

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成24年7月2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24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	134	13.1%	111	11.1%																					245	12.1%
		電話②	24	2.3%	17	1.7%																					41	2.0%
		各種お知らせ文書③	183	17.9%	212	21.2%																					395	19.5%
		ホームページ④	92	9.0%	75	7.5%																					167	8.3%
		小計（①～④合計） a	433	42.3%	415	41.5%																					848	41.9%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	120	11.7%	114	11.4%																					234	11.6%
		国民年金業務⑥	166	16.2%	141	14.1%																					307	15.2%
		厚生年金業務⑦	51	5.0%	83	8.3%																					134	6.6%
		小計（⑤～⑦合計） b	337	32.9%	338	33.8%																					675	33.3%
	個人情報⑧		10	1.0%	8	0.8%																					18	0.9%
	お叱り⑨		51	5.0%	46	4.6%																					97	4.8%
	その他（①～⑨以外）⑩		47	4.6%	59	5.9%																					106	5.2%
	小計（a + b + ⑧～⑩合計） c		878	85.8%	866	86.5%																					1,744	86.2%
	励まし関係⑪		37	3.6%	36	3.6%																					73	3.6%
年金政策、制度立案関係⑫			108	10.6%	99	9.9%																				207	10.2%	
合計（①～⑫合計）			1,023	100%	1,001	100%																				2,024	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24年5月1日～平成24年5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	111	11%	説明が不十分(60歳になり年金請求書が届いたので請求を行ったが障害年金を受給しているため選択より全額停止になることの説明がなかった)等
		電話②	17	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	212	21%	・支給額変更通知(様式や記載内容がわかりづらい・振込通知書の内容との関連が分かりづらい) ・国民年金保険料の1年前納者に対する口座振替不能のお知らせがわかりづらい等
		ホームページ④	75	7%	・ねんきんネットが利用しづらい(フリーメールアドレスが使えない・在職中の見込み額が試算ができない) ・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	415	41%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	114	11%	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	141	14%	国民年金保険料(納付書の発送時期が遅い・納付特例を民間委託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	83	8%	未適用事業所に関する加入指導、滞納事業所への滞納処分に対する苦情、電子申請に関する問い合わせ(FDからCDへの変更による影響)等
		小計(⑤～⑦合計) b	338	34%	
	個人情報⑧		8	1%	本人確認(電話照会の際の確認が厳しすぎる)等
	お叱り⑨		46	5%	年金事務所の施設(案内看板、駐車場、夜間ポストの案内板がない等)
	その他(①～⑨以外) ⑩		59	6%	メールによる住所変更手続き方法の照会等
小計(a+b+⑧～⑩合計) c		866	87%		
励まし関係⑪		36	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			99	10%	物価スライド及び特例水準の解消による減額案について、在職老齢年金制度等
合計(①～⑫合計)			1,001	100%	

(備考2)
(平成24年5月1日～5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	111	11%	28	10%	78	13%	5	4%
		電話②	17	2%	5	2%	10	2%	2	2%
		各種お知らせ文書③	212	21%	28	10%	180	31%	4	3%
		ホームページ④	75	7%	58	20%	12	2%	5	4%
		小計（①～④合計） a	415	41%	119	41%	280	48%	16	12%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	114	11%	29	10%	49	8%	36	28%
		国民年金業務⑥	141	14%	43	15%	82	14%	16	12%
		厚生年金業務⑦	83	8%	19	7%	36	6%	28	22%
		小計（⑤～⑦合計） b	338	34%	91	32%	167	29%	80	62%
	個人情報⑧		8	1%	1	0%	7	1%	0	0%
	お叱り⑨		46	5%	19	14%	16	3%	11	9%
	その他（①～⑨以外） ⑩		59	6%	37	6%	10	2%	12	9%
	小計（ a + b + ⑧～⑩合計） c		866	87%	267	93%	480	82%	119	92%
	励まし関係⑪		36	4%	2	1%	34	6%	0	0%
年金政策、制度立案関係⑫			99	10%	18	6%	71	12%	10	8%
合計（①～⑫合計）			1,001	100%	287	100%	585	100%	129	100%

※日本年金機構ホームページに寄せられた「日本年金機構へのご意見・ご要望」(受付件数274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532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126件)」を集計・分析。(合計受付件数932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400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	361	485	388	4,957
		事務処理関係 b	312	271	318	298	271	222	272	322	293	232	256	259	3,326
	小計 (a+b+その他) c		808	816	1,087	838	922	713	845	879	782	699	934	789	10,112
	励まし関係		50	34	34	34	77	47	27	56	43	56	42	53	553

(平成24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	433	415											848
		事務処理関係 b	337	338											675
	小計 (a+b+その他) c		878	866											1,744
	励まし関係		37	36											73

※ 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24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)	581,872	578,654											1,160,526
来訪件数	(26.5%)	(23.5%)											(24.9%)
年金事務所	320,130	320,777											640,907
電話照会件数	(14.6%)	(13.0%)											(13.7%)
コールセンター	435,761	349,113											784,874
応答件数	(19.8%)	(14.2%)											(16.8%)
ホームページ(トップのみ)	859,197	1,217,155											2,076,352
アクセス件数	(39.1%)	(49.4%)											(44.5%)
合 計	2,196,960	2,465,699											4,662,659
	(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

