

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成22年9月29日
サービス推進部

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成22年8月1日～平成22年8月31日受付分)

分類		件数	内訳(%)	具体例	
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	221	11%	窓口対応(年金事務所職員が知識不足のため説明が不十分である)等
		電話②	46	2%	コールセンター(ねんきんダイヤルのオペレーターの説明が不十分である)等
		各種お知らせ文書③	280	15%	年金振込通知書(記載内容に関する指摘、要望)等
		ホームページ④	26	1%	日本年金機構ホームページ(標準報酬月額の変遷の掲載場所がわかりにくい)等
		小計(①～④合計) a	573	30%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	255	13%	再裁定の処理(時効特例分の年金の支払処理を早くして欲しい)等
		国民年金業務⑥	130	7%	国民年金保険料(納付後に再度同一期間の納付書が届いて無駄である)等
		厚生年金業務⑦	72	4%	適用業務(算定届、月額変更届等に関する問合せ)等
		小計(⑤～⑦合計) b	457	24%	
	個人情報(不祥事除く)⑧	13	1%	本人確認(電話照会の際の本人確認が厳しすぎる)等	
	事務処理誤り・不祥事⑨	2	0%	事務処理誤り(事務所の説明誤りに対する苦情)等	
	お叱り⑩	557	29%	不正受給(高齢者の所在不明問題)等	
	その他(①～⑩以外)⑪	50	3%		
小計(a+b+⑧～⑪合計) c	1,652	86%			
励まし関係⑫	39	2%	激励(年金事務所職員の丁寧な説明に対する激励、励まし)等		
年金政策、制度立案関係⑬	232	12%	制度改正の要望(年金からの各種保険料等の特別徴収に関する苦情)等		
合計(①～⑬合計)	1,923	100%			

分類		合計【A+B+C】		メール【A】		お客様の声【B】		国民の声【C】		
		件数	内訳	件数	内訳	件数	内訳	件数	内訳	
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	221	11%	15	6%	197	19%	9	1%
		電話②	46	2%	8	3%	30	3%	8	1%
		各種お知らせ文書③	280	15%	24	9%	233	23%	23	4%
		ホームページ④	26	1%	7	3%	17	2%	2	0%
		小計（①～④合計） a	573	30%	54	21%	477	47%	42	6%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	255	13%	40	16%	141	14%	74	11%
		国民年金業務⑥	130	7%	28	11%	81	8%	21	3%
		厚生年金業務⑦	72	4%	24	9%	20	2%	28	4%
		小計（⑤～⑦合計） b	457	24%	92	36%	242	24%	123	19%
	個人情報（不祥事除く）⑧	13	1%	0	0%	11	1%	2	0%	
	不祥事⑨	2	0%	0	0%	1	0%	1	0%	
	お叱り⑩	557	29%	64	25%	52	5%	441	68%	
	その他（①～⑩以外）⑪	50	3%	17	7%	15	1%	18	3%	
小計（a+b+⑧～⑪合計） c	1,652	86%	227	90%	798	78%	627	97%		
励まし関係⑫	39	2%	5	2%	30	3%	4	1%		
年金政策、制度立案関係⑬	232	12%	21	8%	193	19%	18	3%		
合計（①～⑬合計）	1,923	100%	253	100%	1,021	100%	649	100%		

※日本年金機構ホームページに寄せられた「理事長へのメール等（受付件数241件）」、機構への電話及び事務所等から報告された「お客様の声（受付件数1,017件）」、厚生労働省年金局より情報提供された「国民の声（受付件数648件）」を集計・分析。（合計受付件数1,906件。）1つの受付でも、複数のご意見等がある場合は、それぞれの分類へ計上。

※機構の電話、コールセンターへの電話で軽微なもの（ホームページの掲載箇所の案内等）は、総数（約1,200件）の把握はしているが、上記のような区分整理は行っていない。

