

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成25年6月24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25年度)

[illegible]

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成25年5月1日～平成25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	124	13%	対応が悪い(受付で用件を話したにもかかわらず、違う窓口を案内された)等
		電話②	24	3%	年金事務所や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	98	11%	支給額変更通知書に関する苦情(誰でも理解できる内容にしてほしい、計算根拠を記載してほしい)等
		ホームページ④	74	8%	ねんきんネットが利用しにくい(初期設定でフリーメールアドレスを登録できるようにしてほしい)等
		小計(①～④合計) a	320	34%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	157	17%	年金の裁定処理(未支給年金の処理や旧法裁定処理)の迅速化要望等
		国民年金業務⑥	91	10%	民間委託業者による納付督促に関する苦情等
		厚生年金業務⑦	60	6%	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等
		小計(⑤～⑦合計) b	308	33%	
	個人情報⑧		7	1%	電話での相談者の確認方法(基礎年金番号が必須)が厳し過ぎる等
	お叱り⑨		59	6%	年金事務所の施設(障害者用の駐車スペースを確保してほしい)等
	その他(①～⑨以外) ⑩		45	5%	
小計(a+b+⑧～⑩合計) c		739	80%		
励まし関係⑪		90	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			100	11%	国民年金第3号被保険者制度に対するご意見、在職老齢年金の支給停止の廃止要望等
合計(①～⑫合計)			929	100%	

(備考2)
(平成25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	124	13%	37	10%	66	15%	21	19%
		電話②	24	3%	8	2%	11	2%	5	5%
		各種お知らせ文書③	98	11%	26	7%	66	15%	6	6%
		ホームページ④	74	8%	59	16%	15	3%	0	0%
		小計（①～④合計） a	320	34%	130	35%	158	35%	32	29%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	157	17%	77	21%	55	12%	25	23%
		国民年金業務⑥	91	10%	44	12%	32	7%	15	14%
		厚生年金業務⑦	60	6%	26	7%	15	3%	19	17%
		小計（⑤～⑦合計） b	308	33%	147	40%	102	23%	59	54%
	個人情報⑧		7	1%	1	0%	6	1%	0	0%
	お叱り⑨		59	6%	39	10%	16	4%	4	4%
	その他（①～⑨以外）⑩		45	5%	21	6%	22	5%	2	2%
	小計（a+b+⑧～⑩合計） c		739	80%	338	91%	304	68%	97	89%
	励まし関係⑪		90	10%	14	4%	76	17%	0	0%
年金政策、制度立案関係⑫			100	11%	20	5%	68	15%	12	11%
合計（①～⑫合計）			929	100%	372	100%	448	100%	109	100%

(備考2)

※機構運営関係合計はその他を含む

[illegible]

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、平成25年1月1日一部改正指示) ※ 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、フロア担当者など。 ※ 「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」の指示依頼を发出済。 <改正内容> お客様にお渡しする名刺に関する項目(国年窓口等)(平成25年4月8日) 年金事務所の一般年金相談ブース及び記載台への「杖置き」の設置項目の追加(平成25年5月15日)	
② CS研修	サービス推進部◎研修部	○ CS本部研修 ブロック本部サービス推進・お客様相談G長、代表事務所副所長を対象に、CSへの取組、年度重点施策等の研修を行う。	○ 平成25年5月予定	○ 研修センターにて「CS本部研修」実施(平成25年5月23日～24日)	了
		○ CSブロック本部研修 管内年金事務所の副所長、相談担当者等を対象に、CS理念、マナースタンダードの研修を行う。	○ 平成25年6～8月予定	○ 九州ブロック5月29日実施済、中国ブロック本部、四国ブロック本部5月30日～31日実施済、北海道ブロック本部6月3日～4日実施済、中部ブロック本部6月17日実施済、南関東ブロック6月24日実施予定、近畿ブロック6月28日実施予定、東北ブロック7月29日実施予定、北関東・信越ブロック7月30日実施予定	
		○ 出張CS研修 ブロック本部が主体となって、年金事務所の指導、助言を行う。	○ 通年実施		
		○ CS事務所研修 1年を通じ全職員を対象に、ブロック本部研修の伝達、マナースタンダードの研修を行う。	○ 通年実施		
	研修部◎サービス推進部相談部	○ 民間企業主催の講習を活用したCS指導者を育成し、CS推進を図る。	○ 平成25年度予定		新
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2回年金事務所等に周知する(平成25年10月、平成26年4月)。	○ 通年実施		
④ CS(お客様満足)の推進	サービス推進部◎相談部研修部	○ CS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」を全職員へ配布	○ 平成25年4月	○ 4月1日在籍者に配布	新
		○ 本部のCS施策、事務所の好取組事例、お褒め言葉等を内容とする「CS通信」の作成と機構LANに掲載。	○ 通年実施		了