サービス改善への取組

＜Ⅰ お客様サービスの向上＞

事項	担当部署	内容	スケジュール	進捗状況	備考
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。	○通年実施		
②マナースタンダード研修	サービス推進部◎研修部	○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、DVDも活用しマナースタンダード研修を行い、接遇改善に努める。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、講師派遣や資料提供など各職場内におけるマナー研修のサポートを行う。	○通年実施	○研修センターにてマナースタンダード・地域事業について研修実施(平成24年5月9日～10日)。	
③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周知する(4月、8月、12月、)。	○通年実施		

＜Ⅱ わかりやすい文書づくり・情報提供の改善＞

①わかりやすい文書への見直し	サービス推進部◎各担当部	○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。)(平成22年1月設置) ○年金受給者・会社員・主婦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。)(平成22年4月設置) (注)23年度から、文書デザイナーと委嘱契約を締結し、モニター会議に参画。	○通年実施	○第1回:平成24年4月19日 (気になる記録の確認キャンペーンのご案内と年金記録確認チェック、扶養親族等申告書) ○第2回:平成24年5月17日実施 (年金請求書、国民年金保険料学生納付特例申請書、在学生のための年金手続ガイド) ○第3回:平成24年6月21日実施予定 (年金請求書、国民年金保険料納付案内書)	
②文書づくりの職員研修	サービス推進部◎各担当部	○「お客様向け文書作成ガイドライン(2012年3月改定版)」を使った、文書作成担当者向けの説明会を実施。	○平成24年4月	○「難しい情報をわかりやすく伝える」というテーマで外部講師による研修会の実施と「文書作成ガイドライン」の説明会を実施(平成24年4月19日)。70名参加。	了
③ねんきんネットの改善	事業企画部	○ねんきんネットの機能の拡充を図る。 ・「ねんきん定期便」や「年金振込通知書」といったお知らせをインターネットで通知 ・後納等を行った場合の年金額試算 ・基礎年金番号に未統合となっている記録について、氏名等のあいまい検索を可能とする ・平成25年度以降、受給者(在老)年金額試算、e-ねんきん通帳(仮称)、通知再交付、記録確認照会等を検討	・平成24年4月 ・平成24年8月 ・平成25年1月 ・平成24年度 ・平成25年度以降	○電子版「ねんきん定期便」の事業開始(平成24年4月) ○年金受給者向け電子版「振込通知書」等の事業開始(平成24年6月)	前

④記入例の作成	サービス推進部◎ 年金給付部 年金相談部 品質管理室	○PTを設置し、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24年4月～) (平成24年度実施予定案件:「加給年金額加算開始事由該当届」、「老齢基礎年金額加算開始事由該当届」、「年金受給権者氏名変更届」等)	○通年実施	○年金請求書、委任状(意見照会5月9日実施済、7月実施予定)	前
---------	-------------------------------------	---	-------	--------------------------------	---

<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。「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・業務改善委員会へ報告する。(平成22年1月以降実施)	○ 通年実施		
② お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	○ 年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、「お客様満足度アンケート」を実施する。	○ 平成25年1月実施 ※23年度結果報告については平成24年6月目途で取りまとめる。	○ 23年度実績をホームページにて公表し、指示依頼にて全職員へ周知。(平成24年6月1日)	前
③ 民間第三者機関による窓口調査の実施	サービス推進部	○ 「お客様へのお約束10か条」の取組み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調査を実施する。	○ 平成25年1月～2月実施 ※23年度結果報告については平成24年6月目途で取りまとめる。	○ 23年度実績をホームページにて公表し、指示依頼にて全職員へ周知。(平成24年6月1日)	前
④ 「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◎	○ 年金事務所を中心に、年金機構で受けた「お客様の声」を効率的に蓄積・管理し、効果的に分析を行うためのシステム(事務所単位、苦情内容別の集計、分析機能等)を構築する。なお、このシステムは事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡も併せたものとなっている。	○ 平成25年9月稼働 目途		

<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。 ※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。	○ 平成24年12月実施 予定		
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	○ ブロック担当部長会議(サービスリーダー会議)を開催し、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24年10月実施 予定		
	サービス推進部	○ 民間企業における「お客様サービス向上施策」について、担当者をお招きして講演会を実施する。	○ 平成24年上期実施 予定	○ 研修センターにて講演会実施(平成24年5月9日) テーマ:「苦情対応マネジメントの進め方」水沼 一郎 氏(みずほ総合研究所)	了
③ 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、事務所毎に指標化し、職員に周知する。 (注) 成果指標は継続的に実施し、各事務所の絶対評価数値の経年変化についても分析する。	○ 平成24年5月まとめ	○ マナースタンダード研修において代表事務所副所長へ周知(平成24年5月10日)するとともに、機構LANに掲示(平成24年5月11日)	了

