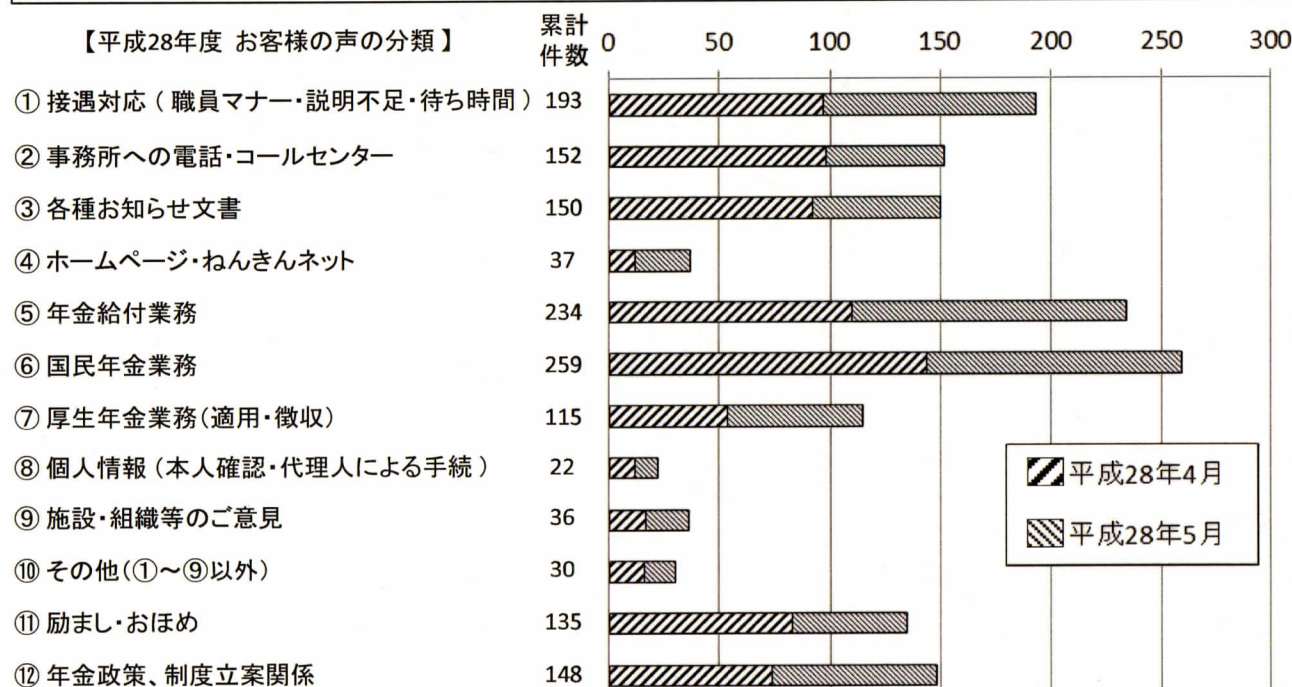


お客様の声(意見・要望・苦情等)の状況

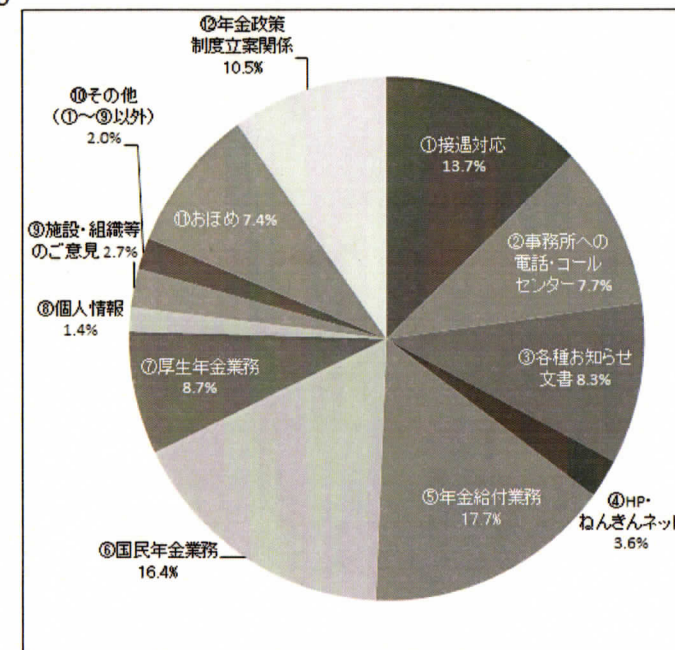
平成28年7月8日
相談・サービス推進部

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28年度推移】

【平成28年度 お客様の声の分類】



【平成28年度 合計（総計1,511件）】



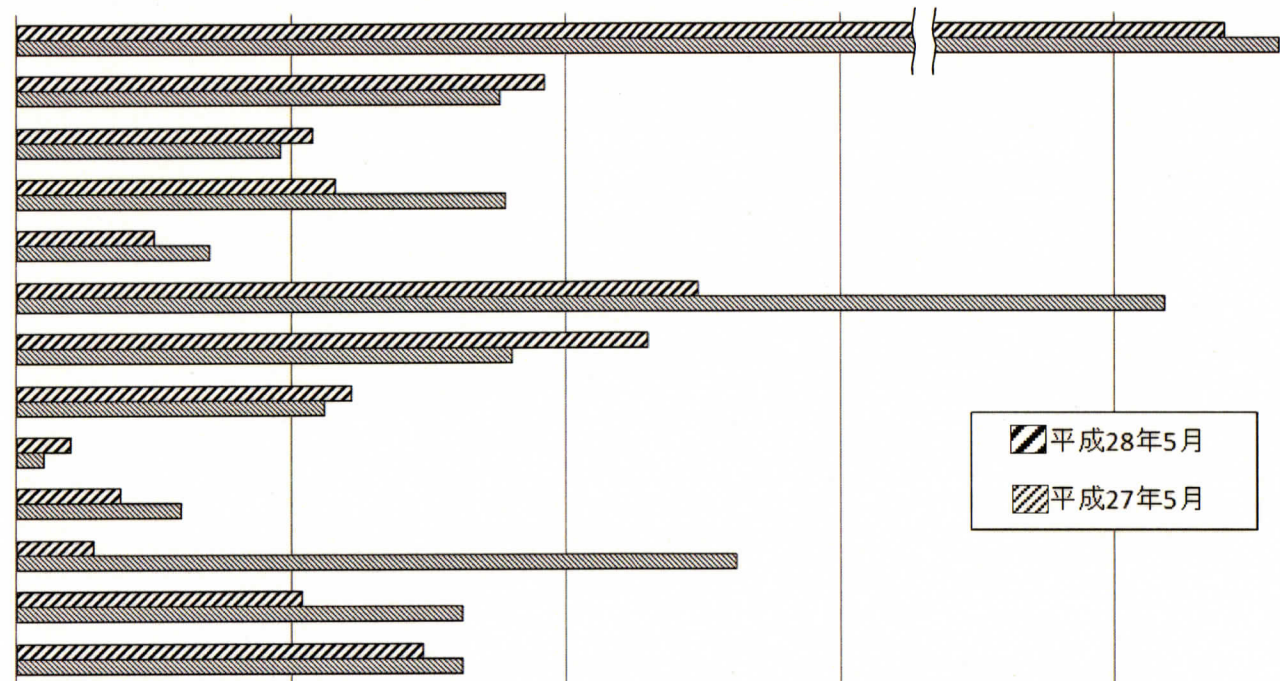
【お客様の声分類】		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平成28年度 合計	内訳
サービス関係	① 待遇対応（職員マナー・説明不足・待ち時間）	97	96											193	13.7%
	② 事務所への電話・コールセンター	98	54											152	7.7%
	③ 各種お知らせ文書	92	58											150	8.3%
	④ ホームページ・ねんきんネット	12	25											37	3.6%
事務処理関係	⑤ 年金給付業務	110	124											234	17.7%
	⑥ 国民年金業務	144	115											259	16.4%
	⑦ 厚生年金業務（適用・徴収）	54	61											115	8.7%
	⑧ 個人情報（本人確認・代理人による手続）	12	10											22	1.4%
組織関係	⑨ 施設・組織等のご意見	17	19											36	2.7%
	⑩ その他（①～⑨以外）	16	14											30	2.0%
おほめ	⑪ 励まし・おほめ	83	52											135	7.4%
制度	⑫ 年金政策、制度立案関係	74	74											148	10.5%
合計（①～⑫合計）		809	702											1,511	100%