<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)	○ 通年実施	○ 国民年金・厚生年金保険のしおり等(5月)	
		○ 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	○ 口座振替・早割チラシ、雇用保険の調整の届出リーフレット(5月)	
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(2013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26年3月予定		
		○ 職員のスキル向上を図るため、民間が主催する文書評価・改善活動を行う技術者を育成する認定プログラムに参加する。	○ 平成25年度予定		新
③年金請求時の添付資料の明確化	年金給付部◎年金相談部	○ 年金請求時に必要な添付書類(住民票、戸籍等)をパンフ等で一層明確化するとともに、年金事務所の電話やコールセンターへの問い合わせ時の適切な対応を徹底する。	○ 平成25年度9月目途		新

<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・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、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する。	○ 平成25年9月稼働目途 (研修: 平成25年6月～8月に実施予定)	○ OCS本部研修で研修実施(5月23日～24日)	新
③本部の対応体制強化	サービス推進部	○ お客様サービスの向上を図ることを目的として、機構本部への入電によるお客様の「ご意見・ご要望」をより多く受け入れる体制を整備し、本部内にコールセンターを設置する。	○ 平成25年10月予定		新
④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とともに、「サービス・相談分野」の成果指標に使用す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26年1月		
⑤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26年1月		

<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	○年金事務所長等から、事務所等におけるサービスおよび業務改善の取組について、募集を行う。提出された取組について、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、全国展開を推進する。 ※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25年12月予定		
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・事務所に於けるサービス改善の一体的促進を図る。	○平成25年10月予定		
③成果指標	サービス推進部◎事業企画部	○サービス・相談分野における事務所ごとのパフォーマンスを、待ち時間、顧客満足(CS)、品質(苦情、事務処理誤り)の総合評価で行う。またその結果を機構LANに掲載し職員に周知する。 (注)成果指標は継続的に実施し、各事務所の絶対値の経年変化についても分析する。(平成25年度より、年金事務所の評価として、ICT、地域年金展開事業を共通分野として位置付け、アクセスキーの発行件数、及び学校等での出前授業の実施件数によって評価を行う。)	○平成25年6月予定	○平成24年度調査結果をホームページにて公表し、情報提供にて全職員へ周知(平成25年5月31日)	了
		○お客様からの感謝、お褒めの言葉が多い年金事務所、及びサービス・相談分野において特に優良と認められる年金事務所に対して全国所長会議で表彰を行う。	○平成25年4月	○「日本年金機構CS表彰細則の一部改正」の指示依頼を発出。(平成25年3月27日) ○平成25年4月20日の全国所長会議において第1回表彰実施 ○平成24年度CS表彰及びサービス・相談分野における成果指標の結果について情報提供(平成25年4月23日)	新 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。	○通年実施		
	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＞ ○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25年4月より新たに各ブロック2事務所を強化事務所として追加設置(計 9ブロック×4事務所=36事務所)	○平成25年4月	○平成25年4月より新たに各ブロック2事務所を強化事務所とし36事務所設置済。	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25年度		
	サービス推進部◎年金局	＜教育サイドへの働きかけ＞ ○年金局を通じて、文部科学省と連携し、教育現場での年金啓発への取組が容易になる仕組みを構築する。	○平成25年度		