平成22年度 日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の集計表

○分析

分類		4月		5月		6月		7月		8月		合計		
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	
機構運営関係	サービス関係	接遇対応①	190	14.6%	151	15.9%	205	16.7%	167	12.0%	221	11.5%	934	13.7%
		電話②	97	7.4%	47	5.0%	53	4.3%	56	4.0%	46	2.4%	299	4.4%
		各種お知らせ文書③	151	11.6%	117	12.3%	124	10.1%	265	19.0%	280	14.6%	937	13.8%
		ホームページ④	47	3.6%	38	4.0%	35	2.8%	28	2.0%	26	1.4%	174	2.6%
		小計(①～④合計) a	485	37.2%	353	37.2%	417	33.9%	516	37.0%	573	29.8%	2,344	34.5%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	128	9.8%	155	16.3%	211	17.1%	202	14.5%	255	13.3%	951	14.0%
		国民年金業務⑥	217	16.7%	132	13.9%	108	8.8%	152	10.9%	130	6.8%	739	10.9%
		厚生年金業務⑦	60	4.6%	60	6.3%	64	5.2%	88	6.3%	72	3.7%	344	5.1%
		小計(⑤～⑦合計) b	405	31.1%	347	36.6%	383	31.1%	442	31.7%	457	23.8%	2,034	29.9%
	個人情報(不祥事除く)⑧		5	0.4%	8	0.8%	7	0.6%	11	0.8%	13	0.7%	44	0.6%
	不祥事⑨		14	1.1%	12	1.3%	1	0.1%	1	0.1%	2	0.1%	30	0.4%
	お叱り⑩		40	3.1%	61	6.4%	117	9.5%	97	7.0%	557	29.0%	872	12.8%
	その他(①～⑩以外)⑪		87	6.7%	56	5.9%	82	6.7%	55	3.9%	50	2.6%	330	4.9%
小計(a+b+⑧～⑪合計) c		1,036	79.5%	837	88.2%	1,007	81.8%	1,122	80.5%	1,652	85.9%	5,654	83.2%	
励まし関係⑫		33	2.5%	19	2.0%	33	2.7%	30	2.2%	39	2.0%	154	2.3%	
年金政策、制度立案関係⑬		234	18.0%	93	9.8%	191	15.5%	241	17.3%	232	12.1%	991	14.6%	
合計(①～⑬合計)		1,303	100%	949	100%	1,231	100%	1,393	100%	1,923	100%	6,799	100%	

※1つの受付でも、複数のご意見等がある場合は、それぞれの分類へ計上。

サービス改善への取組について

※区分の⑨は新たな課題設定

「前」は前回に比べ前進が見られるもの

「了」は実施完了のもの

※担当部署のうち◎は、複数部署の場合のとりまとめ部署を示す

< I : 来訪者への情報提供、事務所設備等 >

事項	担当部	内容	実施状況	区分
① 来訪者への案内の向上 (見やすい案内、導線、案内員の腕章等)	サービス推進部	<p>○案内員に腕章を着用。</p> <p>○相談窓口等における案内表示の見やすさ、混雑時における導線の確保、案内員の腕章の有無等について、各部署において確認することを目的としたチェックリストを策定。</p>	<p>○4月13日指示済み。</p> <p>○6月30日指示済み。</p>	<p>了</p> <p>了</p>
② 掲示物の統一化・大版化	サービス推進部	<p>○年金事務所における掲示物のサイズ・掲示場所について、各事務所において統一的な取扱いとする。</p> <p>○「お客様へのお約束10か条」について、A1サイズのポスターを作成。</p> <p>○「お客様へのお約束10か条」に、事務所長の写真及び事務所長名をあわせて掲示。</p>	<p>○4月23日指示済み。</p> <p>○5月上旬までに送付済み。</p> <p>○6月3日指示済み。</p>	<p>了</p> <p>了</p> <p>了</p>
③ 年金事務所の案内レイアウト等の設備	財務部	<p>○3月実施のCS調査での自由記載でも「事務所への案内板」、「駐車場不足」、「事務所の相談設備のプライバシー不十分」等の指摘あり。6月のサービスコンテストでも「事務所案内板の改善」、「一般相談の一階化」等の問題指摘あり。7月のブロックサービス担当者会議でも「飲料水」、「看板」等の問題指摘あり。このため、まず各事務所に改善要望調査を行って、現状把握し、これに基づき、計画的に設備整備の改善を行う。</p>	<p>○施設整備については、事務所からの要望を踏まえ、5月より、所要経費を順次配賦。</p>	<p>了</p>

