

# お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成23年10月6日  
サービス推進部

# 日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成23年度)

| 分類           |                     |             | 4月    |       | 5月    |       | 6月    |       | 7月    |       | 8月    |       | 9月 |   | 10月 |   | 11月 |   | 12月 |   | 1月 |   | 2月 |   | 3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 | % | 件数 | % | 件数    | %     |
| 機構運営関係       | サービス関係              | 接遇対応①       | 162   | 15.3% | 135   | 13.1% | 163   | 11.9% | 126   | 11.9% | 152   | 13.1% |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 738   | 13.0% |
|              |                     | 電話②         | 19    | 1.8%  | 19    | 1.8%  | 43    | 3.1%  | 13    | 1.2%  | 13    | 1.1%  |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 107   | 1.9%  |
|              |                     | 各種お知らせ文書③   | 148   | 14.0% | 198   | 19.2% | 323   | 23.6% | 169   | 15.9% | 214   | 18.5% |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 1,052 | 18.5% |
|              |                     | ホームページ④     | 41    | 3.9%  | 42    | 4.1%  | 41    | 3.0%  | 50    | 4.7%  | 40    | 3.5%  |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 214   | 3.8%  |
|              |                     | 小計（①～④合計） a | 370   | 35.0% | 394   | 38.1% | 570   | 41.7% | 358   | 33.7% | 419   | 36.2% |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 2,111 | 37.2% |
|              | 事務処理関係              | 年金給付業務⑤     | 100   | 9.5%  | 101   | 9.8%  | 135   | 9.9%  | 88    | 8.3%  | 104   | 9.0%  |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 528   | 9.3%  |
|              |                     | 国民年金業務⑥     | 166   | 15.7% | 116   | 11.2% | 129   | 9.4%  | 132   | 12.4% | 109   | 9.4%  |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 652   | 11.5% |
|              |                     | 厚生年金業務⑦     | 46    | 4.4%  | 54    | 5.2%  | 54    | 4.0%  | 78    | 7.4%  | 58    | 5.0%  |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 290   | 5.1%  |
|              |                     | 小計（⑤～⑦合計） b | 312   | 29.5% | 271   | 26.2% | 318   | 23.3% | 298   | 28.1% | 271   | 23.4% |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 1,470 | 25.9% |
|              | 個人情報⑧               |             | 3     | 0.3%  | 6     | 0.6%  | 8     | 0.6%  | 1     | 0.1%  | 8     | 0.7%  |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 26    | 0.5%  |
|              | お叱り⑨                |             | 86    | 8.1%  | 84    | 8.1%  | 77    | 5.6%  | 79    | 7.4%  | 78    | 6.7%  |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 404   | 7.1%  |
|              | その他（①～⑨以外）⑩         |             | 37    | 3.5%  | 61    | 5.9%  | 114   | 8.3%  | 102   | 9.6%  | 146   | 12.6% |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 460   | 8.1%  |
|              | 小計（a + b + ⑧～⑩合計） c |             | 808   | 76.5% | 816   | 79.0% | 1,087 | 79.5% | 838   | 79.0% | 922   | 79.6% |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 4,471 | 78.8% |
|              | 励まし関係⑪              |             | 50    | 4.7%  | 34    | 3.3%  | 34    | 2.5%  | 34    | 3.2%  | 77    | 6.6%  |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 229   | 4.0%  |
| 年金政策、制度立案関係⑫ |                     |             | 198   | 18.8% | 183   | 17.7% | 246   | 18.0% | 189   | 17.8% | 160   | 13.8% |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 976   | 17.2% |
| 合計（①～⑫合計）    |                     |             | 1,056 | 100%  | 1,033 | 100%  | 1,367 | 100%  | 1,061 | 100%  | 1,159 | 100%  |    |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   | 5,676 | 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。  
 ※平成 23 年 4 月分より「事務処理誤り等」がお客様の声として登録された件数は上表から除くこととした。

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7月1日～平成23年8月31日受付分)