②公的年金制度の理解と普及	サービス推進部◎ 経営企画部広報室 年金相談部 年金給付部	<障害のあるお客様向けの年金制度説明資料の作成> ○視覚や聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料を作成し、HP(スライドショー形式)に掲載する。	○平成25年11月 目途		新
	サービス推進部◎ 国民年金部	<ねんきん月間> ○国民の皆様へ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25年度においては、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」のPRも併せて実施する。	○平成25年8月 地方指示予定 ○平成25年11月		
	サービス推進部◎ 国民年金部 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25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25年5月10日) ○「わたしと年金」エッセイ募集に伴う周知の依頼の指示・依頼発出(平成25年5月13日)	
		○教育サイドへのアプローチ用に、国税庁の例にならい「知っておきたい年金のはなし」をベースとして一枚もののリーフレットを作成	○平成25年5月 実施予定	○「わたしと年金」エッセイ募集に伴う周知の依頼の指示・依頼発出(平成25年5月13日)	新 了
	サービス推進部◎ 年金局	<出前授業> ○大学、高校等のアプローチについて、引き続き取組方法の参考事例を現場に示す。24年度中に意見照会した「出前授業に対する意見照会」をもとに、更に難しい質問(積立方式と賦課方式の違いなど)への回答例を作成する。	○平成25年5月 目途	○大学・高校向けの「知っておきたい年金のはなし」説明用資料の指示・依頼発出(平成25年5月29日)	新 了
		○本部でいくつかの大学でモデル的な講演会を実施し、参考にしてもらうため講演内容を録画したDVDを地方へ配布する。(国立看護大学校、日本社会事業大学、慶應義塾大学等)	○随時		
	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 広報室 年金局	<情報提供> ○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」を管理帳票化し配布数拡大を図る。 ・「知っておきたい年金のはなし」の改善。(機構および年金局にて合同のPTを立ち上げ、制作する。) ・「退職後の年金手続きガイド」のリニューアル版作成。 注:「年金のはなし」及び「ガイド」は10月に年金額表示変更		・大学・高校向けの「知っておきたい年金のはなし」説明用資料の指示・依頼発出(平成25年5月29日) ・平成25年5月使用分より管理帳票化済	
		○「地域年金展開事業」に関するナレッジの構築 機構LANに「地域年金展開事業」の項目を設置し、全国で作成した資料や指示依頼等、必要情報を入手できる仕組みを構築する。	○平成25年度実施		新
	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	○年金管理審議官通知に基づき、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25年4月 実施	○「平成25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25年4月2日)	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、ブロック本部や各都道府県における定期的な年金委員研修を実施する。	○随時		

③年金委員活動の活性化		○ 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25年10月予定		
	サービス推進部	<年金委員活動の手引き> ○ 地域型年金委員の活動支援の一環として平成24年度に作成した「年金委員活動の手引き」の冊子化を検討する。	○平成25年8月実施予定		新
	サービス推進部◎ 年金相談部 国民年金部 厚生年金部 年金局	<拡大> ○ 年金委員の委嘱拡大に向けた取組みを行う。 ・ 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、平成24年度に引続き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25年度実施		
	サービス推進部◎ 年金局	<表彰> ○ 大臣表彰の創設。 ・ 表彰の円滑な実施にあたり、年金局・地方厚生局との連携の強化する。 ○ 年金委員表彰の実施。 理事長、ブロック本部表彰を行う。	○平成25年度実施 ○平成25年11月予定		新
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25年10月～平成26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25年11月予定		

<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いないこと、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。	○半期毎を目安に実施		
	サービス推進部	○ お客様対応管理システムの導入により連携等の方法が変更することに合わせて、現場(事務所等)、ブロック本部及び本部への連携がスムーズに行われるよう、要領、ルールを整備する。	○平成25年8月予定		新
	サービス推進部	○ お客様対応管理システムを活用して本部(お客様の声Q)での進捗管理(特に未完了案件)を強化する。同時に、ブロック本部への情報提供により、事務所等における早期事案解決への支援強化を図る。	○平成25年10月予定		新
	事業企画部◎ 各部	<ねんきんネットの拡充> ○ ねんきんネットについて、以下の機能拡充を図る。 ・「ねんきんネット」上で年金記録を一覧形式で表示する ・「ねんきんネット」で保持する情報を活用し、入力チェックや基礎年金番号等の印刷など、届書の作成を支援する ・共済過去記録・基金記録のうち、未だ持ち主が見つからない記録を検索可能とする ・「ねんきんネット」の一部の機能をスマートフォン等のモバイル機器向けに見やすく使いやすい画面で提供する	○平成25年度末から26年度にかけて実施予定		

②個人顧客の申請・相談等の情報化・電子化	品質管理部◎各部	< 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)。	○平成25年度中実施 ・平成25年度システム開発着手	○厚生年金主要届などの事業主向け届書作成支援機能(入力チェックなど)の構築について基本計画書を作成中	新
	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25年度実施	○ホームページアンケートに寄せられるお客様の声を踏まえ、引き続き改善に取り組んでいく予定	—
		○ 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25年実施(予定)	○昨年に引き続き、今年も実施予定	
③メールマガジンの配信	広報室◎各部	○ ねんきんネットにメールアドレスを登録しているユーザーの中の、希望者に対し、メールマガジンを送付し、利用者にとって有益な情報発信をするとともに、ねんきんネットやホームページの利用拡大につなげる。	○25年度中実施予定		新
④民間企業からの学習	サービス推進部	○ 民間企業のお客様サービスについて、直接民間企業担当者より、取組み等をヒアリングし、機構のお客様サービス向上に結び付ける。	○平成25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25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〕
- ・サービスチェック項目の見直しを実施（マナースタンダードに関する項目の追加、フロア担当者等に関する項目の追加）〔平成25年1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〕
- ・機構のCS（お客様満足）についての考え方を中心に説明するマナースタンダード研修を全国8ブロック本部にて実施〔平成24年10月～平成25年2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みえるように、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～〕
- ・年金事務所での年金相談時に担当者の名刺をお渡しすることについて改めて周知徹底〔平成25年3月〕

