

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成24年2月21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%	116	12.9%	167	14.7%	143	12.7%	146	14.4%							1,310	13.3%
		電話②	19	1.8%	19	1.8%	43	3.1%	13	1.2%	13	1.1%	20	2.2%	21	1.9%	20	1.8%	22	2.2%							190	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%	153	17.0%	207	18.3%	219	19.4%	183	18.1%							1,814	18.4%
		ホームページ④	41	3.9%	42	4.1%	41	3.0%	50	4.7%	40	3.5%	53	5.9%	44	3.9%	69	6.1%	29	2.9%							409	4.2%
		小計（①～④合計） a	370	35.0%	394	38.1%	570	41.7%	358	33.7%	419	36.2%	342	37.9%	439	38.7%	451	39.9%	380	37.5%							3,723	37.8%
	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%	83	9.2%	117	10.3%	141	12.5%	154	15.2%							1,023	10.4%
		国民年金業務⑥	166	15.7%	116	11.2%	129	9.4%	132	12.4%	109	9.4%	90	10.0%	106	9.3%	122	10.8%	72	7.1%							1,042	10.6%
		厚生年金業務⑦	46	4.4%	54	5.2%	54	4.0%	78	7.4%	58	5.0%	49	5.4%	49	4.3%	59	5.2%	67	6.6%							514	5.2%
		小計（⑤～⑦合計） b	312	29.5%	271	26.2%	318	23.3%	298	28.1%	271	23.4%	222	24.6%	272	24.0%	322	28.5%	293	29.0%							2,579	26.2%
	個人情報⑧		3	0.3%	6	0.6%	8	0.6%	1	0.1%	8	0.7%	4	0.4%	7	0.6%	10	0.9%	0	0.0%							47	0.5%
	お叱り⑨		86	8.1%	84	8.1%	77	5.6%	79	7.4%	78	6.7%	47	5.2%	59	5.2%	47	4.2%	53	5.2%							610	6.2%
	その他（①～⑨以外）⑩		37	3.5%	61	5.9%	114	8.3%	102	9.6%	146	12.6%	98	10.9%	68	6.0%	49	4.3%	56	5.5%							731	7.4%
	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%	713	79.0%	845	74.5%	879	77.9%	782	77.3%							7,690	78.0%
	励まし関係⑪		50	4.7%	34	3.3%	34	2.5%	34	3.2%	77	6.6%	47	5.2%	27	2.4%	56	5.0%	43	4.2%							402	4.1%
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%	142	15.7%	262	23.1%	194	17.2%	187	18.5%							1,761	17.9%
合計（①～⑫合計）			1,056	100%	1,033	100%	1,367	100%	1,061	100%	1,159	100%	902	100%	1,134	100%	1,129	100%	1,012	100%							9,853	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12月1日～平成23年12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	146	14%	説明が不十分(老齢年金請求時に年金と失業給付との調整について説明が不十分だった)等
		電話②	22	2%	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	183	18%	扶養親族等申告書(申告書が見にくい、記入例が分かりづらい)等
		ホームページ④	29	3%	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(掲載情報の充実)等
		小計(①～④合計) a	380	38%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	154	15%	年金の裁定処理の迅速化、死亡保留者への「住民票コードの収録に関するお知らせ」の送付等
		国民年金業務⑥	72	7%	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	67	7%	未加入事業所への加入勧奨を外部委託している事への意見等
		小計(⑤～⑦合計) b	293	29%	
	個人情報⑧		0	0%	
	お叱り⑨		53	5%	年金事務所の開庁時間の延長、事務所施設(駐車スペースの改善)等
	その他(①～⑨以外) ⑩		56	6%	
小計(a+b+⑧～⑩合計) c		782	77%		
励まし関係⑪		43	4%	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			187	18%	特例により減額を据え置いた支給水準の解消(年金減額)案、主婦年金追納法案等
合計(①～⑫合計)			1,012	100%	