(備考1)

| 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        | 278   | 13%                          | 説明が不十分(繰上げ請求は請求月の翌月から支給される(請求月は支給しない)ことの説明がなかった)等 |
|              |                  | 電話②          | 26    | 1%                           | 年金事務所、コールセンターの電話が繋がらない等                           |
|              |                  | 各種お知らせ文書③    | 383   | 17%                          | 支給額変更通知書(記載内容に関する指摘、要望)等                          |
|              |                  | ホームページ④      | 90    | 4%                           | ねんきんネットが利用しにくい、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 | 777   | 35%                          |                                                   |
|              | 事務処理関係           | 年金給付業務⑤      | 192   | 9%                           | 年金の裁定処理(障害年金の審査や未支給年金の処理)の迅速化要望等                  |
|              |                  | 国民年金業務⑥      | 241   | 11%                          | 納付督促業務を民間業者へ委託していることに関する意見等                       |
|              |                  | 厚生年金業務⑦      | 136   | 6%                           | 適用業務(算定届、月額変更届等に関する問合せ)、未適用事業所についての情報提供等          |
|              |                  | 小計 (⑤～⑦合計) b | 569   | 26%                          |                                                   |
|              | 個人情報⑧            |              | 9     | 0%                           | 本人確認(電話照会の際の本人確認が厳しすぎる)等                          |
|              | お叱り⑨             |              | 157   | 7%                           | 年金事務所等の開所日時、事務所施設(駐車場、案内版、相談窓口)等                  |
|              | その他 (①～⑨以外) ⑩    |              | 248   | 11%                          |                                                   |
|              | 小計 (a+b+⑧～⑩合計) c |              | 1,760 | 79%                          |                                                   |
| 励まし関係⑪       |                  | 111          | 5%    | 激励(年金事務所職員の丁寧な説明に対するお礼、励まし)等 |                                                   |
| 年金政策、制度立案関係⑫ |                  |              | 349   | 16%                          | 定時決定(算定基礎)に係る要望、東日本大震災に係る軽減措置等                    |
| 合計 (①～⑫合計)   |                  |              | 2,220 | 100%                         |                                                   |

(備考2)  
(平成23年7月1日～8月31日受付分)

|              |                      |             | 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       | 278       | 13%  | 43     | 8%   | 219      | 15%  | 16      | 6%   |
|              |                      | 電話②         | 26        | 1%   | 5      | 1%   | 19       | 1%   | 2       | 1%   |
|              |                      | 各種お知らせ文書③   | 383       | 17%  | 30     | 6%   | 338      | 23%  | 15      | 6%   |
|              |                      | ホームページ④     | 90        | 4%   | 65     | 13%  | 19       | 1%   | 6       | 2%   |
|              |                      | 小計（①～④合計） a | 777       | 35%  | 143    | 28%  | 595      | 41%  | 39      | 15%  |
|              | 事務処理関係               | 年金給付業務⑤     | 192       | 9%   | 42     | 8%   | 121      | 8%   | 29      | 11%  |
|              |                      | 国民年金業務⑥     | 241       | 11%  | 56     | 11%  | 171      | 12%  | 14      | 5%   |
|              |                      | 厚生年金業務⑦     | 136       | 6%   | 47     | 9%   | 59       | 4%   | 30      | 11%  |
|              |                      | 小計（⑤～⑦合計） b | 569       | 26%  | 145    | 29%  | 351      | 24%  | 73      | 28%  |
|              | 個人情報⑧                |             | 9         | 0%   | 2      | 0%   | 7        | 0%   | 0       | 0%   |
|              | お叱り⑨                 |             | 157       | 7%   | 70     | 14%  | 66       | 5%   | 21      | 8%   |
|              | その他（①～⑨以外） ⑩         |             | 248       | 11%  | 103    | 20%  | 24       | 2%   | 121     | 46%  |
|              | 小計（ a + b + ⑧～⑩合計） c |             | 1,760     | 79%  | 463    | 91%  | 1,043    | 72%  | 254     | 96%  |
|              | 励まし関係⑪               |             | 111       | 5%   | 4      | 1%   | 107      | 7%   | 0       | 0%   |
| 年金政策、制度立案関係⑫ |                      |             | 349       | 16%  | 41     | 8%   | 298      | 21%  | 10      | 4%   |
| 合計（①～⑫合計）    |                      |             | 2,220     | 100% | 508    | 100% | 1,448    | 100% | 264     | 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501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1,369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264件）」を集計・分析。（合計受付件数2,134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1,500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。

(備考3)

