

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成25年2月14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%	118	11.3%	151	14.6%	134	13.3%	105	13.0%	128	11.4%	86	9.0%	93	10.4%							1,060	11.9%
		電話②	24	2.3%	17	1.7%	32	3.1%	25	2.4%	19	1.9%	16	2.0%	26	2.3%	17	1.8%	12	1.3%							188	2.1%
		各種お知らせ文書③	183	17.9%	212	21.2%	163	15.6%	141	13.6%	207	20.6%	134	16.6%	160	14.2%	144	15.1%	119	13.3%							1,463	16.5%
		ホームページ④	92	9.0%	75	7.5%	55	5.2%	39	3.8%	57	5.7%	57	7.1%	60	5.3%	40	4.2%	40	4.5%							515	5.8%
		小計（①～④合計）a	433	42.3%	415	41.5%	368	35.1%	356	34.4%	417	41.5%	312	38.6%	374	33.3%	287	30.1%	264	29.6%							3,226	36.3%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	120	11.7%	114	11.4%	152	14.5%	148	14.3%	143	14.2%	107	13.2%	134	11.9%	183	19.2%	136	15.2%							1,237	13.9%
		国民年金業務⑥	166	16.2%	141	14.1%	103	9.8%	148	14.3%	107	10.7%	97	12.0%	151	13.4%	104	10.9%	156	17.5%							1,173	13.2%
		厚生年金業務⑦	51	5.0%	83	8.3%	66	6.3%	85	8.2%	63	6.3%	43	5.3%	50	4.5%	50	5.2%	64	7.2%							555	6.2%
		小計（⑤～⑦合計）b	337	32.9%	338	33.8%	321	30.6%	381	36.8%	313	31.2%	247	30.6%	335	29.8%	337	35.3%	356	39.9%							2,965	33.4%
	個人情報⑧		10	1.0%	8	0.8%	3	0.3%	5	0.5%	3	0.3%	3	0.4%	6	0.5%	3	0.3%	3	0.3%							44	0.5%
	お叱り⑨		51	5.0%	46	4.6%	61	5.8%	64	6.2%	54	5.4%	48	5.9%	63	5.6%	54	5.7%	54	6.1%							495	5.6%
	その他（①～⑨以外）⑩		47	4.6%	59	5.9%	41	3.9%	40	3.9%	33	3.3%	33	4.1%	33	2.9%	29	3.0%	35	3.9%							350	3.9%
	小計（a+b+⑧～⑩合計）c		878	85.8%	866	86.5%	794	75.8%	846	81.7%	820	81.7%	643	79.6%	811	72.2%	710	74.3%	712	79.8%							7,080	79.6%
	励まし関係⑪		37	3.6%	36	3.6%	62	5.9%	37	3.6%	60	6.0%	41	5.1%	62	5.5%	68	7.1%	87	9.8%							490	5.5%
年金政策、制度立案関係⑫			108	10.6%	99	9.9%	192	18.3%	152	14.7%	124	12.4%	124	15.3%	250	22.3%	177	18.5%	93	10.4%							1,319	14.8%
合計（①～⑫合計）			1,023	100%	1,001	100%	1,048	100%	1,035	100%	1,004	100%	808	100%	1,123	100%	955	100%	892	100%							8,889	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12月1日～平成24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	93	10%	説明が不十分(障害年金申請の相談をする際の説明不足)等
		電話②	12	1%	年金事務所の電話が繋がらない等
		各種お知らせ文書③	119	13%	支給額変更通知書(文言がわかりづらい、届くのが遅い、障害等級変更の際の理由の明記)等
		ホームページ④	40	4%	ねんきんネットが利用しづらい(フリーメールアドレスを初期登録できない)
		小計(①～④合計) a	264	30%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	136	15%	年金の裁定処理(障害年金の審査等)の迅速化要望等
		国民年金業務⑥	156	17%	国民年金保険料(民間委託業者による納付督促に関する意見)等
		厚生年金業務⑦	64	7%	未適用事業所調査の強化要望等
		小計(⑤～⑦合計) b	356	40%	
	個人情報⑧		3	0%	本人確認(入電の際の本人確認が厳しすぎる)等
	お叱り⑨		54	6%	年金事務所の施設(駐車場の障害者用スペースに健常者が駐車しているので不便。バリアフリーの促進をしてほしい)等
	その他(①～⑨以外) ⑩		35	4%	
	小計(a+b+⑧～⑩合計) c		712	80%	
励まし関係⑪		87	10%	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			93	10%	障害年金受給者の診断書提出期間の延長、物価スライド等
合計(①～⑫合計)			892	100%	