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の具体例【対前年同月比】

【お客様の声の分類】

平成28年度 合計

- ① 接遇対応（職員マナー・説明不足・待ち時間）
- ② 事務所への電話・コールセンター
- ③ 各種お知らせ文書
- ④ ホームページ・ねんきんネット
- ⑤ 年金給付業務
- ⑥ 国民年金業務
- ⑦ 厚生年金業務（適用・徴収）
- ⑧ 個人情報（本人確認・代理人による手続）
- ⑨ 施設・組織等のご意見
- ⑩ その他（①～⑨以外）
- ⑪ 励まし・おほめ
- ⑫ 年金政策、制度立案関係



▨平成28年5月

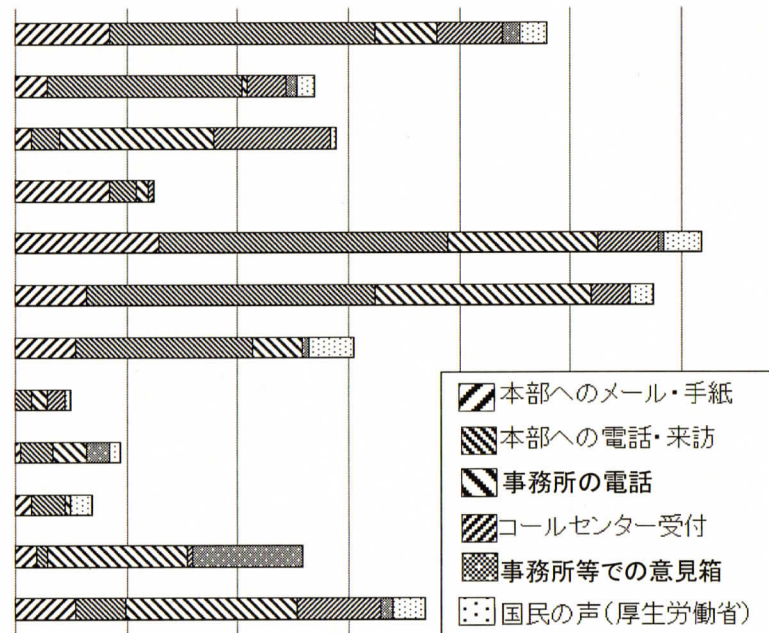
▨平成27年5月

【お客様の声分類】		平成27年度5月	平成28年度5月	対前年同月比
サービス関係	① 接遇対応（職員マナー・説明不足・待ち時間）	88	96	109.1%
	② 事務所への電話・コールセンター	48	54	112.5%
	③ 各種お知らせ文書	89	58	65.2%
	④ ホームページ・ねんきんネット	35	25	71.4%
事務処理関係	⑤ 年金給付業務	209	124	59.3%
	⑥ 国民年金業務	90	115	127.8%
	⑦ 厚生年金業務（適用・徴収）	56	61	108.9%
	⑧ 個人情報（本人確認・代理人による手続）	5	10	200.0%
組織関係	⑨ 施設・組織等のご意見	30	19	63.3%
	⑩ その他（①～⑨以外）	131	14	10.7%
おほめ	⑪ 励まし・おほめ	81	52	64.2%
制度	⑫ 年金政策、制度立案関係	81	74	91.4%
合計（①～⑫合計）		943	702	74.4%

