お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況
（月次報告）

平成２３年２月２１日
サービス推進部

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		9月		10月		11月		12月		1月		合計	
			件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	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%	205	17.1%	203	17.4%	164	14.0%	151	14.9%	145	16.1%	1,802	14.7%
		電話②	97	7.4%	47	5.0%	53	4.3%	56	4.0%	46	2.4%	34	2.8%	32	2.7%	30	2.6%	26	2.6%	24	2.7%	445	3.6%
		各種お知らせ文書③	151	11.6%	117	12.3%	124	10.1%	265	19.0%	280	14.6%	180	15.1%	207	17.8%	261	22.3%	197	19.5%	188	20.9%	1,970	16.1%
		ホームページ④	47	3.6%	38	4.0%	35	2.8%	28	2.0%	26	1.4%	25	2.1%	30	2.6%	23	2.0%	17	1.7%	25	2.8%	294	2.4%
		小計（①～④合計）ａ	485	37.2%	353	37.2%	417	33.9%	516	37.0%	573	29.8%	444	37.1%	472	40.5%	478	40.9%	391	38.6%	382	42.5%	4,511	36.9%
	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%	164	13.7%	157	13.5%	137	11.7%	112	11.1%	79	8.8%	1,600	13.1%
		国民年金業務⑥	217	16.7%	132	13.9%	108	8.8%	152	10.9%	130	6.8%	101	8.4%	64	5.5%	116	9.9%	99	9.8%	100	11.1%	1,219	10.0%
		厚生年金業務⑦	60	4.6%	60	6.3%	64	5.2%	88	6.3%	72	3.7%	69	5.8%	70	6.0%	55	4.7%	57	5.6%	50	5.6%	645	5.3%
		小計（⑤～⑦合計）ｂ	405	31.1%	347	36.6%	383	31.1%	442	31.7%	457	23.8%	334	27.9%	291	25.0%	308	26.3%	268	26.5%	229	25.5%	3,464	28.3%
	個人情報⑧		5	0.4%	8	0.8%	7	0.6%	11	0.8%	13	0.7%	10	0.8%	6	0.5%	7	0.6%	9	0.9%	7	0.8%	83	0.7%
	事務処理誤り等⑨		14	1.1%	12	1.3%	1	0.1%	1	0.1%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.3%	5	0.5%	4	0.4%	43	0.4%
	お叱り⑩		40	3.1%	61	6.4%	117	9.5%	97	7.0%	557	29.0%	176	14.7%	142	12.2%	103	8.8%	87	8.6%	81	9.0%	1,461	11.9%
	その他（①～⑩以外）⑪		87	6.7%	56	5.9%	82	6.7%	55	3.9%	50	2.6%	44	3.7%	14	1.2%	28	2.4%	32	3.2%	14	1.6%	462	3.8%
	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%	1,008	84.3%	925	79.3%	928	79.3%	792	78.3%	717	79.8%	10,024	81.9%
	励まし関係⑫		33	2.5%	19	2.0%	33	2.7%	30	2.2%	39	2.0%	39	3.3%	45	3.9%	48	4.1%	54	5.3%	51	5.7%	391	3.2%
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%	149	12.5%	196	16.8%	194	16.6%	166	16.4%	130	14.5%	1,826	14.9%
合計（①～⑬合計）			1,303	100%	949	100%	1,231	100%	1,393	100%	1,923	100%	1,196	100%	1,166	100%	1,170	100%	1,012	100%	898	100%	12,241	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。

（備考１）

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況（平成２３年１月１日～平成２３年１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	145	16%	説明が不十分(年金事務所に年金見込額を電話で問い合わせ、来訪を促され事務所に行ったが、実際には50歳未満であるため、見込額をもらうことが出来なかった)等
		電話②	24	3%	年金事務所の電話が繋がらない　等
		各種お知らせ文書③	188	21%	源泉徴収票(発送時期が遅い、解説の部分がわかりにくい)等
		ホームページ④	25	3%	日本年金機構ホームページ(掲載情報やリンク先の充実)等
		小計（①～④合計） a	382	43%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	79	9%	年金の裁定処理(障害年金の審査)の迅速化要望　等
		国民年金業務⑥	100	11%	国民年金保険料(納付済であるのに再度同一期間の納付書を送付することは無駄)等
		厚生年金業務⑦	50	6%	適用業務(未適用事業所についての情報提供)等
		小計（⑤～⑦合計） b	229	26%	
	個人情報⑧		7	1%	本人確認(窓口交付にかかる本人確認が厳しすぎる)等
	事務処理誤り等⑨		4	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		81	9%	脱退手当金第三者委員会進達の停滞、事務所施設(スロープ、駐車場、暖房等)等
	その他（①～⑩以外）⑪		14	2%	
	小計（ａ＋ｂ＋⑧～⑪合計） ｃ		717	80%	
	励まし関係⑫		51	6%	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			130	14%	制度改正の要望(加給年金、振替加算制度に係る改正要望)等
合計（①～⑬合計）			898	100%	