(備考2)
(平成24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	接遇対応①	93	10%	32	10%	59	13%	2	4%
		電話②	12	1%	2	2%	9	3%	1	9%
		各種お知らせ文書③	119	13%	11	9%	106	20%	2	10%
		ホームページ④	40	4%	32	16%	7	1%	1	0%
		小計（①～④合計） a	264	30%	77	26%	181	34%	6	9%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	136	15%	45	10%	81	14%	10	29%
		国民年金業務⑥	156	17%	60	11%	85	9%	11	14%
		厚生年金業務⑦	64	7%	13	6%	25	5%	26	13%
		小計（⑤～⑦合計） b	356	40%	118	40%	191	36%	47	68%
	個人情報⑧		3	0%	0	0%	3	0%	0	1%
	お叱り⑨		54	6%	27	14%	18	3%	9	6%
	その他（①～⑨以外）⑩		35	4%	28	6%	4	2%	3	5%
	小計（a+b+⑧～⑩合計） c		712	80%	250	84%	397	75%	65	94%
	励まし関係⑪		87	10%	23	3%	64	8%	0	0%
年金政策、制度立案関係⑫			93	10%	24	13%	65	22%	4	10%
合計（①～⑫合計）			892	100%	297	100%	526	100%	69	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293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499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69件）」を集計・分析。（合計受付件数861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。

(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	368	356	417	312	374	287	264				3,226
		事務処理関係 b	337	338	321	381	313	247	335	337	356				2,965
		小計 (a+b+その他) c	878	866	794	846	820	643	811	710	712				7,080
		励まし関係	37	36	62	37	60	41	62	68	87				490

※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	590,806	542,809	578,446	515,844	636,656	564,583	490,371				5,080,041
来訪件数	(26.5%)	(23.5%)	(21.4%)	(22.8%)	(23.4%)	(23.4%)	(25.0%)	(25.8%)	(25.7%)				(24.1%)
年金事務所	320,130	320,777	344,679	306,863	326,818	271,219	325,303	293,723	273,380				2,782,892
電話照会件数	(14.6%)	(13.0%)	(12.5%)	(12.9%)	(13.2%)	(12.3%)	(12.8%)	(13.4%)	(14.3%)				(13.2%)
コールセンター	435,761	349,113	484,999	353,527	404,219	311,289	567,430	476,011	352,684				3,735,033
応答件数	(19.8%)	(14.2%)	(17.6%)	(14.8%)	(16.4%)	(14.1%)	(22.3%)	(21.8%)	(18.5%)				(17.7%)
ホームページ(トップのみ)	859,197	1,217,155	1,338,761	1,180,003	1,159,453	1,102,439	1,014,885	850,411	793,237				9,515,541
アクセス件数	(39.1%)	(49.4%)	(48.5%)	(49.5%)	(47.0%)	(50.1%)	(39.9%)	(38.9%)	(41.5%)				(45.1%)
合 計	2,196,960	2,465,699	2,759,245	2,383,202	2,468,936	2,200,791	2,544,274	2,184,728	1,909,672				21,113,507
	(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