< V 地域事業の展開 >

①地域年金展開事業への取組み	サービス推進部◎ 年金局	○ 公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした活動の展開を図る。 ・ 自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた勧奨活動。 ・ 地域の関連団体(社会保険労務士会、教育機関等)や自治体と連携した周知・啓発活動。	○平成24年4月から実施	○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において指示(平成24年4月4日) ○年金局より年管審通知として各地方厚生(支)局長宛に「日本年金機構が行う「地域年金展開事業」への支援、協力について(依頼)」の通知文書を发出(平成24年5月25日)	前
	経営企画部◎ サービス推進部 年金局	＜年金事務所の体制強化＞ ○ 年金事務所の体制強化を図る ・ 都道府県代表事務所の強化(代表事務所における総務調整課の設置) ○ 強化年金事務所の設置(「地域年金展開事業」を推進するモデル事務所)	○平成24年4月実施予定	○平成24年4月に総務調整課設置を実施 ○平成24年4月に強化事務所(モデル年金事務所)を設置	了
	サービス推進部◎	＜社労士会との連携強化＞ ○ 都道府県社労士会との連携を高め、社労士会並びに社労士と協力した啓発活動の実施に努める。 ・ 教育現場、事業所、地域における周知活動 ・ 年金事務所お客様サービスモニター会議への参画 等	○平成24年度実施	○各ブロック本部へ「地域年金展開事業の実施に向けた関係各所への協力依頼」を指示。(平成24年3月19日) ○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において指示。(平成24年4月4日)	
		＜教育サイドへの働きかけ＞ ○ 年金局に対し、文部科学省と連携し、厚生労働省(地方厚生局)が主体的に推進する教育現場での年金周知の枠組みの構築について要請する。	○平成24年度実施	○年金局より文科省に対して地域事業に関する協力要請文发出を要請(平成24年4月23日)。	
	サービス推進部◎ 年金局	○ 大学、高校等のアプローチについて、取組み方法の参考事例を現場に示す。 ○ 機構本部でいくつかの大学でモデル的な講演会を実施し、講演内容を録画したDVDを地方へ配布(日本社会事業大学、国立看護大学校、東京大学で実施)	○平成24年度実施 ○平成24年度実施	○「教育現場へのアプローチ等について」指示依頼发出(平成24年5月21日) ○国立看護大学校:平成24年6月15日実施 ○東京大学:平成24年6月29日予定 ○日本社会事業大学:平成24年7月5日予定	了 前
②年金委員活動の活性化	サービス推進部◎ 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金部	○ 年金局長通知に基づき、年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、具体的な活動方針を打ち出し、年金委員活動の活性化を図る。	○平成24年4月実施	○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において指示。(平成24年4月4日发出)	了
	サービス推進部◎	＜研修＞ ○ 年金委員活動を積極的に支援するための、各地域及び本部またはブロック本部における定期的な年金委員研修を実施する。	○平成24年度実施	○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において周知(平成24年4月4日发出)	
	サービス推進部◎ 年金局	＜手続き簡素化＞ ○ 年金委員の委嘱事務手続きについて年金局へ要望した事項の実現を目指す。 ・ 本社一括適用事業所における委員委嘱の拡大。 ・ 「職域型」年金委員推薦書等の自宅住所記載の省略。	○平成24年度目途	○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において周知(平成24年4月4日发出)	

	サービス推進部◎ 年金相談部 国民年金部 厚生年金局	<拡大> ○年金委員の委嘱拡大に向けた取組みを行う。 - 一括適用事業所の職域型年金委員について、配置目安の弾力化(本社一括適用でなく、各地の支店にも年金委員を配置できるようにする)を年金局へ引き続き依頼する。 - 毎月160万部発行の「日本年金機構からのお知らせ」(納入告知書に同封)に、年金委員委嘱拡大の募集告知を行う。 - 民生委員、自治会委員、日本年金機構就業経験者、教育経験者等への年金委員参加を呼び掛けるために、代表事務所総務調整課より市区町村及び関係団体への協力要請を行うことを検討する。	・平成24年度実施 ・平成24年度実施 ・平成24年度検討	○各ブロック本部へ「地域年金展開事業の実施に向けた関係各所への協力依頼」を指示。(平成24年3月19日発出)	
	サービス推進部◎ 年金局	<表彰> ○大田表彰の創設への働きかけ。 平成25年実施に向けて年金局に対し要請を行う。	○平成24年度実施		
	サービス推進部◎ 年金局	<組織化> ○年金委員の組織化(委員会設置規定の創設)の検討を年金局へ引き続き依頼する。	○平成24年度検討	○各ブロック本部に対し、「年金委員活動の活性化についての事前意見照会」の指示依頼で意見照会を実施(平成24年6月4日発出、6月末集約)	前
③公的年金制度の理解と普及	サービス推進部◎ 広報室	<エッセイ募集> ○年金に関するエッセイ募集を実施する。 (「ねんきん月間」の取組の一環として、公的年金制度との関わりをテーマとしたエッセイ募集を行う。今年度も文部科学省を通じて学校関係機関にエッセイ募集の周知の協力を要請する)	○平成24年6月～11月実施	○文科省より、協力要請の通知文を各都道府県の教育委員会等に発出(平成24年5月24日)	前
	サービス推進部◎ 経営企画部 年金相談部 国民年金部 厚生年金部 広報年金局	<情報提供材料> ○地域年金展開事業活動をサポートできる情報提供を充実させる。 「知っておきたい年金のはなし」のパワポ及び説明者向け資料を作成する。 23年度に作成した「退職後の年金手続きガイド」及び「知っておきたい年金のはなし」について、使用状況を踏まえ、内容及び配布方法の見直しを行う。 ○年金事務所等で作成した(各ブロック本部審査済み資料)地域年金展開事業用資料を集約し、機構LANより各年金事務所へ情報提供する。	・平成24年4月末 ・平成24年秋目途実施 ・平成24年4月より実施	○「退職後の年金手続きガイド」及び「知っておきたい年金のはなし」を各拠点に送付(平成24年3月)。 ○「知っておきたい年金のはなし」を3千部増刷。各ブロックへ7月初旬配布予定 ○「知っておきたい年金のはなし」のパワーポイント版及び説明者用の解説資料を機構LANに掲示(平成24年5月21日)	前
④年金事務所お客様サービスモニター会議	サービス推進部	○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2か所)実施する。 (注)開催スケジュールは、平成24年10月～平成25年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。	○平成24年11月目途実施	○「平成24年度年金事務所お客様サービスモニター会議の実施」にて実施要領を指示(平成24年5月21日)	前