<Ⅱ:お客様サービスの向上>

事項	担当部	内容	実施状況	区分
①年金事務所等におけるサービスリーダーの設置及びチェックリストの作成	サービス推進部	○各部署における「お客様の声責任者」(年金事務所の副所長、ブロック本部の相談・給付支援部長等)を各部署のサービスリーダーとして指定し、各事務所の副所長が、本部が作成するサービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェックする。	○6月30日指示済み。	了
		○7月時点での実施状況を踏まえ、ブロック本部において管内事務所指導を行う。	○9月1日指示済み。(9月中実施)	了
②サービス巡回指導の実施	サービス推進部	○ブロック本部の職員の中からサービス巡回指導員を指定し、管内の事務所のサービス実施項目をチェックする。(サービスリーダーの設置と併せて実施)	○6月30日指示済み。	了
③サービス向上のための研修	研修部	○平成22年度における日本年金機構の研修計画を見直し、接遇を含む法令遵守、倫理、個人情報保護などを職場内研修と位置付け、各ブロック本部及び年金事務所等において実施するよう指示した。また、接遇研修の実施に当たっては、民間企業からの講師の活用も可能とした。	○5月7日指示済み。	了
		○接遇研修を含む職場内研修を推進することを目的として、各職場に人材育成推進者を設置。	○7月30日指示済み。	了
	研修部 (◎) サービス推進部	○基本的な接遇研修(ex 挨拶、名刺の渡し方、電話の対応の仕方)を新規採用者のみならず、現在の職員についても、適宜実施する。(年度内実施)		新

	研修部 (◎) サービス 推進部	○民間企業からのヒアリング内容を吟味し、民間企業のいくつかは、サービス改善への取組について、全国のブロック本部担当者会議等(仮称「サービスリーダー会議」)を開催し、講演を依頼することを検討。(年内実施 目途)		新
④個別事務所 でのマナー改 善	サービス 推進部	○年金事務所のマナーに関するお客様の声に基づき、個別改善した対応事例(今週の改善)を週次で機構ホームページに公表し、各事務所での対応改善に資する。	○6月14日から機構ホームページに掲載。	了
		○年金事務所のマナーに関するお客様の声の一次情報を一定期間(四半期)毎にブロック本部へ提供し、各ブロック本部での管内事務所指導に資する。	○9月6日指示済み。	新

<Ⅲ:わかりやすい文書づくり>

事項	担当部	内容	実施状況	区分
①わかりやすい文書の見直し	サービス 推進部 (◎) 事業担 当各部	○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。(新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。) ○高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を開催。(大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要かつ、計画的に検討できるものをご議論いただく。)	○1月26日設置。 第1回:4月12日 第2回:5月31日 第3回:7月 6日(初回支払のお知らせ、未請求者に対するお知らせ、脱手記録確認のお知らせ)	了 前

			第4回:8月 4日(年金支給決定通知書、支給額変更通知書) 第5回:9月 9日(20歳適用勸奨状、紙突合結果通知、定期便)	
②文書審査管理体制の強化	サービス推進部	<p>○各部から前月25日までに、翌月の審査案件をサービス推進部に登録させる。</p> <p>○調達部において、新規文書及び年間50万件以上の既存文書について、文書審査チーム又は文書モニター会議での審査終了を調達の要件としてチェックする。</p> <p>○平成22年度における審査スケジュールを定める。</p>	<p>○7月23日要領改正。(8月1日施行)</p> <p>○7月23日要領改正。(9月1日施行)</p> <p>○7月23日指示済み。</p>	<p>了</p> <p>了</p> <p>了</p>
③わかりやすい言葉置き換え例集のHPへの掲載	サービス推進部	○職員向けに作成した「わかりやすい言葉置き換え例集」を機構ホームページに掲載するとともに、一般の方からの意見を求める。【意見募集期間:8月22日～9月30日(予定)】	○ホームページ掲載(8月20日)	新

