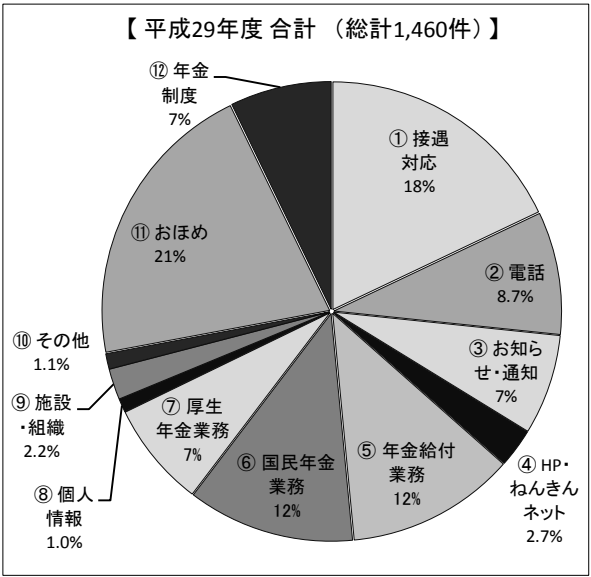
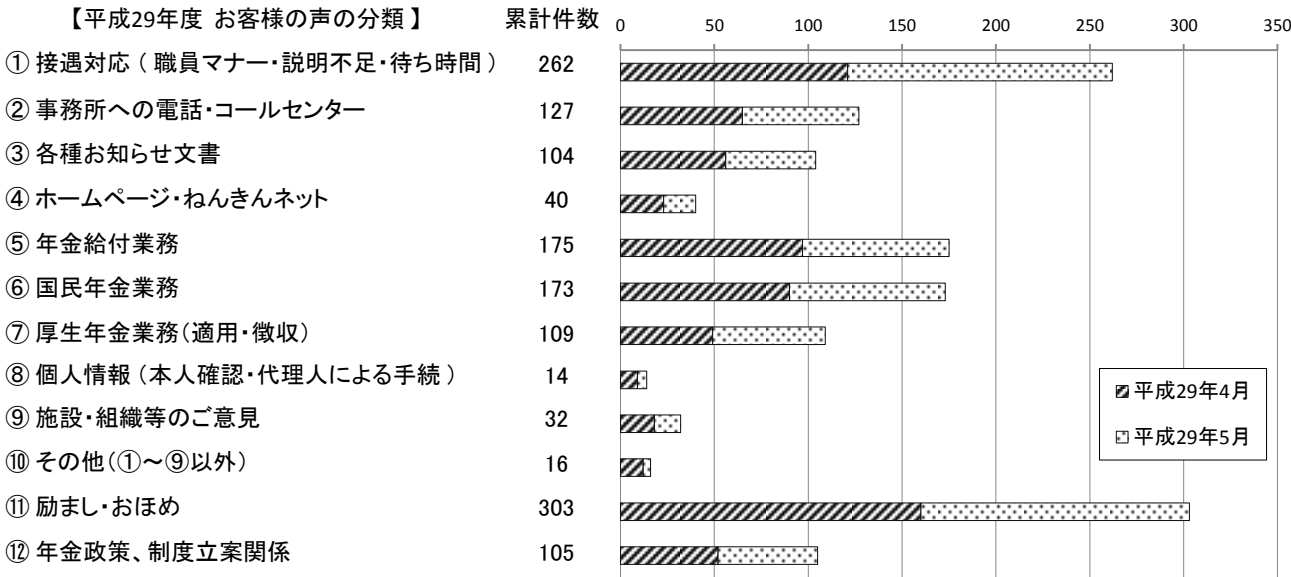


お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況

平成29年7月10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29年度推移】



【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29年度合計	内訳
① 接遇対応（職員マナー・説明不足・待ち時間）	121	141											262	17.9%
② 事務所への電話・コールセンター	65	62											127	8.7%
③ 各種お知らせ文書	56	48											104	7.1%
④ ホームページ・ねんきんネット	23	17											40	2.7%
⑤ 年金給付業務	97	78											175	12.0%
⑥ 国民年金業務	90	83											173	11.8%
⑦ 厚生年金業務（適用・徴収）	49	60											109	7.5%
⑧ 個人情報（本人確認・代理人による手続）	9	5											14	1.0%
⑨ 施設・組織等のご意見	18	14											32	2.2%
⑩ その他（①～⑨以外）	12	4											16	1.1%
⑪ 励まし・おほめ	160	143											303	20.8%
⑫ 年金政策、制度立案関係	52	53											105	7.2%
合計（①～⑫合計）	752	708											1,460	100.0%

平成29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

29年5月計 708件

機構へのご意見・ご要望
メール・手紙
147件

本部への電話・来訪
191件

事務所等受付
151件

コールセンター受付
65件

年金事務所等での
意見箱
112件

厚生労働省からの
回付分
42件

ご意見・ご要望・苦情
担当部へ振分【毎日】

708件

(再掲)

改善を検討すべきご意見・ご要望

4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

2件

2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
53件

業務関係
273件

裁定・支払目途
36件

個別事務所案件
346件

連絡

連絡

連絡
照会

対応
指示

連絡

厚生労働省
年金局

各担当部

事業推進部門

個別事務所
地域部