<Ⅵ その他>

①適切な苦情対応への対策強化	サービス推進部◎ リスク・コンプライアンス部	○年金機構において扱った強度苦情・不当要求事例等を基に、お客様対応にあたって行ってはいけないこと、注意すべき事項について具体例を整理する。整理した資料については、ブロック本部に提供することにより苦情を未然に防ぐとともに、よりスムーズな解決を目指す。	○平成24年度実施		
	サービス推進部◎ 総務部	○ブロック本部に導入された録音機能付電話機の導入後の現状把握を行い、録音保存期限等のマニュアル化を行う。	○平成24年度実施	○個人情報保護に関わる、法的な注意事項をまとめたものを各ブロック本部に案内(6月末予定)	前
	サービス推進部	○強度苦情への本部、ブロック本部での体制強化について検討する。	○平成24年度実施	○強化要員(特定職員)の予算要求	前
②「お客様対応管理システム」の運用準備	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	○平成25年度のシステム稼働に向けて、年金事務所並びにブロック本部への「システム機能や特徴の説明、事前準備の周知、意見交換や運用に関する意見集約等」を実施する。	○平成25年9月目途	○6月サービス改善委員会にて導入までのスケジュールを説明(6月20日)	前
③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、取組み等をヒヤリングし、機構のお客様サービス向上に結び付ける。 ＜対象企業の例＞ 東京地下鉄、ゆうちょ銀行	○平成24年度実施	○ゆうちょ銀行：平成24年7月24日実施予定 ○東京地下鉄：平成24年7月25日実施予定	前
④個人顧客の申請・相談等の情報化・電子化	事業企画部◎ 各	○お客様の利便性向上、事務処理の効率化、事務処理誤りの防止の観点から、諸外国の状況、国税庁の取組みも参考にしつつ、個人顧客の申請・相談の情報化、電子化(ICT化)の促進に取組む。 ※平成24年2月15日のサービス・業務改善委員会でPT設置決定。	○平成24年度から取組む	○平成24年2月にICTPTを設置し、平成24年4月までに全体会議を4回開催 ○市町村ICTに係る届出書の媒体化や市町村情報照会システムの「ねんきんネット」への統合について、平成24年5月8日より各ブロック本部への説明会を開催 ○市町村届書の電子化・市町村情報照会システムの統合に係る「指示・依頼」を发出(平成24年5月21日)	前
	事業企画部◎ 各	＜ねんきんネットの拡充＞ ○ねんきんネットの機能拡充(前述)、ユーザー拡大を図るとともに、ねんきんネットによる源泉徴収票、振込通知書の再交付受付や記録確認照会受付を検討する。 ※マイポータルとの関係も考慮。	○平成24年度実施	○年金受給者向け電子版「振込通知書」等の事業開始に合わせて、「ねんきんネット」から印字した「年金振込通知書」や「年金支払通知書」については、福祉医療機構が実施する年金担保融資の年金額証明書類として使用することを可能とした。(平成24年6月)	前
	品質管理部◎ 各	＜情報技術を活用した届出作成支援＞ ○機構HP上あるいは、お客様のパソコンにダウンロードして、お客様の正確な届書作成を支援するプログラムを提供する(e-gov、電子媒体に加え、紙への印字にも対応する)。 ○年金相談に来訪したお客様の申請書等の作成を支援するため、窓口で基本項目を印字した申請書用紙をその場でお渡しできるシステムを開発する。	○平成25年度実施 ・平成24年11月までに基本構想策定 ・平成25年度以降システム開発着手 ○平成25年度実施 ・平成24年7月までに基本構想策定 ・平成24年度にシステム開発着手	○ICTPTの届出作成支援チーム会議を毎月2回開催し、5月末までに計4回開催 ○平成25年度予算要求事項として登録。 ○実施方法及び対象届を検討中	前