## 「お客様からの声」の年度比較(件数)

(平成22年度)

| 分類     |                |          | 4月    | 5月  | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 合計     |
|--------|----------------|----------|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
| 機構運営関係 |                | サービス関係 a | 485   | 353 | 417   | 516   | 573   | 444   | 472 | 478 | 391 | 382 | 449 | 369 | 5,329  |
|        |                | 事務処理関係 b | 405   | 347 | 383   | 442   | 457   | 334   | 291 | 308 | 268 | 229 | 301 | 297 | 4,062  |
|        | 小計 (a+b+その他) c |          | 1,022 | 825 | 1,006 | 1,121 | 1,650 | 1,008 | 925 | 924 | 787 | 713 | 896 | 839 | 11,716 |
|        | 励まし関係          |          | 33    | 19  | 33    | 30    | 39    | 39    | 45  | 48  | 54  | 51  | 53  | 59  | 503    |

(平成23年度)

| 分類     |                |          | 4月  | 5月  | 6月    | 7月  | 8月  | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計    |
|--------|----------------|----------|-----|-----|-------|-----|-----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-------|
| 機構運営関係 |                | サービス関係 a | 370 | 394 | 570   | 358 | 419 |    |     |     |     |    |    |    | 2,111 |
|        |                | 事務処理関係 b | 312 | 271 | 318   | 298 | 271 |    |     |     |     |    |    |    | 1,470 |
|        | 小計 (a+b+その他) c |          | 808 | 816 | 1,087 | 838 | 922 |    |     |     |     |    |    |    | 4,471 |
|        | 励まし関係          |          | 50  | 34  | 34    | 34  | 77  |    |     |     |     |    |    |    | 229   |

※ 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4)

# お客様からの問い合わせのルート別状況

(平成23年度)

|                       | 4月        | 5月        | 6月        | 7月        | 8月        | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計         |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|-----|-----|-----|----|----|----|------------|
| 年金事務所(街角の年金相談センターを含む) | 603,502   | 560,057   | 631,339   | 505,824   | 558,355   |    |     |     |     |    |    |    | 2,859,077  |
| 来訪件数                  | (25.2%)   | (26.0%)   | (25.2%)   | (24.9%)   | (25.1%)   |    |     |     |     |    |    |    | (25.3%)    |
| 年金事務所                 | 350,496   | 318,576   | 391,332   | 303,054   | 350,705   |    |     |     |     |    |    |    | 1,714,163  |
| 電話照会件数                | (14.6%)   | (14.8%)   | (15.6%)   | (14.9%)   | (15.8%)   |    |     |     |     |    |    |    | (15.2%)    |
| コールセンター               | 428,144   | 376,781   | 484,591   | 328,571   | 375,591   |    |     |     |     |    |    |    | 1,993,678  |
| 応答件数                  | (17.9%)   | (17.5%)   | (19.3%)   | (16.2%)   | (16.9%)   |    |     |     |     |    |    |    | (17.6%)    |
| ホームページ(トップのみ)         | 1,012,072 | 898,718   | 1,002,521 | 890,787   | 936,945   |    |     |     |     |    |    |    | 4,741,043  |
| アクセス件数                | (42.3%)   | (41.7%)   | (39.9%)   | (43.9%)   | (42.2%)   |    |     |     |     |    |    |    | (41.9%)    |
| 合 計                   | 2,394,214 | 2,154,132 | 2,509,783 | 2,028,236 | 2,221,596 |    |     |     |     |    |    |    | 11,307,961 |
|                       | (100%)    | (100%)    | (100%)    | (100%)    | (100%)    |    |     |     |     |    |    |    | 100%       |