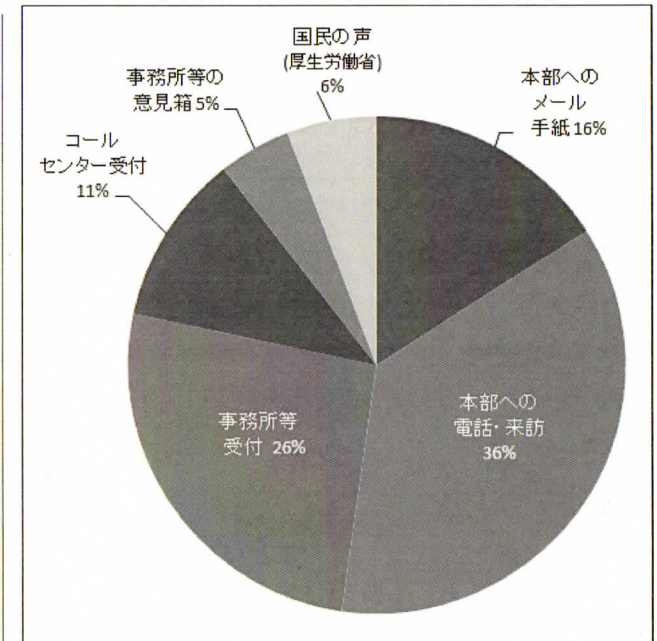
日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の受付別の状況【平成28年度5月1日～平成28年度5月31日受付分】

【お客様の声の分類】

- ① 待遇対応（職員マナー・説明不足・待ち時間）
- ② 事務所への電話・コールセンター
- ③ 各種お知らせ文書
- ④ ホームページ・ねんきんネット
- ⑤ 年金給付業務
- ⑥ 国民年金業務
- ⑦ 厚生年金業務（適用・徴収）
- ⑧ 個人情報（本人確認・代理人による手続）
- ⑨ 施設・組織等のご意見
- ⑩ その他（①～⑨以外）
- ⑪ 励まし・おほめ
- ⑫ 年金政策、制度立案関係



【平成28年度 受付別の状況の内訳】



【お客様の声分類】		本部		拠点			厚生労働省	平成28年度 合計
		メール・手紙	電話・来訪	事務所等受付	コールセンター受付	意見箱	国民の声	
サービス関係	① 待遇対応(職員マナー・説明不足・待ち時間)	17	48	11	12	3	5	96
	② 事務所への電話・コールセンター	6	35	1	7	2	3	54
	③ 各種お知らせ文書	3	5	28	21	0	1	58
	④ ホームページ・ねんきんネット	17	5	2	1	0	0	25
事務処理関係	⑤ 年金給付業務	26	52	27	11	1	7	124
	⑥ 国民年金業務	13	52	39	7	0	4	115
	⑦ 厚生年金業務(適用・徴収)	11	32	9	0	1	8	61
	⑧ 個人情報(本人確認・代理人による手続)	0	3	3	3	0	1	10
組織関係	⑨ 施設・組織等のご意見	1	6	6	0	4	2	19
	⑩ その他(①～⑨以外)	3	6	1	0	0	4	14
おほめ	⑪ 励まし・おほめ	4	2	25	1	20	0	52
制度	⑫ 年金政策、制度立案関係	11	9	31	15	2	6	74
合計(①～⑫合計)		112	255	183	78	33	41	702

平成28年5月 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

28年5月計 702件

機構へのご意見・ご要望
メール・手紙
112件

本部への電話・来訪
255件

事務所等受付
183件

コールセンター受付
78件

年金事務所等での
意見箱
33件

厚生労働省からの
回付分
41件

ご意見・ご要望・苦情
担当部へ振分【毎日】
576件

改善につながるご意見・ご要望
125件

仕分け【原則月2回】

通知

サービスの改善

処理方法の改善

HPの改善

文書の改善

0件

0件

0件

6件

窓口担当部署

相談・サービス推進部
サービス推進G

事業企画部
業務改善G

経営企画部
広報室広報G

相談・サービス推進部
サービス推進G

改善
検討

情報
提供

各担当部

窓口担当部署（各担当部との検討）

モニター会議
文書審査T
※担当部の判断
により諮る

サービス・業務改善委員会（報告）

制度関係
74件

連絡

厚生労働省
年金局

業務関係
255件

連絡

各担当部

裁定・支払目途
45件

連絡
照会

事業推進部門

個別事務所案件
202件

対応
指示
連絡

個別事務所
地域部