

# お客様の声(意見・要望・苦情等)の状況

令和2年7月28日  
相談・サービス推進部



# 「お客様の声」（意見・要望・苦情等）の状況【令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）】

日本年金機構では、お客様へのサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」を実施しサービス向上の取組みに活用するとともに、更なるサービス・業務改善のため、各年金事務所への「ご意見箱」の設置や、日本年金機構ホームページ上への「ご意見・ご要望」コーナーの設置など、お客様の声の収集に努めている。

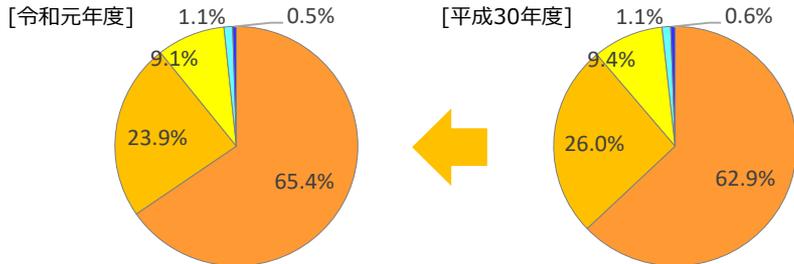
## 年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート結果（令和2年2月～3月）

- 年金事務所等に来訪されたお客様にアンケートはがきをお渡しし、後日返信いただいたもの。  
⇒来所された際の「全体としての満足度」「職員のマナーや態度」「説明の分かりやすさ」「所内の設備や清潔感」を5段階(満足,ほぼ満足,普通,やや不満,不満)で評価。
- 本アンケート結果では、「全体としての満足度」について、昨年同様おおよそ90%の方から、「満足」「ほぼ満足」との回答を得ており、各種対応について、多くの来訪者にご満足いただく結果となった。引き続きお客様サービスの向上に向け必要な改善を図る。

### 【アンケート結果】

設問 来訪された全体としての満足度はいかがですか？

満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満

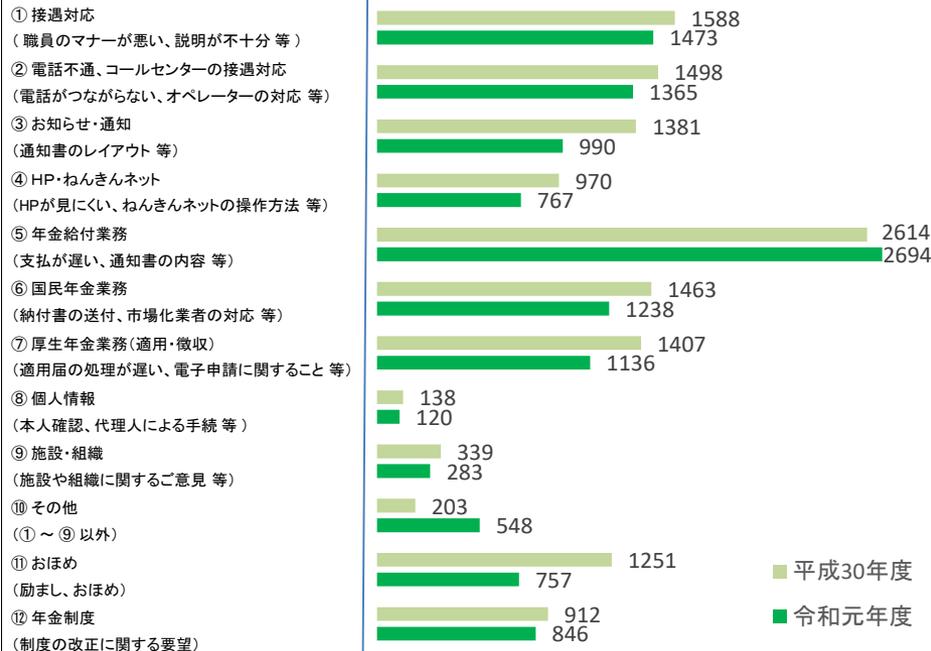


更なるサービス・業務改善につなげるため、当機構に寄せられた貴重な「お客様の声」を適切に管理・分析

## 日本年金機構に寄せられた「お客様の声」（平成31年4月～令和2年3月）

【令和元年度 総計12,217件（対前年▲1,547件）】

### お客様の声の分類



### 主な「お客様の声」

- ①接遇対応
  - ・年金事務所の職員が、横柄な態度で上から目線であった
  - ・対応した職員によって回答が違う。
- ⑤年金給付業務
  - ・年金生活者支援給付金請求書(はがき)は、日本年金機構から送られたものか。
  - ・年金生活者支援給付金はいつから支払われるのか。
  - ・障害状態確認届(診断書)をもっと早く送ってほしい、提出期限までに提出するのが困難である。  
(平成31年4月まで声が寄せられた)

### 「お客様の声」の傾向と取組状況

- ①接遇対応
  - ・職員のマナー等に関する声が寄せられている。  
⇒声が寄せられた場合は、その都度、事実確認や個別指導を行っている。また全ての年金事務所に対してサービス巡回指導を半期に一度実施し、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を行った。さらに、改善が必要な年金事務所に対して個別指導やフォロー研修等を実施した。
- ⑤年金給付業務
  - ・年金生活者支援給付金請求書(はがき)に関する声が寄せられた。(8/30～9/27に約768万件発送)  
⇒年金生活者支援給付金に関して、8/5から機構ホームページでの案内および年金生活者支援給付金専用ダイヤルの開設により、事前に問い合わせ対応の準備をしたが、お客様の声が寄せられた。(初めての制度で、お客様の不安が大きかったものと思われる。)
  - ・障害状態確認届(診断書)に関して声が寄せられた。(平成31年4月まで)  
⇒障害状態確認届(診断書)について、作成期間が提出期限(誕生月の末日)前1か月以内から3か月以内に拡大され、提出期限が令和元年8月以降となる方から、誕生月の3か月前の月末に送付することとした(令和元年5月～)。また診断書を作成する医師の方へ、診断書の作成期間等の変更についてHP等で周知を行ったところ、お客様の声はなくなった。

- ⑪ おほめ ・年金請求のため不安な気持ちで年金事務所を訪問したが、窓口の担当者がわかりやすく説明してくれた。また親切な対応で安心して手続きができた。