<Ⅳ:お客様の声の集約>

事項	担当部	内容	実施状況	区分
① お客様の声の集約・分析	サービス推進部	<p>○全国の事務所等に対応した「お客様の声」への対応状況、「ご意見箱」に寄せられた「お客様の声」への対応状況については、日次で事務所等から本部へ報告。</p> <p>○「お客様の声」の内容については、月次で本部で実施しているサービス改善委員会へ報告。</p>	<p>○1月以降報告。</p> <p>○1月以降報告。</p>	<p>了</p> <p>了</p>
② お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	<p>○恒常的に実施するご意見箱への投書とは別に、「お客様満足度アンケート」を各事務所及び年金相談センターにおいて実施。</p> <p>○回収方法や実施内容について、記録回復委員会での指摘等を踏まえ、次回満足度アンケートの実施に向けて検討。(平成23年3月予定)</p>	<p>○3月中に一週間実施。</p> <p>○6月22日機構ホームページで公表。</p>	<p>了</p>
③ 窓口覆面実態調査の実施	サービス推進部	<p>○「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、民間の第三者機関による覆面調査を実施。(平成23年2月頃予定)</p>		
④ お客様の声データベースの検討	サービス推進部	<p>○「お客様の声」について、より効果的にその内容の蓄積、対応の管理、分析を行うためのデータベース(例えば、事務所単位、苦情内容別の集計、分析)について、平成23年度中目途に構築。(平成23年度予算要求)</p>		<p>前</p>

<p>⑤お客様モニター会議の実施</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○現場主導のサービス改善の仕組みを実現するため、複数の年金事務所において、お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする「お客様モニター会議」のモデル実施を行うことを検討。(平成23年1月～3月に予定)</p> <p>モデル実施を行うに当たり、お客様モニターの方については、例えば、事業所の年金手続きの担当者、厚生年金被保険者、年金受給者等、複数名を地域の実情等も考慮し、公募や委嘱による選定を検討。</p>		
<p>⑥年金が回復されたお客様のご意見をお聞きする場</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○年金記録の訂正により、年金額が回復されたお客様にお越しいただき、年金の回復に係る経緯、今後改善すべきと思われる点等について、直接お聞きする場を開催。</p>	<p>第1回:4月9日 第2回:5月6日</p>	<p>了</p>

V:現場と一体となった取組み>

事項	担当部	内容	実施状況	区分
①年金事務所におけるサービスコンテストの実施	サービス推進部 (◎) 品質管理部	○各年金事務所長から、事務所におけるサービス改善の取組について、募集を行い、提出された取組については、機構内において評価・表彰を行い、全国展開が相応しい取組については、全国展開を推進。 ○今後、年2回コンテストを開くとともに、ブロック本部で予選を行い、予選を通過した取組について、本部コンテストでプレゼンする。 (6月:主にサービス改善系、12月:主に業務改善系)	第1回:6月26日	了
	品質管理部	○次回は年内に業務改善系で実施		
②ブロック担当部長会議	サービス推進部	○本部のサービス改善委員会へ適宜ブロック担当部長を出席させ、本部・ブロック本部・事務所におけるサービス改善の一体的促進を図る。	○サービス改善委員会(7月21日)に各ブロック本部の相談・給付支援部長(業務支援部長)も参加し、各ブロックでの取組み状況の意見交換を行うとともに、相談要員の研修及びスキルチェックのあり方、相談事跡管理システム(本渡モデル)について議論。	了

<VI:その他>

事項	担当部	内容	実施状況	区分
①民間企業からの学習	サービス推進部	○民間企業のお客様サービスについて、直接民間企業担当者より、取組み等をヒアリングし、機構のお客様サービス向上に結び付ける。 <対象企業> ① 損保会社(8月4日実施)		◎

		<p>② 生命保険会社(8月31日実施)</p> <p>③ 銀行(9月10日実施)</p> <p>④ 証券会社(9月21日実施)</p>		
② お客様の声等の仕分け	サービス推進部	○分析、分類を見直すとともに(サービス系、業務系、制度系等)、お客様の声の「お客様の声G」への集約一元化を図る。	○6月1日より実施	了
③ 業務改善への展開	<p>サービス推進部(◎)</p> <p>品質管理部</p> <p>経営企画部</p>	<p>○お客様の声を業務改善へつなげていくため以下をルール化。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業部署の検討期間の設定 ・窓口担当部署と事業部署での合同検討 ・サービス改善委員会での審議 	○9月8日指示済み。 (「お客様の声に基づくサービス及び業務改善の進捗管理等処理手順」の制定)	新
④ 年金局への制度改善要望	<p>事業企画部(◎)</p> <p>サービス推進部</p> <p>品質管理部</p>	○お客様の声や職員の意見をもとに、商品改善や業務改善につなげていくため、機構として年金局への制度改善要望をとりまとめる。(秋に地方要望を聴取し、年内目途とりまとめ)		新