広 報 室 ◎ 各 部	< HPの改善 > ○ HPの構成やQ & Aの改善を引き続き図る。	○平成24年度実施		
	○ 4月に全面改定したホームページについて、「文書モニター会議」のメンバーの方に意見を伺い、より一層の改善に努める。	○平成24年7月実施 予定		
国 民 年 金 部 ◎ 各 部	< 市町村との連携 > ○ 市町村端末(パソコン)の改善(回線高速化、ねんきんネットへの一本化)により、市町村から年金事務所への問い合わせ架電の減少を図る。 ○ あわせて市町村向け年金研修の充実を図る。	○平成24年度実施	○市町村情報照会システムの「ねんきんネット」への統合について、平成24年5月8日より各ブロック本部への説明会を開催。 ○市町村職員向けのマニュアル(研修テキスト)を24年度中に作成し、ブロック本部及び年金事務所へ提供する。	前
年 金 相 談 部 ◎ 各 部	< 事務所来訪回数の減少 > ○ CSの結果も踏まえ、裁定請求での年金事務所への来所を一回ですむよう対策を検討する。	○平成24年度実施		

サービス関係でこれまでに講じた主な対策（平成22年1月～平成24年3月）

< 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

- ・サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置。また、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〔平成22年6月～〕。
- ・サービスチェック項目の見直しを実施（案内板の表示、優先受付票、ネームプレート設置）〔平成23年9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」を作成し地方に配布。これに基づき接遇研修を実施〔平成22年10月～〕。
- ・同一内容の研修が全国で実施できるように講師用テキスト「マナースタンダード実践テキスト・指導者用手引き」を作成し、全国9ブロック本部にて管理者向けに活用方法を中心とした研修を実施〔平成23年1月～3月〕。
- ・よりわかりやすいマナースタンダード研修が実施できるように、「マナースタンダード実践テキストDVD（研修部主導・サ推部監修）」を作成し、全拠点に配布〔平成23年4月〕。
- ・お客様満足度アンケート調査結果や現場からの意見を踏まえ、「マナースタンダード実践テキスト」の改訂を実施〔平成23年10月〕。
- ・「マナースタンダード実践テキスト」の改訂点を中心に説明するマナースタンダード研修を全国9ブロック本部にて実施〔平成23年10月～平成24年1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機構ホームページに公表〔平成22年6月～〕。
- ・担当者の氏名がお客様にわかりやすく見えるように、お客様窓口担当者には卓上ネームプレートを設置〔平成23年7月〕。
- ・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（4月、8月、12月）提供〔平成22年9月～〕。

④ 障害者のある方へのマナー改善

- ・障害のあるお客様向け接遇テキストとして、「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全国へ機構LANを通じて配布〔平成22年12月〕。
- ・「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」の活用方法の研修を全国9ブロックにおいて実施〔平成23年1月～3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〔平成 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〔平成 22 年 4 月、6 月〕。

＜Ⅱ わかりやすい文書づくり・情報提供＞

- ① お客様向け文書モニター会議
 - ・一般の方にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善〔平成 22 年 4 月～〕。
 - ・一般の方に加え、文書デザイナー（文書作成のプロ）に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善〔平成 23 年 4 月～〕。

（実績：平成 22 年度 16 件、平成 23 年度 11 件）
- ② お客様向け文書審査チーム
 - ・お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置〔平成 22 年 1 月～〕。

（実績：平成 22 年度 64 件、平成 23 年度 68 件）
- ③ わかりやすい言葉置き換え例集
 - ・窓口や電話の対応の際に、わかりやすいご説明をするために「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成〔平成22年1月〕。
 - ・一般の方からの意見集約を踏まえ、置き換え例集を改訂〔平成 22 年 11 月〕。
- ④ 「お客様向け文書」作成ガイドラインの作成
 - ・機構本部がお客様向け文書を作成する際に参考にするため、文書作成時の注意点等を整理したガイドラインを作成〔平成 22 年 12 月〕。
 - ・文書モニターからの意見や文書デザイナーのアドバイスを集約化、普遍化し改訂（「別冊文書レイアウトの実践」の作成、機構ロゴやHP検索表示の統一等）〔平成 24 年 3 月〕。
- ⑤ ねんきんネットの改善
 - ・ねんきん定期便に同封する「アクセスキー」によるユーザ ID の即時発行〔平成 23 年 2 月～〕。
 - ・記録の「もれ」や「誤り」の発見が容易になるよう、年金未加入の期間等を強調表示〔平成 23 年 2 月～〕。
 - ・「私の履歴整理票」の入力が容易になる支援機能〔平成 23 年 2 月～〕。
 - ・繰り上げ、繰り下げ、在職老齢年金等の各種条件での年金見込額試算〔平成 23 年 10 月～〕。
 - ・国民年金特殊台帳の死亡者記録の検索〔平成 23 年 10 月～〕。
 - ・保険料納付済額の表示〔平成 23 年 10 月～〕。
 - ・脱退手当金支給期間の表示〔平成 23 年 10 月～〕。