（備考２）

（平成２３年１月１日～１月３１日受付分）

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	145	16%	10	8%	126	19%	9	8%
		電話②	24	3%	4	3%	15	2%	5	4%
		各種お知らせ文書③	188	21%	15	12%	171	26%	2	2%
		ホームページ④	25	3%	9	7%	15	2%	1	1%
		小計（①～④合計） a	382	43%	38	29%	327	50%	17	15%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	79	9%	8	6%	51	8%	20	18%
		国民年金業務⑥	100	11%	21	16%	49	7%	30	27%
		厚生年金業務⑦	50	6%	15	12%	20	3%	15	13%
		小計（⑤～⑦合計） b	229	26%	44	34%	120	18%	65	58%
	個人情報⑧		7	1%	0	0%	7	1%	0	0%
	事務処理誤り 等⑨		4	0%	0	0%	4	1%	0	0%
	お叱り⑩		81	9%	32	25%	28	4%	21	19%
	その他（①～⑩以外）⑪		14	2%	7	5%	6	1%	1	1%
	小計（ａ＋ｂ+⑧～⑪合計） ｃ		717	80%	121	94%	492	75%	104	93%
	励まし関係⑫		51	6%	1	1%	49	7%	1	1%
年金政策、制度立案関係⑬			130	14%	7	5%	116	18%	7	6%
合計（①～⑬合計）			898	100%	129	100%	657	100%	112	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126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652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112件）」を集計・分析。（合計受付件数890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800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。

参 考 1

サービス改善への取組について

※区分の「前」は前回に比べ前進がみられるものであり、「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	区部
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	○案内員に腕章を着用。 ○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。	○4月13日指示。 ○6月30日指示。	了 了
②掲示物の統一化・大版化	サービス推進部	○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。 ○「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。 ○「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。	○4月23日指示。 ○5月上旬送付済。 ○6月3日指示。	了 了 了
③年金事務所の案内レイアウト等の設備	財務部	○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。	○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。	了
		○事務所内の案内表示板については、社保庁時代の案内板を取り繕って使用している事務所が多く見られるので、全て新しい案内板に代える。（年度内実施）	○9月17日指示。 ○11月29日追加指示。	

＜Ⅱ　お客様サービスの向上＞

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。 ※　主なチェック項目：お約束10か条の掲示、ご意見箱の設置、年金相談員の名刺の用意、名札の着用など	○6月30日指示。	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。.	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。	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。 ○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。	○5月7日指示。 ○7月30日指示。	了 了
	研修部（◎） サービス推進部	○人材育成推進者研修の一環として、民間企業より、お客様のサービス向上施策について講演していただく。 ○日本年金機構のマナースタンダードを基本として、接遇研修用の「マナースタンダード実践テキスト」（ex挨拶、名刺の渡し方、電話の対応等）を作成し、地方に配布するとともに、新規採用職員研修のみならず、現在の職員についても、接遇研修を適宜実施する。 ○具体的には、各ブロック本部主催の所長会議等に本部職員を派遣して、「マナースタンダード実践テキスト」の活用について説明するとともに、各職場内研修の実施を依頼。（2月～3月実施）	○サービスリーダー会議を開催。（12月10日） ○「マナースタンダード実践テキスト」については、10月29日に地方配布。	了 前
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。	了

＜Ⅲ　わかりやすい文書づくり＞

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） 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歳適用勧奨状、紙突合結果通知、定期便） 第6回：10月7日（定期便、ターンラウンド請求書） 第7回：11月9日（資格喪失通知書、現況届） 第8回：12月7日（ターンラウンド請求書、資格喪失通知書） 第9回：1月20日（現況届、老基年金額加算開始事由該当届） 第10回：2月18日（年金振込通知書等、老基加算の手続きのお知らせ、支給停止事由該当届）	了 前
②文書審査管理体制の強化	サービス推進部	○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。 ○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。 ○平成22年度における審査スケジュールを定める。	○7月23日要領改正（8月1日施行） ○7月23日要領改正（9月1日施行） ○7月23日指示。	了
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】	○ホームページ掲載（8月20日）	了
		○寄せられた意見集約を踏まえ、置き換え例集を改正。	○機構LAN及びホームページに掲載（11月26日）	了
④お客様向け文書作成ガイドラインの作成	サービス推進部	○お客様向け文書を作成するにあたり、見直しの参考とするべき内容を盛り込んだガイドラインを作成する。	○12月17日指示	了
⑤デザイナー等の活用	経営企画部（◎） 調達部 サービス推進部	○文書モニター会議審議事案など影響の大きい重要なお知らせについて、外部のデザイナーを活用する方向で検討する。（22年度内結論、23年度実施）	○人選を検討中	前