(備考2)
(平成23年12月1日～12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	接客対応①	146	14%	19	10%	120	16%	7	8%
		電話②	22	2%	7	4%	11	1%	4	4%
		各種お知らせ文書③	183	18%	17	9%	163	22%	3	3%
		ホームページ④	29	3%	21	11%	8	1%	0	0%
		小計（①～④合計） a	380	38%	64	35%	302	41%	14	15%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	154	15%	22	12%	110	15%	22	24%
		国民年金業務⑥	72	7%	18	10%	45	6%	9	10%
		厚生年金業務⑦	67	7%	18	10%	37	5%	12	13%
		小計（⑤～⑦合計） b	293	29%	58	31%	192	26%	43	47%
	個人情報⑧		0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	お叱り⑨		53	5%	22	12%	20	3%	11	12%
	その他（①～⑨以外） ⑩		56	6%	27	15%	9	1%	20	22%
	小計（ a + b + ⑧～⑩合計） c		782	77%	171	92%	523	71%	88	97%
	励まし関係⑪		43	4%	1	1%	42	6%	0	0%
年金政策、制度立案関係⑫			187	18%	13	7%	171	23%	3	3%
合計（①～⑫合計）			1,012	100%	185	100%	736	100%	91	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178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702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91件）」を集計・分析。（合計受付件数971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700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	342	439	451	380				3,723
		事務処理関係 b	312	271	318	298	271	222	272	322	293				2,579
	小計 (a+b+その他) c		808	816	1,087	838	922	713	845	879	782				7,690
	励まし関係		50	34	34	34	77	47	27	56	43				402

※ 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	561,299	632,733	506,959	559,638	509,743	567,017	573,391	513,355				5,027,637
来訪件数	(25.2%)	(26.0%)	(25.2%)	(25.0%)	(25.2%)	(24.5%)	(24.2%)	(23.2%)	(24.2%)				(24.7%)
年金事務所	350,496	318,576	391,332	303,054	350,705	305,968	330,652	324,760	304,782				2,980,325
電話照会件数	(14.6%)	(14.8%)	(15.6%)	(14.9%)	(15.8%)	(14.7%)	(14.1%)	(13.1%)	(14.4%)				(14.7%)
コールセンター	428,144	376,781	484,591	328,571	375,591	316,079	444,271	542,511	372,404				3,668,943
応答件数	(17.9%)	(17.5%)	(19.3%)	(16.2%)	(16.9%)	(15.2%)	(18.9%)	(21.9%)	(17.5%)				(18.0%)
ホームページ(トップのみ)	1,012,072	898,718	1,002,521	890,787	936,945	945,854	1,002,806	1,034,442	932,379				8,656,524
アクセス件数	(42.3%)	(41.7%)	(39.9%)	(43.9%)	(42.2%)	(45.5%)	(42.8%)	(41.8%)	(43.9%)				(42.6%)
合 計	2,394,214	2,155,374	2,511,177	2,029,371	2,222,879	2,077,644	2,344,746	2,475,104	2,122,920				20,333,429
	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)	(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

※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

※**新**は新規事項、『前』は前進したもの、『了』は実施完了のものを示す

< 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	○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) ※ 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 ※ 「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。 ○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。 ○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の設置等)	○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) ○9月16日指示依頼発出(平成23年9月16日サ推指2011-46)	了
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	○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手引き」を改定する。 ○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、待遇改善に努める。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)	○平成23年10月20日指示依頼 ○10月25日～1月にかけて各ブロック単位で研修を実施 ○平成24年1月18日現在、近畿B(1月27日実施予定)以外で実施済み。	了 前
	研修部	○研修部からは全事業所において職場内研修にて「待遇研修」を実施するよう指示依頼済み(平成23年3月25日研修指2011-29)であり、その研修結果を報告させ、必要な検討を行う。		了
③個別事務所でのマナー改善	サービス推進部 年金相談部	○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)	○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)	了
		○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、各事務所での対応改善に資する。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)	○8月24日機構LANに掲載	了
		○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。	○7月22日指示・依頼発出(平成23年7月22日サ推指2011-35、年相指2011-82)	了