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	○ 「サービスリーダー実施要領の一部改正(平成25年1月1日)」の指示依頼を发出済。(平成25年1月15日) ＜主な改正内容＞ ・ サービス分野 「サービス推進の手引き」策定に伴うマナースタンダードに関する項目 ・ 相談分野 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」の改正に伴うフロア担当者等に関する項目 ・ その他	—
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、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)。 ○ 社労士会主催の「街角センター(オフィス)長、受付・相談部門長会議」にてマナースタンダード研修を実施(平成24年6月16日) ○ ブロックごとに副所長対象のマナースタンダード研修を研修部リスク・コンプライアンス部合同で実施。(四国ブロック10月5日実施済、中部ブロック10月19日実施済、南関東ブロック11月7日実施済・北海道ブロック11月29日実施済、近畿ブロック12月6日、九州ブロック12月7日実施済) 北関東ブロック2月6日実施予定	—
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		—
④ CS(お客様満足)の推進	サービス推進部◎ 相談部	○ CSの理念やマナースタンダードを集大成した「サービス推進の手引き」(仮称:CSハンドブック)の作成と職員への配布。 ○ 本部のCS施策、好取組事例、お褒め言葉等を内容とする「CS通信」(仮称)の作成と地方発信。 ○ お客様の声、CS調査等でお褒めの言葉の多い年金事務所の表彰。	○ 平成25年度中 ○ 平成25年度中 ○ 平成26年度中	○ 「サービス推進の手引き」を機構LANに掲載し、全職員へ周知。(平成25年1月4日)3月末までに冊子を全職員に配布予定。 ○ 「スマイルCS通信～笑顔でCSとESの向上を目指しましょう」という名称に決定し、平成24年10月末に発行。(以降毎月末に発行) 平成25年1月より全職員に配布対象拡大予定 ○ 「日本年金機構CS表彰規程および日本年金機構CS表彰細則の制定」(諸規程)を发出済。(平成24年12月26日)	前
	相談部◎ サービス推進部	○ CS及び相談に関する研修の体系化と、ブロック本部・年金事務所研修の標準化。	○ 平成25年度中	○ 「CS活動及び相談スキル向上のための取組」の指示依頼を发出。(平成24年12月27日)	了
	研修部◎ サービス相談部	○ 民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成(又は民間講師による研修センターでの講習)。	○ 平成25年度中	○ CS指導者研修の対象者名簿提出の指示依頼发出(平成24年11月29日)。 研修実施日: 平成25年1月23日～25日 ○ 中部ブロック本部でのCS研修実施状況を聴取しCS本部研修の実施方法等を検討。	前

<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)(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日実施 (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 (年金請求書、国民年金保険料納付案内書) ○ 第4回:平成24年7月19日実施 (国民年金保険料納付案内書、「ねんきんネット」お知らせ便) ○ 第5回:平成24年9月20日実施 (所得状況届、ねんきん定期便) ○ 第6回:平成24年10月18日実施 (3号不整合期間のお知らせ、学生納付特例制度手続きガイド) ○ 第7回:平成24年11月15日実施 (3号不整合期間のお知らせ、改定通知書(統合通知書)) ○ 第8回:平成24年12月20日実施 (「ねんきんネット」および「住民票コードの収録状況」お知らせ便、国民年金保険料口座振替(変更)申出書、改定通知書(統合通知書)) ○ 第9回:平成25年1月17日実施予定 (国民年金保険料口座振替(変更)申出書、「障害基礎年金の請求手続きをされる方へ」(案)障害年金リーフレット)	—
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月目途	○ 「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。	〒
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月目途 ・ 平成24年8月目途 ・ 平成25年1月目途 ・ 平成24年度検討 平成25年度以降実施予定	○ 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) ○ 追納や後納等を行った場合の月数や金額の確認を可能とした。(平成24年8月実施)	
④記入例の作成	サービス推進部◎年金給付管理室 年金品広	○ 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、7月25日掲載実施) ○ 源泉徴収票交付(再交付)申請書、年金受給権者氏名変更届(意見照会8月17日実施、10月5日掲載) ○ 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(平成25年2月、HP掲載予定)	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) ○封筒作成及び発送業者の決定(平成24年11月) ○「平成24年度お客様満足度アンケートの実施」指示依頼発出。(平成24年11月30日) ○1月4日～1月25日の間でお客様満足度アンケートを実施	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	○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) ○民間調査実施会社を選定するための一般競争入札評価委員会を開催。(平成24年9月26日) ○調査業者決定。(平成24年10月) ○1月8日～1月31日の間で民間の第三者機関による調査を実施	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月稼働目標	○システム開発中	
	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月目標	○概要説明及び意見照会(本部7月実施、地方8月1日発出)	