④ CS(お客様満足)の推進

- ・CS活動推進の柱となる「サービス推進の手引き」を作成し平成 25 年 1 月機構LANに掲載し、3 月末に全職員向けに冊子を地方配布
- ・平成 25 年度以降の相談業務を含めたCS研修体系を構築〔平成 24 年 12 月〕
- ・機構のCS施策、事務所の好取組事例、おほめにつながった事例等を内容とする「CS通信」を作成、機構LANに掲載し全職員へ周知〔平成 24 年 10 月～〕
- ・お客様の声・CS調査等でおほめの多い年金事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規程を制定〔平成 24 年 12 月〕
- ・民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施〔平成 25 年 1 月〕

⑤ 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〕

⑥ 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〕

⑦ 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、平成 24 年度 17 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、平成 24 年度 97 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参考に改訂（「赤」を使う場合の注意点の追記、「漢字とひらがなの使い分け例集」の追加等）〔平成 24 年 3 月、平成 25 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～〕
- ・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可能〔平成 24 年 8 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 25 年 3 月末までに 13 件作成）〔平成 25 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 25 年 1 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)[平成 23 年 1～2 月、平成 24 年 1～2 月、平成 25 年 1 月～2 月]

- ・平成 23 年度はCS 調査(アンケート及び外部機関による調査)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
- ・平成 23 年度はCS 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
- ・平成 24 年度はCS 調査に基づき、マナースタンダード研修において、あいさつ・電話対応の改善を指導

- ④ 「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 24 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」
平成 24 年度コンテストの全国展開	検討中	

- 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、平成 24 年 11 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、平成 24 年 11 月実施）を設ける〔平成 23 年 4 月〕
- ・厚生労働大臣表彰の創設を年金局に対し要請〔平成 24 年度〕
- ・「平成 24 年度の年金委員活動に関する取組方針」の策定を周知〔平成 24 年 4 月〕
- ・年金委員事務手続きの簡素化（職域型委員の証明写真添付の不要、委嘱状・解職状の様式変更等）〔平成 24 年 4 月〕
- ・全国の年金委員（各ブロック地域型・職域型各 2 名）を対象に機構本部主催による年金委員研修を実施〔平成 24 年 10 月〕
- ・年金委員会設置取組み方針の設定〔平成 24 年 7 月〕
- ・地域型年金委員活動の手引きの作成〔平成 24 年 12 月〕

② 年金制度の啓発材料作成

- ・「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〕

③ 地域年金展開事業への取組み

- ・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公的年金制度勧奨活動の開始〔平成 24 年 4 月〕
- ・地域年金事業運営調整会議の設置〔平成 24 年 4 月〕
- ・都道府県代表事務所の強化（総務調整課の設置）〔平成 24 年 4 月〕
- ・強化年金事務所の設置（各ブロック 2 事務所）〔平成 24 年 4 月〕
- ・「わたしと年金」エッセイの募集（平成 24 年度は 446 件）〔平成 23 年 6 月～11 月、平成 24 年 6 月～11 月〕

- 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、平成 24 年度 18 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 24 年 10 月～12 月〕

<Ⅵ 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、平成 24 年 7 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]
- ⑥ 年金事務所における「杖置き」の設置[平成 25 年 2 月]

お客様の声に基づく改善への取組状況

○業務処理・サービス関係 改善への取組状況 (6月10日現在)

2 事案

(平成25年度検討分)

うち 実施済	1 事案	(「印鑑ブラシ」と「印鑑拭き」の設置)
実施作業中	0 事案	()
検討中	1 事案	(視覚および聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料(スライドショー)の作成)
中長期的検討	0 事案	()
実施困難	0 事案	()

(平成24年度検討分)

23 事案	実施済	16 事案
	実施作業中	4 事案
	検討中	1 事案
	中長期的検討	0 事案
	実施困難	2 事案

(平成23年度検討分)

30 事案	実施済	20 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	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

(平成25年度)