<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◎ 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。） （注）23年度から、文書デザイナーを委嘱	○平成22年1月26日設置 第1回：平成23年4月21日（源泉徴収票） 第2回：平成23年5月19日（源泉徴収票、扶養親族等申告書） 第3回：平成23年6月16日（扶養親族等申告書、年金パンフレット） 第4回：平成23年9月15日（国民年金保険料免除・納付猶予申請書他2件） 第5回平成23年10月20日（平成24年度ねんきん定期便他2件） 第6回：平成23年11月17日（諸変更年金請求書（65歳はがき）） 第7回：平成23年12月15日（厚生年金保険・健康保険制度のご案内） 第8回：平成24年1月19日（知っておきたい年金のはなし、10年後納のお知らせ）	—
②届出事務の改善	年金給付部◎ 広報室	〈届出書ダウンロード〉 ○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。 （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） ○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） （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）	○HP掲載済み（平成23年4月4日） ○順次作成中。3月末までに掲載予定。	了 前
	サービス推進部◎ 年金給付部 広報室	〈記入例〉 ○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） （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）	OPT立ち上げ（4月4日） ○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×切）、10月17日実施）	前
	サービス推進部◎ 年金給付部 年金相談部	〈届出郵送化・電子化〉 ○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）	OPT立ち上げ（4月4日） ○国税庁訪問（5月23日） ○届出事務PTの運営方針作成（23年10月19日）	
③「お客様向け文書」作成ガイドラインの見直し	サービス推進部	○「お客様向け文書モニター会議」でのご意見や文書デザイナーからのアドバイス等を集約化、普遍化し、現状の「お客様向け文書」作成ガイドラインをリニューアルする。（平成24年3月目途）		

<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	<22年度分> ○「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) (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実施を中止。 <23年度分> ○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。	○平成23年度実施概要作成。(平成23年9月)	了 前
③窓口覆面実態調査の実施	サービス推進部	<22年度分> ○「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) <23年度分> ○平成23年度の覆面調査については、平成24年1月～2月実施予定	○平成23年度実施概要作成。(平成23年9月)	了 前
④お客様モニター会議の実施	サービス推進部	<22年度分> ○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。 <23年度分> ○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。 (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。 ○23年度に実施(15か所、23年11月～24年1月)した際モニターから出された御意見等について、本部各部に対して、対応についての回答作成指示。(平成24年2月目途)本部及び各年金事務所での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兼ねて送付するとともに、全事務所に対しても周知。(24年4月目途)	○平成23年4月28日指示 ○9ブロック15事務所を実施。(最終実施箇所:1月18日下京年金事務所)	了 了 新
⑤「お客様対応管理システム」の構築	サービス推進部◎ 年金相談部 品質管理部 基幹システム開発部 新システム開発部	○「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、構築する。 (注)事件・事故・事務処理誤り及び相談事蹟を含む。 ※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。	○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◎ 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)	○平成23年7月分から開始	了
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◎ 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日より全面実施。)	○平成23年7月1日より全面実施(平成23年7月1日サ推指2011-32)	了

<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◎ 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。 (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。 (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) ○平成23年12月17日実施。	了
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	了
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)	○成案を人事管理部門へ提出(平成23年10月13日)	了
④「理事長メールへのメール・手紙取扱要領」及び「お客様の声対応要領」の改正	サービス推進部	○「理事長メールへのメール・手紙」について、本部からの依頼により年金事務所で対応した場合、対応結果を事務所から、ブロック本部にも情報提供するよう取扱要領を改正する。併せて、原則、年金事務所長からブロック本部へ支援等の要請があった場合は、ブロック本部は年金事務所へ支援等を行うこととする。(「お客様の声対応要領」も同様とする)	○指示依頼は、10月21日に发出	了