<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	○各ブロック本部に対し、「第4回サービス・業務改善コンテスト実施」についての指示・依頼文書を発出。(平成24年8月3日) ○平成24年12月15日コンテスト実施。 最優秀賞は中福岡年金事務所「窓口対応ツール～変換機(期)～」 ○「全国展開に向けた検討・評価」の指示依頼を発出。(平成24年12月27日)	前
②ブロック担当部長会議	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の改善の一体的促進を図る。	○平成24年10月実施予定	○「ブロック担当部長(サービスリーダー会議)の開催」に関する指示・依頼文書発出。(平成24年9月5日) ○平成24年11月5日に実施済	了

(サービスリーダー会議)	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	○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終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
		○ 機構全体のお客様満足度(CS)向上を図るため、お客様からの評価が高い事務所(絶対数、来客数割合)2事務所、サービス・相談分野で特に優良と認められる規模別3事務所を全国所長会議で表彰する。	○平成24年度に実施	○「日本年金機構CS表彰規程および日本年金機構CS表彰細則の制定」(諸規程)を発出済。 (平成24年12月26日)	前

< 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	○ 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)」の通知文書を発出(平成24年5月25日) ○全国最初の地域年金調整会議を四国4県で実施(香川県9月28日徳島県10月15日、愛媛県10月17日、高知県10月29日)	
	経営企画部◎ サービス推進部 年金	<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	○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)	了
	サービス推進部◎ 年金	<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書発出を要請(平成24年4月23日)。 ○文科省より、四国4県の教育委員会へ電話にて協力要請を実施。 ○11月19日、20日に文部科学省が開催する全国の都道府県・指定都市教育委員会の主事や教員などの教育関係者を対象とする会議において、地域年金展開事業に関する説明及び協力依頼を実施。なお、情報提供として「地域年金展開事業における文部科学省への取組状況」を発出(平成24年11月22日)	前

②年金委員活動の活性化		○ 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。	○平成24年度実施	○「教育現場へのアプローチ等について」指示依頼発出(平成24年5月21日) ○「地域年金展開事業における教育現場へのアプローチ」を情報提供。(平成24年12月19日)	7
		○ 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	○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日実施 ○日本社会事業大学:平成24年7月5日実施 ○機構職員向け講演会:平成24年7月31日実施 ○早稲田大学:平成24年12月11日実施	7
		○ 機構本部職場内研修として、本部職員向けに「知っておきたい年金のはなし」の解説を行い、解説内容を録画したDVDを地方へ配布。	○平成24年度実施	○各ブロック本部、各代表事務所、強化事務所へ「地域年金啓発講義DVD」の送付(平成24年8月16日)	7
	サービス推進部 国民年金部	＜ねんきん月間＞ ○ 国民の皆様は公的年金を身近に感じていただき、年金制度に対する理解を深めていただくよう、11月を「ねんきん月間」と位置づけ、各種の普及・啓発活動を展開する。	○平成24年11月実施	○「ねんきん月間」実施の指示依頼発出(平成24年8月3日) ○「ねんきん月間」における年金委員への依頼の指示依頼発出(平成24年10月29日) ○厚労省と連携し「ねんきん月間」のプレスリリースを行うとともに各年金事務所の取組みについてホームページに掲載。(平成24年11月1日) ○取組結果を年金局に報告	7
	サービス推進部◎ 営企相談部 経年金部 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) ○「継続意欲のない地域型年金委員への対応」の指示依頼を発出。(平成24年12月14日)	7
		＜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日発出)	7
	サービス推進部	○ 全国の年金委員を対象に、機構本部による年金委員研修を実施する。	○平成24年10月実施	○本部主催研修について「年金委員研修の開催」で全国へ指示依頼(平成24年6月8日) ○全国年金委員36名参加し(各ブロック地域型・職域型年金委員各2名)南関東ブロック本部にて、本部研修実施。(平成24年10月11日、12日)	7
	サービス推進部	＜手引きの作成＞ ○ 地域型年金委員の活動支援の一環として手引きを作成する。	○平成24年12月実施	○旧富山社会保険事務局で作成された「国民年金制度の普及・啓発活動の手引き」を中部ブロック本部と連携し、再編集し、情報提供。(平成24年12月28日)	新 7
	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日発出)	7