<(備考)3月までの取組み>

事項	担当部	内容	実施状況	区分
①マナースタンダードの作成	サービス推進部	○お客様に対して「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明する」など、お客様重視のサービス向上を実現するための接客マニュアルとして、機構発足前にマナースタンダードを作成し、機構発足に当たって、マナースタンダードの実践を徹底することについて職員に指示。	○1月3日指示済み。	了
②意見箱の設置	サービス推進部	○年金事務所及びブロック本部におけるご意見箱の様式及び本部への報告方法等について、全国の年金事務所及びブロック本部に指示するとともに、ご意見箱に寄せられたご意見・ご要望への対応(改善)状況については、適宜、事務所の壁に貼り出すなど、窓口サービスの向上に役立てるよう全国の年金事務所及びブロック本部に指示。	○1月20日指示済み。	了
③わかりやすい言葉置き換え例集の作成	サービス推進部	○「お客様へのお約束10か条」に掲げた「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明」する約束の実現の一助とすべく、年金事務所における年金相談等において、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、職員からの意見募集などのプロセスを経て、各種の用語の置き換え例を示したものを作成し、職員へ周知。	○1月29日理事長メッセージにより全職員に周知。	了

お客様の声に基づく個別事案の 業務改善への取組状況

〔現時点での整理で今後再整理がありうる〕

○業務処理関係 改善検討依頼事項（品質管理部とりまとめ）（9月10日現在）

17事案

うち 検討中	4事案（海外への円建て送金等）
実施作業中	4事案（口座振替額通知書への明細の記載等）
実施済	1事案（事務センターの事務弾力化による保険証交付迅速化）
実施困難	8事案（年金個人情報提供サービスの国年保険料納付記録の反映迅速化等）

○文書関係 改善検討依頼事項（サービス推進部とりまとめ）（9月10日現在）

13事案

うち 検討中	5事案（国民年金納付書、国民年金受給権者所得状況届、国民年金保険料免除・納付猶予申請書等）
実施作業中	1事案（ねんきん定期便）
実施済	7事案（支給額変更通知書、年金振込通知書、年金支給決定通知書、等）

- ※1 6月25日～7月22日の4週間分のお客様の声から抽出。なお、今後も概ね四半期ごとに抽出分析予定。
- ※2 この他「厚生年金加入記録のお知らせ」（受給者標月便）の要望があったが、これは11月までの時限的文書のため、検討依頼を行わなかった。
- ※3 実施済の中には、発注やシステム変更のため、具体的な発出が23年度、24年度となるものもある。

○個別事務所マナー指導（サービス推進部とりまとめ）（9月13日現在）

75事案

- ※ 6月14日よりHPで公表するとともに、全事務所へも周知。

苦情・要望の処理について(7月改定後)

理事長メール・手紙
(週約90件)

お客様の声(地方等)
(週約160件)

本部への直接電話・来訪
(週約150件)