(注) 年金事務所の電話照会件数は、IVRによるコールセンター転送の試行事務所(大阪21事務所、南福岡、長崎南)のコールセンター転送件数は含まれていない。

# サービス改善への取組について

## < I お客様サービスの向上 >

|                            |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                |
|----------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①サービスリーダーの設置及びサービスチェック     | サービス推進部          | <p>○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。(平成22年6月30日指示)</p> <p>※ 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</p> <p>※ 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け等の年金事務所窓口の管理運営。</p> <p>○チェック結果について四半期毎にブロック本部から報告に基づき、本部で分析し必要な指示を行う。</p> <p>○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。(平成22年6月30日指示)</p> <p>○サービスリーダーチェック項目の見直しを行う。(年金事務所の案内板設置、優先受付票の交付、窓口ネームプレート等の設置等)(平成23年10月予定)</p> | <p>・平成22年度実績総括を報告(平成23年5月18日改善委員会)</p>                                                                         |
| ②サービス向上のための研修(マナースタンダード研修) | サービス推進部◎研修部      | <p>○お客様満足度アンケート調査結果、覆面調査結果及び日頃の現場からの意見を踏まえて、22年度に作成した「マナースタンダード実践テキスト」の解説集「マナースタンダード実践テキスト指導者用引き」を改定する。(平成23年度10月めど)</p> <p>○9ブロック本部における所長会議もしくは副所長会議にて、上記テキストの改訂箇所を中心に、DVDも活用しマナースタンダード研修を行い、接客改善に努める。また個別に各ブロック本部、事務所から要請があった場合は、必要に応じて、各職場内におけるマナー研修のサポートを行う。(講師派遣、資料提供など)</p>                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                |
| ③個別事務所でマナー改善               | サービス推進部<br>年金相談部 | <p>○個別の年金事務所のサービス向上の指導のため、4か月のうち苦情があった年金事務所の情報を、管轄するブロック本部へ年3回提供する。(8月、12月、4月)(平成22年度は9月及び12月実施)</p> <p>○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を月次で機構ホームページに公表し、各事務所で対応改善に資する。また、対応事例については、代表事例を集約化のうえ年3回程度年金事務所等にお知らせする。(8月、12月、4月)(平成22年6月14日から機構ホームページに掲載)</p> <p>○担当者の名前がお客様にわかりやすく見えるよう、お客様窓口担当者には卓上ネームプレートの設置をする。</p>                                                                                                                                                 | <p>○8月24日ブロック本部へ発出(平成23年8月24日サ情2011-31)</p> <p>○8月24日機構LANIに掲載</p> <p>○7月22日指示・依頼発出(サ推指2011-35、年相指2011-82)</p> |

## <Ⅱ 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◎<br>事業担当各部         | <p>○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、お客様目線に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。）</p> <p>○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。）<br/>（注）23年度から、文書デザイナーを委嘱</p> | <p>○平成22年1月26日設置</p> <p>第1回：平成23年4月21日<br/>（源泉徴収票）</p> <p>第2回：平成23年5月19日<br/>（源泉徴収票、扶養親族等申告書）</p> <p>第3回：平成23年6月16日<br/>（扶養親族等申告書、年金パンフレット）</p> <p>第4回：平成23年9月15日予定<br/>（国民年金保険料免除・納付猶予申請書他2件）</p> |
| ②届出事務の改善      | 年金給付部◎<br>広報室              | <p>&lt;届出書ダウンロード&gt;<br/>○年金給付関係の届出書のダウンロード化を進める。具体的には、まず届出書のPDFファイルを機構HP上に掲載する。<br/>（年金請求書、現況届、住所・支払機関変更届、年金証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書、源泉徴収票交付申請書、氏名変更届、支給繰下げ請求書、基礎年金加算額不該当届、基礎年金額支給停止事由該当届、改定請求書、加算開始事由該当届など）</p> <p>○WORD又はEXCEL等の電子媒体での掲載を行う。（平成23年度逐次実施）<br/>（現況届、住所・支払機関変更届、各種再交付申請書、氏名変更届、選択申出書、繰下げ請求書など）</p> | <p>○HP掲載済み（平成23年4月4日）</p>                                                                                                                                                                          |
|               | サービス推進部◎<br>年金給付部<br>広報室   | <p>&lt;記入例&gt;<br/>○照会の多い年金給付関係の届出書の記入例を作成し、機構HPに掲載する。（平成23年度逐次実施）<br/>（加入期間確認請求書、選択申出書、年金請求書、支給停止事由該当届（583号）、証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書、住所・支払機関変更届など）</p>                                                                                                                                                           | <p>○OPT立ち上げ（4月4日）</p> <p>○加入期間確認請求書（8月22日HP掲載済）、選択申出書（9月1日HP掲載済）、住所・支払機関変更届、再交付申請書、583号（意見照会8月3日済（17日〆切）、10月実施予定）</p>                                                                              |
|               | サービス推進部◎<br>年金給付部<br>年金相談部 | <p>&lt;届出郵送化・電子化&gt;<br/>○年金給付関係を中心に届出書の郵送化の促進（さらには電子届出化）について、年金事務所等の状況も踏まえ、今後の方向性を研究・検討する。（平成23年10月中旬まとめ、平成23年度中結論）</p>                                                                                                                                                                                       | <p>○OPT立ち上げ（4月4日）</p> <p>○国税庁訪問（5月23日）</p>                                                                                                                                                         |