サービス推進部◎ 年金部 年金部 年金部	サービス推進部◎ 年金部 年金部 年金部	<拡大> ○年金委員の委嘱拡大に向けた取組を行う。 ・一括適用事業所の地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)	了
サービス推進部◎ 年金部 年金部 年金部	サービス推進部◎ 年金部 年金部 年金部	<表彰> ○大臣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。 ○年金委員表彰の実施。 年金委員理事長表彰の表彰委員会を開催し、表彰者を決定、表彰をおこなう。	○平成24年度実施 ○平成24年11月実施	○年金局より大臣表彰実施のための概算要求を実施。 ○年金委員理事長表彰の表彰委員会を開催。推薦者全152名について、表彰を決定(平成24年8月27日開催) ○全国で平成24年11月の「ねんきん月間」期間中に表彰を実施。 ○「年金委員に対する表彰についての意見照会」の指示依頼を発出。(平成24年12月14日)	了
サービス推進部◎ 年金部 年金部 年金部	サービス推進部◎ 年金部 年金部 年金部	<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) ○年金委員会設置取組方針について、「年金委員の活性化」の指示依頼を発出(平成24年7月27日発出)	
③任期満了に伴う地域型年金委員への継続意思確認	サービス推進部◎ 年金部 年金部 年金部	○委嘱期間(3年)が平成24年12月末で満了となる地域型年金委員への継続意思確認を行う。	○平成24年度実施	○継続意思確認について、「地域型年金委員の継続意思確認」の指示依頼を発出(平成24年9月7日発出) ○委嘱状の送付が遅れること等について「地域型年金委員へのお知らせ」の指示依頼を発出。(平成24年12月25日)	了
④公的年金制度の理解と普及	サービス推進部◎ 年金部 年金部 年金部	<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) ○機構よりプレスリリース、HP、事務所でのポスター掲示にてエッセイ募集の案内を実施。(平成24年6月1日) ○24年度用新規募集ポスターを全拠点へ配布(平成24年7月2日) ○審査委員会開催(平成24年10月15日) 本審査15作品の内、最優秀賞1名、優秀賞2名、入選2名。最終応募件数446件。(学校応募6校。内100件以上は2校) ○来年度の募集拡大に向けて国税庁にヒアリング実施。(平成24年10月24日) ○各賞の受賞者に対し表彰を実施。(平成24年11月) ○厚労省と連携し「わたしと年金」エッセイ審査結果のプレスリリースを行うとともにホームページに掲載。(平成24年11月1日) ○全国の年金事務所に「わたしと年金」エッセイ優秀作品集を配布済み。	了

⑤公的年金制度の理解と普及	サービス推進部◎ 経営企企画部 年相年金部 厚生年報部 広年報室局	<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」のパワーポイント版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4日に配布。 ○「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) ○平成25年3月リニューアル完成に向けPTを設置。 ○「退職者の年金手続きガイド」の管理帳票化に関する意見照会の指示依頼発出。(平成24年11月9日)	
⑥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) ○11月8日札幌北・甲府、11月10日青森・明石、11月14日高知東、11月15日博多、11月16日金沢南・佐賀、11月21日宇都宮西・松阪、11月22日市岡・徳島北、11月28日広島南、12月6日新宿、12月7日水戸北、12月12日鳥取、12月15日仙台北で実施済。	

<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	○各ブロック本部から事例を収集し、「強度苦情対応事例集」を作成し、ブロック本部担当者に配布済み。(平成24年10月)	7
	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月末実施)	7
	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	○24年10月実施体制強化策の指示依頼発出(7月27日発出) ○「適切な苦情対応への体制整備に係る本部サービス推進部の支援担当者について」の指示・依頼発出。(平成24年10月1日)	7
②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 ○東京地下鉄:平成24年7月25日実施	7