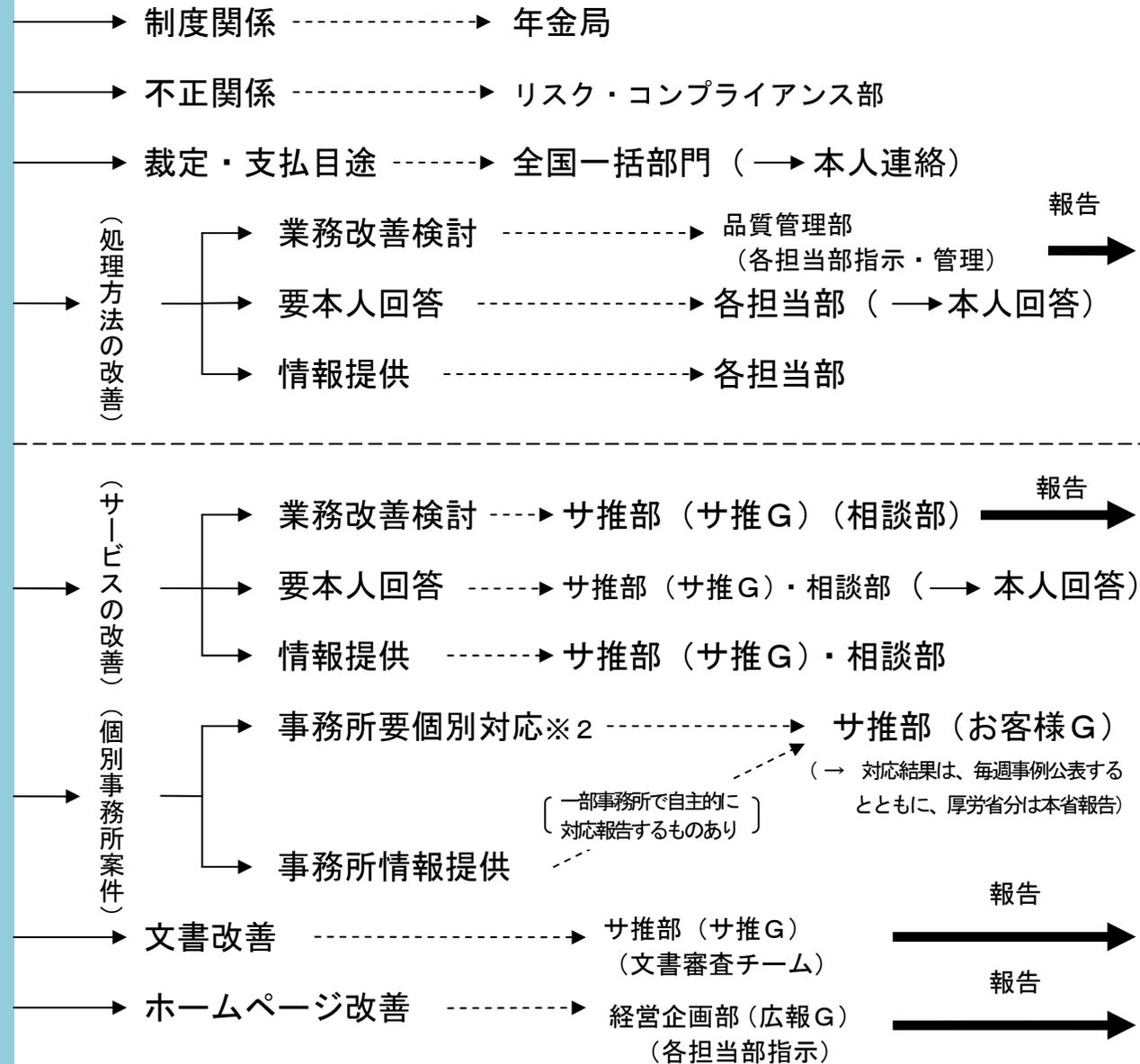
ご意見箱(事務所)
(週約20件)

厚生労働省回付分 ※1
要対応・情報提供の区分
指示あり
(週約60件)

計週約480件

・ お客様の声集計(含む事務所個別改善)の公表(毎週)
・ 仕分け(原則週一回。本省からの緊急要請は随時)

サービス推進部お客様の声G



サービス改善委員会(庶務:サ推部サ推G)(原則月一回)
全体把握・分析・対応報告

※1 本省から要対応、情報提供区分指示があるが、最終判断は機構に委ねられている。(機構は事実であれば対応して改善必要な案件は事務所へ対応指示)
 ※2 個別対応案件でも、一般的な対応必要なもの(例えば、研修の必要性)は改善検討にも振る
 ※3 コールセンターは、本来苦情・要望受付機関ではないが、コールセンター判断で対応が必要なものについては「お客様の声」としてサ推部(お客様G)に報告があり上記ルートで処理。なお、コールセンター受案件も総数はお客様の声集計に計上(週約240件)