### <Ⅲ 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。(平成22年1月以降実施)                                                                                                                                                                   |                   |
| ②お客様満足度アンケートの実施   | サービス推進部                                             | <p>&lt;22年度分&gt;<br/>○「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23年3月実施)(平成23年7月8日とりまとめて機構ホームページで公表済)<br/>(注)東日本大震災発生に伴い、一部の年金事務所では満足度アンケートを中止。</p> <p>&lt;23年度分&gt;<br/>○平成23年度の満足度アンケートについては、平成24年1月実施予定。</p>                                                                                       | ○平成23年度実施概要作成。    |
| ③窓口覆面実態調査の実施      | サービス推進部                                             | <p>&lt;22年度分&gt;<br/>○「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)(平成23年7月8日とりまとめて機構ホームページで公表済)</p> <p>&lt;23年度分&gt;<br/>○平成23年度の覆面調査については、平成24年1月実施予定</p>                                                                                                   | ○平成23年度実施概要作成。    |
| ④お客様モニター会議の実施     | サービス推進部                                             | <p>&lt;22年度分&gt;<br/>○22年度に実施(8ヶ所、23年1～3月)した際モニターから出された御意見等について、本部及び各年金事務所で対応について回答を作成し、モニター参加者に改めてお礼をかねて送付するとともに、全事務所に対しても周知。</p> <p>&lt;23年度分&gt;<br/>○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」を各ブロック毎に(各ブロック1～2ヶ所)実施する。<br/>(注)開催スケジュールは、平成23年10月～平成24年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。</p> | ○平成23年4月28日指示     |
| ⑤「お客様対応管理システム」の構築 | サービス推進部◎<br>年金相談部<br>品質管理部<br>基幹システム開発部<br>新システム開発部 | <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年度内に構築する。<br/>(注)事件・事故・事務処理誤り及び相談事蹟を含む。</p> <p>※基本計画(業務設計書)策定後、開発方式の検討及び開発規模見積りの結果等から、開発スケジュールを見直し、平成25年9月稼働を目途に構築する。</p>                                                                                         | ○平成22年12月に基本計画書作成 |

|                        |                    |                                                                                                                                                                           |                                       |
|------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| ⑥通知文書関係の「お客様の声」の分析強化   | サービス推進部◎<br>事業担当各部 | ○通知文書関係の「お客様の声」については、これまで3ヶ月毎に1ヶ月分を詳細(具体的文書毎の件数、問題指摘)に集計・分析していたが、これを毎月実施する。(平成23年8月から実施目途)                                                                                | ○平成23年7月分から開始                         |
| ⑦事務所等からの「お客様の声」報告様式の改善 | サービス推進部◎<br>品質管理部  | ○これまでは、「お客様の声報告」と「事件・事故・事務処理誤り報告」を同一様式としていたが、これまでの実態から必要情報が異なるため(「お客様の声報告は、お客様の住所電話、苦情等の分類が必要、「事件・事故・事務処理誤り報告」は事故の原因及び再発防止策等が必要)、別様式として効率化を図る。(平成23年6月1日より試行、7月1日より全面实施。) | ○平成23年7月1日より全面实施(平成23年7月1日サ推指2011-32) |

#### <Ⅳ 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◎<br>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。<br>(注1)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。<br>(注2)本来夏はサービス系、冬は業務改善系の2回のコンテストを予定していたが、震災対応のため、23年度は12月に合同開催とする。 | ○実施に関する指示依頼を发出(平成23年8月5日品管指2011-98) |
| ②ブロック担当部長会議(サービスリーダー会議)      | サービス推進部           | ○本部で開催するブロック担当部長会議(サービスリーダー会議)に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。(平成23年10月5日実施予定)                                                                                                                             | ○実施概要の指示依頼发出(平成23年8月19日サ推指2011-41)  |
| ③事務所の成果指標                    | サービス推進部           | ○サービス、相談関係のパフォーマンスを、客観的、総合的に各事務所毎に指標化することについて研究・検討する。(平成23年度中目途)                                                                                                                                                           |                                     |