⑥ 届出事務の改善

- ・年金給付関係の届出書のPDFファイルをHPに掲載し、ダウンロード化を進める。34 件実施〔平成 24 年 3 月〕。
- ・Word, Excel 等の電子媒体を順次HPに掲載(平成 24 年 2 月現在 2 件実施)〔平成 24 年 1 月～〕。
- ・照会の多い年金給付関係の記入例を作成(平成 24 年 3 月末までに 6 件作成)〔平成 24 年 3 月〕。
- ・HP上のPDFにフォーム機能を付加し、4 件(年金加入期間確認請求書、年金受給選択申出書、各種再交付申請書、支給停止事由該当届)について直接入力できるようにした〔平成 24 年 3 月〕。

⑦ 通知文書関係の「お客様の声」の分析強化(通知文書に関する「お客様の声」について毎月集計・分析を実施)〔平成 23 年 8 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)〔平成 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)〔平成 22 年 3 月、平成 23 年 3 月、平成 24 年 1 月〕

平成 23 年度はCS 調査に基づき、マナースタンダードテキスト改訂により言葉遣い(クッション言葉)の徹底を対応

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)〔平成 23 年 1～2 月、平成 24 年 1～2 月〕

平成 23 年度は外部調査に基づき、パーテーションの設置によるプライバシーの確保、卓上ネームプレートの設置、待ち時間表示の仕方及び掲示場所の改善を対応

④ 年金事務所お客様サービスモニター会議(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。平成 22 年度 8 ヶ所、平成 23 年度 15 ヶ所で実施)〔平成 23 年 1～3 月、平成 23 年 11 月～平成 24 年 1 月〕

平成 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ご意見等について、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

⑤ 「お客様の声」報告様式の改善(「お客様の声報告」と「事件・事故・事務処理誤り報告」を別様式とし、効率化を図る)〔平成 23 年 7 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)[平成 22 年 6 月、12 月、平成 23 年 12 月]

平成 22 年度コンテストの全国展開	本 渡年金事務所	「優先相談カード」、「再来所確認シート」、「年金相談記録ツール」
平成 23 年度コンテストの全国展開	徳島南年金事務所	「年金相談対応職員を増やそうよ！キャンペーン」
	三 原年金事務所	「保留文書等の進捗管理BOX設置」

- 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)[平成 22 年 7 月、12 月、平成 23 年 10 月]

- ③ 「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(本部からの依頼により年金事務所に対応した場合、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改正)[平成 23 年 10 月]

<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

- ・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(平成 23 年 11 月実施)を設ける[平成 23 年 4 月]。
- ・年金委員事務手続きの簡素化を年金局へ検討依頼[平成 23 年 8 月]。

- ② 年金制度の啓発材料の作成

- ・「退職後の年金手続きガイド」を作成[平成 23 年 12 月]。
- ・「知っておきたい年金のはなし」を作成[平成 24 年 2 月]。

<Ⅶ 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)[平成 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)[平成 23 年 3 月]
- ③ 好対応事例の紹介(全国の年金事務所等に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について全国共有する)[平成 23 年 8 月～]
- ④ 適切な苦情対応への対策強化
- ・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訂[平成 23 年 8 月]。
 - ・サービスリーダー会議及びマナースタンダード研修において上記シナリオの徹底[平成 23 年 10 月～平成 24 年 1 月]。
 - ・顧問弁護士との委嘱契約[平成 23 年 11 月]。
- ⑤ 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[平成 23 年 10 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）（6月14日現在）

1 事案

（平成24年度検討分）

うち 実施済	0 事案	（ ）
実施作業中	1 事案	（「未支給年金等の手続について」（ハガキ）の宛名表記について ）
検討中	0 事案	（ ）
中長期的検討	0 事案	（ ）
実施困難	0 事案	（ ）

（平成23年度検討分）

23 事案	実施済	16 事案
	実施作業中	3 事案
	検討中	1 事案
	中長期的検討	0 事案
	実施困難	3 事案

（平成22年度検討分）

30 事案	実施済	14 事案
	実施作業中	1 事案
	検討中	1 事案
	中長期的検討	1 事案
	実施困難	13 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）（6月14日現在）

1 事案

（平成24年度検討分）

うち 実施済	0 事案	（ ）
実施作業中	1 事案	（「国民年金第3号被保険者住所変更届」の記入例について ）
検討中	0 事案	（ ）
中長期的検討	0 事案	（ ）
実施困難	0 事案	（ ）

（平成23年度検討分）

10 事案	全て実施済み
-------	--------

（平成22年度検討分）

9 事案	全て実施済み
------	--------

○文書関係 改善への取組状況（サービス推進部とりまとめ）（6月11日現在）

1 1 事案

うち 実施済	10事案	・ねんきん定期	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（23.2.18）⇒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
		・支払額（振込額）のお知らせ	モニター会議（22.7.6）⇒24.6改訂
		・65歳請求はがき	モニター会議（23.12.15）⇒24.4改訂
		・未支給年金請求書	モニター会議（24.3.14）⇒25.4改訂
		・国民年金納付書	審査チーム（22.11.2）⇒23.4改訂
		・学生納付特例申請書	モニター会議（24.5.17）⇒25.7改訂
検討中	1事案	・口座振替・クレジット	モニター会議（25.1）で審査予定

