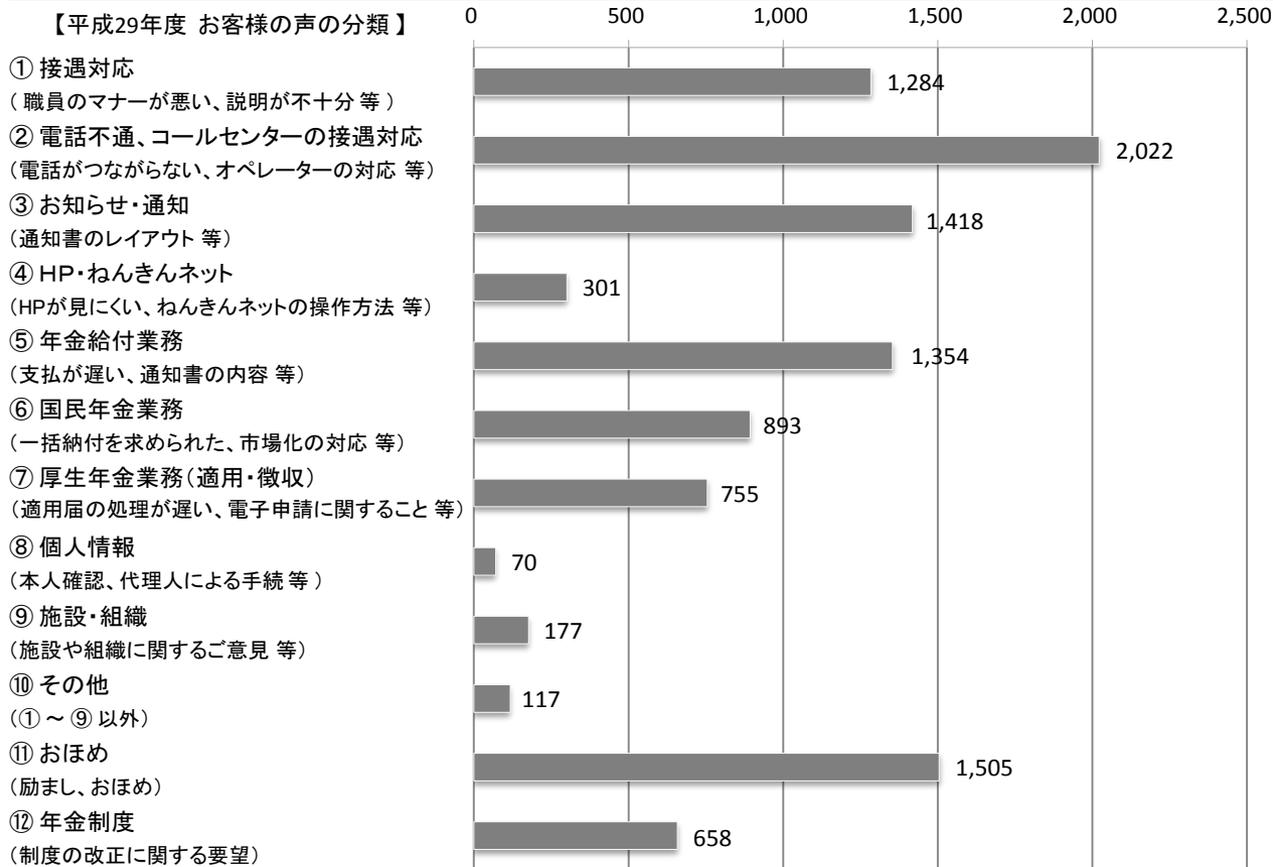


お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況

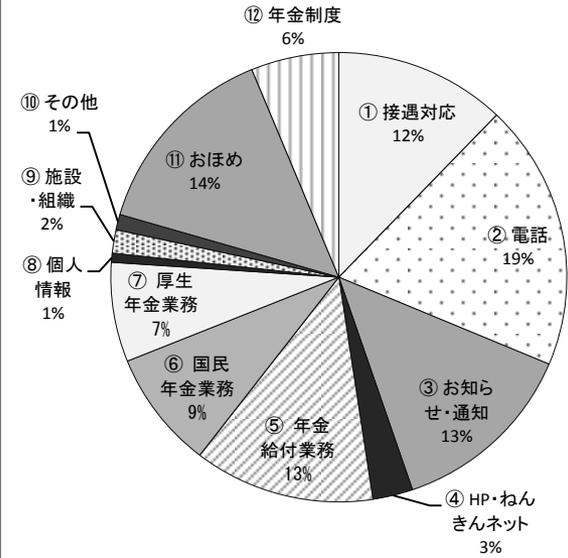
平成30年2月1日
相談・サービス推進部

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（4月～12月）】

【平成29年度 お客様の声の分類】



【平成29年4月～12月計（総計10,554件）】



主な「お客様の声」

【平成28・29年度比較（4月～12月）】

【お客様の声の分類】	28年度	29年度	比較
① 接遇対応	998	1,284	+286
② 電話不通、 コールセンターの接遇対応	542	2,022	+1,480
③ お知らせ・通知	1,087	1,418	+331
⑤ 年金給付業務	1,156	1,354	+198
⑥ 国民年金業務	885	893	+8
⑦ 厚生年金業務	615	755	+140

「お客様の声」に基づく改善状況

① 接遇対応

全国の年金事務所の年金相談スキル向上を目的に、年金事務所の窓口対応職員による窓口対応コンテストを実施。同コンテストでの優れた窓口対応を標準的な対応とすべく、動画等を研修資料として活用する。

② 電話不通、コールセンターの接遇対応

お客様からの電話について3コール以内に速やかに応答、丁寧な対応を行うよう平成29年11月指示発出により周知、徹底を図った。

「『ねんきん加入者ダイヤル』の電話照会対応範囲の拡大」により、事業主等からの厚生年金保険に関する一般的な照会への対応が開始

③ お知らせ・通知

平成31年分扶養親族等申告書について、リーフレットを含めてお客様向け文書モニター会議に付議し、改善を図る予定