## < V 地域事業の展開 >

|                    |                                   |                                                                            |                                       |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| ①年金委員活動の活性化と地域での展開 | サービス推進部◎<br>事業企画部                 | ○年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、表彰制度(23年11月実施予定)を設けることにより、年金委員活動の活性化を図る。(平成23年度中)   | ○活動取組み方針及び表彰制度について指示・依頼済み(平成23年4月11日) |
|                    |                                   | ○年金委員活動をはじめ、年金事務所による地域展開を図る事業について検討する。(平成23年度中)                            |                                       |
| ②年金制度の啓発材料の作成      | サービス推進部◎<br>事業企画部                 | ○年金制度に関する啓発、広報に資するため、年金委員活動や年金教育にも利用できる啓発材料(電子媒体によるパンフレット)の作成に取り組む。(23年度中) | ○暫定版をHPへ公表(8月2日)                      |
|                    | 研修部◎<br>サービス推進部<br>事業企画部<br>経営企画部 | ○職員等が、地域で年金制度の概要、意義を周知できるよう、本部としても研修の充実に努める。<br>[平成24年度目途]                 |                                       |
| ③各県代表事務所の体制強化      | 経営企画部◎<br>人事管理部                   | ○地域活動の展開、強化に向けて、都道府県代表事務所の実施体制の強化について検討を進める。<br>[平成24年度目途]                 |                                       |

## < VI その他 >

|                |                   |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |
|----------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| ①好対応事例の紹介      | サービス推進部◎<br>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(平成22年9月15日より実施)。また、好事例については、HPにおける「日本年金機構に対するお客様の声の集計報告」の中で事案を例示し、併せてお褒め事例については、年3回年金事務所等におほめの内容を「接遇マナー」と「業務」に関するものに大別し具体例を集約化する。それにより、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。 | ○8月24日年金事務所等に発出(平成23年8月24日サ情2011-32) |
| ②適切な苦情対応への対策強化 | サービス推進部◎          | ○ロールプレイングシナリオを送付するとともに、適切な苦情対応の手引きの改定を行う(平成23年8月)<br><br>○平成23年10月5日の担当部長会議(サービスリーダー会議)、各ブロック本部のマナースタンダード研修において上記シナリオの徹底を行う。                                                                                                                            | ○23年8月1日発出(平成23年8月1日サ推指2011-38他)     |
|                | リスク・コンプライアンス部     | ○各ブロック本部で開催される年金事務所副所長会議等の場を活用して、外部講師(弁護士)による苦情対応時の基本的心構え、具体的対応方法等の研修を実施し、各部署における対応スキルの向上を図る。                                                                                                                                                           |                                      |

## サービス関係でこれまでに講じた主な対策

### <Ⅰ お客様サービスの向上>

- ① サービスリーダーの設置とサービスチェック(各部署にサービスリーダーを設置。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)[22年6月]
- ② マナースタンダード研修(「マナースタンダード実践テキスト」の作成し地方に配布、接遇研修を実施)[22年10月]
- ③ 個別事務所でのマナー改善(個別改善した対応事例を週次で機構ホームページに公表)[22年6月]
- ④ 障害者の方々へのマナー改善(「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成、機構LANに掲載)[22年12月]
- ⑤ 来訪者への案内の向上(案内員の腕章着用、チェックリストの策定)[22年4月、6月]
- ⑥ 年金事務所内の案内板、レイアウト改善(案内板は全て変更、レイアウトは改善要望調査後、所要経費を順次配賦)[22年4月、6月]

### <Ⅱ わかりやすい文書づくり>

- ① お客様向け文書モニター会議(一般の方に参加いただき、よりわかりやすい文書に改善)[22年4月～]
- ② わかりやすい言葉置き換え例集(一般の方からの意見集約を踏まえ、置き換え例集を改正)[22年11月]

### <Ⅲ お客様の声の集約>

- ① お客様の声の集約・分析(対応状況について、日次で事務所等から本部へ報告。)[22年1月～]
- ② お客様満足度アンケート(各事務所及び年金相談センターにおいて実施。)[22年3月、23年3月]
- ③ 外部調査機関による窓口等調査(民間の第三者機関による覆面調査を実施。)[23年1～2月]
- ④ 年金事務所お客様モニター会議(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。)[23年2～3月]

### <Ⅳ 現場と一体となった取組>

- ① サービス・業務改善コンテスト(各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価表彰を行い全国展開を推進。)[22年6月、12月]
- ② サービスリーダー会議(サービス・業務改善委員会へ適宜ブロック担当部長を出席させ、サービス改善の一体的促進を図る。)[22年7月、12月]

### <Ⅴ その他>

- ① 民間企業からの学習(民間企業のお客様サービスについて、担当者より取組等をヒアリングする)[22年8月、9月]
- ② 年金局への制度改善要望(お客様や職員の意見をもとに年金局へ制度改善要望をとりまとめる)[23年3月]