※ 平成24年4月（4月1日～4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）

（６月１２日現在）

４事案

※ 平成２４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

（平成２３年度対応分）

８７事案

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（ICT化））

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

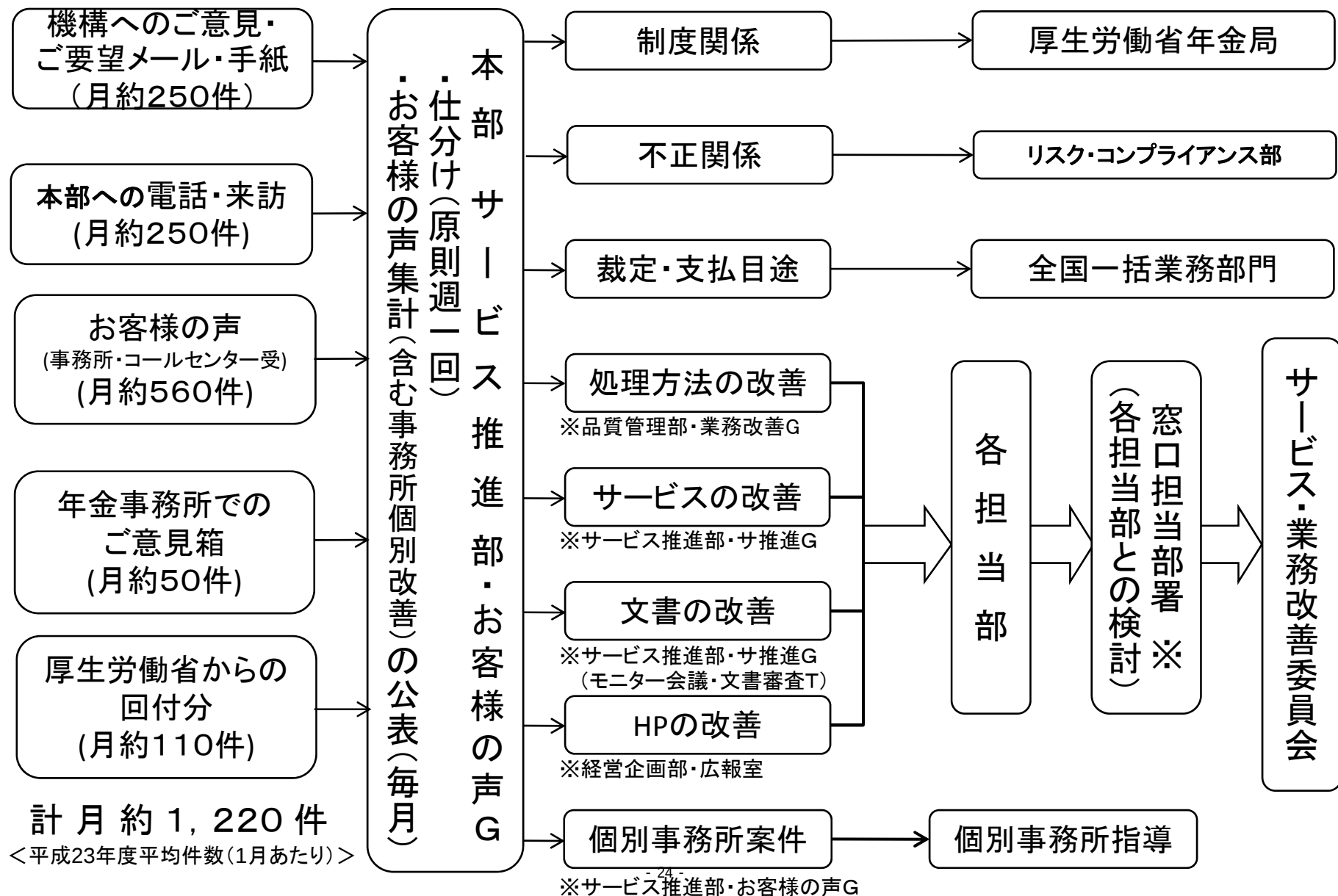
不整合3号問題

制度改正

記録問題

予算

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



日本年金機構へのご意見・ご要望メールの改善

1 問題の所在

平成 24 年 4 月以降の「理事長へのメール」から「日本年金機構へのご意見・ご要望」に名称変更したことにより、お客様が気軽に「ご意見・ご要望」を出しやすくなった印象があり、苦情を含めお客様の声件数が増加傾向にあります。その中でも軽微な質問（住所変更・氏名変更の手続きの仕方等）や業務的問い合わせ（ご自分の年金相談、国民年金の免除手続き、社会保険の適用手続き等）などのお客様の声件数が増加しており、このようなメールに対して、一般的な回答や事務所や年金ダイヤルへご案内するメールを返信することが必要となり業務量が増大している問題がある。