＜Ⅳ　お客様の声の集約＞

① お客様の声の集約・分析	サービス推進部	○全国の事務所等で対応した「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。 ○「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。	○1月以降実施。	了
②お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	○「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。（平成22年3月）	○3月中に一週間実施。 ○6月22日機構ホームページで公表。	了
		○平成22年度の満足度アンケートについては、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所要の改正を行い、23年3月実施予定。	○実施案について、ブロック本部及び年金事務所に対し意見照会。（10月22日指示） ○意見結果を踏まえ、1月31日指示。	前
③窓口覆面実態調査の実施	サービス推進部	○「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月実施）	○10月22日入札公告。 ○11月11日業務説明会実施。 ○12月14日入札。 ○3月に業者からの結果報告予定。	前
④「お客様対応管理システム」の構築	サービス推進部（◎） 品質管理部 システム統括部 システム企画部	○「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、分析を行うためのシステム（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年度中目途に構築予定。（事件・事故・事務処理誤り及び相談事蹟を含む。）		
⑤お客様モニター会議の実施	サービス推進部	○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「年金事務所お客様サービスモニター会議」のモデル実施を行う。（平成23年2月～3月に予定） （2月5日下京事務所、2月18日札幌西事務所、2月19日盛岡事務所、2月22日長野南事務所、3月3日徳山事務所、3月4日中野事務所、3月8日高松西事務所、3月16日西福岡事務所、3月17日掛川事務所）	○モデル実施案について、ブロック本部及び年金事務所に対し意見照会。（9月24日指示） ○意見結果を踏まえ、モデル実施について指示。（10月27日） ○モデル実施についての「運営の手引き」を配布。（11月30日）	前

＜Ｖ　現場と一体となった取組み＞

①年金事務所等におけるサービス・業務改善コンテストの実施	サービス推進部（◎） 品質管理部	○各年金事務所長等から、事務所等におけるサービス改善及び業務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 第2回：12月18日	了
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。 ○サービスリーダー会議を開催。（12月10日）	了

＜Ⅵ　その他＞

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。	損保会社（8月4日実施） 生命保険会社（8月31日実施） 銀行（9月10日実施） 証券会社（9月21日実施）	了
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	サービス推進部（◎） 品質管理部 経営企画部	○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。 ・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。 （「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）	了
④年金局への制度改善要望	事業企画部（◎） サービス推進部 品質管理部	○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。（地方要望を聴取し、年度内目途とりまとめ）		
⑤相談窓口等における障害者の方々への配慮	サービス推進部（◎） 経営企画部 年金相談部 研修部	○マナースタンダード実践テキストの別冊として「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、12月のサービスリーダー会議にて説明する。	○サービスリーダー会議を開催。（12月10日）	了
⑥好対応事例の紹介	サービス推進部（◎） 経営企画部	○お客さまの声、全国の年金事務所やブロック本部に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について、機構内広報誌「きずな」で紹介し、全国共有することにより、職員のモチベーションアップにつなげるとともに、お客様へのサービス向上に役立たせる。	○機構内広報誌「きずな」への好事例紹介を実施（VOL30・9月15日より実施）	了

（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遇マニュアルとして、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。	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。	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

参考２

お客様の声に基づく業務改善への取組状況

○業務処理関係　改善への取組状況（品質管理部とりまとめ）（２月９日現在）

３０事案

うち　実施済　　　　　６事案（口座振替額通知書に本体保険料と付加保険料の明細を表示）
実施作業中　　　３事案（ねんきん定期便パンフレットに、障害年金や遺族年金を受給されている方へ将来の老齢年金との選択に関する案内の追加）
検討中　　　　　７事案（海外に居住する年金受給者への円送金）
中長期的検討　２事案（付加保険料納付者が口座振替できなかった場合、次回以降、定額保険料のみ口座振替するシステム改善）
実施困難　　１２事案（国民年金保険料を一年前納している方への口座振替額通知書の送付時期の改善）

○ＨＰ関係　改善への取組状況（経営企画部広報室とりまとめ）（２月９日現在）

９事案

うち　実施済　　　　　７事案（申請様式一覧の充実（国年保険料免除申請書の掲載、手続き等の詳細説明を修正、記載例の掲載）、リーフレットの充実（ターンアラウンドの年金請求書の掲載、外国人向け国民年金制度（８カ国語）の掲載）、掲載情報の充実（国年保険料の過去の保険料額や将来の見込額等の掲載）、申請様式一覧の充実（掲載種類の拡充））
実施作業中　　２事案（掲載情報の改善（事務所の地図）、申請様式一覧の充実（年金受給者の届出用紙））