# 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）（9月12日現在）

### 14事案

|    |        |     |                                       |
|----|--------|-----|---------------------------------------|
| うち | 実施済    | 7事案 | （算定基礎届のHP印字サイズの調整）                    |
|    | 実施作業中  | 2事案 | （「国民年金保険料口座振替額通知書」に振替口座にかかる金融機関名等の記載） |
|    | 検討中    | 5事案 | （戸籍謄本の原本等の添付書類の見直し）                   |
|    | 中長期的検討 | 0事案 |                                       |
|    | 実施困難   | 0事案 |                                       |

（平成22年度検討分）

|      |       |     |        |      |
|------|-------|-----|--------|------|
| 30事案 | 実施済   | 9事案 | 中長期的検討 | 1事案  |
|      | 実施作業中 | 4事案 | 実施困難   | 12事案 |
|      | 検討中   | 4事案 |        |      |

## ○HP関係 改善への取組状況（経営企画部広報室とりまとめ）（9月9日現在）

### 4事案

|    |        |     |                                                                            |
|----|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------|
| うち | 実施済    | 1事案 | （特別支給の老齢厚生年金にかかる長期特例等の掲載）                                                  |
|    | 実施作業中  | 0事案 | （ ）                                                                        |
|    | 検討中    | 3事案 | （国民年金の加入から納付にかかる一連の手続の掲載・磁気媒体申請で利用可能な媒体（CD、DVD）の案内・ホームページにおける事務センター所在地の案内） |
|    | 中長期的検討 | 0事案 | （ ）                                                                        |
|    | 実施困難   | 0事案 | （ ）                                                                        |

（平成22年度検討分）

|     |        |
|-----|--------|
| 9事案 | すべて実施済 |
|-----|--------|

## ○文書関係 改善への取組状況（サービス推進部とりまとめ）（９月１０日現在）

### ８事案

|        |     |                  |                                       |
|--------|-----|------------------|---------------------------------------|
| うち 実施済 | ６事案 | ・支給額変更通知書        | モニター会議（22.8.4）⇒23.6 変更理由の改訂、24.6 全面改訂 |
|        |     | ・改定通知（統合通知書）     | モニター会議（23.2.18）⇒23.6 改訂               |
|        |     | ・ねんきん定期便         | モニター会議（22.10.7）⇒23.10 改訂              |
|        |     | ・年金請求書（ターンアラウンド） | モニター会議（22.12.7）⇒23.10 改訂              |
|        |     | ・国民年金納付書         | 審査チーム（22.11.2）⇒23.4 改訂                |
|        |     | ・振込通知書           | モニター会議（23.2.8）⇒23.6 改訂                |
| 検討中    | １事案 | ・６５歳請求はがき        | モニター会議（23.11）で審査予定                    |
| 中長期的検討 | １事案 | ・算定基礎届（省令様式のため）  |                                       |

※１ 平成 23 年 7 月（7 月 1 日～7 月 30 日まで）の約 4 週間分のお客様の声から抽出。

（平成 22 年度検討分）

|       |       |       |        |      |
|-------|-------|-------|--------|------|
| 26 事案 | 実施済   | 23 事案 | 中長期的検討 | 0 事案 |
|       | 実施作業中 |       | 実施困難   |      |
|       | 検討中   |       |        |      |
|       |       | 0 事案  |        | 0 事案 |
|       |       | 3 事案  |        |      |

※ 平成 22 年 6 月（6 月 25 日～7 月 22 日）、10 月（10 月 1 日～10 月 28 日）、平成 23 年 1 月（1 月 4 日～31 日）のそれぞれ約 4 週間分のお客様の声から抽出。