○サービス関係 改善への取組状況

項番	事案	担当部署	依頼年月日	件数	改善要望内容	取組状況	業務改善の検討の内容
1	「印鑑ブラシ」と「印鑑拭き」の設置	サービス推進部	25. 5. 8	1件	印鑑を使った後に印鑑を拭く紙を相談ブースの机に用意しておいてほしい。	実施済	サービス推進部、年金相談部の連名で、指示・依頼を発出する。 (「印鑑ブラシ」「印鑑拭き」をオーダーリングシステム(カウネット)により購入し、相談窓口をはじめ、お客様が印鑑をご利用になる窓口に設置するよう指示) →平成25年5月17日に指示・依頼を発出。 (【サ推指】2013-29、【年相指】2013-52) 「年金事務所における印鑑ブラシ・印鑑拭きの設置(指示・依頼)」
2	視覚および聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料(スライドショー)の作成	サービス推進部	25. 5. 9	1件	聴覚障害者も一定の年齢に達すると年金を受給できるが、制度が複雑でなかなか理解できない。聴覚障害者にもわかるような、字幕などを取り入れた啓蒙ビデオを作成してほしい。	検討中	経営企画部広報室、サービス推進部、年金相談部、年金給付部合同でPTを立ち上げ、障害のあるお客様向けの年金制度説明資料(パワーポイントを使ったスライドショー)を作成し、HPへ掲載することを検討中。

○取組状況

※取組状況は、実施済・実施作業中・検討中・中長期的検討・実施困難の5つに分類する。

	事案数	具体例
実施済	1件	○「印鑑ブラシ」と「印鑑拭き」の設置
実施作業中	0件	
検討中	1件	○視覚および聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料(スライドショー)の作成
中長期的検討	0件	
実施困難	0件	
合計	2件	

ＯＨＰ関係 改善への取組状況 （６月１０日現在）

２事案

（平成２５年度検討分）

うち 実施済	２事案	（遺族基礎年金と遺族厚生年金の説明文の統一について ） （「事業所の従業員」に関する注釈の追加について ）
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	０事案	（ ）

（平成２４年度検討分）

２事案 [全て実施済み]

（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]

(平成25年度)

○HP関係 改善への取組状況

項番	事案	担当部署	依頼年月日	件数	改善要望内容	取組状況	業務改善の検討の内容
1	機構HPの遺族基礎年金と遺族厚生年金の説明文の統一について	年金給付部	25. 4. 19	1件	機構HPの遺族年金の説明文で遺族基礎年金部分には「死亡した者によって生計を維持されていた」とあるが、遺族厚生年金部分にはその文言がなく、遺族厚生年金は死亡者によって生計を維持されていないとよいとの誤解を与える可能性があるため訂正すべき。	実施済	遺族基礎年金と遺族厚生年金で表現を合わせ、誤解を与えないような表現に訂正した。
2	機構HPの「事業所の従業員」に関する注釈の追加について	厚生年金保険部	25. 4. 19	1件	機構HPの「事業所が健康保険・厚生年金保険の適用を受けようとするとき」の概要に「法人事業所で常時従業員を使用する事業所」とあるが、一般人は事業主(代表者)を従業員とは認識していないため、事業主1人の法人事業所は加入義務がないと誤解する可能性があるため訂正すべき。	実施済	「事業主のみの場合も含む」という表現を追加することで、誤解を与えないような表現方法に改善した。

○取組状況

※取組状況は、実施済・実施作業中・検討中・中長期的検討・実施困難の5つに分類する。

	事案数	具体例
実施済	2件	○機構HPの遺族基礎年金と遺族厚生年金の説明文の統一について ○機構HPの「事業所の従業員」に関する注釈の追加について
実施作業中	0件	
検討中	0件	
中長期的検討	0件	
実施困難	0件	
合計	2件	

○文書関係 改善への取組状況 (6月10日現在)

10事案

(平成25年度分)

○平成25年4月のお客様の声から抽出

平成25年5月中に実施済とされたもの

実施作業中とされたもの

検討中とされたもの

実施困難とされたもの

1事案(20歳勧奨)

1事案(第三者行為による遺族年金請求時の「確認書」)

3事案(年金証書)

5事案(年金請求書(ターンアラウンド)、振込通知書等)

(平成24年度分)

124事案中

実施済

26事案

検討中

42事案

実施作業中

7事案

実施困難

49事案

○平成24年4月～平成25年3月分の毎月のお客様の声から抽出

(平成23年度分)

319事案中

実施済

106事案

検討中

76事案

実施作業中

6事案

実施困難

131事案

○平成23年7月～平成24年3月分の毎月のお客様の声から抽出

(平成22年度分)

○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を契機として
改善された通知: 23通知

○個別事務所マナー指導（6月10日現在）

4 事案

（平成25年度対応分）

※ 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24年度対応分）

50事案

（平成23年度対応分）

87事案

（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