○文書関係　改善への取組状況（サービス推進部とりまとめ）　　（２月９日現在）

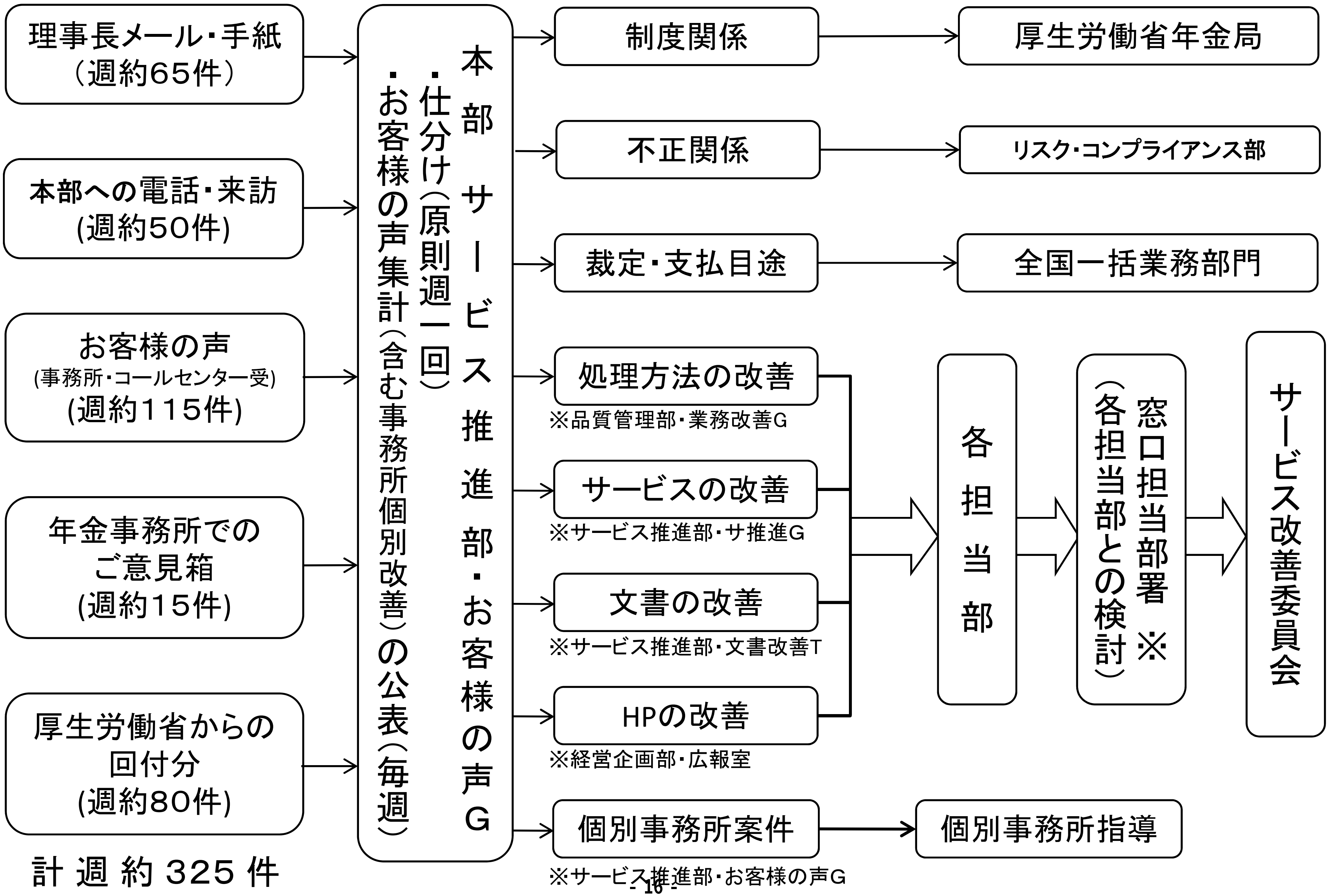
１９事案

うち　実施済　　　　１５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、ねんきん定期便等）
　　　実施作業中　　１事案（老齢基礎年金額加算開始事由該当届）
　　　検討中　　　　３事案（国民年金受給権者所得状況届、６５歳時の年金請求書等、被保険者資格喪失届）

※１　６月２５日～７月２２日の４週間分及び１０月１日～１０月２８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）及び「脱退手当金に関する記録確認のお知らせ」の要望があったが、これらは既に終了している時限的文書のため、検討依頼を行っていない。
※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）　　　　　（２月７日現在）

１３９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。

日本年金機構におけるお客様の声受付とサービス・業務改善への取組