## ○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）

### ５０事案

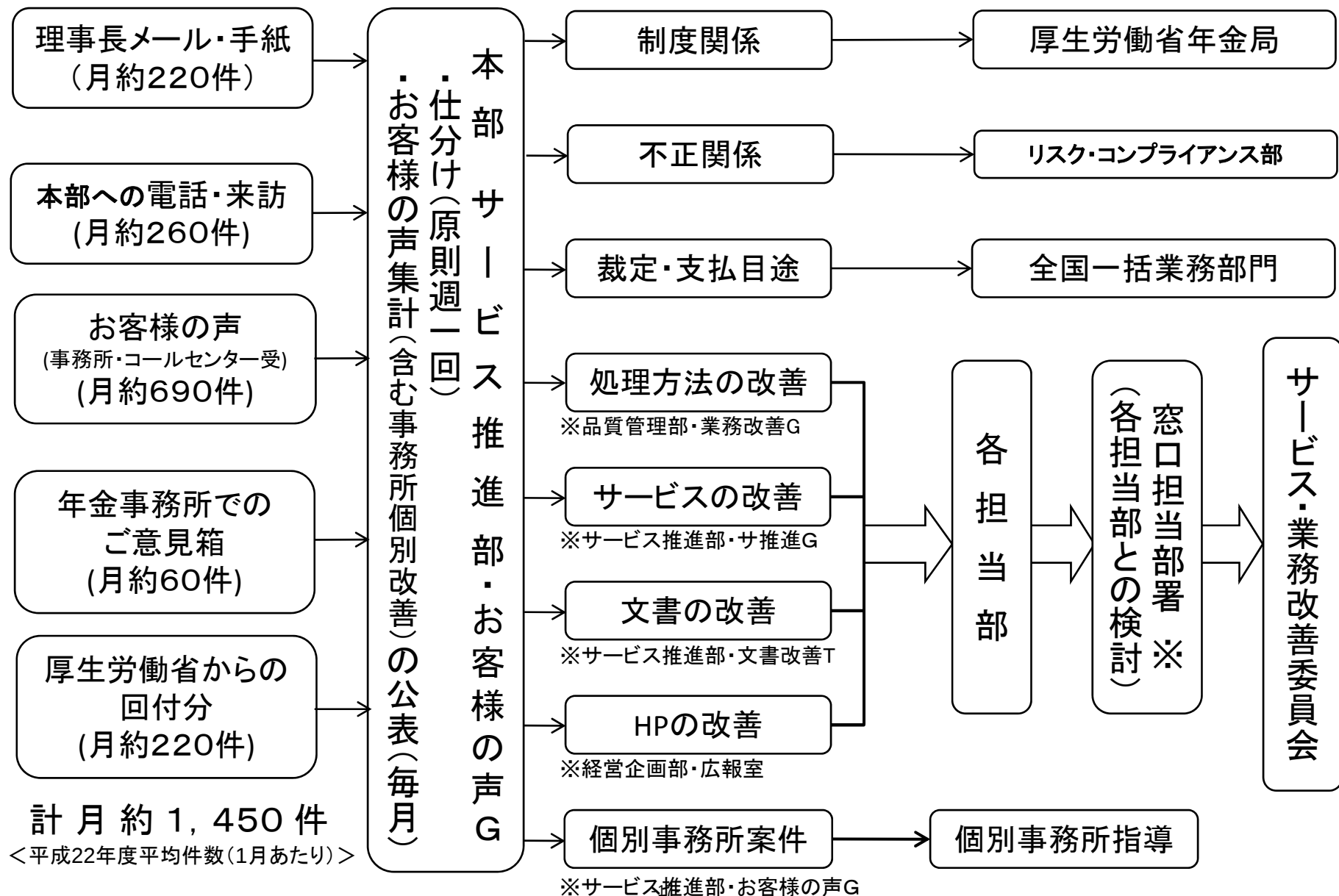
※ 平成２３年度分を計上。

※ 平成２２年６月１４日よりＨＰで公表するとともに、全事務所へも周知。

（平成２２年度対応分）

１６０事案

# 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



# サービス・相談部門における目的、指標、対策（バランススコアカード的アプローチ）

目 的

顧客満足（迅速・正確・親切） / 費用対効果

指 標

事務所

待ち時間  
（1h以上  
日数）

説明誤  
り件数

苦情件数  
（サービス  
関係）

CS調査

覆面調査

コールセンター

応答率

CS調査

全体

事務所  
来訪件数

対 策

窓口体制強化  
（ブース見直し  
正職員配置）

事務効率化  
（待ち時間表示ネット  
相談事項管理システム）

相談センター強化  
（情報活用  
社労士会研修）

研修・スキルアップ  
（講師養成  
WMモデル  
相談マニュアル）

サービス向上  
（お客様対応管理システム  
個別指導  
サービスチェック  
マナーテキスト研修）

事務正確化  
（システム化  
電子媒体申請）

文書改善  
（記入例  
文書モニター会議）

コールセンター強化  
（通知書分散発送  
ブース拡充）

通知書整理合理化  
（ネット化  
通知統廃合）

ネット化  
（様式ダウンロード化  
ペンションアンサー  
ねんきんネット充実）

状 況

有期雇用

不整合3号問題

制度改正

記録問題

予算