< 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	○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)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)	了
		○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)		
		○年金委員の活性化のため、年金委員事務手続きの簡素化を年金局へ検討依頼。	○8月26日に地方要望をまとめ、年金局へ提言。年金局は1月に厚生局とも調整し、できるものは実施方向。	前
②年金制度の啓発材料の作成	サービス推進部◎ 事業企画部	○年金制度に関する啓発、広報に資するとともに、国民年金納付勧奨、相談サービスや年金委員活動に活用する観点から、啓発資料冊子の作成(HPと製本)を行う。(平成23年度中)	○退職者向け「年金手続きガイド」を作成中。 ○若者向け啓発材料の「知っておきたい年金のはなし」を1月19日文書モニター会議で議論。	前 前
		○年金事務所等で独自に啓発資料を作成する場合の事前審査をルール化し、各年金事務所での活動を支援。	○「地域啓発事業の関する年金事務所等からの材料作成の協議依頼方法に係る事前意見照会」発出(平成23年12月21日サ推指2011-58)	了
	研修部◎ サービス推進部 事業企画部 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。 [平成24年度目途]	○24年度研修計画に加える。	
③各県代表事務所の体制強化	経営企画部◎ 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。 [平成24年度目途]		
④市町村との連携強化	国民年金部◎ 年金相談部	○市町村での年金知識の醸成に資するため、市町村職員向けの研修用資料の作成を検討及び研修強化の在り方を検討する。[平成24年度中目途]	○現行使用されている研修資料について、ブロック本部などから入手し、参考としながら全国版を作成予定。	前

<VI その他>

①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(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) ○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) ○平成24年1月18日現在、近 畿B(1月27日実施予定)以外 で実施済み。	了 前
	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。	○弁護士により外部相談者委 嘱契約締結(平成23年11月 1日)	
③ブロック本部における「お客様対 応電話」の録音設備等の導入	サービス推進部	○録音機能を導入することにより、お客様との間でどのような対応をしたのか、対応に誤りがなかった等の事実関 係が明らかになり、サービス向上と徹底した運用管理を目指す。(23年度末)	○ブロック本部における録音 機能付電話導入の指示依頼 を発出(平成23年10月21日 サ推指2011-47)	了

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）（１月１６日現在）

２１事案

うち 実施済	１０事案	（老齢年金請求時の戸籍等の添付書類の原本返却、厚生年金基金加入履歴を有する脱退手当金受給者への対応の徹底等）
実施作業中	５事案	（任意適用事業所同意書等の様式、後見人名義への年金受取口座変更手続の記入例）
検討中	４事案	（「７０歳以上被用者賞与支払届」の事前送付）
中長期的検討	２事案	（国民年金口座振替関係通知の口座番号欄のマスキング）

（平成２２年度検討分）

30事案	実施済	13事案	中長期的検討	1事案
	実施作業中	2事案	実施困難	12事案
	検討中	2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）（１月１２日現在）

７事案

うち 実施済	５事案	（HPにおける事務センター所在地の案内、年金機構HPの年金相談窓口のリアルタイム混雑状況の猫の目表示の削除、ホームページの改善（年金Q&Aの改善））
実施作業中	１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）
検討中	１事案	（付加保険料に係る前納割引のHP掲載について）
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） （1月10日現在）

1 1 事案

うち 実施済	11 事案	・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
		・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
		・振込通知書	モニター会議（23.2.8）⇒23.6改訂
		・年金証書・年金決定通知書	モニター会議（22.8.4）⇒24.6改訂
		・扶養親族申告書	モニター会議（23.6.16）⇒23.11改訂
		・65歳請求はがき	モニター会議（23.12.15）⇒24.4改訂
		・時効特例・遅延加算金	審査チーム（22.3.9）⇒22.5改訂
		・老基加算開始事由届の勧奨	モニター会議（23.2.18）⇒23.10改訂
		・国民年金納付書	審査チーム（22.11.2）⇒23.4改訂
		・社会保険料控除証明書	審査チーム（23.6.14）⇒23.11改訂

※ 平成23年11月（11月1日～11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	0 事案	実施困難	0 事案
	検討中	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）