また、6 月 8 日のブロック本部長参集の運営会議にて南関東ブロックから以下の提案があった。

・南関東ブロックからの提案

「日本年金機構へのご意見・ご要望のメール」の運用に関して、「住所変更手続き」等の簡易な手続に関するご質問が増加傾向にある。

このような質問については、回答はホームページの Q & A に掲載されているところであり、「日本年金機構へのご意見・ご要望のメール」での対応は趣旨に沿わないものとなっている。対策としては、メール投稿のページにおいて「Q & A」に誘導するようなご案内やクリック箇所を設定することで、改善可能と考える。

また、「住所変更」について現状のホームページでは、「年金 Q & A」の中において「再発行・変更届」に分類されており、一般の方には少し判りにくいと思われるので、ホームページの標記変更も併せて改善が必要である。

2 対応

（1）日本年金機構へのご意見・ご要望ページの改善

・・・（別紙 1）＜6 月 11 日実施＞

このページは文章での説明のみとなっており、「年金事務所」・「ねんきんダイヤル」へのクリックによる誘導（リンク）ができていなかった点を改善しクリックによる誘導機能した。さらに「Q & A」への誘導文書を追加した。

（2）「Q & A」ページの改善・・・（別紙 2）＜6 月 11 日実施＞

「再発行・変更届」を「再発行・住所変更・氏名変更届」と内容がわかりやすく変更した。

（注）南関東ブロックと調整の上 6 月 11 日に改善実施

(別紙 1)

1. 趣旨

日本年金機構では、お客様からご意見・ご要望等をお聞きして、お客様の視点に立った業務内容の改善とサービス向上に役立てたいと考えております。

2. ご意見・ご要望の内容

保険料の徴収や年金事務所の窓口における対応など、日本年金機構や年金事務所における「年金に関する業務やサービスの改善・効率化など」につながるようなご意見・ご要望等をお聞かせください。

(注 1) このコーナーは、個人情報保護の観点から、お客様個人の方に関するお問い合わせ・ご相談には対応しておりません。お客様個人に関するお問い合わせ・ご相談は、最寄の「年金事務所」、または「街角の年金相談センター」へご相談願います。また、年金相談は「ねんきんダイヤル」でも受付けております。

(注 2) 各種申請・手続についてのご相談は年金Q&Aをご参考いただくか、最寄の「年金事務所」へご相談願います。

(注 3) お客様から日本年金機構への“ご意見・ご要望”は幅広くお聞きしておりますが、いただいた内容については、原則として個々に回答はいたしておりません。あらかじめご了承ください。

3. ご意見・ご要望は

電子メールまたは郵便でお聞きしています。

○日本年金機構へのご意見・ご要望のメール

投稿フォームより受け付けています。(こちらをクリックしてください。)

○日本年金機構へのご意見・ご要望の手紙

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 24 号

日本年金機構 日本年金機構へのご意見・ご要望の手紙 あて にお送りください。

(別紙 2)

The screenshot shows the Japan Pension Service website. The main navigation bar includes links for '年金Q&A', '申請・届出様式', '全国の相談・手続窓口', and '電話での年金相談窓口'. The '年金Q&A' section is expanded, showing a list of common questions. A red circle highlights the link '再発行・変更届' (Re-issuance/Change Notice) under the '共通事項' (General Matters) section. A red arrow points from this link to a text box that says '[再発行・変更届] → [再発行・住所変更・氏名変更届]'.

日本年金機構
Japan Pension Service

年金Q&A

共通事項

基礎年金番号など
目的・体系・届出
再発行・変更届
年金手帳や基礎年金番号通知書を複数お持ちの場合
個人情報保護
記録管理

年金の相談方法
年金の相談について

年金の見込み額
年金の見込み額について

新しい年金記録の回復基準
よくあるご質問

社会保障協定
社会保障協定(共通) | 日独社会保障協定 | 日英社会保障協定 | 日韓社会保障協定 | 日米社会保障協定 | 日中社会保障協定 | 日仏社会保障協定 | 日加社会保障協定 | 日豪社会保障協定 | 日露社会保障協定 | 日越社会保障協定

厚生年金基金と国の記録の突合せ(厚生年金基金に加入している期間の誤り)
共通事項

1. 上に戻る

現役加入者

国民年金の制度
国民年金の加入 | 国民年金の保険料 | 社会保険料の控除証明 | 国民年金 第3号不整合記録関連

厚生年金保険の制度
厚生年金の加入(被保険者) | 厚生年金の加入(事業主) | 厚生年金の保険料 | その他(嘱託として再雇用された者の被保険者資格の取扱い)

年金請求書の事前送付
年金請求書の事前送付について

申請・手続きを調べる

20歳になった方

年金に加入している(する)方

事業主の方

年金を請求する方

年金受給者の方

海外に居住する方

年金相談をする方

年金のことを調べる

年金制度全般

加入と保険料納付

国民年金

厚生年金保険

健康保険(協会けんぽ)

年金の受け取り

老齢年金

障害年金

遺族年金

その他の給付

これから受給する方(60-65歳)

社会保障協定

各種特例法