便を配ってるところを創造してたんだけど、「電子メール」の登場でこの夢は崩れてしまったなあ。赤くて丸い街角のポストも、四角い鉄製の箱になってしまったし・・・未来というのが合理的で科学的になっていくだけっていうのは、郵便局に似合わないような気がします。いつの時代も懐かしくて温かい匂いを求める人の気持ちに寄り添ってくれるのが郵便局であって欲しい、というナミねえの願いは時代遅れなのでしょうか？ いえいえ、きっと、それが未来の郵便局の最大の「ウリ」になる！ と信じてやまないナミねえです。宇宙人も安らぎを求めて UFO で立ち寄るような、そんな郵便局であって欲しいと思っています。

7. おわりに

プロジェクト手法開拓の評価

この調査研究は、こどもたちと有識者がともに将来の社会のあり方を考えていくという新しい手法によるプロジェクトであった。

こどもたちが自分たちの未来を自由な発想で考え、その作品やアイデアを各界の有識者たちが対面上およびネットワーク上で活発に議論するというシステムは一定の成果をあげたものとする。

インターネットで情報共有の空間をつくることにより、世界中のこどもたちと世界の一流の有識者が、未来を考えるモデルに積極的に参加することもできよう。時間・空間・年齢・性別をこえて、アイデアの交流が行われ、専門家がその実現方法を検討していくシステムを、効率的・効果的に創り上げるひとつのモデルを提示できたのではないだろうか。

技術開発とプロジェクト拡充

こうして検討した未来の郵便局像であるが、まず何より、こどもたちのアイデア実現に努めたい。「ポストに入れた瞬間に透明の消印が押される」「郵便の軌跡を携帯電話等で追うことができる」「ポスト同士がネットワークでつながれている」といったプランだ。このためには、郵便局の技術開発力が問われる。日本の郵便局は、先端の技術を研究開発し、導入する戦略やメカニズムを欠いている。郵便局のサービスが国際競争に突入する中で、研究開発力は死命を制すると思われる。

また、今回のプロジェクトは短期間に都内の小学校で実施したワークショップを軸に組み立てた。したがって、そのアイデアが全国性を持つ保証はない。むしろ都会型のイメージに偏しているきらいもある。こうした活動を全国各地で実施し、地域密着型の将来像を数多く掘り起こす活動が重要である。

現在でも郵便局は、生活に必要なサービスとして保証され、全国あまねく公平に極力安く提供され、国民の信頼も厚い。特に、過疎地や高齢者にとって、郵便局の存在が与える安心感には大きいものがある。

一方、経営環境がIT化、グローバル化等により大きく変化する中、利用者ニーズに根ざしたサービスを安定的、継続的に提供していくためには、将来を見据え、柔軟性と革新性を持って動的効率性を高める必要がある。

コーポレート・ガバナンスの在り方、ユニバーサルサービスとネットワークの維持、事業基盤とビジネスモデル、公正競争の確保、地域社会への貢献という視点をふまえながら、未来の郵便局のあり方が、更に積極的に議論されていくことを望むところである。