（１月１２日現在）

６８事案

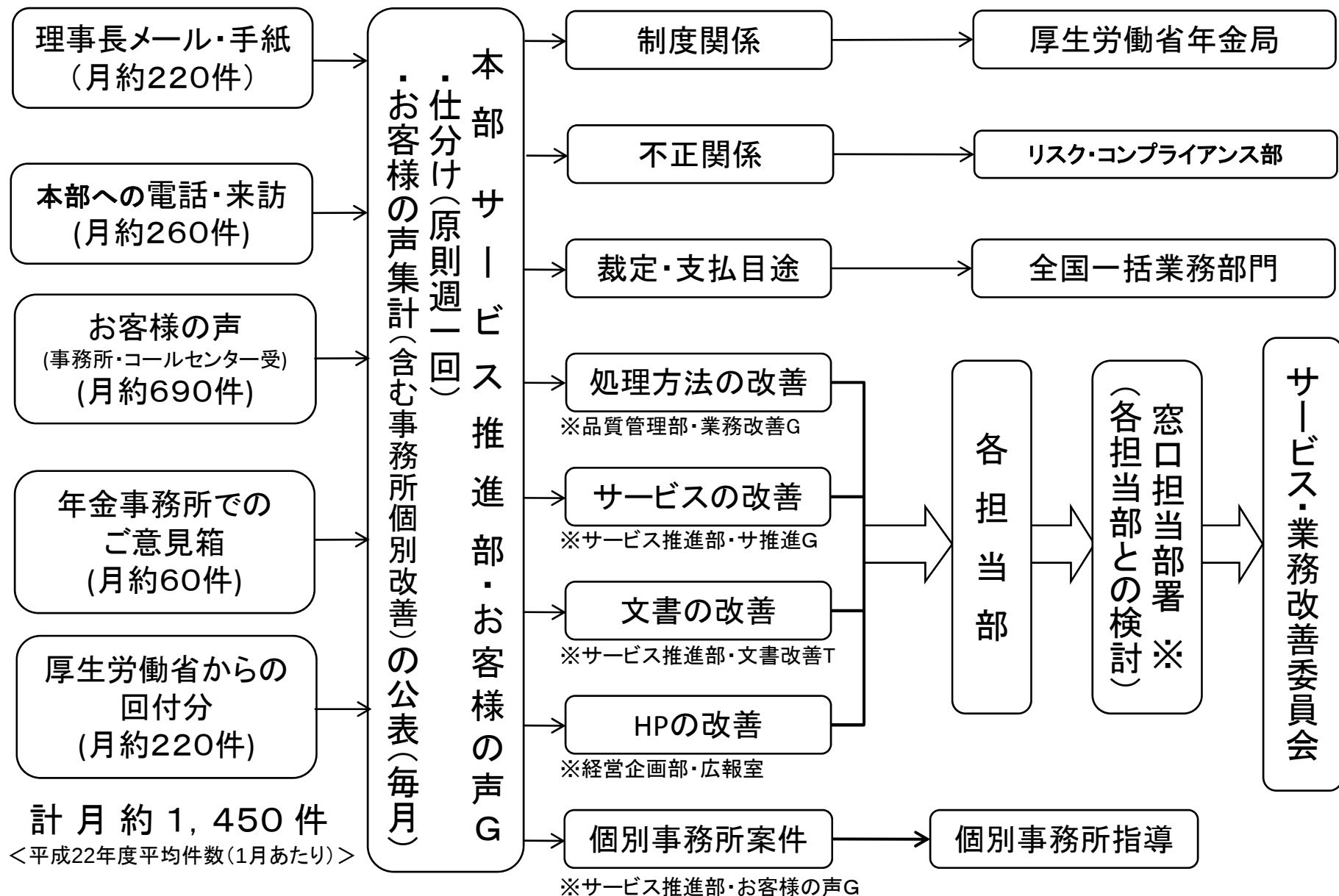
※ 平成２３年度分を計上。

※ 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