③個人顧客の申請・相談等の 情報化・電子化	事業企画部 ◎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」を発出(平成2 4年5月21日) ○「各種届書の電子化」「業務・システム刷新へ の対応」の全体方針、体制等について取りまと め、理事長以下の会議で承認された。(平成2 4年8月31日)	
③個人顧客の申請・相談等の 情報化・電子化	事業企画部 ◎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) ○平成25年1月に予定している電子版「源泉 徴収票」について、国税庁との調整の結果、法 令上の規定により確定申告の添付書類には電 子版のプリントアウトは使用できない整理となっ たため、今後、マイナンバー実施後に源泉徴収 票の添付を省略できる取扱いに向けて、年金 局と協力しながら調整を継続	
	品質管理部 ◎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 回程度開催 ○平成25年度予算要求事項として登録。 ○平成24年8月に「各種届書の電子処理化」 に係る対応案を幹部報告 ○現在、基本計画を策定中	
	広報室 ◎部 各	<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	○船員保険の説明ページを掲載(平成24年7 月) ○国民年金の後納制度の説明ページとQ&A を掲載(平成24年8月) ○「申請届出様式」に『船員保険の適用に関す る手続き』を掲載(平成24年10月) ○印刷用ページを開いた時に「印刷ボタン」を 自動表示(平成24年11月) ○厚労省HPの社会保障教育にリンクするバ ナーをHPトップに設置(24年12月)	—
		○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	○機構本部多目的ホールで実施(7月12日 (木))	7

	国民年金部◎部各	<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。 →市町村でのパソコン設定作業等より詳細な内容を提示し、再度、年金事務所から市町村への協力要請の指示・依頼発出(平成24年10月10日) ○市町村職員向けのマニュアル(研修テキスト)を25年1月までに作成し、ブロック本部及び年金事務所に提供する。 →市町村向け年金研修の充実のため、平成24年度「国民年金事務の手引き」を作成。指示・依頼発出(平成24年9月21日) ○市町村情報照会システムの「ねんきんネット」の導入について、全国都市国民年金協議会理事(市)との意見交換会において案内を行う(平成24年11月2日) ○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、詳細な設定マニュアル等を送付するよう指示・依頼を発出(平成24年12月26日)	前
	年金相談部◎部各	<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		
④「ねんきんネット」アクセスキーの発行促進	事業企画部◎	○先進事例(川越・延岡)を参考に、アクセスキー発行に関する各年金事務所の標準的取組みについて、指示を発出する。	○平成25年2月目途(平成25年3月より実施)		
		○各年金事務所のアクセスキー発行状況を、各年金事務所のサービス・相談関係の成果指標に加えることを検討する。	○平成25年2月目途(平成25年度分より実施)	○平成25年度より実績評価、業績手当において、アクセスキーの発行および地域年金展開事業を新たに共通分野として別枠で設定し評価する予定。	

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
 - ・窓口や電話の応対の際に、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）（1月10日現在）

17事案 (平成24年度検討分)	うち 実施済	7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)
			(杖置きを設置について)
	実施作業中	9事案	(クレジット納付額通知書の説明文の改善について)
	検討中	1事案	(配偶者加給年金の過払いの防止について)
	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	19事案
	実施作業中	1事案
	検討中	0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	16事案
	実施作業中	0事案
	検討中	0事案
	中長期的検討	0事案
	実施困難	14事案

○H P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10日現在）

2事案 (平成24年度検討分)	うち 実施済	1事案	(「国民年金第3号被保険者住所変更届」の記載方法について)
	実施作業中	1事案	(繰下げ請求にかかる機構H Pの説明について)
	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）（1月10日現在）

9 事案

うち 実施済

9 事案

- ・ねんきん定期便
- ・年金請求書(ターンアラウンド)
- ・支給額変更通知書
- ・振込通知書
- ・年金証書・年金決定通知書
- ・支払額（振込額）のお知らせ
- ・扶養親族申告書
- ・65歳請求はがき
- ・再裁定後の送付文書

- モニター会議 (24.9.20) ⇒25.4 改訂
- モニター会議 (24.6.21) ⇒24.10 改訂
- モニター会議 (22.8.4) ⇒23.6 変更理由の改訂、24.6 全面改訂
- 審査チーム (24.12.4) ⇒25.6 改訂
- モニター会議 (22.8.4) ⇒24.6 改訂
- モニター会議 (22.7.6) ⇒24.6 改訂
- モニター会議 (24.4.19) ⇒24.11 改訂
- モニター会議 (23.12.15) ⇒24.4 改訂
- 審査チーム (22.7.27) ⇒22.10 改訂

中長期的検討

0 事案

※ 平成24年9月（9月1日～9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。

(平成23年度検討分)

27事案	実施済	23事案	中長期的検討	4事案
	実施作業中	0事案	実施困難	0事案
	検討中	0事案		

※ 平成23年7月～平成24年3月分の毎月のお客様の声を抽出。

○個別事務所マナー指導（サービス推進部とりまとめ）

（1月10日現在）

29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。

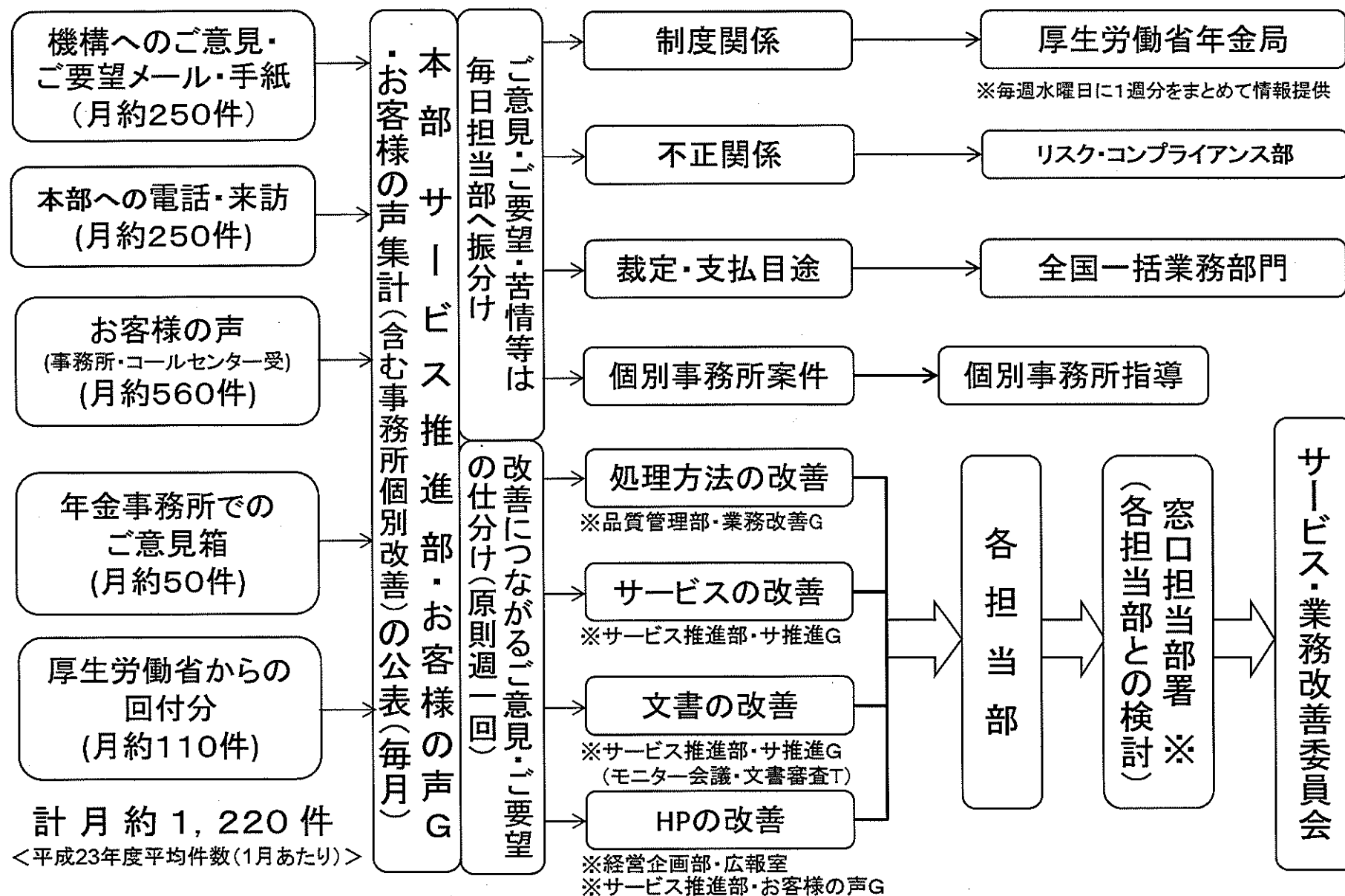
(平成22年度対応分)

160事案

(平成23年度対応分)

87事案

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
ブリス見直し
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
ブリス拡充

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